

Transition Pathway for Tourism



DISCLAIMER

Le présent rapport met en lumière les résultats d'un processus de création conjointe avec les acteurs du tourisme dans l'ensemble de l'écosystème touristique et des États membres de l'Union. Toutefois, les recommandations d'action ne représentent pas nécessairement la position ou l'approbation de tous les groupes de parties prenantes ni celle des États membres ou de la Commission européenne. Le présent document est sans préjudice des initiatives à venir de la Commission dans le domaine du tourisme.

Les initiatives présentées dans le présent document décrivent les ambitions et les objectifs souhaités pour la transition. Toutefois, les différents territoires n'ont pas tous les mêmes conditions de départ et la mise en place des initiatives peut s'en trouver limitée (dans les îles, les régions rurales reculées et les environnements urbains densément peuplés par exemple). Les objectifs, les initiatives et leur suivi devraient toujours tenir compte des particularités du territoire concerné.

COMMISSION EUROPÉENNE

Direction générale du marché intérieur, de l'industrie, de l'entrepreneuriat et des PME
Direction G — Écosystèmes II: Tourisme et proximité
Unité G.1 — Tourisme et textiles

Contact: Marie-Hélène Pradines

Adresse électronique: GROW-G1@ec.europa.eu

Commission européenne

B-1049 Bruxelles

Parcours de transition pour le tourisme

AVIS JURIDIQUE

La présente publication de la direction générale du marché intérieur, de l'industrie, de l'entrepreneuriat et des PME de la Commission européenne vise à fournir des orientations aux acteurs européens du tourisme. Les résultats du processus de création conjointe avec les parties prenantes présentés dans le rapport ne reflètent pas nécessairement la position de tous les groupes de parties prenantes ni celle des États membres ou de la Commission européenne. Les réalisations et les recommandations formulées ne supposent aucune prise de position de la part de la Commission européenne. Ni la Commission européenne ni quiconque agissant en son nom n'est responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans le présent rapport.

***Europe Direct est un service destiné à vous aider à trouver des réponses
aux questions que vous vous posez sur l'Union européenne.***

Numéro d'appel gratuit*:

00 800 6 7 8 9 10 11

* Les informations sont fournies à titre gracieux et les appels sont généralement gratuits (sauf dans le cas de certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques).

De plus amples informations sur l'Union européenne sont disponibles sur l'internet (<https://ec.europa.eu>).

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2022

PDF

ISBN 978-92-76-48966-5

doi: 10.2873/008351

ET-01-22-076-FR-N

© Union européenne, 2022

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
Processus de création conjointe du parcours de transition pour le tourisme.....	1
Le tourisme en tant qu'écosystème industriel	2
L'incidence de la COVID-19 sur le tourisme.....	3
Structure du présent rapport.....	3
RÉGLEMENTATION ET GOUVERNANCE PUBLIQUE.....	6
Incitations et obstacles réglementaires.....	6
Stratégies pour un tourisme intelligent et durable.....	10
Gouvernance partagée des destinations touristiques	11
TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET NUMÉRIQUE.....	12
Synergies avec d'autres écosystèmes.....	12
Répondre à la demande de tourisme durable	12
Transition numérique des services touristiques.....	14
Recherche, innovation et technologie	17
Les obstacles à l'adoption de nouvelles solutions	20
Infrastructures nécessaires à la double transition	22
Besoins en compétences.....	23
RÉSILIENCE	25
L'Europe, une destination compétitive au niveau mondial	25
Résilience face aux perturbations	25
Régions rurales et reculées	26
Le changement climatique	27
Infrastructures	28
Compétences et main-d'œuvre	29
Dimension sociale.....	32
INVESTISSEMENTS ET FINANCEMENT	37
Les obstacles à l'investissement	37
Sources de financement de l'Union pour le tourisme	38
Soutien technique de l'Union à la transformation de l'écosystème touristique.....	38
Programmes gérés aux niveaux national et régional.....	38
Des mécanismes de soutien axés sur les PME	39
SUIVI ET MISE EN ŒUVRE CONJOINTE.....	41
Lancer un processus de mise en œuvre conjointe	41
Engagement et soutien des États membres.....	41
Coordination des politiques	41
Assistance technique par l'intermédiaire d'une plateforme collaborative en ligne.....	42
Évaluation et suivi des progrès tout au long du parcours	42
ANNEXE 1: TABLEAU DES ACTIONS, DES ACTEURS ET DES RÉALISATIONS	44
ANNEXE 2: ÉLÉMENTS DU PROCESSUS DE CRÉATION CONJOINTE DU PARCOURS DE TRANSITION	56
ANNEXE 3: ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DU SCHÉMA DIRECTEUR ÉLABORÉ PAR LE FORUM INDUSTRIEL	59

INTRODUCTION

Le 10 mars 2020, la Commission a adopté une nouvelle stratégie industrielle. L'objectif était d'aider l'industrie de l'Union à jouer un rôle moteur dans les transformations écologique et numérique, ainsi que de stimuler la compétitivité mondiale de cette industrie et l'autonomie stratégique ouverte¹. À la lumière des effets de la pandémie de COVID-19, la mise à jour de la stratégie industrielle de l'Union² a mis en évidence la nécessité d'accélérer encore les transitions écologique et numérique et d'accroître la résilience des écosystèmes industriels de l'Union. Pour ce faire, la Commission a proposé de lancer des parcours de transition qui sont créés conjointement avec les parties prenantes, et qui constituent un procédé collaboratif essentiel pour contribuer à la transformation des écosystèmes industriels. Étant donné que l'écosystème touristique a été le plus durement touché par la pandémie et qu'il est confronté à des défis majeurs face à cette double transition, il a été le premier écosystème industriel pour lequel un parcours de transition a été mis au point de manière conjointe.

Le présent rapport vise à décrire les mesures et les réalisations nécessaires pour accélérer les transitions écologique et numérique et améliorer la résilience de l'écosystème touristique. L'objectif est d'encourager et d'inviter tous les groupes de parties prenantes de l'écosystème touristique à prendre part à l'initiative. Les travaux de préparation du parcours de transition ont été réalisés en concertation avec tous les groupes de parties prenantes. Cette collaboration active et productive devrait se poursuivre lors des étapes ultérieures. À la suite de la publication du présent rapport, la Commission invitera les acteurs du tourisme à faire connaître leurs engagements concernant le parcours de transition et mettra en place des procédés de coopération pour la mise en œuvre conjointe et le suivi des travaux. Le suivi du parcours de transition sera facilité par une plateforme de collaboration des parties prenantes en ligne, qui doit être mise en place d'ici la fin de 2022.

Les travaux sur le parcours de transition répondent également à la demande formulée dans ses conclusions du 27 mai 2021³ par le

Conseil européen, qui a invité «la Commission et les États membres, avec la participation des parties prenantes concernées, à élaborer un programme européen pour le tourisme 2030/2050». Le suivi des initiatives des États membres et du programme de l'Union européenne pour le tourisme sera appuyé par le comité consultatif du tourisme. La Commission tiendra également le Conseil informé des progrès réalisés dans la mise en œuvre conjointe du parcours de transition, par l'intermédiaire du groupe de travail «Tourisme». Le forum industriel supervise les parcours de transition de tous les écosystèmes industriels et sera régulièrement informé des progrès réalisés dans la mise en place du parcours de transition pour le tourisme.

Processus de création conjointe du parcours de transition pour le tourisme

Le processus de création conjointe du parcours de transition pour le tourisme a été lancé le 21 juin 2021 avec la publication du document de travail des services de la Commission SWD (2021) 164 final relatif aux scénarios possibles pour la transition. En parallèle, la Commission a organisé une consultation ciblée des parties prenantes afin de recueillir leurs observations et opinions par rapport aux questions soulevées dans le document de travail des services de la Commission. Près de 200 parties prenantes originaires de 24 États membres de l'Union, de Norvège et du Royaume-Uni ont répondu à l'enquête en ligne⁴.

Les réponses à cette enquête ont été analysées conjointement avec les scénarios du document de travail des services de la Commission et utilisées pour structurer les discussions tenues dans le cadre d'ateliers avec les parties prenantes⁵. Des réunions et des ateliers avec des experts des États membres ont également eu lieu. Toutes ces réunions et tous ces ateliers ont contribué au processus de création conjointe et au rapport final de consultation des parties prenantes⁶. Le présent rapport repose principalement sur les informations contenues dans le rapport de consultation des parties prenantes.

Le présent rapport propose les domaines dans lesquels les parties prenantes devraient prendre des mesures, souvent de manière

¹ [Stratégie industrielle pour l'Europe | Commission européenne](#)

² [COM\(2021\) 350 final](#)

³ <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-8881-2021-INIT/fr/pdf>

⁴ [Compilation des réponses à la consultation ciblée des parties prenantes](#)

⁵ [Résumé des ateliers](#)

⁶ [Rapport de consultation des parties prenantes](#)

concertée, afin d'accélérer la double transition et de favoriser une plus grande résilience de l'écosystème touristique. Ces mesures sont conçues de manière à produire des effets positifs pour les parties prenantes et pour l'ensemble de l'écosystème touristique. Le rapport définit plusieurs types de mesures à prendre par les différents groupes de parties prenantes, qui s'accompagnent d'étapes spécifiques ou d'un cycle d'amélioration continue. Les lecteurs peuvent consulter le rapport de consultation des parties prenantes pour obtenir de plus amples informations et connaître les différentes possibilités dans les principaux domaines définis dans les thèmes d'action du parcours de transition. L'ensemble du processus de création conjointe est résumé à l'annexe 2.

Le forum industriel aide la Commission à suivre la mise en place de la stratégie industrielle de mars 2020 et de sa mise à jour de mai 2021. Il joue donc un rôle important dans l'élaboration des parcours de transition. Une task force spéciale a été créée au sein du forum pour appuyer la Commission dans ce processus de création conjointe: la task force n° 2 «Aide à l'élaboration des parcours de transition». La première mission de cette task force est d'élaborer un schéma directeur pour tous les parcours de transition. Ce schéma directeur a été élaboré parallèlement au présent rapport et sa version finale a servi de référence lors de la rédaction du présent rapport. L'annexe 3 du rapport donne une illustration des éléments constitutifs du schéma directeur final qui ont été utilisés pour créer la structure du présent document.

Le tourisme en tant qu'écosystème industriel

L'écosystème touristique de l'Union est très diversifié et complexe, et recouvre des chaînes de valeur mondialisées et interconnectées. Selon des sources non officielles, en 2019 le tourisme a généré 9,5 % du produit intérieur brut (PIB) total de l'Union et a fourni 22,6 millions d'emplois dans l'Union⁷. Les données d'Eurostat montrent qu'en 2019, le ratio des recettes des voyages internationaux par rapport au PIB était supérieur à 12 % dans certains États membres de l'Union (Croatie, Chypre et Malte)⁸. Sur les 3,2 millions d'entreprises de tourisme, 99,8 % étaient des

microentreprises ou des petites et moyennes entreprises (PME)⁹.

L'écosystème touristique englobe des entreprises qui exercent leurs activités dans plusieurs secteurs: services de restauration, information et prestation de services en ligne (offices de tourisme, plateformes numériques, fournisseurs de technologies de voyage), agents de voyage et voyagistes, services d'hébergement, services de gestion de destinations, sites d'intérêt touristique et transport de passagers (par exemple, les compagnies aériennes et les aéroports, le transport ferroviaire et les croisières). En 2018, plus de trois entreprises sur quatre du secteur du tourisme dans l'EU-27 exerçaient des activités d'hébergement (14 %) ou de restauration (61 %)¹⁰.

Conformément à la méthodologie présentée dans le rapport annuel 2021 sur le marché unique¹¹, l'écosystème touristique inclut, intégralement ou partiellement, les activités économiques énumérées dans le tableau 1. La colonne «Part» du tableau 1 indique le pourcentage d'appartenance à l'écosystème touristique pour les activités relevant de chaque code NACE.

Tableau 1: Définition de l'écosystème touristique par la DG GROW – Rapport annuel sur le marché unique

NACE (rév. 2)	Description	Part
H49	Transports terrestres et transports par conduites	0,45
H50	Transports par eau	0,22
H51	Transports aériens	0,91
I	Hébergement et restauration	1
N79	Activités des agences de voyage, voyagistes, services de réservation et activités connexes	1
N82	Activités administratives et autres activités de soutien aux entreprises	1
R90-R92	Activités créatives, artistiques et de spectacle; bibliothèques, archives, musées et autres activités	0,66

⁷ [Données du WTTC sur l'incidence économique des voyages et du tourisme](#)

⁸ [Statistiques du tourisme – Statistics Explained](#)

⁹ [Eurostat, statistiques structurelles sur les entreprises](#)

¹⁰ [Industries du tourisme – analyse économique – Statistics Explained](#)

¹¹ [SWD\(2021\) 351 final Annual Single Market Report 2021](#)

	culturelles; organisation de jeux de hasard et d'argent	
R93	Activités sportives, récréatives et de loisirs	1

L'incidence de la COVID-19 sur le tourisme

L'écosystème touristique fait partie des écosystèmes les plus durement touchés par la crise de la COVID-19. Au printemps 2020, des dizaines de milliers de consommateurs ont subi les annulations de vols et de voyages, ce qui a entraîné une hausse considérable des litiges de consommation transfrontières dans ces domaines¹². En réponse, la Commission, assistée par le réseau des centres européens des consommateurs, a publié des conseils et des informations sur les annulations d'hébergements, de locations de voitures et d'événements réservés à titre individuel¹³. Ces conseils et informations ont servi de lignes directrices aux organismes de règlement extrajudiciaire des litiges, qui ont constaté une forte hausse de la demande d'assistance aux consommateurs et aux professionnels en vue de trouver des solutions à l'amiable.

Avec une baisse des recettes avoisinant les 70 % en 2020¹⁴ et jusqu'à 11 millions d'emplois menacés dans l'Union¹⁵, les services touristiques ont démarré l'année 2021 tout en bas de l'indicateur de confiance des entreprises. Toutefois, le tourisme s'est considérablement redressé pendant la saison estivale, qui représente généralement un tiers du chiffre d'affaires des entreprises de tourisme. L'été 2021 a été nettement meilleur que l'été 2020, mais le chiffre d'affaires est resté inférieur aux niveaux de 2019 et a enregistré un nombre élevé de réservations de dernière minute. Le certificat COVID-19 numérique de l'Union¹⁶ a largement contribué à cette reprise du tourisme au cours de l'été 2021.

En 2021, comme le montre la figure 1, l'indicateur de confiance des entreprises dans le tourisme est passé momentanément du niveau le plus bas de tous les écosystèmes industriels au deuxième niveau le plus élevé en novembre 2021, et ce

malgré l'arrivée d'une nouvelle vague de la pandémie en Europe. Toutefois, l'apparition d'Omicron, un variant hautement infectieux du SARS-CoV-2, a contraint de nombreux pays à rétablir les restrictions applicables aux secteurs de l'hôtellerie et de la culture et à renforcer les obligations de dépistage pour les voyageurs transfrontières. L'indicateur de confiance des entreprises dans l'écosystème touristique a de nouveau chuté, revenant au niveau observé en mai 2021. La principale raison de cette baisse est la détérioration des prévisions de la demande de services touristiques.

Ces fluctuations rapides de l'indicateur de confiance des entreprises confirment que le tourisme est très sensible aux différentes vagues de la pandémie et aux mesures qui en découlent.

Structure du présent rapport

Comme expliqué plus haut, la structure du présent rapport suit le schéma directeur élaboré par la task force n° 2 du forum industriel sur les parcours de transition. Ce schéma directeur et le présent rapport reposent sur une approche modulaire, dans laquelle chaque élément constitutif traite d'un aspect essentiel de la double transition et de l'évolution souhaitée vers une plus grande résilience. La task force a recensé sept éléments constitutifs: la compétitivité durable sur le plan environnemental; la réglementation et la gouvernance publique; la recherche et l'innovation, les techniques et les solutions technologiques; les infrastructures; les aptitudes; la dimension sociale; les investissements et le financement. Les parcours de transition devraient tenir compte de chacun de ces éléments constitutifs du point de vue de la transition écologique (durabilité environnementale et neutralité climatique), de la transition numérique et de l'évolution vers une plus grande résilience.

L'annexe 3 du présent rapport illustre la manière dont les éléments constitutifs du schéma directeur se retrouvent dans la structure du présent rapport. Après l'introduction, le rapport examine les cadres d'action et de gouvernance et la nécessité de leur révision du point de vue du tourisme. Les sections consacrées aux transitions écologique et numérique et à la résilience

¹² Réseau CEC et Covid-19

¹³ FAQ sur les annulations de locations d'hébergements et de voitures et de certains événements dues à la pandémie de COVID-19

¹⁴ OMT, *Baromètre OMT du tourisme mondial*, volume 18, numéro 6, octobre 2020,

¹⁵ Office des publications de l'Union européenne, *Behavioural changes in tourism in times of Covid-19*

¹⁶ Certificat COVID numérique de l'UE | Commission européenne

portent sur plusieurs éléments constitutifs, puis la section sur le financement et les investissements donne un aperçu du financement de la double transition et du renforcement de la résilience à long terme. La dernière partie du rapport décrit les plans de soutien et de suivi de la transition, qui reposent sur la participation des parties prenantes à une mise en œuvre conjointe active et à un suivi collaboratif des mesures énoncées dans le parcours de transition.

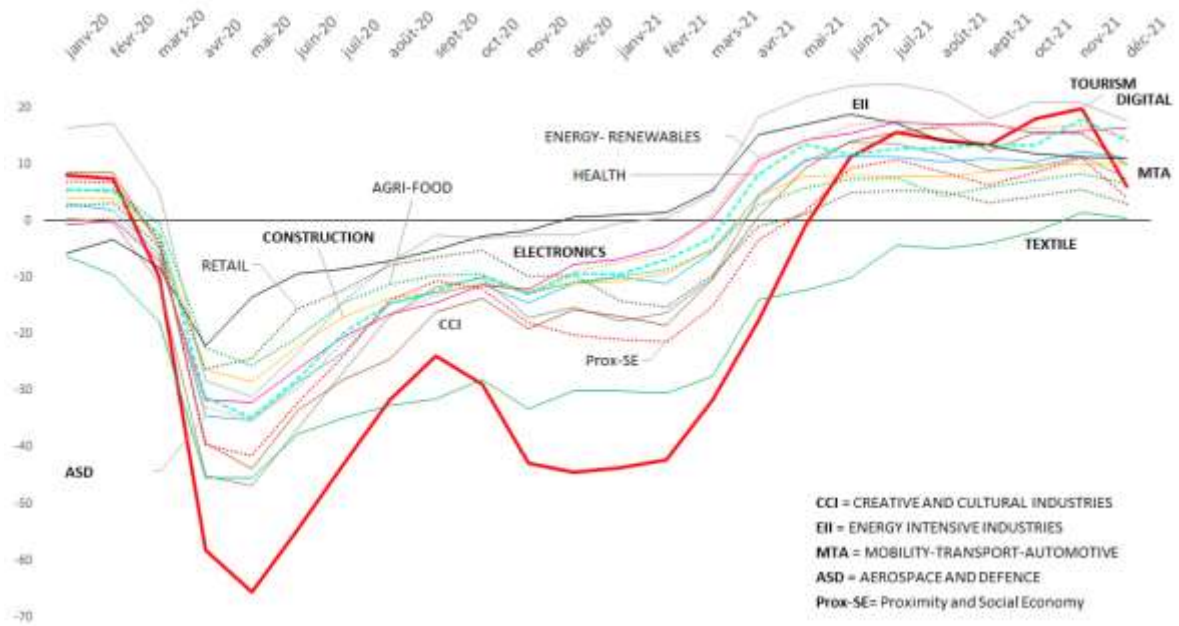


Figure 1: Indicateur de confiance des entreprises dans les différents écosystèmes industriels – le tourisme est représenté par la ligne rouge (calculs de la DG GROW.A1 sur la base des données du programme commun harmonisé des enquêtes de conjoncture de l'Union européenne)

RÉGLEMENTATION ET GOUVERNANCE PUBLIQUE

Incitations et obstacles réglementaires

La transformation numérique croissante de la société et de l'économie nécessite des changements réglementaires afin que soient proposés des services touristiques équitables, sûrs et performants qui répondent à la demande de manière durable. Les contributions reçues lors des consultations des parties prenantes ont mis en lumière la nécessité de soutenir la double transition et la résilience de l'écosystème touristique par de possibles modifications des cadres législatifs sur plusieurs points.

La transition numérique

L'accès aux données, qu'elles soient publiques ou privées, est de plus en plus important pour les prestataires de services touristiques, afin d'adopter des technologies innovantes et de développer des services novateurs et efficaces sur le plan des ressources. La stratégie de l'Union en matière de données¹⁷ et la création d'espaces de données soutenus par le programme pour une Europe numérique¹⁸, le règlement sur la gouvernance des données¹⁹ et le règlement sur les données²⁰ formeront un cadre pour l'amélioration du partage et de la réutilisation des données, qui profitera au secteur du tourisme.

Les plateformes de services d'intermédiation en ligne sont de plus en plus présentes dans l'écosystème touristique. À la suite de l'essor de l'économie des plateformes, la Commission a proposé une nouvelle réglementation des plateformes numériques. Le règlement «plateformes-entreprises»²¹ vise à renforcer l'équité et la transparence et à faciliter la résolution des problèmes que peuvent rencontrer les entreprises qui proposent des services par l'intermédiaire de plateformes numériques. La législation sur

les services numériques²² jette les bases d'une réglementation visant à protéger les consommateurs dans leurs droits fondamentaux, à créer un cadre transparent et responsable pour les plateformes en ligne et à favoriser l'innovation, la compétitivité et la croissance sur le marché unique. La législation sur les marchés numériques²³ vise à garantir aux grandes comme aux petites plateformes en ligne des conditions équitables sur les marchés numériques. Pour améliorer les conditions de travail des personnes qui exercent leur activité par l'intermédiaire d'une plateforme de travail numérique (par exemple, les plateformes de transport de passagers ou de livraison de denrées alimentaires), la Commission a proposé²⁴ un ensemble de mesures, dont une directive relative à l'amélioration des conditions de travail dans le cadre du travail via une plateforme, adoptée en décembre 2021²⁵.

Services de location de courte durée.

Dans la stratégie axée sur les PME²⁶, il est annoncé que la Commission étudiera l'élaboration d'un cadre pour les services de location de logements de courte durée, afin de renforcer le tourisme dans l'Union. La Commission a publié une consultation en ligne à propos de cette initiative en septembre 2021²⁷. L'initiative relative à la location de courte durée améliorera la transparence et, conjointement avec la législation sur les services numériques²⁸, celle sur les marchés numériques²⁹ et d'autres actes législatifs concernés, elle renforcera l'environnement réglementaire de l'écosystème touristique. En augmentant les possibilités de contrôle de la prestation de services de location de courte durée par les hôtes, une initiative législative pourrait contribuer à garantir la transparence du marché et à améliorer l'accès des hôtes à celui-ci. Toutefois, l'initiative doit éviter de faire peser une charge excessive sur les PME qui gèrent ces locations ou qui proposent des plateformes en ligne.

¹⁷ [Stratégie européenne en matière de données | Commission européenne](#)

¹⁸ Voir [programme pour une Europe numérique](#), programme de travail 2021-2022, mesures préparatoires en vue de la création de l'espace des données pour le tourisme ([DIGITAL-2021-PREPACTS-DS-01-TOURISM](#))

¹⁹ [Règlement sur la gouvernance des données | Façonner l'avenir numérique de l'Europe](#)

²⁰ [Règlement sur les données: les entreprises et les citoyens en faveur d'une économie équitable fondée sur les données | Façonner l'avenir numérique de l'Europe](#)

²¹ [EUR-Lex - 32019R1150 - FR - EUR-Lex \(europa.eu\)](#)

²² [Paquet relatif aux services numériques | Façonner l'avenir numérique de l'Europe](#)

²³ [Législation sur les marchés numériques: garantir des marchés numériques équitables et ouverts | Commission européenne](#)

²⁴ [Améliorer les conditions de travail dans le cadre du travail via une plateforme](#)

²⁵ [COM\(2021\) 762 final](#)

²⁶ [COM\(2020\) 103 final](#)

²⁷ [Services touristiques – Initiative concernant la location de courte durée](#)

²⁸ [Paquet relatif aux services numériques | Façonner l'avenir numérique de l'Europe](#)

²⁹ [Législation sur les marchés numériques: garantir des marchés numériques équitables et ouverts | Commission européenne](#)

Thème n° 1³⁰: des mesures équitables concernant les locations de courte durée

- Renforcer le cadre de l'Union concernant les locations de courte durée afin d'accroître la transparence du marché et d'améliorer l'accès à celui-ci
- Mettre en place des politiques qui favorisent des services de location de courte durée équilibrés, équitables et transparents

Service de billetterie multimodale. Grâce à la transition numérique de l'écosystème touristique, il est de plus en plus facile de trouver et de réserver des billets de voyage en ligne. Toutefois, l'opération est plus compliquée lorsque le trajet porte à porte nécessite plusieurs modes de transport, par exemple un transport aérien, ferroviaire et local. Pour aider les voyageurs à planifier leur trajet et à acheter des billets combinant différents moyens de transport ou différents opérateurs, la Commission a annoncé, dans la stratégie de mobilité durable et intelligente, une initiative visant à surmonter les obstacles au marché liés à la prestation de services de mobilité en ligne. La Commission a publié une consultation publique à propos de cette initiative en décembre 2021³¹.

Thème n° 2: une réglementation en faveur des déplacements combinant plusieurs modes de transport

- Renforcer le cadre réglementaire de l'Union pour faciliter la planification des trajets multimodaux et l'achat de billets multimodaux au moyen de services numériques

Transition écologique

Les consultations des parties prenantes ont mis en évidence les liens intrinsèques entre un tourisme plus respectueux de l'environnement et la mise en place de plusieurs initiatives législatives en matière

de protection de l'environnement et de neutralité climatique.

Le 14 juillet 2021, la Commission a adopté une série de propositions législatives³², le paquet «Ajustement à l'objectif 55»³³, qui présentent la manière dont elle entend parvenir à la neutralité climatique dans l'Union d'ici à 2050 et réduire les émissions de gaz à effet de serre d'au moins 55 % à l'horizon 2030 par rapport aux niveaux de 1990. Dans ce paquet, la Commission propose de réviser la majeure partie de la législation de l'Union en matière de climat et d'énergie, y compris le système d'échange de quotas d'émission, le règlement sur la répartition de l'effort et la législation sur les énergies renouvelables, l'efficacité énergétique, les transports et l'utilisation des terres. Il y est exposé en termes pratiques la manière dont la Commission entend atteindre les objectifs climatiques de l'Union relevant du pacte vert pour l'Europe, en vertu du principe consistant à «ne pas causer de préjudice important»³⁴. Les négociations et les décisions des colégislateurs concernant ces propositions législatives auront une incidence majeure sur la transition écologique des services et activités touristiques.

Le 14 décembre 2021, la Commission a également adopté une proposition de recommandation du Conseil visant à assurer une transition équitable vers la neutralité climatique, afin de fournir aux États membres des orientations sur la conception, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques d'accompagnement qui sont nécessaires pour exploiter pleinement le potentiel de création d'emplois de la transition écologique tout en atténuant les possibles effets négatifs³⁵. Cette proposition contient des références aux parcours de transition ainsi qu'au rôle et à la participation des partenaires sociaux dans leur conception et leur mise en place.

La transition écologique pour les entreprises de tourisme des secteurs public et privé sera guidée par les initiatives législatives suivantes³⁶:

- proposer des objectifs européens contraignants en matière de restauration de la nature³⁷, comme annoncé dans la

³⁰ Les acteurs et les réalisations envisagés pour les initiatives relevant des différents thèmes sont résumés à l'annexe 1.

³¹ [La Commission demande des avis sur une nouvelle initiative visant à faciliter la planification des trajets et l'achat de billets](#)

³² [Mettre en œuvre le pacte vert pour l'Europe](#)

³³ [COM\(2021\) 550 final](#)

³⁴ [«Do no significant harm» –](#)

[Technical guidance by the Commission](#)

³⁵ [COM\(2021\) 801 final](#) et [SWD\(2021\) 452 final](#)

³⁶ Cette liste n'est pas exhaustive.

³⁷ [Objectifs de restauration de la nature dans l'Union européenne](#)

stratégie de l'Union en faveur de la biodiversité à l'horizon 2030³⁸;

- proposer des objectifs contraignants pour réduire le gaspillage alimentaire dans l'ensemble de l'Union³⁹, comme annoncé dans la stratégie «De la ferme à la table»⁴⁰;
- appliquer la directive (UE) 2019/904⁴¹ relative aux produits en plastique à usage unique, qui vise à rendre tous les emballages en plastique réutilisables ou recyclables d'ici à 2030, et proposer des mesures visant à limiter les microplastiques ajoutés intentionnellement et les rejets non intentionnels de microplastiques, comme le préconise le plan d'action pour une économie circulaire⁴²;
- atteindre les objectifs de collecte et de traitement des eaux résiduaires fixés par la directive relative au traitement des eaux urbaines résiduaires⁴³, compte tenu de la révision en cours de la directive;
- proposer des règles harmonisées sur l'adoption et la mise à disposition de carburants durables pour l'aviation⁴⁴;
- proposer des règles relatives à l'utilisation de carburants renouvelables et à faibles émissions de carbone dans le transport maritime⁴⁵;
- stimuler la mise en place d'un réseau transeuropéen de transport intelligent et durable, qui propose des services ferroviaires de transport de voyageurs de longue distance, de nuit et transfrontaliers⁴⁶;
- réviser la directive sur la performance énergétique des bâtiments⁴⁷, de manière à rendre obligatoire l'objectif de zéro émission pour tous les nouveaux bâtiments à partir de 2030 (2027 pour les nouveaux bâtiments publics);
- modifier la directive sur les énergies renouvelables afin de porter l'objectif

actuel de 32 % à 40 % de sources d'énergie renouvelables dans le bouquet énergétique global de l'Union à l'horizon 2030⁴⁸;

- réviser la directive sur l'efficacité énergétique⁴⁹ de manière à quasi doubler les obligations annuelles en matière d'économies d'énergie dans les pays de l'Union entre 2024 et 2030;
- réviser le règlement (UE) 2019/631 relatif au renforcement des normes de performance en matière d'émissions de CO₂ pour les voitures particulières neuves et les véhicules utilitaires légers neufs⁵⁰.

Résilience

La crise de la COVID-19 a mis en lumière les faiblesses du cadre réglementaire actuel face aux événements imprévus qui entraînent des annulations massives de services réservés par les voyageurs. La capacité de s'adapter à des contraintes supplémentaires pour des raisons de santé publique (par exemple, contrôler les résultats des tests et les divers certificats) s'est également révélée défailante, ce qui a remis en cause le principe du «voyage sans interruption», considéré auparavant comme acquis dans l'Union. Les outils de suivi de l'écosystème et de ses progrès sur la voie de la double transition et de la résilience à long terme doivent également faire l'objet d'une réglementation.

La directive (UE) 2015/2302⁵¹ relative aux voyages à forfait et les règlements relatifs aux droits des passagers⁵² jouent un rôle essentiel en ce qu'ils octroient une protection juridique aux voyageurs. Toutefois, pendant la pandémie de COVID-19, un nombre considérable de passagers et de voyageurs à forfait dont les prestations de voyage ont été annulées n'ont pas été remboursés en temps utile conformément à ces réglementations. Ces retards sont la conséquence des problèmes de liquidité rencontrés par de nombreuses entreprises du secteur du voyage, ainsi que de dysfonctionnements liés au fait que différentes entreprises

³⁸ [Stratégie en faveur de la biodiversité à l'horizon 2030](#)

³⁹ [Mesure du gaspillage alimentaire](#)

⁴⁰ [Stratégie «De la ferme à la table»](#)

⁴¹ [Directive \(UE\) 2019/904](#) relative à la réduction de l'incidence de certains produits en plastique sur l'environnement.

⁴² [COM\(2020\) 98 final](#)

⁴³ [Directive 91/271/CEE du Conseil](#) du 21 mai 1991 relative au traitement des eaux urbaines résiduaires.

⁴⁴ [COM\(2021\) 561 final 2021/0205\(COD\)](#)

⁴⁵ [COM\(2021\) 562 final](#)

⁴⁶ [Une mobilité efficace et verte](#)

⁴⁷ [COM\(2021\) 802 final](#)

⁴⁸ [La Commission présente la révision de la directive sur les énergies renouvelables | Commission européenne](#)

⁴⁹ [COM\(2021\) 558 final](#)

⁵⁰ [COM\(2021\) 556 final](#)

⁵¹ [Directive relative aux voyages à forfait | Commission européenne](#)

⁵² [Règlement \(CE\) n° 261/2004](#) établissant des règles communes en matière d'indemnisation et d'assistance des passagers en cas de refus d'embarquement et d'annulation ou de retard important d'un vol.

interviennent dans les chaînes de paiement et de remboursement⁵³. À titre d'exemple, les organisateurs de voyages à forfait étaient tenus de rembourser les montants prépayés, indépendamment du fait qu'ils détiennent encore les fonds ou qu'ils aient reçu un remboursement de la part d'un prestataire de services, tel qu'une compagnie aérienne. À l'inverse, certains passagers n'ont pas reçu le remboursement de leur billet de la part de leur agent de voyage (en ligne), alors que ce dernier avait déjà perçu le montant en question auprès du transporteur.

À la lumière de la stratégie pour une mobilité durable et intelligente⁵⁴ et du nouvel agenda du consommateur⁵⁵, la Commission réexaminera le cadre réglementaire relatif aux droits des passagers et aux voyages à forfait, afin de garantir sa résilience face aux perturbations importantes des déplacements et de renforcer sa cohérence. La Commission évaluera également les possibilités de protéger au mieux les passagers et les voyageurs à forfait contre le risque de crise de liquidité. Elle examinera aussi les moyens de protéger les passagers en cas d'insolvabilité des transporteurs et de clarifier cette protection pour les voyageurs à forfait, du point de vue du remboursement des montants prépayés.

En ce qui concerne les compagnies aériennes et les aéroports, face à la réduction temporaire du trafic aérien, la Commission a adopté un allègement des règles relatives aux créneaux horaires, qui est prolongé jusqu'à l'été 2022⁵⁶. Au lieu de l'exigence d'utiliser au moins 80 % d'une série de créneaux horaires donnée en temps normal, les compagnies aériennes doivent désormais en utiliser 64 % pour conserver les droits historiques sur ces créneaux pendant la pandémie de COVID-19.

En décembre 2021, la Commission a proposé⁵⁷ d'adopter de nouvelles règles pour rendre l'espace Schengen sans contrôles aux frontières intérieures plus résilient et mieux préparé aux crises à venir. L'objectif de cette révision est de faire en sorte que la réintroduction des contrôles aux frontières intérieures par les États membres reste une mesure de dernier recours. Les nouvelles règles portent également sur la création d'outils communs permettant de gérer plus

efficacement les frontières extérieures en cas de crise sanitaire publique. Ces outils s'appuient sur les enseignements tirés de la pandémie de COVID-19 et garantissent ainsi une meilleure gouvernance des frontières extérieures et intérieures de l'Union, ce qui accroît la prévisibilité pour le secteur du tourisme comme pour les voyageurs.

Le règlement (UE) n° 692/2011⁵⁸ concernant les statistiques européennes sur le tourisme décrit la manière dont les États membres devraient contribuer à une collecte de données harmonisées sur le tourisme. Les discussions avec les parties prenantes ont clairement mis en évidence la nécessité d'étendre la couverture des statistiques du tourisme en produisant, outre les statistiques de base sur les voyages et les nuitées, des données sur les incidences sociales, environnementales et économiques du tourisme. Cela nécessitera très probablement une révision de la base juridique pour la collecte de données harmonisées, par exemple en intégrant les travaux en cours d'Eurostat et des États membres pour mettre au point les comptes satellites du tourisme⁵⁹ et des approches innovantes en matière de sources de données statistiques⁶⁰, en continuant à appliquer les méthodes internationales en matière de statistiques du tourisme⁶¹ et en élaborant des indicateurs spécifiques pour mesurer les aspects écologiques, numériques et socio-économiques du tourisme. De tels indicateurs sont en cours d'élaboration dans le cadre de l'initiative du tableau de bord du tourisme de l'Union européenne, comme l'a demandé le Conseil en mai 2021⁶². Eurostat et les autorités statistiques nationales ont lancé des discussions sur la révision du règlement relatif aux statistiques du tourisme, dans le cadre de la réunion annuelle de leur groupe de travail sur les statistiques du tourisme en novembre 2021.

Thème n° 3: amélioration des statistiques et des indicateurs sur le tourisme

- Réviser les règles en matière de collecte de données harmonisées sur les statistiques du tourisme afin d'y inclure des éléments relatifs à la

⁵³ [COM\(2021\) 90 final](#)

⁵⁴ [COM\(2020\) 789 final](#)

⁵⁵ [COM\(2020\) 696 final](#)

⁵⁶ [Transport aérien: prolongation de l'allègement des règles relatives aux créneaux horaires des compagnies aériennes](#)

⁵⁷ [COM\(2021\) 891 final](#)

⁵⁸ [Règlement \(UE\) n° 692/2011](#) concernant les statistiques européennes sur le tourisme.

⁵⁹ [Comptes satellites du tourisme en](#)

[Europe – édition 2019 – Rapports statistiques – Eurostat](#)

⁶⁰ Eurostat (2017), *Tourism statistics: early adopters of big data?*

⁶¹ [Statistiques de l'OMT – Système des Nations unies | OMT](#)

⁶² <https://data.council.europa.eu/doc/document/ST-8881-2021-INIT/fr/pdf>

durabilité sur le plan économique, social et environnemental

- Améliorer l'accès aux données destinées à la production des statistiques officielles
- Inclure des indicateurs clés de durabilité par destination dans le cadre de la collecte de données harmonisées sur le tourisme
- Mettre en place le tableau de bord du tourisme de l'Union européenne pour faciliter le suivi des aspects environnementaux, numériques et socio-économiques du tourisme aux niveaux européen, national et régional

Stratégies pour un tourisme intelligent et durable

Les parties prenantes ont confirmé que la transition écologique et numérique vers une plus grande résilience du secteur du tourisme aux niveaux national et régional devrait être guidée par des stratégies globales en matière de tourisme. Ces stratégies devraient reposer sur les principes du développement durable, qui tiennent compte des aspects économiques, environnementaux et sociaux du développement. Une gouvernance efficace et partagée qui s'appuie sur les contributions et les avis de tous les groupes de parties prenantes est également nécessaire. Les stratégies en matière de tourisme devraient accorder une attention particulière:

- à la mise en œuvre des règlements susmentionnés (en matière d'objectifs environnementaux, de numérisation, de collecte de données et de suivi);
- aux défis propres à chaque destination touristique (besoins en matière d'atténuation du changement climatique et d'adaptation à celui-ci⁶³, infrastructures nécessaires pour améliorer la durabilité, pressions sur la

biodiversité et les ressources en eau ou pollution);

- aux atouts particuliers des destinations touristiques sur le plan des ressources naturelles, du patrimoine culturel et de la capacité à offrir aux clients des expériences uniques et authentiques;
- à l'inclusion et à l'accessibilité, notamment pour les personnes handicapées;
- au soutien technique et financier des PME et des industries culturelles et créatives qui jouent un rôle clé au sein de l'écosystème touristique, pour qu'elles soient en mesure d'atteindre les objectifs de la stratégie.

En fonction de la structure de gestion du tourisme dans les États membres et les régions, les organismes chargés d'élaborer les stratégies touristiques peuvent être des organismes nationaux, régionaux ou locaux. Dans les zones transfrontalières, notamment dans les municipalités côtières, il pourrait être utile d'élaborer une stratégie globale au niveau d'un bassin maritime ou au niveau macrorégional, qui soit cohérente avec les initiatives existantes, afin de faciliter la coordination et la coopération des parties prenantes par-delà les frontières. Il pourrait être opportun que certaines régions de l'Union, telles que les régions ultrapériphériques⁶⁴, mettent en place une telle coopération pour élaborer des stratégies de tourisme durable en concertation avec les pays tiers et les territoires situés à proximité immédiate. Les stratégies de spécialisation intelligente⁶⁵ peuvent également contribuer à l'essor d'un tourisme intelligent et durable.

Les discussions qui ont eu lieu lors de la réunion ministérielle informelle du 16 novembre 2021⁶⁶ ont montré que de nombreux États membres ont déjà élaboré ou travaillent à l'élaboration de nouvelles stratégies touristiques qui reprennent les types de mesures et les objectifs examinés lors de la consultation des parties prenantes sur le parcours de transition. De tels exemples peuvent servir de modèles à

⁶³ En ce qui concerne les mesures d'adaptation au changement climatique dans le secteur du tourisme, voir la section 2.7 du document: [Study on adaptation modelling – comprehensive desk review: climate adaptation models and tools](#)

⁶⁴ Les régions ultrapériphériques de l'Union telles que définies à l'article 349 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne (traité FUE) sont au nombre de neuf et situées dans

l'océan Atlantique, l'océan Indien, les Caraïbes et l'Amérique latine. Le traité FUE prévoit que des mesures adaptées sont prises par l'Union pour soutenir ces régions.

⁶⁵ [Plateforme de spécialisation intelligente](#)

⁶⁶ [Réunion informelle des ministres du tourisme et 20^e forum européen du tourisme – Présidence slovène du Conseil de l'Union européenne 2021](#)

d'autres pays et régions pour l'élaboration ou la mise à jour de leurs propres stratégies.

Thème n° 4: élaboration ou mise à jour de stratégies touristiques globales

- Élaboration de stratégies nationales ou régionales globales en faveur d'un tourisme durable sur le plan économique, environnemental et social
- Indications et échanges de bonnes pratiques facilitant l'élaboration des stratégies aux niveaux national, régional et local

Gouvernance partagée des destinations touristiques

Pour que les stratégies nationales ou régionales en matière de tourisme soient adaptées et applicables, elles doivent être complétées par des plans de travail élaborés et ajustés au niveau local. En fonction de la destination locale, la responsabilité de l'élaboration ou de la gestion du plan de travail peut incomber à l'autorité locale ou à l'organisation de gestion de la destination. Étant donné que les compétences et les ressources des deux parties sont nécessaires pour appuyer les acteurs du tourisme dans leur travail, la meilleure solution serait de veiller à ce qu'elles élaborent et appliquent conjointement la stratégie et le plan de travail locaux en matière de tourisme.

La consultation des parties prenantes a mis en lumière que la coopération de toutes les parties prenantes était importante pour garantir un tourisme durable, qui produit des effets nets positifs pour les communautés à proximité de la destination touristique. Parmi ces parties prenantes devraient figurer des entreprises des secteurs public et privé, des producteurs et entreprises de services locaux, des entreprises du secteur de la culture et de la création, les autorités locales, les organisations de gestion du tourisme, les associations locales et les résidents. Les touristes devraient également être en mesure de donner leur avis, ce qui pourrait contribuer à enrichir leur visite tout en tenant compte des besoins et des intérêts de la communauté faisant l'objet de la visite. Cette coopération devrait porter sur les espaces publics et les services locaux, le marketing touristique et la conception des services, ainsi que sur les mécanismes de suivi de l'incidence du tourisme au niveau local.

Certaines des bonnes pratiques recueillies dans le cadre du concours «Capitale européenne du tourisme intelligent» s'inspirent de la méthode de la gouvernance partagée et inclusive, selon laquelle les organisations de gestion des destinations assument des tâches stratégiques et la communauté et les autorités locales sont associées aux prises de décision. Il s'agit de bonnes pratiques que d'autres organisations de gestion des destinations peuvent appliquer dans l'ensemble de l'Union.

Thème n° 5: gouvernance partagée des destinations touristiques

- Mise en place de modèles de gestion de destination collaboratifs et fondés sur des données
- Récompense des pratiques de gestion intelligente des destinations («Capitales européennes du tourisme intelligent»)
- Examen et partage des bonnes pratiques de gestion des destinations

TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET NUMÉRIQUE

Synergies avec d'autres écosystèmes

Les liens entre d'autres écosystèmes industriels peuvent à la fois faciliter et entraver la double transition et la résilience de l'écosystème touristique⁶⁷. Il convient de tenir compte du caractère transversal du tourisme en adoptant une approche «pangouvernementale», qui demande une coordination entre les niveaux local, régional, national et européen. Les parties prenantes ont recensé plusieurs domaines d'action dans le cadre de la double transition qui présentent des liens avec les objectifs fixés et les mesures prises dans des écosystèmes industriels liés au tourisme et qui favorisent la compétitivité de l'écosystème touristique de l'Union.

Les écosystèmes suivants ont une incidence directe sur la capacité de l'écosystème touristique à devenir plus écologique, plus numérique et plus résilient:

- «Aérospatiale»: services et applications fondés sur les données spatiales, qui favorisent un tourisme plus durable, plus écologique et plus numérique (par exemple, des outils de contrôle des flux touristiques, de mobilité durable ou de prévision et de gestion des phénomènes météorologiques extrêmes);
- «Agroalimentaire»: amélioration des systèmes et services alimentaires, création de chaînes d'approvisionnement locales fiables et réduction du gaspillage alimentaire dans l'hôtellerie;
- «Bâtiment»: construction et rénovation d'infrastructures touristiques plus durables et plus résilientes;
- «Industries culturelles et créatives»: développement d'un tourisme innovant fondé sur le patrimoine culturel, les traditions, les arts et les expériences culturelles authentiques;
- «Industries numériques»: mise au point de procédés numérisés, utilisation de

l'intelligence artificielle et des nouvelles technologies, renforcement de la capacité du consommateur à privilégier les pratiques durables et création de services touristiques innovants fondés sur les données;

- «Santé»: faciliter l'accès aux soins de santé en dehors du lieu de résidence permanent;
- «Mobilité, transport et automobile»: développer la mobilité durable pour les voyageurs et les touristes (en réduisant les émissions des aéronefs, des navires de croisière, des ferries, des autocars, des voitures de location, etc.);
- «Proximité, économie sociale et sécurité civile»: création de services fondés sur des plateformes, par exemple pour fournir aux touristes (et aux résidents) des transports locaux, une alimentation locale et des activités touristiques culturelles et actives;
- «Commerce de détail»: donner aux touristes (et aux résidents) la possibilité de faire des achats de qualité et plus soucieux de l'environnement, et contribuer aux moyens de subsistance et à l'attractivité des zones touristiques.

Répondre à la demande de tourisme durable

La compétitivité du secteur touristique de l'Union dépendra largement de sa capacité à devenir plus durable et à répondre à la demande des clients en ce sens. Une enquête Eurobaromètre réalisée en octobre 2021⁶⁸ a montré que 82 % des Européens étaient disposés à modifier leurs habitudes de voyage en faveur de pratiques plus durables, par exemple en consommant des produits d'origine locale, en réduisant leurs déchets et leur consommation d'eau, en voyageant hors saison ou vers des destinations moins visitées et en choisissant des modes de transport en fonction de leur incidence sur l'environnement. Leurs principaux critères de sélection d'une destination sont la nature (41 %) et la culture (42 %), et un tiers serait prêt à payer davantage pour préserver les sites naturels locaux et soutenir les communautés locales. D'autres enquêtes montrent également

⁶⁷ L'écosystème touristique a une incidence directe sur l'état de plusieurs autres écosystèmes et vice versa (par exemple, la fermeture des établissements hôteliers a une incidence sur l'écosystème agroalimentaire, et les restrictions de déplacement sur les constructeurs d'aéronefs). Consulter le tableau n° 1 pour

connaître les secteurs économiques communs à d'autres écosystèmes.

⁶⁸ [Attitudes des Européens à l'égard du tourisme – novembre 2021 – enquête Eurobaromètre](#)

que 65 % des voyageurs seraient intéressés par des expériences authentiques liées à la culture locale⁶⁹ (durabilité sociale).

Plusieurs stratégies mettent en évidence les objectifs du pacte vert pour l'Europe⁷⁰, qui devraient également être poursuivis par l'écosystème touristique. Ces stratégies prévoient des objectifs de transition essentiels pour le tourisme et correspondent aux attentes des clients conscients de l'importance de la durabilité. Les principales stratégies et leurs objectifs portent notamment sur les points suivants:

- les entreprises de transport de passagers (transport aérien⁷¹, maritime et terrestre) doivent réduire leurs émissions de gaz à effet de serre (GES) conformément aux objectifs de la loi européenne sur le climat⁷², afin de parvenir à la neutralité climatique d'ici à 2050⁷³;
- les municipalités et les régions doivent développer la mobilité durable pour parvenir à la neutralité climatique des villes, en utilisant notamment les données et applications spatiales de l'Union, en élaborant des plans de mobilité durable et en doublant le trafic ferroviaire à grande vitesse d'ici à 2030, conformément à la stratégie de mobilité durable et intelligente⁷⁴ et à la mission de l'Union intitulée «Villes neutres pour le climat et intelligentes»⁷⁵;
- les bâtiments doivent devenir plus économes en énergie et en ressources, et les aides en faveur du secteur énergétique doivent s'orienter vers les énergies renouvelables durables, conformément à la stratégie de la vague de rénovations et au plan d'action correspondant⁷⁶;
- le secteur de l'hôtellerie et tous les services touristiques doivent œuvrer en faveur de modèles circulaires et réduire leur empreinte environnementale, conformément au plan d'action pour une économie circulaire⁷⁷ et au plan d'action «zéro pollution»⁷⁸. Il s'agit notamment de réduire de moitié la quantité de

déchets résiduels (non recyclés) d'ici à 2030 et de réduire le gaspillage alimentaire, l'utilisation des produits en plastique à usage unique, les polluants atmosphériques et la pollution de l'eau, tout en utilisant les ressources en eau de manière plus rationnelle;

- il convient d'accroître l'utilisation rationnelle de l'eau en encourageant un recours plus large aux plans de gestion de la sécheresse, ainsi qu'une gestion des sols et une utilisation des terres durables, conformément à la stratégie d'adaptation au changement climatique⁷⁹;
- il convient de donner aux consommateurs les moyens de faire leurs choix en connaissance de cause, grâce à des informations plus transparentes sur la durabilité et l'empreinte environnementale des destinations ou des services touristiques envisagés, conformément au plan d'action en faveur de l'économie circulaire;
- les acteurs du tourisme côtier et maritime doivent développer le tourisme durable conformément à la nouvelle approche pour une économie bleue durable dans l'Union européenne⁸⁰, à la stratégie européenne pour plus de croissance et d'emploi dans le tourisme côtier et maritime⁸¹ et à la mission de l'Union sur l'assainissement des océans et du milieu aquatique d'ici à 2030⁸².

L'écosystème touristique fait face à des défis particuliers, car il a pour objectifs de réduire les matériaux jetables et les déchets et d'améliorer l'utilisation rationnelle de l'eau et l'assainissement, tout en préservant la santé et la sécurité des touristes.

Thème n° 6: mobilité durable

- Élaboration de plans de réduction des GES par les entreprises de transport de passagers, conformément aux

⁶⁹ Booking.com, 2021, [Sustainable Travel report](#).

⁷⁰ [Un pacte vert pour l'Europe | Commission européenne](#)

⁷¹ Dans le cadre de l'initiative [Destination 2050](#), le secteur européen de l'aviation s'engage à réduire ses émissions de CO₂ et à rendre le transport aérien plus durable.

⁷² [Loi européenne sur le climat](#)

⁷³ [Mettre en œuvre le pacte vert pour l'Europe](#)

⁷⁴ [Stratégie de mobilité](#)

⁷⁵ [Mission de l'UE: villes neutres pour le climat et intelligentes | Commission européenne](#)

⁷⁶ [COM\(2020\) 662 final, SWD\(2020\) 550 final](#)

⁷⁷ [Plan d'action pour une économie circulaire](#)

⁷⁸ [Plan d'action «zéro pollution»](#)

⁷⁹ [COM\(2021\) 82 final](#)

⁸⁰ [Économie bleue durable](#)

⁸¹ [COM\(2014\) 86 final](#)

⁸² [Mission de l'UE: Assainir notre océan et notre milieu aquatique | Commission européenne](#)

objectifs de la loi européenne sur le climat

- Prise en considération du point de vue des touristes dans les plans de mobilité durable des villes et des régions, même de petite taille
- Renforcement de l'attrait des chemins de fer pour les touristes

Thème n° 7: circularité des services touristiques

- Recours accru aux ingrédients d'origine locale à faible empreinte environnementale afin de réduire l'incidence des services alimentaires sur l'environnement
- Réduction du gaspillage alimentaire dans le secteur hôtelier
- Réduction et tri des déchets générés par les services touristiques
- Utilisation plus rationnelle de l'eau, réduction du stress hydrique et de la pollution, amélioration de l'assainissement

Dans l'écosystème touristique, les mesures visant à atteindre ces objectifs devraient être soutenues au niveau tant national que régional, et peuvent être encouragées par l'adoption des instruments européens existants. Les entreprises de tourisme, y compris les PME, peuvent adhérer au système européen de management environnemental et d'audit (EMAS)⁸³, afin d'évaluer, de communiquer et d'améliorer leurs performances environnementales de manière systématique et transparente. Les entreprises d'hébergements touristiques, y compris les PME, peuvent demander l'attribution du label écologique de l'UE⁸⁴, le label d'excellence environnementale de l'Union européenne, ou d'un autre label écologique EN ISO 14024 de type I ou d'un label facultatif équivalent, qui est géré de manière indépendante, fondé sur plusieurs critères et vérifié par des tiers.

Les opérateurs touristiques devraient également encourager l'utilisation des critères des marchés publics écologiques de l'Union européenne⁸⁵, qui portent sur les services de restauration, les transports routiers et les espaces publics. Ces critères pourraient être étoffés pour étendre l'adoption des pratiques écologiques dans les marchés publics. Toutefois, les PME devront renforcer leurs capacités et bénéficier d'une assistance technique, d'orientations sur les bonnes pratiques et d'un financement pour satisfaire à ces critères.

Thème n° 8: transition écologique des entreprises de tourisme

- Enregistrement des entreprises de tourisme, y compris des PME, dans le système EMAS
- Demande d'attribution, par les entreprises d'hébergements touristiques (y compris les PME), du label écologique de l'UE ou d'un autre label écologique EN ISO 14024 de type I ou d'un label facultatif équivalent, qui est géré de manière indépendante, fondé sur plusieurs critères et vérifié par des tiers
- Utilisation, par les opérateurs touristiques, des critères des marchés publics écologiques de l'Union européenne, le cas échéant
- Programmes de renforcement des capacités, assistance technique et financière aux PME pour leur permettre d'adopter des pratiques et des modèles respectueux de l'environnement

Transition numérique des services touristiques

Le passage au numérique de l'économie et de la société au sens large et l'élargissement des possibilités de production, de collecte et de services de données permettront de transformer les services touristiques. Les entreprises seront en mesure de proposer des services plus durables et innovants, qui apportent au client une expérience personnalisée de long terme et enrichie sur le plan technologique. Le partage de données

⁸³ <https://ec.europa.eu/environment/emas/pdf/other/EMAS-casestudy-tourism-V3.pdf>

⁸⁴ Actuellement, les critères du label écologique de l'UE sont réservés aux hébergements touristiques uniquement. Lors de la prochaine révision des critères du label écologique de l'UE, la

possibilité d'étendre le champ d'application de ces critères à d'autres services touristiques sera examinée.

⁸⁵ Critères des marchés publics écologiques de l'Union européenne – Environnement – Commission européenne

(y compris des données spatiales) entre le secteur public et le secteur privé peut contribuer à créer des services touristiques innovants qui favorisent la durabilité (dans le domaine de la mobilité et du transport de touristes par exemple), à mieux gérer les flux touristiques à partir de données en temps réel (par exemple, la gestion des foules dans les sites touristiques), à stimuler la demande touristique et à mieux ajuster l'offre (surtourisme par exemple). Ce partage de données peut également contribuer à la création de services de production de données et de statistiques pour orienter les politiques et la prise de décisions.

Une utilisation plus efficace et novatrice des données est essentielle pour stimuler la compétitivité et l'innovation dans les services touristiques. À l'heure actuelle, les réservations touristiques et les données relatives aux recherches sont pour la plupart contrôlées par des plateformes multinationales, ce qui fait que les entreprises qui proposent ces services touristiques (ainsi que les pouvoirs publics) ont un accès limité ou nul à ces données. Les entreprises en question pourraient utiliser ces données pour anticiper la demande de leurs services, analyser les profils de leurs clients et les tendances commerciales et, à terme, offrir une meilleure expérience aux clients.

L'instauration de partenariats entre le secteur public et le secteur privé pourrait s'avérer très utile pour faciliter de nouveaux types d'accords de partage de données et pour créer de nouvelles plateformes. Le partage de données entre les acteurs privés et les pouvoirs publics peut contribuer à une meilleure prise de décisions⁸⁶, et les parties prenantes ont laissé entendre qu'un meilleur partage des données entre le secteur public et le secteur privé pourrait également améliorer considérablement la compétitivité et la résilience des destinations et des PME touristiques dans la région. Pour ce faire, il faut mettre en place des pratiques de partage de données et des modèles d'accords qui respectent les règles nécessaires en matière de protection de la vie privée et les intérêts commerciaux légitimes de chaque partenaire. Ces pratiques doivent être en adéquation avec le futur règlement sur les données⁸⁷.

D'un point de vue technologique, il est également possible de créer des services et des plateformes dont la propriété est partagée et non limitée à quelques-uns. Des mesures sont nécessaires pour élaborer et renforcer les initiatives en matière de services touristiques dans lesquelles les données appartiennent à la communauté, comme dans le cas des plateformes coopératives.

Thème n° 9: des services touristiques fondés sur les données

- Coopération entre les parties prenantes en vue de convenir de pratiques communes (code de conduite) et de partager activement les données relatives au tourisme dans un espace européen des données sur le tourisme
- Utilisation accrue du partage de données dans le cadre de la création de services touristiques personnalisés et de la gestion des destinations, des activités de suivi et de la prestation de services, y compris la création de nouvelles plateformes à destination des PME
- Utilisation de l'intelligence artificielle et de l'innovation fondée sur les données, telle que la technologie des jumeaux numériques locaux pour la planification prédictive, afin de répondre avec précision à la demande et d'accroître l'utilisation efficace des ressources par les services

Dans l'ensemble, la transition numérique devrait également contribuer à rendre plus visibles les informations sur l'offre de tourisme durable dans l'Union et à mieux faire connaître cette offre en ligne. L'enquête Eurobaromètre 499⁸⁸ a montré que les sources d'information numériques jouent un rôle important dans la prise de décisions des particuliers en matière de voyage et de tourisme. Toutefois, plus d'un tiers des répondants à cette enquête a déclaré qu'il était difficile de trouver des informations fiables sur le caractère durable de l'offre touristique. Afin de soutenir le tourisme durable et de tenter de répondre

⁸⁶ Voir, par exemple, [l'accord entre les plateformes et Eurostat sur le partage de données relatives aux hébergements de courte durée](#).

⁸⁷ [Règlement sur les données: les entreprises et les citoyens en faveur d'une économie équitable fondée sur les données | Façonner l'avenir numérique de l'Europe](#)

⁸⁸ [Attitudes des Européens à l'égard du tourisme – novembre 2021 – enquête Eurobaromètre](#)

efficacement à la demande croissante en la matière, il faut accroître la disponibilité en ligne d'informations fiables, notamment en convenant de mécanismes de validation et des éléments d'informations clés à publier.

La mise à disposition d'informations sur les droits des consommateurs dans le cadre d'un voyage effectué à l'intérieur ou à l'extérieur des frontières nationales dans l'Union peut accroître la confiance des touristes. Le Centre européen des consommateurs fournit des conseils et une assistance dans ce domaine, visant principalement les secteurs liés au tourisme tels que le transport aérien de passagers et les voyages à forfait⁸⁹. Le cadre réglementaire régissant le règlement extrajudiciaire des litiges garantit également que les touristes de l'Union ont accès à un mécanisme de règlement des litiges économique et de qualité s'ils sont confrontés à un problème de droits des consommateurs lorsqu'ils voyagent⁹⁰.

Thème n° 10: améliorer la mise à disposition d'informations en ligne sur l'offre touristique

- Accroître la disponibilité en ligne d'informations vérifiées sur les offres touristiques durables sur le plan environnemental, accessibles aux personnes handicapées ou expressément ciblées
- Nouer des partenariats avec des portails en ligne et des plateformes de réservation afin de donner plus de visibilité aux fournisseurs d'hébergement certifiés
- Veiller à la mise à disposition d'informations sur les droits des consommateurs et les mécanismes de règlement des litiges pour les touristes, par l'intermédiaire des espaces numériques du réseau des centres européens de consommateurs

Le rôle clé des PME

Dans l'Union, la majorité des prestataires de services dans les destinations touristiques sont de petits chefs d'entreprise locaux. Les micro et petites entreprises génèrent environ 64 % de la valeur ajoutée de

l'écosystème touristique et emploient 84 % de ses travailleurs⁹¹. La proportion de microentreprises et de petites entreprises est particulièrement élevée dans le secteur de l'hôtellerie (hôtels, bars et restaurants), de nombreux propriétaires exerçant leur activité de manière indépendante ou en franchise auprès de grands groupes. Cela vaut également pour les agences de voyage et les services d'autocars, mais dans une moindre mesure. Compte tenu de la fragmentation des chaînes d'approvisionnement, un degré élevé de coordination est nécessaire pour convenir d'objectifs communs et des voies du changement.

À l'avenir, les communautés locales pourraient devenir un acteur clé de la transition vers un tourisme durable en adoptant les principes de l'économie sociale. Cette évolution pourrait se produire, par exemple, grâce à la création de coopératives locales ou d'autres formes de PME dans lesquelles les acteurs locaux de la chaîne d'approvisionnement touristique sont les copropriétaires d'actifs partagés (promotion de la destination, coordination entre les installations touristiques, conception et gestion conjointes des systèmes de réservation en ligne).

Au cours du processus de création conjointe du parcours de transition pour le tourisme, les parties prenantes ont souligné que les microentreprises et les PME étaient confrontées à plusieurs obstacles⁹² sur la voie de la double transition, notamment un manque de connaissance des bonnes pratiques existantes et un manque d'accès aux outils permettant de les appliquer.

Thème n° 11: des bonnes pratiques facilement accessibles, l'apprentissage par les pairs et la mise en réseau des PME

- Mise en place d'une plateforme de coopération pour les PME du tourisme et les destinations touristiques, qui facilite leur accès à l'information, à des outils spécifiques, aux bonnes pratiques et aux possibilités de partage des connaissances, afin de les appuyer sur la voie de la double transition

⁸⁹ [Réseau des centres européens de consommateurs – réseau CEC](#)

⁹⁰ [Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation](#)

⁹¹ [SWD\(2021\) 351 final](#), p. 177.

⁹² Ces obstacles sont l'accroissement de l'endettement, l'accès au financement, la disponibilité du personnel, les compétences et le manque de connaissance des possibilités. Tous ces aspects sont examinés ultérieurement dans le présent rapport.

Recherche, innovation et technologie

Tourisme circulaire

La consultation des parties prenantes a mis en lumière un besoin en recherche et en innovation pour stimuler le développement de plusieurs aspects de l'économie du tourisme circulaire, à savoir la mise au point de technologies, de modèles de gouvernance, de pratiques innovantes transférables et de projets pilotes à grande échelle. Bien que les opérateurs touristiques n'investissent généralement pas dans la recherche et l'innovation dans les autres secteurs liés au tourisme⁹³, les besoins spécifiques en la matière vont au-delà du tourisme. Ils portent sur les éléments suivants, entre autres :

- la mise au point de carburants et de technologies de transport durables;
- la création de procédés et d'outils permettant de réduire le gaspillage alimentaire;
- la mise au point de pratiques/technologies permettant d'utiliser les ressources en eau de manière rationnelle (réutilisation de l'eau par exemple);
- une utilisation efficace de l'énergie et des ressources;
- des services de restauration et d'hôtellerie circulaires;
- la réduction des matériaux jetables sans nuire à la santé et à la sécurité des touristes;
- l'innovation sociale et des modèles de gouvernance visant à créer des chaînes d'approvisionnement locales fiables, y compris des projets locaux en matière d'énergies renouvelables;
- les technologies de construction de bâtiments à faible consommation

d'énergie ou à consommation d'énergie nulle;

- les nouveaux matériaux de conditionnement; et
- la mise au point de nouveaux modèles de tourisme durable.

Les instruments de financement du programme Horizon Europe⁹⁴ apportent un soutien dans ces domaines, au titre des appels de financement suivants :

- mission «Villes neutres pour le climat et intelligentes»⁹⁵;
- pôle «Climat, énergie et mobilité»⁹⁶;
- pôle «Alimentation, bioéconomie, ressources naturelles, agriculture et environnement»⁹⁷;
- pôle «Culture, créativité et société inclusive»⁹⁸.

L'Union européenne peut également soutenir les initiatives de recherche et d'innovation et les projets pilotes régionaux, les modèles de coopération et de gestion mis en place dans le cadre de la politique de cohésion⁹⁹ et de la politique agricole (Fonds européen agricole pour le développement rural, Feader¹⁰⁰), y compris les initiatives de coopération régionale transfrontalière.

Les parties prenantes tant du secteur public que du secteur privé sont encouragées à mettre en place des consortiums de projets européens afin de répondre aux besoins en recherche et en innovation pour un tourisme plus circulaire. Des zones isolées telles que des îles pourraient servir de cadres à l'expérimentation de stratégies entièrement circulaires et respectueuses du climat, et constituer des projets pilotes à destination des résidents et des touristes. Il faudrait également donner la priorité aux énergies locales renouvelables dans le bouquet énergétique. En investissant dans des projets locaux en matière d'énergies renouvelables, les zones touristiques connaissant une forte demande saisonnière

⁹³ À titre d'exemple, dans le tableau de bord des investissements en recherche et développement de 2021, le groupe TUI occupe la 587^e place parmi les 1 000 premiers investisseurs de l'Union, avec 18,7 millions d'euros investis en recherche et développement en 2020. Voir le tableau de bord à la page <https://iri.jrc.ec.europa.eu/scoreboard/2021-eu-industrial-rd-investment-scoreboard>

⁹⁴ [Horizon Europe | Commission européenne](#)

⁹⁵ [Mission de l'UE: villes neutres pour le climat et intelligentes | Commission européenne](#)

⁹⁶ [Pôle 5: Climat, énergie et mobilité | Commission européenne](#)

⁹⁷ [Pôle 6: Alimentation, bioéconomie, ressources naturelles, agriculture et environnement | Commission européenne](#)

⁹⁸ [Pôle 2: Culture, créativité et société inclusive | Commission européenne](#)

⁹⁹ [Politique de cohésion 2021-2027 – Politique régionale – Commission européenne](#)

¹⁰⁰ [Fonds de la politique agricole commune | Commission européenne](#)

peuvent accroître la circularité et leur sécurité énergétique et générer des revenus secondaires toute l'année¹⁰¹.

Thème n° 12: projets de recherche et d'innovation et projets pilotes relatifs au tourisme circulaire et respectueux du climat

- Coopération des acteurs du tourisme des secteurs public et privé en vue d'élaborer des propositions de recherche pour des appels de financement concernant des projets de recherche et d'innovation liés au tourisme circulaire
- Élaboration de modèles de tourisme durable et de pratiques transférables en la matière
- Mise en place à grande échelle de projets pilotes liés au tourisme durable, par exemple dans les îles et les régions reculées, y compris les régions ultrapériphériques

Mesure et réduction de l'empreinte environnementale

Le pacte vert pour l'Europe préconise une méthode standard pour étayer les allégations écologiques et conformément au plan d'action en faveur de l'économie circulaire, «la Commission proposera également que les entreprises étayent leurs allégations environnementales en utilisant les méthodes de l'empreinte environnementale de produit et de l'empreinte environnementale d'organisation». Ces méthodes sont actuellement en phase de transition¹⁰², car des règles de catégories sectorielles sont en cours d'élaboration en concertation avec les acteurs industriels. Elles ont déjà été appliquées, par exemple, dans le cadre du recueil des engagements en faveur de la consommation verte¹⁰³ et de la mise au point d'un calculateur d'empreinte des consommateurs¹⁰⁴.

Toute organisation peut utiliser ces méthodes aujourd'hui. Toutefois, une collecte complète de données par secteur d'activité et la définition de règles de catégories sectorielles sont nécessaires pour pouvoir comparer les données au sein d'un secteur ou d'une catégorie de produits, par

rapport à des performances «moyennes», «faibles» ou «bonnes». Des efforts de recherche et d'innovation sont nécessaires pour contribuer à définir des règles de catégories sectorielles applicables à des produits et services touristiques spécifiques, d'une manière transparente et non discriminatoire (par exemple, en tenant compte des destinations périphériques qui doivent importer des produits). Des outils et des technologies sont également nécessaires pour faciliter l'application de la méthode de l'empreinte environnementale par les PME. Les méthodes seront ainsi plus accessibles aux PME et la collecte de données sur le calcul de l'empreinte environnementale sera facilitée, ce qui permettra de suivre l'évolution du secteur en matière de durabilité.

Thème n° 13: encourager l'utilisation des méthodes de l'empreinte environnementale de produit et de l'empreinte environnementale d'organisation, ainsi que la définition de règles de catégories sectorielles pour l'écosystème touristique

- Soutenir l'adoption des méthodes de l'empreinte environnementale de produit et de l'empreinte environnementale d'organisation dans les secteurs du tourisme afin de collecter les données de référence nécessaires à l'élaboration de règles de catégories sectorielles
- Définir des règles de catégories pour les produits et services touristiques typiques, en tenant compte des différents contextes touristiques (par exemple, les destinations reculées)
- Mettre au point des outils permettant aux entreprises de tourisme d'évaluer leur empreinte environnementale et celle de leurs produits et services

Recherche et innovation en matière de technologies et de services numériques

Les opérateurs touristiques produisent des données en continu provenant des transactions de paiement, des achats de billets de transport, de la participation à des

¹⁰¹ Centre commun de recherche, Tourisme, demande énergétique et COVID-19, JRC128377, à venir.

¹⁰² [La phase de transition de l'empreinte environnementale – Environnement – Commission européenne](#)

¹⁰³ [Initiative d'engagement en faveur de la consommation verte | Commission européenne](#)

¹⁰⁴ [Calculateur d'empreinte des consommateurs](#)

événements, de la visite de sites culturels et de l'utilisation de la fonction de géolocalisation des appareils mobiles. Il en résulte une multitude de données qui, dans le plein respect de la législation en matière de respect de la vie privée et de protection des données, ainsi que des droits fondamentaux des utilisateurs, pourraient

Thème n° 14: mise en œuvre technique de l'espace des données du tourisme

- Mise en place, par les parties prenantes, d'activités préparatoires pour la création de l'espace des données du tourisme

être utilisées pour mieux faire correspondre l'offre et la demande touristiques et créer de nouveaux types de services. Des spécifications techniques d'interopérabilité en matière de partage des données du tourisme pourraient également faciliter le partage de ces données avec, par exemple, les écosystèmes de la mobilité, de l'agroalimentaire et de l'industrie culturelle et créative. Le secteur du tourisme devrait tirer des enseignements de l'évolution des autres écosystèmes. Des efforts de recherche et d'innovation sont nécessaires pour soutenir les évolutions techniques concernant le partage de données, les accords de gouvernance des données et les questions d'interopérabilité technique.

L'élaboration d'un langage et d'un cadre de gouvernance communs concernant l'utilisation des données est un domaine prioritaire de la transition numérique du tourisme. Il convient de veiller à l'interopérabilité de l'espace des données du tourisme pour tous les opérateurs ainsi que pour les utilisateurs et les fournisseurs liés à d'autres espaces de données (par exemple, les données sur la mobilité¹⁰⁵, les données sur l'agriculture¹⁰⁶, les données sur la santé¹⁰⁷ et les données numériques sur le patrimoine culturel), afin que cet espace fasse réellement partie de l'économie européenne fondée sur les données. Le «support centre for data sharing» (centre de soutien au partage des données)¹⁰⁸ favorise l'élaboration de cadres communs pour tous les espaces de données sectoriels. L'initiative «Une Europe interopérable»¹⁰⁹, le règlement à venir sur l'Europe interopérable et les mécanismes d'interopérabilité minimale mis

au point par et pour les villes dans le cadre du mouvement «[live in.eu](https://live.in.eu)» peuvent apporter un soutien important aux espaces de données. Comme tous les espaces de données, l'espace des données du tourisme doit également être pleinement compatible avec le règlement sur les données¹¹⁰.

Dans le cadre du programme Digital Europe, un appel de travaux préparatoires¹¹¹ a été lancé en vue de créer un espace de données pour le tourisme. Le même appel vise également la création d'autres espaces de données, qui présentent un intérêt pour l'écosystème touristique.

Pour utiliser efficacement les données partagées, des efforts de recherche et d'innovation sont nécessaires pour mettre au point et tester des outils, des pratiques et des technologies de gestion des destinations fondées sur les données, en vue de renforcer la durabilité des destinations touristiques et de réduire la surexploitation des sites et des services. Une telle démarche sera bénéfique pour les touristes comme pour les résidents. En outre, les industries culturelles et créatives (composées principalement de PME) devraient jouer un rôle plus important, étant donné qu'elles peuvent contribuer à la création de nouveaux marchés et de services axés sur la durabilité.

Les services de réalité virtuelle et augmentée offrent de nouveaux moyens de contribuer à préserver les ressources naturelles et culturelles menacées, tout en permettant aux touristes de vivre une expérience quasi réelle. La réalité hybride et augmentée peut enrichir la visite d'un touriste en renforçant l'interaction et en élargissant la participation aux services touristiques (par exemple, les personnes interagissent avec un visiteur d'un musée ou un participant à un événement depuis chez elles, grâce à un environnement virtuel). Elle permet également la reconstruction numérique d'un site historique. La technologie peut même contribuer à simuler l'évolution dans le temps des sites naturels et culturels. Elle peut être utilisée pour allonger la durée du service touristique proposé au client, avant et après son voyage. En lien avec l'objectif de l'espace européen des données du patrimoine culturel qui est de numériser les

¹⁰⁵ [Atelier sur un espace européen commun des données sur la mobilité | Façonner l'avenir numérique de l'Europe](#)

¹⁰⁶ [Séance d'information sur un espace européen commun des données agricoles | Façonner l'avenir numérique de l'Europe](#)

¹⁰⁷ [Espace européen des données de santé](#)

¹⁰⁸ [Page d'accueil | Support Centre for Data Sharing](#)

¹⁰⁹ [Interopérabilité et coopération dans l'UE | Joinup](#)

¹¹⁰ [Règlement sur les données: les entreprises et les citoyens en faveur d'une économie équitable fondée sur les données | Façonner l'avenir numérique de l'Europe](#)

¹¹¹ [Rechercher un financement et des appels d'offres](#)

biens de celui-ci¹¹², la recherche et l'innovation dans ce domaine pourraient offrir de nouvelles formes de services touristiques novateurs, durables et accessibles. Les prestataires de services touristiques pourraient réfléchir à une utilisation innovante de la technologie des jumeaux numériques locaux, ce qui permettra de passer à la phase suivante de la transition vers des villes et des communautés intelligentes et durables¹¹³.

La recherche, l'innovation et les technologies dans ces domaines peuvent être développées dans le cadre de projets menés par les pôles «Numérique, industrie et espace»¹¹⁴ et «Culture, créativité et société inclusive»¹¹⁵ du programme Horizon Europe, par l'Institut européen d'innovation et de technologie (EIT), ou au titre du programme pour une Europe numérique, du programme Europe créative et de programmes de soutien nationaux et régionaux. En outre, le partage des bonnes pratiques entre les États membres peut accroître la mobilisation de fonds publics et la coopération régionale afin de stimuler les investissements dans la recherche et l'innovation et l'adoption des nouvelles technologies dans le secteur du tourisme.

Les obstacles à l'adoption de nouvelles solutions

Des informations sur les projets financés par l'Union et leurs résultats sont mises à disposition sur la plateforme de la Commission consacrée aux possibilités de financement et aux résultats des projets¹¹⁶, sur le site du service CORDIS concernant les projets de recherche et d'innovation¹¹⁷, ainsi que sur les plateformes Kohesio¹¹⁸ et Keep.eu¹¹⁹ pour les projets financés au titre de la politique de cohésion. Les résultats ne sont pas toujours bien connus ou communiqués à d'autres utilisateurs, en raison d'une diffusion inefficace, d'une capacité de transfert insuffisante, d'un coût élevé ou d'un manque de compétences, de connaissances et d'intérêt de la part des utilisateurs éventuels. Les acteurs du secteur du tourisme étant de plus en plus sensibilisés

à la question de la transition écologique et numérique, leur intérêt à expérimenter et à adopter de nouvelles solutions devrait être élevé. Il est donc important de faire

Thème n° 15: la recherche et l'innovation en matière d'outils et de services numériques dans le domaine du tourisme

- Des modèles et mécanismes de gestion des destinations fondés sur les données
- Des services touristiques innovants qui reposent sur des technologies avancées (réalité virtuelle, réalité augmentée, intelligence artificielle) et le patrimoine culturel numérisé

connaître les solutions existantes et les pratiques transférables pour soutenir l'innovation dans le secteur du tourisme. De même, il faudra investir dans les compétences et le renforcement des capacités des PME et des organisations de gestion des destinations.

Le faible niveau de compétences numériques des PME constitue un obstacle à l'adoption de nouvelles solutions numériques. Les compétences et les infrastructures nécessaires pour évaluer et intégrer les outils numériques dans les services touristiques sont importantes non seulement pour le marketing, mais aussi pour renforcer l'efficacité et la durabilité des procédés et pour créer des services innovants et enrichis qui répondent à l'évolution de la demande. Il sera important de renforcer ces compétences et l'adoption d'outils numériques pour répondre aux nouvelles tendances (par exemple, la réalité virtuelle, les mégadonnées, les chaînes de blocs, les nomades numériques) et à l'évolution des attentes des clients.

D'une manière générale, les PME du tourisme de l'Union présentent un faible degré de numérisation et manquent de compétences, de financements, d'infrastructures, d'accompagnement et de soutien stratégique¹²⁰. Les données d'Eurostat montrent que plusieurs indicateurs relatifs à l'économie et à la

¹¹² Dans sa recommandation (UE) 2021/1970, la Commission recommande que, d'ici à 2030, les États membres numérisent en 3D l'ensemble de leur patrimoine culturel menacé et 50 % des monuments, bâtiments et sites culturels et patrimoniaux les plus visités physiquement.

¹¹³ Jumeaux numériques locaux: forger les villes de demain | Façonner l'avenir numérique de l'Europe

¹¹⁴ Pôle 4: Numérique, industrie et espace | Commission européenne

¹¹⁵ Pôle 2: Culture, créativité et société inclusive | Commission européenne

¹¹⁶ Projets et résultats

¹¹⁷ CORDIS | Commission européenne

¹¹⁸ Kohesio

¹¹⁹ Projets, partenaires et programmes transfrontaliers Interreg, Interreg-IPA, ENI et IPA-IPA dans l'Union européenne

¹²⁰ Dredge et al., 2019, Digitalisation in Tourism

société numériques sont particulièrement faibles dans les services d'hébergement et de restauration, tels que l'utilisation des réseaux sociaux et de la publicité en ligne (59 % en 2019¹²¹), ou le recours aux factures électroniques dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement (27 % en 2020¹²²). La boussole numérique pour 2030 fixe des objectifs concernant la transformation numérique de l'Europe, qui portent sur quatre aspects essentiels: les compétences, les infrastructures, les entreprises et les services publics¹²³. Tous ces aspects concernent les PME du tourisme.

Certaines parties prenantes ont laissé entendre qu'un obstacle important à l'adoption de nouvelles pratiques par les PME du tourisme est l'absence d'exemples concrets sur la manière de procéder et de possibilités d'échanger des connaissances pratiques avec les pairs. Cette hypothèse met en évidence la nécessité de mettre en place des mécanismes de soutien plus efficaces et un dispositif d'apprentissage par les pairs pour les PME d'une même destination et entre les différentes destinations, ainsi qu'entre les organisations de gestion des destinations.

Thème n° 16: soutien à la transition numérique des PME du tourisme et des destinations touristiques

- Sensibiliser les PME du tourisme aux avantages de la transition numérique et aux programmes européens, nationaux et régionaux en la matière qui leur sont destinés
- Élaborer une base de données consultable des outils et pratiques numériques transférables pour les PME et les destinations
- Mettre en place une communauté de pratique et une boîte à outils commune de gestion des destinations fondée sur les données

¹²¹ Données d'Eurostat: [Types de médias sociaux utilisés, publicité sur l'internet](#)

¹²² Données d'Eurostat: [Entreprises envoyant des factures électroniques, dans une structure appropriée pour leur traitement automatique](#)

¹²³ [Décennie numérique de l'Europe: objectifs numériques pour 2030 | Commission européenne](#)

Infrastructures nécessaires à la double transition

Des infrastructures de mobilité durable

Les modes de transport durables, multimodaux et actifs dans les villes et les régions peuvent sensiblement contribuer à la transition écologique du secteur du tourisme, mais nécessitent de moderniser les infrastructures de transport. Dans les villes, une enquête d'évaluation des besoins réalisée en 2017 concernant les plans de mobilité urbaine durable a montré qu'en moyenne, seulement 37 % des villes ayant répondu avaient mis en œuvre un plan de ce type. Ce pourcentage varie fortement d'un pays à l'autre, atteignant 78 % en France et 6 % en Grèce¹²⁴. La Commission contribue à ces plans en fournissant des indicateurs de mobilité urbaine durable¹²⁵ et un outil d'autoévaluation qui aident les villes à prendre les premières mesures¹²⁶. Les plans de mobilité urbaine doivent tenir compte des avis des résidents et des touristes afin de contribuer à réduire les gaz à effet de serre dans les destinations touristiques.

Les destinations situées dans les régions périphériques, les zones rurales et les îles, y compris les régions ultrapériphériques de l'Union, rencontrent des difficultés particulières liées aux possibilités de voyage à la disposition des touristes. Dans certains cas, l'amélioration des infrastructures ferroviaires électrifiées, de la planification des durées de correspondance et des plateformes de voyage multimodales peut accroître les possibilités de tourisme durable et faciliter les déplacements dans l'ensemble de l'Union grâce à des infrastructures de transport modernes, sûres et durables. Les régions ultrapériphériques, les zones reculées et périphériques et les îles pourraient ainsi devenir plus accessibles au tourisme intra-européen et international, et la cohésion territoriale s'en trouverait renforcée. Il est nécessaire pour ce faire d'accorder une attention particulière aux liaisons transfrontalières manquantes et à leur mise en place. Toutefois, certaines destinations dépendront toujours entièrement du transport aérien et maritime pour satisfaire leurs besoins de connexion.

Les moyens de transport sur place peuvent également constituer une solution au problème du tourisme durable. Dans les destinations touristiques, les besoins en infrastructures de mobilité concernent, par exemple, la «mobilité lente» (voies cyclables, zones piétonnes et espaces verts), les installations de recharge pour les véhicules électriques, ainsi que les installations pour les trottinettes et les vélos électriques, etc. L'utilisation de ces moyens de transport actif couplés au transport public devrait être encouragée tant pour les résidents que pour les touristes.

Rénovation et conception de bâtiments visant à améliorer l'efficacité énergétique et l'utilisation rationnelle des ressources, l'accessibilité et la résilience

Collectivement, l'utilisation des bâtiments dans l'Union est responsable de 40 % de la consommation d'énergie et de 36 % des émissions de gaz à effet de serre. Ces chiffres se rapportent à l'utilisation et à l'exploitation des bâtiments, y compris aux émissions indirectes dans le secteur de l'électricité et du chauffage, et non à leur cycle de vie complet. Selon les estimations, l'empreinte carbone de la construction représente environ 10 % des émissions annuelles totales de gaz à effet de serre dans le monde¹²⁷.

La stratégie relative à la vague de rénovations¹²⁸ contient un plan d'action comportant des mesures réglementaires, financières et de facilitation visant à stimuler la rénovation des bâtiments et à les rendre plus efficaces sur le plan énergétique et de l'utilisation des ressources. L'objectif est d'au moins doubler le taux annuel de rénovation énergétique des bâtiments d'ici à 2030 et de favoriser des rénovations globales et efficaces qui améliorent sensiblement l'efficacité énergétique des bâtiments.

La Commission a lancé le nouveau Bauhaus européen¹²⁹, qui réunit les parties prenantes et repose sur la durabilité, en particulier sur la circularité, l'esthétique et l'inclusion sociale. Les dispositions de l'acte législatif européen sur l'accessibilité¹³⁰ peuvent contribuer à améliorer l'accessibilité et le caractère inclusif des bâtiments. Les

¹²⁴ [PolicyBrief SUMPs TO4.pdf \(interregeurope.eu\)](#)

¹²⁵ [Indicateurs de mobilité urbaine durable \(SUMI\)](#)

¹²⁶ [Outil d'autoévaluation SUMP | Eltis](#)

¹²⁷ [SWD\(2020\) 550 final](#)

¹²⁸ [Une vague de rénovations](#)

¹²⁹ [Nouveau Bauhaus européen: esthétique, durable, ouvert à tous \(europa.eu\)](#)

¹³⁰ [Directive \(UE\) 2019/882 du Parlement européen et du Conseil du 17 avril 2019 relative aux exigences en matière d'accessibilité applicables aux produits et services](#)

orientations relatives aux plans pour la reprise et la résilience ont fait de la rénovation des bâtiments une priorité des plans nationaux de relance dans le cadre de l'initiative phare de l'Union intitulée «Rénover»¹³¹.

Les bâtiments liés au tourisme (les hôtels, les gares, les aéroports, les installations d'hébergement et de restauration par exemple) devraient également répondre à cet appel à doubler le taux annuel de rénovation et donner l'exemple. En ce qui concerne le tourisme, cette vague de rénovations devrait également être utilisée pour améliorer l'accessibilité, l'attractivité et la fonctionnalité de l'espace, de manière à pouvoir appliquer d'éventuelles mesures exceptionnelles liées à la sécurité et à la santé, comme celles qui se sont avérées nécessaires pendant la pandémie de COVID-19. En outre, tous les nouveaux bâtiments touristiques devraient appliquer les dispositions contenues dans la proposition de directive sur la performance énergétique des bâtiments¹³², qui prévoit que tous les nouveaux bâtiments soient à émissions nulles à partir de 2030, et dès 2027 pour les nouveaux bâtiments publics. En outre, les concepts de circularité et de cycle de vie sont mis en avant pour la première fois. Tous les nouveaux bâtiments à partir de 2030 et les grands bâtiments dès 2027 devront faire l'objet d'une évaluation et d'une déclaration de leurs émissions de carbone tout au long de leur cycle de vie, conformément à la méthode européenne Level(s)¹³³.

Infrastructures numériques

Les consultations des parties prenantes ont mis en évidence que le manque de connectivité numérique était l'un des principaux obstacles à la transition vers le tourisme numérique, en particulier dans les zones rurales. L'analyse actuelle réalisée par le Centre commun de recherche dans le cadre du tableau de bord du tourisme de l'Union européenne montre que la vitesse moyenne de l'internet varie considérablement selon les régions NUTS 3¹³⁴. Cette vitesse moyenne a une incidence directe sur la capacité d'une destination à proposer des services touristiques améliorés sur le plan numérique ou à accueillir des touristes qui ont besoin

d'une connexion à l'internet fiable et rapide (les nomades numériques qui travaillent à distance par exemple). Il est très important d'atteindre l'objectif de la boussole numérique qui vise à étendre la couverture 5G à toute l'Europe d'ici à 2030¹³⁵ pour réaliser la transformation numérique de l'écosystème touristique.

Parfois, les PME du tourisme ne disposent pas des infrastructures numériques de base nécessaires pour mettre en place davantage de procédures numériques, ou pour envisager de créer des services touristiques numériques. Bien que de nos jours la plupart des entreprises disposent d'un accès à l'internet, elles n'utilisent pas nécessairement la technologie dans leurs méthodes de travail ou leurs interactions avec les clients. Elles devraient bénéficier d'une aide pour pouvoir investir dans des logiciels utiles en matière de gestion, de marketing et de relations avec les clients, et prendre part ainsi à la transformation numérique.

Besoins en compétences

Compétences vertes. Les acteurs du tourisme ont besoin de compétences pour comprendre les différents éléments de la durabilité environnementale. Ces compétences peuvent les aider à appliquer les nouvelles politiques et à se rendre compte que ces défis en matière de durabilité pourraient également offrir de nouveaux débouchés commerciaux, du fait que les clients sont de plus en plus soucieux de respecter l'environnement. Les acteurs du tourisme ont également besoin de compétences pour appliquer les mesures en faveur d'une utilisation efficace de l'énergie et des ressources, ainsi que pour installer des systèmes d'énergies renouvelables sur place. Il s'agit d'emplois locaux qui ne peuvent pas être délocalisés, et le développement de compétences locales est nécessaire.

La Commission a publié une proposition de recommandation du Conseil relative à l'apprentissage au service de la durabilité environnementale¹³⁶, ainsi qu'un cadre européen de compétences en matière de durabilité¹³⁷. Ces éléments pourraient également servir de base à la mise au point

¹³¹ [SWD\(2021\) 12 final](#)

¹³² [COM\(2021\) 802 final](#)

¹³³ [Level\(s\)](#)

¹³⁴ Selon la nomenclature NUTS 2021, l'Union compte 1 166 régions de niveau NUTS 3; [Contexte – NUTS – Nomenclature des unités territoriales statistiques – Eurostat](#)

¹³⁵ [Décennie numérique de l'Europe: objectifs numériques pour 2030 | Commission européenne](#)

¹³⁶ [L'apprentissage au service de la durabilité environnementale | Espace européen de l'éducation](#)

¹³⁷ [Recueil des publications du JRC – GreenComp The European sustainability competence framework](#)

de formations en compétences vertes propres au tourisme.

Compétences numériques. Les compétences nécessaires à l'utilisation et à l'intégration stratégique des outils numériques dans les méthodes de travail peuvent faciliter la création et la mise en place de services plus efficaces et de meilleure qualité visant à répondre à l'évolution de la demande et des attentes des clients. Les acteurs du tourisme ont besoin de compétences numériques de base comme de compétences avancées. Des stratégies relatives aux compétences numériques propres au tourisme pourraient être élaborées à partir du cadre européen de compétences numériques¹³⁸, qui donne des indications sur les différents éléments à inclure selon les différents types de compétences visées.

Le développement des compétences et la création d'emplois au service de la double transition jouent un rôle essentiel dans la résilience à long terme de l'écosystème touristique. Ces aspects seront examinés plus en détail dans les sections «Compétences et main-d'œuvre» et «Dimension sociale» du présent rapport.

¹³⁸ [DigComp | EU Science Hub](#)

RÉSILIENCE

en vue d'améliorer et d'accélérer les procédures aux frontières

L'Europe, une destination compétitive au niveau mondial

En 2019, l'Union européenne représentait la moitié des arrivées internationales dans le monde, quatre États membres figurant parmi les 10 premières destinations de vacances à l'échelle mondiale¹³⁹. En 2019, les arrivées internationales dans des hébergements touristiques représentaient 41 % de l'ensemble des voyageurs dans l'Union, parmi lesquels 23 % provenaient d'un pays de l'Union et 18 % d'un pays tiers¹⁴⁰. L'accélération de la double transition dans l'Union peut lui conférer un avantage de poids, à savoir rester à la pointe du tourisme axé sur la nature et la singularité culturelle, et des services numériques de réservation et de planification de voyages.

Les voyages dans l'Union européenne sont facilités par la politique commune des visas, qui permet aux ressortissants de 102 pays tiers d'accéder à l'espace Schengen sans frontières avec un visa unique, voire sans visa pour les ressortissants de 60 pays¹⁴¹. Pour stimuler la compétitivité de l'Union, il est essentiel de rester à l'avant-garde de la transition numérique et de faciliter les voyages des touristes de l'Union et des pays tiers. À cette fin, la Commission a l'intention de présenter en 2023 une proposition de règlement relatif à la dématérialisation des documents de voyage et à la facilitation des déplacements, qui accélérera les procédures de franchissement des frontières¹⁴².

Thème n° 17: des déplacements transfrontaliers facilités

- Dématérialisation de la procédure de visa Schengen pour les ressortissants de pays tiers
- Dématérialisation des documents de voyage pour les citoyens de l'Union,

Résilience face aux perturbations

La reprise de la confiance des entreprises du tourisme, au plus bas en 2021 (voir figure 1), montre la résilience de l'écosystème, tout en illustrant la nécessité de tirer des enseignements. Une reprise partielle de la demande des voyageurs européens a été observée à l'été 2021. En août 2021, les vols sont revenus à 71 % des niveaux de 2019 dans toute l'Europe, la demande de vols nationaux dépassant celle des vols internationaux, malgré de grandes variations d'un pays à l'autre¹⁴³.

Si un retour aux niveaux d'avant la crise n'est pas attendu avant 2024 pour ce qui est des voyageurs internationaux en provenance de pays tiers¹⁴⁴, les destinations dans l'Union devraient être en mesure de compenser partiellement cette situation par la demande des voyageurs de l'Union. Les données d'Eurostat provenant des plateformes montrent que le tourisme national a globalement beaucoup mieux résisté à la crise¹⁴⁵. Dans les pays où la part des touristes nationaux en 2019 était déjà élevée (par rapport aux touristes de l'Union ou d'autres parties du monde), l'incidence de la crise de la COVID-19 a été beaucoup plus faible et le nombre de touristes a même augmenté en 2020 dans certaines régions. Une enquête Eurobaromètre d'octobre 2021¹⁴⁶ a montré qu'un tiers des citoyens de l'Union prévoyait à long terme de voyager davantage dans son propre pays à la suite de la pandémie de COVID-19.

Le secteur de la location de courte durée s'est également révélé particulièrement résilient. Grâce à sa souplesse¹⁴⁷ et à sa structure de marché, le secteur des locations de courte durée peut jouer un rôle important dans la transformation en cours de

¹³⁹ [International Tourism Highlights, édition 2020 | Organisation mondiale du tourisme](#)

¹⁴⁰ Données d'Eurostat issues des ensembles de données [tour_occ_arnat](#) et [tour_occ_arnraw](#)

¹⁴¹ Pour les séjours d'une durée maximale de 90 jours sur toute période de 180 jours.

¹⁴² [COM\(2021\) 277 final](#)

¹⁴³ [EUROCONTROL Data Snapshot #16](#) (7 septembre 2021).

¹⁴⁴ [European Tourism 2021 – Trends & Prospects \(Q3/2021\)](#), Commission européenne du tourisme

¹⁴⁵ [Hébergement de courte durée proposé par l'intermédiaire de plateformes d'économie collaborative en ligne – incidence de la pandémie de COVID-19 – Statistics Explained](#)

¹⁴⁶ [Attitudes des Européens à l'égard du tourisme – novembre 2021 – enquête Eurobaromètre](#)

¹⁴⁷ La souplesse de l'offre est une caractéristique unique de l'économie du partage. Voir l'article de Georgios Zervas, Davide Proserpio et John W. Byers, «The rise of the sharing economy: Estimating the impact of Airbnb on the hotel industry», *Journal of marketing research* 54.5, 2017: p. 687 à 705.

l'écosystème touristique et dans la réponse à l'évolution de la demande. Les locations de courte durée peuvent contribuer à répondre à la demande touristique pour des destinations moins connues et à satisfaire les pics de demande là où l'offre du secteur de l'hébergement traditionnel est limitée. De nouvelles utilisations des locations à court terme ont également vu le jour: la location à des fins touristiques s'est orientée vers les télétravailleurs ou s'est déplacée de la ville vers la campagne¹⁴⁸.

Le certificat COVID-19 numérique de l'Union¹⁴⁹ a largement contribué à la reprise du tourisme au cours de l'été 2021. Pour 65 % des résidents de l'Union interrogés, ce certificat constituait le moyen le plus sûr de faciliter les déplacements en Europe pendant la pandémie¹⁵⁰. Il est devenu une norme mondiale: en décembre 2021, plus de 80 pays étaient connectés au système de certificat numérique de l'Union ou en passe de l'être. Créés en juin 2021, les «[formulaires numériques européens de localisation des passagers](#)» permettent également d'harmoniser les stratégies en matière de voyages¹⁵¹.

Des règles communes ou coordonnées en matière de voyage au sein de l'Union, ainsi que des informations claires et à jour sur ces règles sont essentielles à la reprise et à la compétitivité. Il faut continuer à tirer les leçons de la pandémie de COVID-19 et mettre en place les structures, les procédures et les règles appropriées qui permettront de faire face rapidement à d'éventuelles circonstances exceptionnelles à venir, sans perturber outre mesure les déplacements et le tourisme.

Thème n° 18: une gestion coordonnée et des informations à jour en matière de voyage

- Mise en place et extension du système de certificat COVID-19 numérique de l'Union en fonction des besoins
- Mise à disposition par les États membres, par l'intermédiaire du portail «Re-Open EU», d'informations

à jour sur les règles qu'ils appliquent en matière de voyage

- Tirer des enseignements de la pandémie de COVID-19 pour mieux réagir aux événements exceptionnels à venir

L'enquête Eurobaromètre 499 a montré que 49 % des citoyens de l'Union prévoient d'accorder à long terme une plus grande attention aux mesures de santé et de sécurité en conséquence de la pandémie de COVID-19. Cette observation met en évidence la nécessité de disposer de services et d'installations touristiques qui garantissent la sécurité des touristes. À l'initiative de la Commission, le Comité européen de normalisation (CEN) a élaboré un protocole de sécurité et un label de sécurité COVID-19 pour les établissements touristiques¹⁵². L'apposition de ce label ou d'un autre certificat sanitaire national/régional peut renforcer la confiance des clients et garantir la santé et la sécurité des travailleurs du secteur du tourisme comme des clients, même dans des circonstances exceptionnelles.

Les initiatives fiscales à venir annoncées dans le plan d'action pour une fiscalité équitable et simplifiée¹⁵³, c'est-à-dire la taxation du transport de passagers, la révision du régime de la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) pour les agences de voyage et les règles en matière de TVA à l'ère du numérique (ce qui concerne les services fournis par l'intermédiaire de plateformes numériques) peuvent avoir un effet positif sur la transition écologique et numérique, ainsi que sur la résilience de l'écosystème touristique.

Régions rurales et reculées

La vision des zones rurales à l'horizon 2040 met en évidence leur potentiel et leur importance pour l'identité européenne¹⁵⁴. Les zones rurales peuvent constituer des destinations uniques pour les touristes en quête de nature et de culture, mais elles peuvent en parallèle rencontrer des problèmes de connectivité numérique et de liaisons de transport limitées. En 2018, les

¹⁴⁸ Selon les données d'Airbnb, le nombre de réservations dans les zones rurales a augmenté de 40 % en 2020 par rapport à 2019. Voir l'article du Figaro «[Airbnb fait un meilleur chiffre d'affaires qu'avant la pandémie et signe le meilleur trimestre de son histoire](#)»

¹⁴⁹ [Certificat COVID numérique de l'Union | Commission européenne](#)

¹⁵⁰ [Enquête Eurobaromètre Flash](#), septembre 2021 (Q7).

¹⁵¹ [EU dPLF – Fiche européenne de traçabilité numérique des passagers \(euplf.eu\)](#)

¹⁵² [Un nouveau label de sécurité européen COVID-19 pour le tourisme](#)

¹⁵³ [COM\(2020\) 312 final](#)

¹⁵⁴ [Une vision à long terme pour les zones rurales de l'UE | Commission européenne](#)

zones rurales représentaient 83 % du territoire de l'Union¹⁵⁵, et ces zones peuvent souffrir de fortes fluctuations saisonnières en matière de tourisme¹⁵⁶, ce qui les rend vulnérables aux perturbations des flux touristiques traditionnels. Les régions les plus reculées de l'Union (les régions ultrapériphériques) sont fortement dépendantes du tourisme, car celui-ci représente une part particulièrement élevée de leur économie (jusqu'à 35 % de leur produit intérieur brut). Elles souffrent de fluctuations saisonnières et dépendent entièrement de liaisons aériennes (limitées). Selon une étude récente sur la pandémie de COVID-19 dans les régions ultrapériphériques, en 2020 le nombre de touristes a diminué de près de 70 % dans ces régions et l'activité touristique de 90 % dans certains cas¹⁵⁷.

Les consultations des parties prenantes ont mis en évidence la situation particulière des îles et des régions périphériques et ultrapériphériques au regard de la transition écologique, étant donné que ces régions peuvent être fortement dépendantes du transport aérien et des importations de denrées alimentaires ou d'énergie, par exemple. L'Union peut stimuler la résilience à long terme des régions reculées au moyen de stratégies globales en faveur d'un tourisme intelligent et durable, fondées sur les atouts uniques de la région, une segmentation du marché bien planifiée, la diversification des services touristiques selon les différents types de clients et la prise en considération du bien-être des résidents dans les services proposés aux touristes.

L'exploitation des centres culturels tels que les musées, les théâtres, les bibliothèques et les sites archéologiques, ainsi que l'intégration des politiques touristiques européennes et régionales, des sites de l'Unesco, des parcs archéologiques, marins et naturels, des villages et des stations thermales seront essentielles pour rendre le tourisme plus attractif. À cet effet, il est essentiel d'élaborer et d'appliquer des stratégies de tourisme intelligent et durable au niveau approprié, afin de mettre en valeur les caractéristiques locales en encourageant leur promotion et l'artisanat de qualité, notamment dans les régions qui misent sur leur gastronomie, leur savoir-faire et leurs traditions. À titre d'exemple, le tourisme pourrait être un moteur économique

essentiel de la transition écologique dans les régions charbonnières, qui s'appuierait sur les ressources naturelles et culturelles de ces régions pour mettre l'accent sur l'écologie¹⁵⁸.

Le changement climatique

Les régions reculées et ultrapériphériques sont également souvent confrontées à des défis liés au changement climatique et à des catastrophes naturelles, comme le souligne la stratégie d'adaptation au changement climatique¹⁵⁹. Elles doivent évaluer de près les mesures d'adaptation au changement climatique et de préservation de la biodiversité, et développer en parallèle leurs activités économiques tout en préservant leur patrimoine culturel de manière à satisfaire aux conditions de la transition numérique et écologique.

Toutefois, le changement climatique ne touche pas seulement les régions reculées, il a une incidence partout. Ses effets se font fortement ressentir dans les grandes villes (vagues de chaleur, fortes précipitations et augmentation du niveau de l'eau par exemple), ce qui nuit à leur qualité de destinations touristiques. Par conséquent, des mesures d'atténuation du changement climatique et d'adaptation à celui-ci devraient toujours être incluses dans les stratégies de tourisme intelligent et durable aux niveaux national, régional et local. Les destinations touristiques peuvent coopérer sur ce sujet dans le cadre de la mission «Adaptation au changement climatique» du programme Horizon Europe.

¹⁵⁵ [Les zones rurales de l'Union en chiffres | Commission européenne](#)

¹⁵⁶ [«Analysing spatiotemporal patterns of tourism in Europe at high-resolution with conventional and big data sources», ScienceDirect](#)

¹⁵⁷ [Étude sur l'incidence de la pandémie de COVID-19 sur les régions ultrapériphériques – Rapport final, octobre 2021](#)

¹⁵⁸ Voir en exemple: [«Romania's coal-black heartland embraces Europe's Green New Deal» | Euronews](#)

¹⁵⁹ [COM\(2021\) 82 final](#)

Infrastructures

Les besoins en infrastructures recensés par les parties prenantes au cours du processus de création conjointe ont été examinés dans une section précédente du présent rapport. Ces besoins sont liés à la suppression des obstacles à la transition écologique et numérique (infrastructures numériques suffisantes, amélioration de l'efficacité énergétique des sites touristiques et des infrastructures de voyage, réduction de l'empreinte environnementale du tourisme), mais sont également essentiels pour la durabilité à long terme de services touristiques plus écologiques et plus numériques. De nouveaux bâtiments devraient être conçus de manière à accueillir différents groupes de clients possibles, dont les personnes handicapées ou à mobilité réduite, et les infrastructures de voyage et de tourisme actuelles devraient être renouvelées dans le même objectif, conformément aux principes du nouveau Bauhaus européen. La pandémie de COVID-19 a montré qu'il est important de pouvoir modifier les services de voyage et de tourisme pour des raisons de santé et d'hygiène, ce dont il convient de tenir compte lors de la rénovation des bâtiments existants et de la conception de nouvelles installations.

Infrastructures énergétiques

L'empreinte carbone du tourisme est de l'ordre de 5 à 10 % des émissions mondiales selon les estimations. Les besoins énergétiques des destinations touristiques (liés par exemple aux secteurs du voyage et de l'hôtellerie) sont en partie responsables de ces chiffres. En outre, les régions reculées et les îles qui dépendent du tourisme sont souvent confrontées à l'insécurité énergétique et à une demande d'énergie saisonnière très fluctuante. De plus, elles sont exposées à la volatilité des prix des combustibles fossiles transférés, étant donné que le secteur de l'électricité local repose généralement sur des centrales et/ou des interconnexions fonctionnant à partir de combustibles fossiles.

Cette situation met en évidence la nécessité de moderniser les infrastructures énergétiques en fonction des sources d'énergie renouvelables, afin de satisfaire aux impératifs de durabilité et aux besoins des communautés locales dans les destinations touristiques. La modernisation des infrastructures du réseau pourrait accroître la part des sources d'énergie renouvelables locales, au moyen d'interconnexions avec les réseaux

continentaux, de systèmes de production hybrides ou de l'intégration du stockage dans le système d'énergie afin d'en accroître la capacité de charge globale. Du côté de la demande, il est important de repenser la structure des secteurs de l'hôtellerie, de l'hébergement et du voyage (par exemple, prolonger la saison touristique pour éviter les pics de consommation électrique saisonniers). Les projets de production d'énergie renouvelable viennent ensuite compléter le bouquet énergétique local par des énergies propres qui réduisent l'empreinte environnementale du tourisme, tout en générant un revenu passif pour les communautés locales tout au long de l'année. Enfin, l'augmentation de l'efficacité énergétique réduira la demande globale d'énergie, ce qui contribuera à rendre l'industrie du tourisme plus durable.

Par conséquent, investir dans des infrastructures énergétiques nouvelles et améliorées, qui visent la production locale d'énergies renouvelables et l'efficacité énergétique, a un sens pour l'industrie du tourisme, à la fois sur les plans financier et écologique. L'industrie du tourisme de l'Union étant composée de 2,3 millions d'entreprises, essentiellement de petite et moyenne taille, celles-ci pourraient constituer la colonne vertébrale des projets visant à renforcer la durabilité des infrastructures énergétiques durables.

Compétences et main-d'œuvre

En 2017, plus de 20 % des personnes employées dans le secteur de l'hébergement et dans certains autres secteurs du tourisme avaient un faible niveau d'études¹⁶⁰. Une analyse du Centre européen pour le développement de la formation professionnelle (Cedefop) portant sur les offres d'emploi dans le secteur du tourisme montre qu'elles concernent des professions peu qualifiées comme des professions hautement qualifiées¹⁶¹. Dans ces offres d'emploi, des compétences non techniques (travail en équipe, communication, adaptabilité), des compétences en informatique et des compétences de gestion d'entreprise (administration, comptabilité, budgétisation ou marketing) étaient demandées. Pour relever les défis de la double transition et proposer des services touristiques durables, tous les travailleurs doivent acquérir des compétences dans le domaine écologique et numérique, telles que décrites précédemment, en complément ou dans le cadre de leurs qualifications et compétences professionnelles. Il est important que les travailleurs acquièrent également des compétences en matière de stratégie et d'innovation, afin de garantir que le tourisme dans l'Union, et en particulier les PME de ce secteur, restent compétitifs et renforcent leur résilience.

Compétences entrepreneuriales. Le renforcement des capacités entrepreneuriales (marketing, budgétisation, adaptabilité, innovation) peut aider les entreprises du tourisme et les propriétaires de PME à mieux développer leurs segments de marché, à mieux analyser le contexte culturel, économique, environnemental et social de leur activité et à évaluer les différentes possibilités d'élaborer un plan d'entreprise durable et résilient. Le cadre européen des compétences entrepreneuriales¹⁶² donne des indications sur la manière de structurer les compétences nécessaires pour transformer les idées en valeur, et pourrait servir de base à la mise au point de formations propres au tourisme.

Compétences en matière de gouvernance et de stratégie. Les consultations des parties prenantes ont mis en lumière que les compétences stratégiques et administratives devaient être améliorées au niveau de l'élaboration des politiques et

de la gestion des destinations, et pas seulement au niveau des PME et de l'ensemble du secteur du tourisme. Les autorités nationales et régionales ainsi que les organisations de gestion des destinations à tous les niveaux devraient être sensibilisées et formées aux questions de durabilité, de transformation numérique et de gouvernance stratégique partagée des écosystèmes touristiques.

Thème n° 19: sensibilisation aux compétences nécessaires à la double transition dans le secteur du tourisme

- Élaboration de documents d'information sur les besoins en compétences des différents acteurs du tourisme (dans le cadre du pacte de l'Union pour les compétences dans le secteur du tourisme)

Un changement de mentalité

D'après les résultats de l'enquête Eurobaromètre 499¹⁶³, 82 % des citoyens de l'Union sont prêts à changer leurs habitudes en faveur de pratiques plus durables. Un sur trois est prêt à payer davantage pour ce changement. Toutefois, il existe des différences entre les pays, les classes d'âge et les niveaux d'éducation, de sorte qu'il serait utile d'organiser des campagnes de sensibilisation sur les avantages du tourisme durable et les possibilités en la matière.

Les données de l'enquête Eurobaromètre 499 ont également révélé que près d'un tiers (32 %) des répondants ayant un faible niveau d'études (personnes qui ont quitté l'école à l'âge de 15 ans ou avant) a déclaré ne pas savoir s'il était facile ou difficile de trouver des informations fiables sur les questions de durabilité. En qui concerne les répondants qui ont terminé leurs études à l'âge de 20 ans ou plus, cette proportion est de 18 %, ce qui est moindre mais reste considérable. Le fait de ne pas savoir si trouver de telles informations est facile ou non signifie que ces répondants n'ont pas tenté de les rechercher. Cette

¹⁶⁰ [Industries du tourisme – emploi – Statistics Explained](#)

¹⁶¹ Cedefop, 2020, [«Skills developments and trends in the tourism sector»](#)

¹⁶² [EntreComp: le cadre de référence des compétences entrepreneuriales | EU Science Hub](#)

¹⁶³ [Attitudes des Européens à l'égard du tourisme – novembre 2021 – enquête Eurobaromètre](#)

observation confirme la nécessité d'améliorer les campagnes de sensibilisation à la durabilité et à une meilleure connaissance des services touristiques respectueux de l'environnement. À titre d'exemple, le nouvel agenda du consommateur¹⁶⁴ propose des mesures visant à accroître l'adoption et la notoriété du système de label écologique de l'Union. Ces mesures portent sur l'organisation de campagnes de communication et sur la mise en place de partenariats avec les parties prenantes, dans l'objectif de faire également connaître le label écologique de l'Union sur les plateformes en ligne.

Les parties prenantes ont souligné qu'il pourrait y avoir une certaine résistance au changement de la part des microentreprises et des PME, dont les modèles ont bien fonctionné jusqu'à la pandémie de COVID-19. À titre d'exemple, 18,9 % des PME estiment que l'utilisation des technologies numériques n'est pas nécessaire¹⁶⁵. Des mesures doivent être prises au niveau local et régional pour informer les microentreprises et les PME du tourisme des avantages de la transition vers des services plus respectueux de l'environnement et facilités par le numérique, et pour les orienter sur la voie de cette transition, en réponse à l'évolution des besoins des touristes et des résidents.

Les discussions avec les parties prenantes ont également mis en évidence la nécessité de faire évoluer les mentalités concernant le rôle de l'organisation locale de gestion d'une destination touristique, et de déterminer si sa fonction principale devrait uniquement consister à commercialiser les services proposés sur place ou à appuyer également leur développement et leur transition. Il s'agit d'une question essentielle à prendre en considération pour décider des stratégies et des ressources relatives à la destination. Les stratégies nationales et régionales en matière de tourisme devraient donner des indications sur les modèles de gestion des destinations et sur les relations entre l'organisation de commercialisation/de gestion de la destination, les autorités locales et tous les acteurs de l'écosystème touristique, y compris les résidents.

Étant donné l'importance des exemples de réussite pour appuyer le changement et l'innovation, il pourrait être utile de tisser des

liens entre les destinations de qualité, qui ont été récompensées pour des caractéristiques liées à la transition écologique et numérique et à la résilience du tourisme. À titre d'exemple, les lauréats du prix annuel de la capitale européenne du tourisme intelligent¹⁶⁶, de la capitale européenne de la culture¹⁶⁷, de la capitale verte de l'Europe¹⁶⁸, de la capitale européenne de l'innovation¹⁶⁹, des villes les plus accessibles¹⁷⁰ et du prix européen du patrimoine¹⁷¹ pourraient avoir des échanges très productifs et servir d'exemples d'excellence et de bonnes pratiques pour les autres villes.

Thème n° 20: sensibilisation à l'évolution de la demande touristique et aux possibilités offertes par la double transition pour le tourisme

- Campagne d'information sur le parcours de transition pour le tourisme auprès des pouvoirs publics, des organisations de gestion du tourisme et des PME d'une destination donnée, visant à mettre en lumière l'importance des initiatives liées à la double transition et à la résilience
- Activités de sensibilisation visant à accroître l'adoption et la visibilité des outils de durabilité, ainsi que la demande des consommateurs en matière de tourisme durable
- Soutenir la mise en place de réseaux et le partage des bonnes pratiques par les villes européennes récompensées en matière de tourisme intelligent, de culture, de durabilité, d'innovation, d'accessibilité et de patrimoine

Nouveaux profils de compétences et stratégies de formation

Pour répondre aux besoins de compétences de la main-d'œuvre dans le secteur du tourisme, de nouveaux profils de compétences reconnus doivent être intégrés dans la stratégie générale et les programmes d'enseignement et de formation professionnels. Ces derniers devraient s'appuyer sur les structures existantes en la

¹⁶⁴ [COM\(2020\) 696 final](#)

¹⁶⁵ [Rapport annuel 2020/2021 sur les PME](#), p. 71.

¹⁶⁶ [Une initiative de l'Union pour récompenser le tourisme innovant et intelligent dans les villes européennes \(europa.eu\)](#)

¹⁶⁷ [Capitales européennes de la culture | Culture et créativité](#)

¹⁶⁸ [Capitale verte de l'Europe](#)

¹⁶⁹ [Prix de la capitale européenne de l'innovation](#)

¹⁷⁰ [Prix des villes les plus accessibles – Emploi, affaires sociales et inclusion – Commission européenne](#)

¹⁷¹ [European Heritage Awards / Europa Nostra Awards](#)

matière dans les États membres et faire appel aux acteurs du secteur, tels que les autorités chargées de l'éducation, les partenaires sociaux et les établissements d'enseignement professionnel et supérieur. Le secteur privé devrait également être consulté sur les besoins en compétences.

Le programme Erasmus+, qui soutient déjà les partenariats entre les universités et les établissements d'enseignement professionnel dans l'ensemble de l'Union, pourrait les encourager davantage afin que soient élaborés des programmes d'enseignement qui répondent aux nouveaux besoins de compétences dans le secteur du tourisme. Erasmus+ favorise également la mobilité des étudiants et du personnel, ce qui peut renforcer les capacités des établissements d'enseignement¹⁷².

Thème n° 21: les acteurs du secteur de l'éducation chargés de renforcer et de renouveler l'enseignement du tourisme

- Intégration de nouveaux profils de compétences dans la stratégie et les programmes d'enseignement et de formation professionnels, par la coopération entre les autorités chargées de l'éducation, les partenaires sociaux et les établissements d'enseignement professionnel et supérieur
- Élaboration de programmes d'enseignement touristique au moyen de partenariats de coopération, avec le soutien de la deuxième action clé du programme Erasmus+
- Renforcement des compétences et des capacités du personnel éducatif et des étudiants en tourisme grâce aux possibilités de mobilité offertes par Erasmus+ à destination de l'enseignement professionnel et supérieur

Reconversion et perfectionnement professionnels de la main-d'œuvre

Dans le cadre du pacte de l'Union pour les compétences¹⁷³, la Commission invite les entreprises des secteurs public et privé à unir leurs forces et à prendre des mesures

de perfectionnement des compétences et de reconversion professionnelle des travailleurs du secteur du tourisme dans l'Union. L'invitation à adhérer au pacte pour les compétences dans le tourisme a été lancée en 2021 à l'intention des entreprises, des salariés, des autorités nationales, régionales et locales, des partenaires sociaux, des organisations interprofessionnelles et sectorielles, des prestataires de services d'enseignement et de formation, des chambres de commerce et des services de l'emploi¹⁷⁴. Le pacte, assorti d'un accord conjoint sur des objectifs communs, a été lancé en janvier 2022¹⁷⁵ et l'invitation à y adhérer restera ouverte à de nouvelles entreprises et à de nouveaux partenariats. Ce pacte prévoit un soutien, une direction et un suivi communs pour le renforcement des compétences de l'ensemble des acteurs du tourisme de l'Union, et met l'accent sur la nécessité d'une reconversion et d'un perfectionnement professionnels de la main-d'œuvre au regard de la double transition et de l'évolution de la demande touristique.

À l'heure actuelle, plusieurs secteurs du tourisme, l'hôtellerie en particulier, manquent de main-d'œuvre qualifiée. De nouvelles stratégies de formation efficaces et inclusives sont nécessaires pour contribuer à intégrer rapidement la nouvelle main-d'œuvre sur le marché du travail, grâce à des possibilités de formation combinées à des tâches professionnelles réelles. Il est possible d'attirer de nouveaux travailleurs parmi la main-d'œuvre qui quitte les secteurs à fortes émissions de carbone. La reconversion de ces travailleurs devrait être une priorité afin d'éviter des pertes d'emplois globales et de servir les intérêts du secteur du tourisme. Il convient également d'accorder une attention particulière à la formation de spécialistes du tourisme et de cadres à des postes intermédiaires et élevés.

Thème n° 22: le pacte pour les compétences dans le tourisme

- Mise en place de partenariats nationaux, régionaux et locaux en matière de compétences dans les grandes régions touristiques de l'Union
- Incitation des entreprises de tourisme, des prestataires de services d'enseignement, des syndicats et d'autres organisations à s'efforcer d'atteindre des objectifs de

¹⁷² [Possibilités offertes par Erasmus+ | Erasmus+](#)

¹⁷³ [Pacte pour les compétences – Emploi, affaires sociales et inclusion – Commission européenne](#)

¹⁷⁴ [«Invitation to join the pact for skills in Tourism» – NTG](#)

¹⁷⁵ <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=25214&langId=en>

formation de leur main-d'œuvre
convenus d'un commun accord

- Mise au point de formations rapides, de programmes d'apprentissage et de modèles mixtes à destination des chômeurs et des demandeurs d'emploi

Soutien aux compétences des PME

Les partenariats de compétences établis pour les acteurs du tourisme dans le cadre du pacte pour les compétences offriront des possibilités de formation aux travailleurs du secteur dans l'ensemble de l'écosystème touristique, y compris aux employés ou aux gérants de PME. Il existe d'autres programmes ou instruments au service des compétences:

- «Erasmus pour jeunes entrepreneurs»¹⁷⁶ est un programme d'échange international qui donne aux nouveaux entrepreneurs ou aux entrepreneurs en devenir la possibilité d'apprendre auprès d'entrepreneurs expérimentés à la tête de petites entreprises situées dans d'autres pays. Cet échange peut constituer une occasion d'apprendre et d'innover pour le nouvel entrepreneur comme pour le dirigeant de la PME qui l'accueille;
- la plateforme de l'UE sur les compétences et les emplois numériques fournit des informations, des ressources et des possibilités de formation en rapport avec les compétences numériques, en collaboration avec 25 coalitions nationales pour les compétences numériques¹⁷⁷;
- l'alliance Next Tourism Generation procure des ressources en compétences liées aux compétences numériques, sociales et écologiques dans le secteur du tourisme¹⁷⁸;
- la UNWTO Academy donne des informations sur les cours, les webinaires et les ressources à disposition

des professionnels ou futurs
professionnels du tourisme¹⁷⁹.

Thème n° 23: un guichet unique sur les possibilités d'apprentissage pour les PME du tourisme

- Mise à disposition d'un point d'accès numérique et facile d'utilisation aux ressources d'autoformation payantes/gratuites à destination des PME du tourisme, et mise à jour des annonces de formations à venir émanant de différents prestataires
- Mise à disposition d'un espace en ligne par l'intermédiaire duquel les PME du tourisme peuvent communiquer entre elles pour échanger leurs connaissances

Dimension sociale

Des emplois touristiques équitables et attrayants

L'écosystème touristique emploie davantage de femmes que d'hommes, les pourcentages les plus élevés étant observés dans les secteurs de l'hébergement, des agences de voyage et des voyagistes. En 2017, 13 % des personnes employées dans le secteur du tourisme étaient des jeunes¹⁸⁰. Les salaires horaires et les coûts de main-d'œuvre dans le tourisme sont nettement inférieurs à ceux observés dans l'ensemble de l'économie. De plus, la proportion de contrats temporaires est relativement élevée et les taux d'ancienneté sont moindres¹⁸¹. Les femmes dans le tourisme gagnent environ 15 % de moins que leurs homologues masculins¹⁸². Au niveau mondial, elles restent largement sous-représentées dans les postes de direction et ne représentent que 21 % des membres des conseils d'administration des entreprises du tourisme¹⁸³.

L'un des principaux freins à la reprise et à la résilience du tourisme est le manque de main-d'œuvre. En raison des confinements et de la réduction des possibilités de travail, de nombreuses personnes qui travaillaient dans les services d'hébergement, de restauration et d'agences de voyage se sont tournées vers d'autres secteurs. Il est essentiel de mettre en place des parcours de

¹⁷⁶ [Programme européen d'échanges entrepreneuriaux – Erasmus pour jeunes entrepreneurs \(erasmus-entrepreneurs.eu\)](#)

¹⁷⁷ [Offres de formation | Plateforme sur les compétences et les emplois numériques](#)

¹⁷⁸ [HUB Ressources – NTG](#)

¹⁷⁹ [UNWTO Academy | OMT](#)

¹⁸⁰ [Industries du tourisme – emploi – Statistics Explained](#)

¹⁸¹ [Industries du tourisme – emploi – Statistics Explained](#)

¹⁸² OMT, 2019, [Global report on Women in Tourism](#)

¹⁸³ [Tourisme | Institut européen pour l'égalité entre les hommes et les femmes](#)

carrière attrayants, assortis d'emplois stables et de qualité, et d'offrir des salaires équitables et de bonnes conditions de travail grâce à la négociation collective, afin d'attirer et de retenir une main-d'œuvre qualifiée, de relancer le tourisme dans l'Union et d'accroître sa résilience à long terme.

Thème n° 24: des emplois touristiques justes et égaux

- Les entreprises de tourisme doivent proposer un emploi stable et décent, accompagné d'une rémunération juste et égale, d'une couverture sociale complète et d'un contrat de travail, tout en respectant le droit des travailleurs à s'organiser et à négocier collectivement et le principe d'égalité entre les hommes et les femmes
- Les organisations de tourisme publiques doivent donner l'exemple en recourant à des pratiques d'emploi équitables
- Les autorités compétentes doivent effectuer des inspections et des contrôles portant sur les conditions de travail dans le secteur

L'économie sociale, avec ses plateformes numériques collaboratives, joue un rôle de plus en plus important dans l'écosystème touristique. Les plateformes peuvent faciliter l'accès à des offres d'emploi assorties de conditions souples, mais elles peuvent de ce fait conduire à des situations de travail précaires. Concrètement, une personne peut travailler pour une plateforme comme un employé, mais sans avoir de statut professionnel officiel ni de protection sociale liée à l'emploi en question¹⁸⁴. De tels risques existent, par exemple, pour les personnes travaillant pour une plateforme de services de transport de passagers, de livraison de repas ou d'activités locales, telles que des visites guidées, des repas proposés à domicile ou des cours de cuisine ou de danse traditionnelle. Plusieurs points importants

pour les personnes travaillant dans le secteur du tourisme seront examinés dans le cadre des mesures publiées par la Commission pour améliorer les conditions de travail via une plateforme¹⁸⁵, de l'élaboration de lignes directrices sur les conventions collectives relatives aux conditions de travail des indépendants sans salariés¹⁸⁶ et du plan d'action en faveur de l'économie sociale¹⁸⁷.

Accessibilité aux personnes handicapées

L'Union européenne compte environ 87 millions de personnes souffrant d'une forme de handicap¹⁸⁸ et, en 2020, 20,6 % de sa population était âgée de 65 ans ou plus¹⁸⁹. Compte tenu du vieillissement de la population de l'Union, les plus de 65 ans, qui se déplacent pour rendre visite à leurs proches ou voyager avec eux, représentent une importante base de clients pour le tourisme. En 2019, les touristes de plus de 55 ans représentaient déjà 41 % de l'ensemble des nuitées touristiques¹⁹⁰. En outre, comme le soulignent la convention des Nations unies relative aux droits des personnes handicapées¹⁹¹ (à laquelle l'Union et tous les États membres sont parties) et la stratégie en faveur des droits des personnes handicapées 2021-2030¹⁹², les personnes handicapées ont droit à l'égalité d'accès au tourisme (voyages, hôtellerie, activités culturelles). Un tourisme accessible et inclusif est essentiel pour aider tous les citoyens à participer pleinement à la société. Il est donc important de garantir la mise à disposition d'installations touristiques accessibles aux personnes handicapées dans toutes les destinations et de communiquer des informations claires et accessibles à leur sujet aux voyageurs qui planifient et réservent leurs séjours et leurs activités. Selon l'enquête Eurobaromètre 499 réalisée en 2021, 39 % des citoyens de l'Union estimaient que les informations sur l'accessibilité des services touristiques étaient plutôt difficiles ou très difficiles à trouver, et cette proportion était plus élevée chez les personnes âgées.

Parmi les personnes de plus de 65 ans qui n'ont pas effectué de séjours avec nuitées, 47 % ont indiqué que la santé en était l'une

¹⁸⁴ Hauben, Lenaerts et Wayaert, 2020, «[The platform economy and precarious work](#)» (L'économie des plateformes et le travail précaire), étude pour la commission EMPL du Parlement européen.

¹⁸⁵ [Améliorer les conditions de travail dans le cadre du travail via une plateforme](#)

¹⁸⁶ [Lignes directrices sur les conventions collectives relatives aux conditions de travail des indépendants sans salariés](#)

¹⁸⁷ [Plan d'action visant à stimuler l'économie sociale et à créer des emplois](#)

¹⁸⁸ <https://www.disability-europe.net/downloads/1046-edc-task-2-1-statistical-indicators-tables-eu-silc-2018>

¹⁸⁹ [Structure et vieillissement de la population – Statistics Explained](#)

¹⁹⁰ [Tendances du tourisme et vieillissement – Statistics Explained](#)

¹⁹¹ [Article 30 – Participation à la vie culturelle et récréative, aux loisirs et aux sports | Nations unies](#)

¹⁹² [COM\(2021\) 101 final](#)

des principales raisons¹⁹³. Les parties prenantes ont mentionné, lors des consultations, que des besoins particuliers en matière de santé constituaient également un frein aux déplacements et au tourisme pour certaines personnes. La mise en place de structures d'hébergement adaptées pourrait constituer un avantage concurrentiel compte tenu de ces marchés, tout en permettant à un plus grand nombre de personnes de visiter différentes régions et de prendre part aux activités culturelles. Au-delà de la sécurité sanitaire et des installations dans les établissements touristiques, les voyageurs qui ont des besoins médicaux à l'étranger devraient pouvoir accéder aux services de santé lorsqu'ils voyagent. Ce besoin augmentera dans la mesure où les personnes âgées représentent une part croissante des voyageurs. L'utilisation accrue et l'élargissement des services de santé transfrontaliers électroniques tels que la prescription électronique et les dossiers de patients pourraient faciliter l'essor du tourisme dans l'Union pour les personnes qui ont des besoins médicaux à l'étranger.

L'augmentation de la demande de services touristiques plus respectueux de l'environnement accroît également la nécessité de rendre plus accessibles les services et les infrastructures d'écotourisme. La mise au point de solutions de réalité virtuelle et de réalité augmentée accessibles aux personnes handicapées peut offrir d'autres moyens d'accéder aux sites naturels et culturels. Néanmoins, il convient d'accorder une attention particulière aux personnes handicapées lors de la mise en œuvre de la transition numérique au niveau du marketing touristique, du partage d'informations, des services de réservation et de la mise à disposition d'activités touristiques.

Thème n° 25: améliorer l'accessibilité des services touristiques

- Sensibilisation à l'importance de l'accessibilité dans le tourisme
- Amélioration de l'offre et de la visibilité de services touristiques accessibles aux personnes handicapées

- Application des réglementations de l'Union en matière de marchés publics accessibles

Un tourisme accessible à tous

D'après les statistiques d'Eurostat de 2019, 35 % des résidents de l'Union âgés de 15 ans ou plus n'ont pas effectué de voyage avec nuitée¹⁹⁴. Si l'on considère tous les types de déplacements, y compris les excursions d'une journée, l'enquête Eurobaromètre 499 de 2021 a montré qu'avant la pandémie de COVID-19, 11 % des citoyens de l'Union ne voyageaient «jamais» et que 9 % ne voyageaient qu'une fois toutes les quelques années¹⁹⁵. Le tourisme ne devrait pas être considéré comme comprenant uniquement les voyages avec nuitées, mais devrait inclure également les excursions à la journée. Les voyages avec nuitées peuvent être plus compliqués pour les personnes confrontées à des contraintes économiques, à des problèmes de santé ou à des contraintes familiales. La proportion de personnes âgées n'effectuant pas de voyage avec nuitée était plus élevée que celle des jeunes, et 52 % des personnes n'effectuant pas de tels voyages ont mentionné des raisons financières.

L'accès au tourisme pour tous pourrait être stimulé par la mise en place d'hébergements à des prix modérés hors saison et l'organisation de voyages pour les chômeurs, les retraités et les personnes à faibles revenus. Toutefois, les vacances scolaires par exemple peuvent limiter les périodes de voyage pour les familles. Les destinations devraient diversifier leurs services en fonction des différentes contraintes économiques des voyageurs, afin d'améliorer l'accessibilité du tourisme pour toutes sortes de personnes et de familles, tout au long de l'année. Les prestataires de services devraient également veiller à proposer différentes gammes de prix dans leur offre touristique respectueuse de l'environnement, afin que chacun puisse participer à la transition écologique du tourisme.

Outre les besoins en matière d'accessibilité liés à un handicap, à des raisons de santé ou à des contraintes économiques, les destinations touristiques devraient proposer leurs services aux clients sans distinction de

¹⁹³ [Tendances du tourisme et vieillissement – Statistics Explained](#)

¹⁹⁴ [Tendances du tourisme et vieillissement – Statistics Explained](#)

¹⁹⁵ [Attitudes des Européens à l'égard du tourisme – novembre 2021 – enquête Eurobaromètre](#)

religion ou d'orientation sexuelle, aux familles ou aux voyageurs solo, etc., et assurer raisonnablement leur sécurité. Prendre en considération les différents types de clients peut contribuer à la compétitivité et à la résilience d'une destination touristique, en particulier si les informations à ce sujet sont publiées en ligne de manière claire, afin que les clients puissent en tenir compte lors de la planification et de la réservation des services proposés par la destination. Ces services pourraient également profiter aux clients locaux, dans des milieux de plus en plus multiculturels et diversifiés qui se retrouvent dans l'ensemble de l'Union.

Bien-être des résidents

Le tourisme peut constituer un soutien économique important pour les destinations urbaines et rurales et leurs PME. Néanmoins, il importe de veiller à ce que le tourisme ne nuise pas à la nature, à l'environnement local et au bien-être social et culturel des habitants. Les services touristiques ne devraient pas être conçus et proposés aux touristes d'une manière qui puisse nuire à l'environnement, à la culture ou à la population locales. L'attrait de la destination à long terme s'en trouverait amoindri, car elle perdrait de son authenticité sur le plan environnemental et culturel.

Les principaux facteurs susceptibles d'avoir des effets néfastes sur la durabilité d'ordre social des destinations sont les incidences directes négatives du tourisme qui sont perçues localement (foule, nuisances, augmentation des déchets, dommages à la nature ou aux bâtiments) et les incidences indirectes (hausse des prix des services, modification du marché du logement, gentrification et accès aux locaux commerciaux dans les centres-villes). Les consultations des parties prenantes ont mis en lumière que le bien-être des résidents est un aspect essentiel de la durabilité à long terme du tourisme. C'est pourquoi l'organisation de gestion du tourisme au niveau de la destination devrait tenir compte des résidents dans la planification des activités touristiques et le suivi de leurs incidences.

La crise de la COVID-19 a montré qu'il est possible de parvenir à des modèles économiques plus résilients lorsque les services proposés profitent à la fois aux

résidents et aux touristes. Ainsi, les modifications soudaines des flux de touristes ne paralysent pas l'économie locale. Le rapport de Booking.com sur les voyages durables indique que 73 % des voyageurs souhaitent vivre de véritables expériences représentatives de la culture locale¹⁹⁶. Les services touristiques présentant un intérêt pour les résidents offrent des lieux de rencontre naturels entre les résidents et les touristes, qui profitent ensemble des attraits culturels et des pratiques locales authentiques.

Thème n° 26: des services touristiques destinés aux touristes comme aux résidents

- Diversifier et concevoir les services touristiques de manière à ce qu'ils profitent à la fois aux résidents et aux touristes
- Tenir compte des différents types de clients, tels que les familles, les voyageurs solo et les personnes ayant des orientations religieuses, spirituelles ou sexuelles différentes

Un tourisme durable pour la jeune génération

Dans la perspective d'une double transition tournée vers l'avenir et d'une résilience à long terme, il est essentiel de veiller à ce que la future génération de touristes partage les valeurs et les objectifs de la transition à long terme, qu'ils soient fournisseurs ou consommateurs de services touristiques. Cette vision doit être appuyée par une éducation de base qui plaide en faveur d'un comportement durable, accompagnée de solutions pédagogiques innovantes telles que celles mises au point par la coalition «Éducation pour le climat»¹⁹⁷ et qui s'inscrivent dans le cadre européen de compétences en matière de durabilité environnementale¹⁹⁸. Les jeunes doivent également apprendre à devenir des consommateurs, des travailleurs et des citoyens compétents sur le plan numérique, en acquérant les compétences numériques nécessaires conformément au cadre européen des compétences numériques¹⁹⁹.

¹⁹⁶ Booking.com, 2021, [Sustainable Travel Report](#).

¹⁹⁷ [Coalition «Éducation pour le climat»](#) | [Coalition «Éducation pour le climat»](#)

¹⁹⁸ [GreenComp: the European sustainability competence framework](#) (cadre européen de compétences en matière de durabilité environnementale) | [EU Science Hub](#)

Il est également important de stimuler et de soutenir l'intérêt des jeunes de l'Union à voyager et à mieux connaître l'histoire et la culture européennes au moyen d'expériences et d'échanges concrets. L'année 2022 est l'année européenne de la jeunesse. Elle mettra en lumière les possibilités offertes aux jeunes de voyager dans toute l'Europe, appuyées par l'initiative DiscoverEU et le portail européen de la jeunesse²⁰⁰. Globalement, l'initiative DiscoverEU²⁰¹ financera les voyages en train de 700 000 jeunes entre 2021 et 2027. Ces voyages visent à leur faire découvrir la richesse et la diversité des paysages naturels, de la culture et des populations de l'Europe.

²⁰⁰ [Portail européen de la jeunesse | Portail européen de la jeunesse](#)

²⁰¹ [DiscoverEU | Portail européen de la jeunesse](#)

INVESTISSEMENTS ET FINANCEMENT

Les financements des secteurs public et privé jouent un rôle clé dans l'écosystème du tourisme, et les partenariats entre les deux secteurs sont des moteurs importants de la transition écologique et numérique. Ce rôle consiste à favoriser la mise en place de pratiques plus respectueuses de l'environnement, à faciliter le partage de données et l'innovation numérique, et à soutenir la recherche et l'innovation et le perfectionnement des compétences dans tous les secteurs et pour tous les acteurs de l'écosystème touristique.

Investissements privés et prêts

Les investissements privés jouent un rôle clé dans l'écosystème touristique. Les restrictions et les obstacles en matière de déplacements ainsi que les confinements répétés depuis mars 2020 ont fortement réduit la capacité de l'écosystème touristique de l'Union à investir dans la mise au point de chaînes d'approvisionnement plus résilientes et d'une nouvelle offre (tourisme «décarboné» et tourisme «lent» par exemple). Le déficit d'investissement pour la période 2020-2021 est estimé à 161 milliards d'euros (soit le besoin d'investissement le plus élevé de tous les écosystèmes industriels)²⁰². Le «World Travel & Tourism Council» (Conseil mondial du voyage et du tourisme) estime que les investissements en capital dans le secteur du voyage et du tourisme ont diminué de 29,7 % pour la seule année 2020²⁰³.

La plupart des secteurs de l'écosystème touristique ont dû réaffecter leur budget d'investissement et emprunter de l'argent pour payer leurs coûts fixes pendant la pandémie. Ce niveau élevé d'endettement complique le refinancement et la levée de liquidités pour réaliser des investissements à moyen terme. La seule exception majeure concerne les investissements en capital liés

à l'hébergement. Contrairement à d'autres secteurs tels que le transport aérien ou les croisières, dans lesquels les actifs se déprécient assez rapidement, le secteur de l'hôtellerie parvient toujours à lever des fonds pour réaliser des investissements immobiliers. Les niveaux d'investissement, en particulier les investissements directs étrangers, se redressent du fait que de nombreux projets antérieurs à la pandémie de COVID-19 redémarrent, malgré les problèmes rencontrés dans les chaînes d'approvisionnement du secteur de la construction²⁰⁴.

La Commission soutient les investissements réalisés dans des activités durables et a recours à cet effet à un système commun de classification des activités économiques durables, appelé «taxinomie de l'UE», conformément au plan d'action sur le financement de la croissance durable²⁰⁵. La Banque européenne d'investissement accorde des prêts, par exemple, aux hôtels, au secteur hôtelier, aux infrastructures culturelles, aux parcs thématiques et aux infrastructures de transport²⁰⁶. Elle soutient notamment les projets portant sur l'efficacité énergétique et le réaménagement urbain.

Les obstacles à l'investissement

Malgré divers mécanismes de soutien²⁰⁷, la crise de la COVID-19 a eu de graves répercussions sur les liquidités des entreprises de tourisme, en raison des confinements, des fermetures de services et de la diminution de la clientèle. Ce manque de liquidités et la dette accumulée peuvent constituer un obstacle à l'investissement privé dans les mesures nécessaires à la double transition, en particulier pour les petites entreprises. Diverses incertitudes en matière de réglementation et de marché nuisent également au climat d'investissement.

La contribution nécessaire du secteur du voyage et du tourisme à la loi sur le climat et aux objectifs de neutralité carbone à

²⁰² [SWD\(2020\) 98 final](#), p. 41.

²⁰³ «from US\$ 986 billion in 2019 of total global investment to US\$ 693 billion» (de 986 milliards d'USD d'investissement total au niveau mondial en 2019 à 693 milliards d'USD), WTTC, *Investing in travel & tourism*, septembre 2021, p. 2.

²⁰⁴ Selon le rapport de Lodging Econometrics du 17 novembre 2021, intitulé «Europe Hotel Construction Pipeline Trend Report», à la fin du troisième trimestre 2021, le nombre de projets hôteliers en cours de construction avait diminué de 6 % (870 projets) et le nombre de chambres de 5 % (144 463 chambres) par rapport à la même période de l'année précédente. Le nombre de projets dont la construction devait démarrer au cours des 12 mois suivants a diminué de 7 % et le nombre de chambres de 5 % par rapport à la même période de

l'année précédente. Toutefois, les projets en phase de planification précoce augmentent respectivement de 15 % et de 22 %, en glissement annuel.

²⁰⁵ [Stratégie renouvelée en matière de finance durable et mise en œuvre du plan d'action sur le financement de la croissance durable | Commission européenne](#)

²⁰⁶ <https://www.eib.org/fr/products/index.htm>
<https://www.eib.org/fr/projects/sectors/transport/index.htm>

²⁰⁷ [SURE](#), [CRII+](#), [REACT-EU](#) et l'[encadrement temporaire des aides d'État](#), qui a été prolongé jusqu'en juin 2022. Un soutien indirect a également été apporté, au moyen de modifications de la législation de l'Union visant à soulager temporairement le secteur de l'aviation, par exemple.

Tableau n° 2: programmes de financement de l'Union qui concernent le tourisme

	Programmes de financement de l'UE pour la période 2021-2027 visés par le guide sur le financement de l'UE destiné au tourisme	CFP	NextGenerationEU	Total en milliards d'EUR*
1	Facilité pour la reprise et la résilience		723,8	723,8
2	Fonds européen de développement régional (FEDER) et Fonds de cohésion	274,0		274,0
3	Fonds social européen plus (FSE+)	99,3		99,3
4	Fonds européen agricole pour le développement rural (Feader)	87,4	8,1	95,5
5	Fonds européen pour les affaires maritimes, la pêche et l'aquaculture (FEAMPA)	6,1		6,1
6	Programme pour l'environnement et l'action pour le climat (LIFE)	5,4		5,4
7	Horizon Europe	86,1	5,4	91,5
8	Programme Europe créative	1,8		2,5
9	Erasmus+	24,6		26,5
10	Fonds pour une transition juste (FTJ)	8,5	10,9	19,3
11	Programme pour une Europe numérique	7,6		7,6
12	Programme pour le marché unique	4,2		4,2
13	Fonds InvestEU	3,1	6,1	10,3
14	REACT-EU		50,6	50,6
15	Fonds européen d'ajustement à la mondialisation (FEM)			1,5
	Total du budget en milliards d'EUR			1.422,2

* Les montants sont arrondis. Pour certains programmes, le total comprend des apports supplémentaires.

Sources: DG EMPL (2021) Fonds européen d'ajustement à la mondialisation en faveur des travailleurs licenciés (FEM)

l'horizon 2050 suppose des changements probables en matière d'obligations publiques (permis environnementaux par exemple) et de mesures incitatives (la suppression de l'exonération de la taxe énergétique sur les vols effectués à l'intérieur de l'Union par exemple). Les investisseurs sont également confrontés à la volatilité de la demande à court terme (fortes hausses et baisses en fonction des vagues de COVID-19 et des restrictions de déplacement en découlant) et ont des difficultés à anticiper les changements à long terme, tels que la part du tourisme écologique à l'avenir.

Enfin, les investissements directs étrangers ont tendance à se concentrer uniquement sur quelques secteurs, tels que les technologies d'offre de voyages et d'autres services touristiques, les hôtels et la location de voitures de courte durée.²⁰⁸

Sources de financement de l'Union pour le tourisme

De nombreux secteurs et opérateurs touristiques peuvent bénéficier d'un soutien au titre de 15 programmes de financement différents de l'Union. Ensemble, ces programmes apportent un soutien plus complet, au niveau de l'Union, que celui qui pourrait être apporté par un seul programme

de financement propre au tourisme. Le tableau n° 2 répertorie ces 15 programmes de l'Union.

Pour aider les acteurs du tourisme à trouver un financement au titre des programmes de l'Union, la DG GROW a publié un [guide sur le financement de l'UE destiné au tourisme](#). Ce guide cite des exemples de projets ayant bénéficié d'un financement au titre de différents programmes.

Soutien technique de l'Union à la transformation de l'écosystème touristique

La Commission aide les États membres, sur demande, à concevoir et à mettre en œuvre des réformes en faveur d'un tourisme durable, résilient et numérique, au moyen de l'instrument d'appui technique. En 2022, l'instrument d'appui technique aidera plusieurs États membres à promouvoir une meilleure gouvernance des données, à mettre au point des outils permettant la transformation écologique et numérique de l'industrie du tourisme et à améliorer la gestion des destinations.

Programmes gérés aux niveaux national et régional

²⁰⁸ OMT, 2020, «Enabling Frameworks for Tourism Investment – Drivers and Challenges shaping Investments in Tourism», p. 19 et suivantes. Ces investissements sont traditionnellement beaucoup plus limités dans les infrastructures

de transport (chemin de fer, aéroports, etc., infrastructures dont les investisseurs ne peuvent pas acquérir la propriété ou sur lesquelles ils ne peuvent pas exercer une influence significative) et dans les secteurs moins lucratifs.

Les fonds de la politique de cohésion²⁰⁹ apportent un soutien aux régions et aux villes de l'Union européenne dans les domaines de la création d'emplois, de la compétitivité des entreprises, de la croissance économique, du développement durable et de l'amélioration de la qualité de vie des citoyens. Ce soutien est apporté selon le mode de la gestion partagée, dans le cadre de laquelle les États membres et les autorités régionales et locales sont responsables de l'utilisation des fonds et doivent établir des priorités en fonction des besoins recensés et dans le respect des conditions fixées. Ce mode permet aux autorités nationales, régionales et locales de mettre en place des dispositifs qui répondent aux besoins particuliers de la région, avec des fonds du budget de l'Union couplés à des financements nationaux et privés.

Au cours de la période de programmation 2021-2027, les fonds de la politique de cohésion, en particulier le Fonds européen de développement régional, continuent d'offrir de nombreuses possibilités au titre des objectifs stratégiques visant à renforcer les fondements d'un écosystème touristique plus résilient et plus durable. À titre d'exemple, le Fonds encourage les investissements dans les solutions numériques, les projets visant une utilisation optimale et durable des ressources environnementales, la diversification de l'offre touristique et la coopération transfrontalière dans le domaine du tourisme durable. Un nouvel objectif spécifique du Fonds européen de développement régional a été ajouté. Cet objectif est de favoriser le tourisme durable pour renforcer le développement économique, l'inclusion sociale et l'innovation sociale; à cet effet, il convient de reconnaître le potentiel de transformation du secteur du tourisme pour relever les défis socio-économiques et de tenir compte des besoins de transformation écologique et numérique et de résilience dans la zone cible. Le tourisme durable peut également bénéficier d'un soutien au titre des stratégies intégrées de développement local, qui sont fondées sur les besoins et le potentiel des territoires.

Un soutien peut également être apporté aux opérateurs et aux PME de tourisme au titre des plans nationaux de reprise et de

résilience, qui prévoient une aide spécifique à la transition écologique et numérique des PME. En outre, 16 plans nationaux comportent des éléments précisément liés au tourisme. Plus de la moitié des investissements prévus (56 %) visent à renforcer la résilience et la compétitivité de l'écosystème touristique, un tiers (32 %) des investissements seront consacrés à l'amélioration de la durabilité environnementale, et 12 % soutiendront la transformation numérique. En outre, les mesures relatives à l'apprentissage tout au long de la vie, à l'enseignement professionnel et à la reconversion professionnelle de la main-d'œuvre profiteront également aux entreprises de tourisme et à leurs employés.

Dans le cadre du programme pour le marché unique, la Commission cofinance, avec les États membres, le réseau des centres européens de consommateurs²¹⁰, qui fournit des conseils et une assistance aux touristes concernant leurs droits en tant que consommateurs lorsqu'ils voyagent dans un autre pays de l'Union.

Des mécanismes de soutien axés sur les PME

Au titre du programme pour le marché unique et de son pilier PME, la Commission soutient des initiatives qui ciblent précisément les PME. Dans le cadre des appels annuels à projets, un soutien thématique à destination des PME est organisé dans différents États membres, comprenant à la fois un soutien financier direct et une assistance technique. Les mesures lancées en 2021 pour appuyer la transformation numérique des PME²¹¹ et d'autres mesures attendues en 2022 contribueront à accélérer la reprise après la pandémie de COVID-19 en stimulant la croissance du tourisme durable²¹², notamment la participation aux programmes environnementaux et la réalisation d'évaluations de l'empreinte environnementale des produits.

Outre les programmes de financement, d'autres mécanismes de soutien aux PME et aux grandes entreprises viennent également en aide aux personnes qui travaillent dans le tourisme. Ces ressources sont facilement

²⁰⁹ [Politique de cohésion 2021-2027 – Politique régionale – Commission européenne](#)

²¹⁰ [Réseau des centres européens de consommateurs – réseau CEC Commission européenne](#)

²¹¹ https://ec.europa.eu/research/participants/data/ref/other_eu_pro/g/cosme/wp-call/call-fiche_cos-tourinn-2020-3-04_en.pdf

²¹² [COVID-19 Recovery Through Sustainable Tourism Growth and SME Support \(Relance post COVID-19 par la croissance du tourisme durable et le soutien aux PME\) \(SMP-COSME-2021-TOURSME\)](#)

accessibles à tous et permettent de bénéficier directement de conseils et de la possibilité de nouer des contacts avec des pairs et des experts:

- le **réseau Entreprise Europe**²¹³ soutient toutes les PME dans les domaines de l'innovation, des droits de propriété intellectuelle et du passage au numérique. Depuis 2022, le réseau

Thème n° 27: renforcer la visibilité des possibilités de financement pour les acteurs du tourisme

- Améliorer le guide sur le financement de l'Union destiné au tourisme en y ajoutant des informations sur les projets récemment financés et les appels à venir
- Mettre en place un «guichet unique» qui présente les principaux moyens de soutien aux PME du tourisme et les possibilités de financement aux niveaux européen, national et régional
- Veiller à l'efficacité de la communication au sujet du soutien direct apporté aux PME dans les États membres au titre du programme pour la compétitivité des PME et entreprises (COSME) et du programme pour le marché unique

dispose également de conseillers en matière de durabilité environnementale. Grâce au réseau Entreprise Europe, les PME du tourisme disposent de points de contact locaux, qui sont en mesure de les conseiller et de les mettre en relation avec des experts et des ressources;

- la plateforme collaborative «**European Cluster Collaboration Platform**»²¹⁴ apporte un soutien aux pôles industriels dont plusieurs sont liés au tourisme. Elle met à disposition des outils permettant de trouver des partenariats de soutien aux niveaux régional, national et européen;
- les **pôles européens d'innovation numérique**²¹⁵ fournissent des services

liés à l'innovation, tels que des conseils en matière de financement, des formations et un soutien à l'acquisition des compétences nécessaires au succès de la transformation et de l'innovation numériques;

- le dispositif «Accélérateur du CEI» (**Conseil européen de l'innovation**²¹⁶) fournit aux PME un soutien financier, des services d'accompagnement et de mentorat, ainsi qu'un accès à des investisseurs et à des entreprises;
- la page **Accès au financement**²¹⁷ sur le portail Your Europe (L'Europe est à vous) aide les PME à trouver des informations sur les prêts et les programmes de capital-risque soutenus par l'Union européenne;
- le **Fonds européen d'investissement**²¹⁸ soutient les PME européennes en améliorant leur accès au financement grâce à un large éventail d'intermédiaires financiers sélectionnés.

²¹³ [Réseau Entreprise Europe](#)

²¹⁴ [Page d'accueil | Plateforme collaborative «European Cluster Collaboration Platform»](#)

²¹⁵ [Pôles européens d'innovation numérique | Façonner l'avenir numérique de l'Europe](#)

²¹⁶ [Accélérateur du CEI](#)

²¹⁷ [Accès au financement – L'Europe est à vous](#)

²¹⁸ <https://www.eif.org>

SUIVI ET MISE EN ŒUVRE CONJOINTE

Lancer un processus de mise en œuvre conjointe

Le processus de création conjointe avec les parties prenantes a montré l'importance de la collaboration pour soutenir la transition écologique et numérique, relancer la croissance après la pandémie et accroître la résilience et la durabilité à long terme de l'écosystème. Cette coopération ne doit pas s'arrêter à la publication du parcours de transition. Elle devrait se poursuivre par un processus de mise en œuvre conjointe, dans le cadre duquel la responsabilité partagée (sous la forme d'engagements et de promesses) s'accompagne de structures et de procédures participatives visant à contribuer au soutien continu et à l'évaluation régulière des mesures et des objectifs de transition.

Le processus de mise en œuvre conjointe débutera par la diffusion du parcours de transition pour le tourisme auprès de tous les acteurs de l'écosystème touristique et par l'incitation de ces derniers à présenter leurs engagements en faveur de la mise en œuvre conjointe de ce parcours.

- Les parties prenantes seront invitées à faire connaître leur engagement à appliquer certaines mesures et/ou à atteindre des objectifs précis définis dans le parcours de transition. Ces engagements et les résultats de leur suivi annuel seront publiés en ligne. Les engagements devraient inclure des objectifs mesurables, et les engagements en matière d'environnement et de durabilité devraient être validés par des tiers et étayés par le système EMAS, le label écologique de l'Union ou des évaluations de l'empreinte environnementale de produit et de l'empreinte environnementale d'organisation.
- Les parties prenantes seront invitées à manifester leur intérêt à participer à des task forces chargées d'appuyer et de surveiller les progrès accomplis sur les aspects essentiels (écologie, numérique, résilience) du parcours de transition.

- Les parties prenantes seront également invitées à tirer parti des synergies entre les objectifs du parcours de transition pour le tourisme et les initiatives internationales telles que la déclaration de Glasgow²¹⁹, le réseau One Planet²²⁰, l'initiative Destination 2050²²¹, le pacte pour les compétences dans le tourisme²²² et d'autres initiatives internationales et européennes lors de la planification de leurs engagements, de leurs objectifs et de l'évaluation des progrès accomplis.

Engagement et soutien des États membres

Les États membres de l'Union ont participé à toutes les phases du processus de création conjointe, y compris à des réunions de consultation spécifiques. Leur soutien en faveur de la transition est essentiel pour guider et appuyer les efforts déployés aux niveaux régional et local, compte tenu des besoins propres à chaque territoire.

La Commission continuera de collaborer avec les experts des États membres en vue de convenir d'un ensemble de mesures et d'un plan de travail pluriannuel, sur la base des actions décrites dans le parcours de transition.

Coordination des politiques

Comme expliqué dans le présent document, l'écosystème touristique est lié à plusieurs autres écosystèmes et aux politiques qui s'y appliquent. Pour cette raison, il importe de veiller à ce que le processus de mise en œuvre conjointe du parcours de transition pour le tourisme tienne compte des progrès réalisés par les autres écosystèmes et de l'évolution des autres politiques de l'Union. À cette fin, la DG GROW participera à la coordination des travaux avec les autres services de la Commission.

Les parties prenantes ont souligné qu'elles estimaient également qu'une coordination des politiques était nécessaire au niveau des États membres. Cette coordination est fortement encouragée et, par conséquent, le groupe de travail «Tourisme» du Conseil pourrait envisager des réunions de coordination avec d'autres groupes de travail si besoin est.

²¹⁹ [ACCUEIL | Déclaration de Glasgow sur l'alimentation et le climat](#)

²²⁰ [Accueil | réseau One Planet](#)

²²¹ [Accueil \(destination2050.eu\)](#)

²²² <https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=25214&langId=en>

Assistance technique par l'intermédiaire d'une plateforme collaborative en ligne

Comme le mettent en lumière plusieurs sections du présent rapport et les mesures qui s'y rapportent, il est nécessaire de créer une plateforme technique qui constitue un point d'appui central pour les parties prenantes. Le lancement d'une telle plateforme sera l'une des principales missions de la DG GROW en 2022. Cette plateforme soutiendra la mise en place de plusieurs des mesures recensées dans le parcours de transition et offrira un espace propice aux prises de contact structurées ou non entre les parties prenantes et à l'acquisition de connaissances.

Elle apportera un soutien essentiel au processus de mise en œuvre conjointe du parcours de transition. De plus, elle mettra des ressources et un espace de travail à la disposition des task forces, accueillera des discussions structurées entre les parties prenantes, permettra l'échange d'informations et le soutien des pairs pour des mesures particulières, ainsi que la réalisation d'enquêtes sur les défis auxquels sont confrontées les parties prenantes et les progrès accomplis sur la voie de la transition.

La plateforme indiquera également des liens vers les observatoires et les bonnes pratiques dans les domaines concernés par les mesures de transition vers un tourisme plus respectueux de l'environnement, plus numérique et plus résilient, notamment:

- l'observatoire de la mobilité urbaine Eltis (<https://www.eltis.org/>);
- la plateforme des acteurs européens de l'économie circulaire <https://circulareconomy.europa.eu/platform/fr/>;
- la plateforme de l'UE sur les pertes et le gaspillage alimentaires (<https://ec.europa.eu/food/safety/food-waste/eu-food-loss-waste-prevention-hub/>);
- les bonnes pratiques des capitales du tourisme intelligent https://smart-tourism-capital.ec.europa.eu/best-practices_en;
- le portail des entreprises du tourisme (https://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/business-portal_en).

Grâce à la mise en place de liaisons efficaces avec les enceintes existantes, le processus de mise en œuvre conjointe du parcours de transition garantira l'optimisation des ressources, sans doubles emplois.

Évaluation et suivi des progrès tout au long du parcours

Le suivi du parcours de transition devrait s'effectuer de manière collaborative et être lié au soutien apporté à la mise en œuvre conjointe. La méthode précise sera examinée et convenue avec les parties prenantes qui participent à la mise en œuvre conjointe, mais le plan initial prévoit les actions suivantes:

- inviter les parties prenantes à constituer trois task forces, la première chargée de la transition écologique, la deuxième de la transition numérique et la troisième de la résilience. Les mesures définies dans le parcours de transition seront ensuite attribuées à ces task forces pour qu'elles en effectuent le suivi et qu'elles accompagnent leur mise en place. Ces task forces organiseront elles-mêmes leur travail et, avec le soutien de la Commission, prépareront chaque année une synthèse des progrès accomplis dans la mise en place des mesures du parcours de transition pour le tourisme;
- réaliser une enquête annuelle auprès des parties prenantes qui se sont engagées à mettre en œuvre les mesures et à atteindre les objectifs du parcours de transition. L'état mis à jour des engagements sera publié en ligne sur la plateforme de collaboration à des fins d'information et d'incitation des autres parties prenantes;
- organiser chaque année une réunion plénière (hybride) de toutes les parties prenantes participant à la mise en œuvre conjointe du parcours de transition, en vue d'établir les conclusions annuelles sur les progrès réalisés dans la mise en place du parcours de transition pour le tourisme. Lors de cette réunion, les trois task forces présenteront leur évaluation des progrès accomplis au cours de l'année, qui feront l'objet d'une discussion, ainsi qu'une synthèse des résultats de l'enquête sur les progrès réalisés par rapport aux engagements et une mise à jour annuelle des indicateurs du tableau de bord du tourisme de l'Union relatifs aux aspects écologique, numérique et de résilience du tourisme dans l'Union.

Outre les travaux continus de mise en œuvre conjointe, de soutien et de suivi réalisés par les task forces et les parties prenantes actives avec le soutien de la Commission, les progrès réalisés pourraient être évalués au moyen d'études de bilan spécifiques dirigées par les task forces, qui démarreraient en 2023, en 2025 et en 2030. Une analyse structurée de toutes les mesures figurera dans ces études, ainsi que des recommandations s'il s'avérait nécessaire de réviser les mesures, les objectifs ou les mécanismes de soutien.

Le suivi des initiatives des États membres et du programme de l'Union européenne pour le tourisme sera appuyé par le comité consultatif du tourisme. La Commission tiendra également le groupe de travail «Tourisme» du Conseil informé des progrès réalisés dans la mise en œuvre conjointe du parcours de transition pour le tourisme. Le forum industriel supervise les parcours de transition de tous les écosystèmes industriels et sera régulièrement informé des progrès réalisés dans la mise en place du parcours de transition pour le tourisme.

Figure 2: plateforme de collaboration pour la mise en œuvre conjointe du parcours de transition pour le tourisme



ANNEXE 1: TABLEAU DES ACTIONS, DES ACTEURS ET DES RÉALISATIONS

Thème	Actions	Acteurs clés	Réalisation	Source
RÈGLEMENTATION ET GOUVERNANCE PUBLIQUE				
Thème n° 1: des mesures équitables concernant les locations de courte durée	Renforcer le cadre de l'Union concernant les locations de courte durée afin d'accroître la transparence du marché et d'améliorer l'accès à celui-ci Mettre en place des politiques qui favorisent des services de location de courte durée équilibrés, équitables et transparents	Autorités nationales, régionales et locales Commission européenne	Un marché européen des locations de courte durée florissant et transparent, qui offre des possibilités et qui contribue à l'écosystème touristique d'une manière totalement durable	Rapport de consultation ²²³ , section 1.3
Thème n° 2: une réglementation en faveur des déplacements combinant plusieurs modes de transport	Renforcer le cadre réglementaire de l'Union pour faciliter la planification des trajets multimodaux et l'achat de billets multimodaux au moyen de services numériques	Commission européenne □ Autorités nationales, régionales et locales □ Industrie du tourisme	Davantage de possibilités pour les touristes d'organiser des voyages de porte à porte vers des destinations urbaines et rurales dans l'Union	Rapport de consultation, section 2.1
Thème n° 3: amélioration des statistiques et des indicateurs sur le tourisme	Réviser les règles en matière de collecte de données harmonisées sur les statistiques du tourisme afin d'y inclure des éléments relatifs à la durabilité sur le plan économique, social et environnemental Améliorer l'accès aux données destinées à la production des statistiques officielles	Système statistique européen (SSE) Commission européenne Industrie du tourisme Autorités régionales et locales Organisations de gestion des destinations	Un cadre de référence européen révisé pour les statistiques du tourisme, qui comprend des indicateurs sur les incidences économiques, environnementales et sociales du tourisme à l'horizon 2030 Production de statistiques officielles bénéficiant également de données collectées par des entreprises privées, dans le	Rapport de consultation, sections 1.2 et 1.4 □ Consultations des États membres

²²³ [Rapport de consultation des parties prenantes](#)

Thème	Actions	Acteurs clés	Réalisation	Source
	Inclure des indicateurs clés de durabilité par destination dans le cadre de la collecte de données harmonisées sur le tourisme Mettre en place le tableau de bord du tourisme de l'Union européenne pour faciliter le suivi des aspects environnementaux, numériques et socio-économiques du tourisme		respect des règles en matière de protection des données et des intérêts commerciaux légitimes Tableau de bord du tourisme de l'Union accessible au public et utilisé par le public	
Thème n° 4: élaboration ou mise à jour de stratégies touristiques globales	Élaboration de stratégies nationales ou régionales globales en faveur d'un tourisme durable sur le plan économique, environnemental et social Indications et échanges de bonnes pratiques facilitant l'élaboration des stratégies aux niveaux national, régional et local	Autorités nationales, régionales et locales □ Industrie du tourisme □ Commission européenne	Tous les États membres ou leurs principales régions touristiques disposent de stratégies de tourisme globales en 2025. □ □ Événements et ressources concernant l'échange de bonnes pratiques	Rapport de consultation, sections 1.1 et 1.4 □ Consultations des États membres
Thème n° 5: gouvernance partagée des destinations touristiques	Mise en place de modèles de gestion de destination collaboratifs et fondés sur des données Récompense des pratiques de gestion intelligente des destinations («Capitales européennes du tourisme intelligent») Examen et partage des bonnes pratiques de gestion des destinations	Organisations de gestion des destinations □ Autorités régionales et locales □ Industrie du tourisme □ Commission européenne □ Touristes	Toutes les organisations de commercialisation et de gestion des destinations financées par des fonds publics soutiennent le modèle de gouvernance partagée, qui inclut les parties prenantes du secteur public et du secteur privé, les résidents et les touristes Résultats d'une étude sur les modèles de gestion et de commercialisation des destinations dans l'Union et	Rapport de consultation, section 1.4

Thème	Actions	Acteurs clés	Réalisation	Source
			recommandations qui en découlent	
TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET NUMÉRIQUE				
Thème n° 6: mobilité durable	Élaboration de plans de réduction des GES par les entreprises de transport de passagers, conformément aux objectifs de la loi européenne sur le climat Prise en considération du point de vue des touristes dans les plans de mobilité durable des villes et des régions, même de petite taille Renforcement de l'attrait des chemins de fer pour les touristes	Industrie du tourisme□ Autorités nationales, régionales et locales□ Touristes²²⁴	Engagements et plans d'action des entreprises de transport de voyageurs Plans de mobilité urbaine durable, qui tiennent compte du point de vue des touristes Doublement du trafic ferroviaire à grande vitesse d'ici à 2030	Rapport de consultation, section 2.1
Thème n° 7: circularité des services touristiques	Recours accru aux ingrédients d'origine locale à faible empreinte environnementale afin de réduire l'incidence des services alimentaires sur l'environnement Réduction du gaspillage alimentaire dans le secteur hôtelier Réduction et tri des déchets générés par les services touristiques	Industrie du tourisme□ Autorités nationales, régionales et locales□ Organisations de gestion des destinations□ Touristes²²⁵	Les entreprises de tourisme et d'hôtellerie réduisent le gaspillage alimentaire conformément aux objectifs fixés à l'échelle de l'Union à l'horizon 2030 Réduction de moitié de la quantité de déchets non recyclés d'ici à 2030 Récompense accordée en 2024 aux villes qui ont enregistré les progrès les plus importants en	Rapport de consultation, sections 2.3 et 2.4

²²⁴ L'enquête [Eurobaromètre 499](#) a montré qu'une part importante des citoyens de l'Union (36 %) sont prêts à changer leurs habitudes de voyage pour qu'elles soient plus durables sur le plan environnemental, en choisissant leur mode de transport en fonction de son incidence sur l'environnement.

²²⁵ L'enquête [Eurobaromètre 499](#) a montré qu'une grande partie des citoyens de l'Union (55 %) sont prêts à changer leurs habitudes de voyage pour qu'elles soient plus durables sur le plan environnemental, en consommant davantage de produits locaux.

Thème	Actions	Acteurs clés	Réalisation	Source
	Utilisation plus rationnelle de l'eau, réduction du stress hydrique et de la pollution, amélioration de l'assainissement		matière de réduction de la pollution de l'air, de l'eau et des sols sur la période 2021-2023	
Thème n° 8: transition écologique des entreprises de tourisme	Enregistrement des entreprises de tourisme, y compris des PME, dans le système EMAS Demande d'attribution, par les entreprises d'hébergements touristiques (y compris les PME), du label écologique de l'UE ou d'un autre label écologique EN ISO 14024 de type I ou d'un label facultatif équivalent, qui est géré de manière indépendante, fondé sur plusieurs critères et vérifié par des tiers Utilisation, par les opérateurs touristiques, des critères des marchés publics écologiques de l'Union européenne, le cas échéant Programmes de renforcement des capacités, assistance technique et financière aux PME pour leur permettre d'adopter des pratiques et des modèles respectueux de l'environnement	PME, industrie du tourisme Autorités nationales, régionales et locales Commission européenne Touristes²²⁶	Augmentation du nombre d'entreprises de tourisme enregistrées dans le système EMAS Hausse du nombre de services touristiques ou d'entreprises d'hébergements touristiques ayant reçu le label écologique de l'UE ou un autre label écologique EN ISO 14024 de type I ou un label facultatif équivalent, qui est géré de manière indépendante, fondé sur plusieurs critères et vérifié par des tiers Utilisation accrue des critères des marchés publics écologiques de l'Union dans le cadre des achats de services de l'écosystème touristique Participation accrue des PME aux programmes de certification écologique	Rapport de consultation, sections 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 et 2.5

²²⁶ L'enquête [Eurobaromètre 499](#) a montré que près de la moitié des citoyens de l'Union (48 %) sont prêts à changer leurs habitudes de voyage pour qu'elles soient plus durables sur le plan environnemental, en réduisant leurs déchets pendant leurs vacances. De plus, 35 % d'entre eux seraient prêts à réduire leur consommation d'eau en vacances, et la même proportion (35 %) serait prête à payer davantage pour protéger l'environnement naturel.

Thème	Actions	Acteurs clés	Réalisation	Source
Thème n° 9: des services touristiques fondés sur les données	Coopération entre les parties prenantes en vue de convenir de pratiques communes (code de conduite) et de partager activement les données relatives au tourisme dans un espace européen des données sur le tourisme Utilisation accrue du partage de données dans les services touristiques personnalisés et la gestion des destinations, des activités de suivi et de la prestation de services, y compris la création de nouvelles plateformes à destination des PME Utilisation de l'intelligence artificielle et de l'innovation fondée sur les données, telle que la technologie des jumeaux numériques locaux pour la planification prédictive, afin de répondre avec précision à la demande et d'accroître l'utilisation efficace des ressources par les services	Industrie du tourisme, PME□ Organisations de gestion des destinations□ Touristes	Code de conduite en matière de partage des données à convenir par les parties prenantes en 2022 Augmentation de l'offre de services touristiques personnalisés et utilisation d'outils de gestion des destinations fondés sur les données	Rapport de consultation, sections 3.1 et 3.4
Thème n° 10: améliorer la mise à disposition d'informations en ligne sur l'offre touristique	Accroître la disponibilité en ligne d'informations vérifiées sur les offres touristiques durables sur le plan environnemental, accessibles aux personnes handicapées ou expressément ciblées Nouer des partenariats avec des portails en ligne et des plateformes de réservation afin de donner plus de visibilité aux fournisseurs d'hébergement certifiés Veiller à la mise à disposition d'informations sur les droits des consommateurs et les mécanismes de règlement des litiges pour les	Industrie du tourisme, PME□ Réseau des centres européens de consommateurs□ Organisations de gestion des destinations	Amélioration de la perception des citoyens de l'Union quant à la disponibilité d'informations fiables sur les services touristiques et leurs caractéristiques	Rapport de consultation, section 3.2

Thème	Actions	Acteurs clés	Réalisation	Source
	touristes, par l'intermédiaire des espaces numériques du réseau des centres européens de consommateurs			
Thème n° 11: des bonnes pratiques facilement accessibles, l'apprentissage par les pairs et la mise en réseau des PME	Mise en place d'une plateforme de coopération pour les PME du tourisme et les destinations touristiques, qui facilite leur accès à l'information, à des outils spécifiques, aux bonnes pratiques et aux possibilités de partage des connaissances, afin de les appuyer sur la voie de la double transition	Commission européenne □ PME, industrie du tourisme □ Organisations de gestion des destinations	Lancement de la plateforme en 2023	Plusieurs sections du rapport de consultation
Thème n° 12: projets de recherche et d'innovation et projets pilotes relatifs au tourisme circulaire et respectueux du climat	Coopération des acteurs du tourisme des secteurs public et privé en vue d'élaborer des propositions de recherche pour des appels de financement concernant des projets de recherche et d'innovation liés au tourisme circulaire Élaboration de modèles de tourisme durable et de pratiques transférables en la matière Mise en place à grande échelle de projets pilotes liés au tourisme durable, par exemple dans les îles et les régions reculées, y compris les régions ultrapériphériques	Organisations de tourisme publiques et privées Universités et instituts de recherche Organisations de gestion des destinations Autorités nationales, régionales et locales	Modèles de tourisme circulaires et respectueux du climat validés et transférables pour différents niveaux de mise en œuvre	Rapport de consultation, chapitre 2
Thème n° 13: encourager l'utilisation des méthodes de l'empreinte environnementale de produit et de l'empreinte environnementale d'organisation, ainsi	Soutenir l'adoption des méthodes de l'empreinte environnementale de produit et de l'empreinte environnementale d'organisation dans les secteurs du tourisme afin de collecter les données de référence nécessaires à l'élaboration de règles de catégories sectorielles Définir des règles de catégories pour les produits et services touristiques typiques, en	Industrie du tourisme Universités et instituts de recherche Commission européenne	Existence de critères environnementaux communs pour les principaux produits et services touristiques, qui sont utilisés par les organisations publiques et privées	Rapport de consultation, section 2.5

Thème	Actions	Acteurs clés	Réalisation	Source
que la définition de règles de catégories sectorielles pour l'écosystème touristique	tenant compte des différents contextes touristiques (par exemple, les destinations reculées) Mettre au point des outils permettant aux entreprises de tourisme d'évaluer leur empreinte environnementale et celle de leurs produits et services			
Thème n° 14: mise en œuvre technique de l'espace des données du tourisme	Mise en place, par les parties prenantes, d'activités préparatoires pour la création de l'espace des données du tourisme, qui tiennent compte de l'interopérabilité avec tous les espaces européens de données et qui respectent la loi sur les données	Industrie du tourisme □ Universités et instituts de recherche	Résultats de l'action de coordination et de soutien lancée en 2022 dans le cadre du programme pour une Europe numérique	Rapport de consultation, section 3.1
Thème n° 15: la recherche et l'innovation en matière d'outils et de services numériques dans le domaine du tourisme	Des modèles et mécanismes de gestion des destinations fondés sur les données Des services touristiques innovants qui reposent sur des technologies avancées (réalité virtuelle, réalité augmentée, intelligence artificielle) et le patrimoine culturel numérisé	Industrie du tourisme□ Universités et instituts de recherche□ Organisations de gestion des destinations	Solutions de gestion locale des destinations fondées sur les données visant à surveiller la capacité de charge et le degré de bien-être Services pilotes visant à enrichir la visite des touristes grâce à la réalité étendue et augmentée, aux mégadonnées et à l'intelligence artificielle	Rapport de consultation, sections 3.3 et 3.4
Thème n° 16: soutien à la transition numérique des PME du tourisme et des destinations touristiques	Sensibiliser les PME du tourisme aux avantages de la transition numérique et aux programmes européens, nationaux et régionaux en la matière qui leur sont destinés	PME, industrie du tourisme□ Autorités nationales, régionales et locales□ Organisations de gestion des destinations□ Commission européenne	90 % des PME du tourisme ont atteint un niveau élémentaire d'intensité numérique à l'horizon 2030 et participent à la chaîne de valeur numérique du tourisme	Rapport de consultation, sections 3.3, 3.4 et 3.5

Thème	Actions	Acteurs clés	Réalisation	Source
	Élaborer une base de données consultable des outils et pratiques numériques transférables pour les PME et les destinations Mettre en place une communauté de pratique et une boîte à outils commune de gestion des destinations fondée sur les données		Registre en ligne des outils et des pratiques transférables publié d'ici 2023 Communauté de pratique et boîte à outils de gestion des données des destinations d'ici 2023	
RÉSILIENCE				
Thème n° 17: des déplacements transfrontaliers facilités	Dématérialisation de la procédure de visa Schengen pour les ressortissants de pays tiers Dématérialisation des documents de voyage pour les citoyens de l'Union, en vue d'améliorer et d'accélérer les procédures aux frontières	Commission européenne □ États membres	La Commission présentera deux propositions: i) une proposition de règlement relatif à la dématérialisation des procédures de visa en 2022; ii) une proposition de règlement relatif à la dématérialisation des documents de voyage et à la facilitation des déplacements en 2023	Consultations des États membres
Thème n° 18: une gestion coordonnée et des informations à jour en matière de voyage	Mise en place et extension du système de certificat COVID-19 numérique de l'Union en fonction des besoins Mise à disposition par les États membres, par l'intermédiaire du portail «Re-Open EU», d'informations à jour sur les règles qu'ils appliquent en matière de voyage Tirer des enseignements de la pandémie de COVID-19 pour mieux réagir aux événements exceptionnels à venir	États membres □ Commission européenne	Système de certificat COVID-19 numérique de l'Union actualisé et efficace Portail «Re-Open EU» actualisé Résultats de l'étude sur les enseignements tirés de la pandémie de COVID-19 d'ici à 2023	Consultations des États membres

Thème	Actions	Acteurs clés	Réalisation	Source
Thème n° 19: sensibilisation aux compétences nécessaires à la double transition dans le secteur du tourisme	Élaboration de documents d'information sur les besoins en compétences des différents acteurs du tourisme	Partenariat au titre du pacte de l'Union pour les compétences dans le secteur du tourisme	Brochure d'information publiée en 2022	Rapport de consultation, section 5.1
Thème n° 20: sensibilisation à l'évolution de la demande touristique et aux possibilités offertes par la double transition pour le tourisme	Campagne d'information sur le parcours de transition pour le tourisme auprès des pouvoirs publics, des organisations de gestion du tourisme et des PME d'une destination donnée, visant à mettre en lumière l'importance des initiatives liées à la double transition et à la résilience Activités de sensibilisation visant à accroître l'adoption et la visibilité des outils de durabilité, ainsi que la demande des consommateurs en matière de tourisme durable Soutenir la mise en place de réseaux et le partage des bonnes pratiques par les villes européennes récompensées en matière de tourisme intelligent, de culture, de durabilité, d'innovation, d'accessibilité et de patrimoine	Commission européenne Autorités nationales et régionales Organisations de gestion des destinations	Activités de diffusion du parcours de transition pour le tourisme en 2022 Intégration d'informations sur les programmes et les labels de durabilité environnementale dans les campagnes de tourisme soutenues par l'Union Organisation d'événements pour l'échange et la promotion des bonnes pratiques par les villes primées	Plusieurs sections du rapport de consultation
Thème n° 21: les acteurs du secteur de l'éducation chargés de renforcer et de renouveler l'enseignement du tourisme	Intégration de nouveaux profils de compétences dans la stratégie et les programmes d'enseignement et de formation professionnels, par la coopération entre les autorités chargées de l'éducation, les partenaires sociaux et les établissements d'enseignement professionnel et supérieur Élaboration de programmes d'enseignement touristique au moyen de partenariats de	Établissements d'enseignement professionnel et supérieur Partenariat au titre du pacte de l'Union pour les compétences dans le secteur du tourisme	Nouveaux profils de compétences inclus dans les programmes d'enseignement et de formation professionnels Partenariats Erasmus+ établis en faveur de la mobilité et du renforcement des capacités	Rapport de consultation, section 5.1 Consultations des États membres

Thème	Actions	Acteurs clés	Réalisation	Source
	coopération, avec le soutien de la deuxième action clé du programme Erasmus+ Renforcement des compétences et des capacités du personnel éducatif et des étudiants en tourisme grâce aux possibilités de mobilité offertes par Erasmus+ à destination de l'enseignement professionnel et supérieur		dans l'enseignement du tourisme	
Thème n° 22: le pacte pour les compétences dans le tourisme	Mise en place de partenariats nationaux, régionaux et locaux en matière de compétences dans les grandes régions touristiques de l'Union Incitation des entreprises de tourisme, des prestataires de services d'enseignement, des syndicats et d'autres organisations à s'efforcer d'atteindre des objectifs de formation de leur main-d'œuvre convenus d'un commun accord Mise au point de formations rapides, de programmes d'apprentissage et de modèles mixtes à destination des chômeurs et des demandeurs d'emploi	Autorités nationales, régionales et locales Industrie du tourisme Partenaires sociaux (sectoriels) Établissements d'enseignement et de formation	Des partenariats régionaux et nationaux en matière de compétences établis dans tous les États membres Participation de 80 % de la main-d'œuvre du secteur du tourisme à une formation à l'horizon 2030	Rapport de consultation, section 5.1
Thème n° 23: un guichet unique sur les possibilités d'apprentissage pour les PME du tourisme	Mise à disposition d'un point d'accès numérique et facile d'utilisation aux ressources d'autoformation payantes/gratuites à destination des PME du tourisme, et mise à jour des annonces de formations à venir émanant de différents prestataires Mise à disposition d'un espace en ligne par l'intermédiaire duquel les PME du tourisme peuvent communiquer entre elles pour échanger leurs connaissances	Partenariat au titre du pacte de l'Union pour les compétences dans le secteur du tourisme Commission européenne □	Soutien apporté par l'intermédiaire de la plateforme de collaboration des parties prenantes qui sera lancée d'ici à 2023	Rapport de consultation, section 5.1

Thème	Actions	Acteurs clés	Réalisation	Source
Thème n° 24: des emplois touristiques justes et égaux	Les entreprises de tourisme doivent proposer un emploi stable et décent, accompagné d'une rémunération juste et égale, d'une couverture sociale complète et d'un contrat de travail, tout en respectant le droit des travailleurs à s'organiser et à négocier collectivement et le principe d'égalité entre les hommes et les femmes Les organisations de tourisme publiques doivent donner l'exemple en recourant à des pratiques d'emploi équitables Les autorités compétentes doivent effectuer des inspections et des contrôles portant sur les conditions de travail dans le secteur	Industrie du tourisme Organisations de tourisme publiques Comités d'entreprise et syndicats	Stratégies déclarées en faveur de l'égalité entre les hommes et les femmes, d'une rémunération juste et de conditions de travail équitables dans le secteur du tourisme, en adéquation avec les obligations en matière de rapports sur la durabilité environnementale et sociale	Rapport de consultation, section 4.2
Thème n° 25: améliorer l'accessibilité des services touristiques	Sensibilisation à l'importance de l'accessibilité dans le tourisme Amélioration de l'offre et de la visibilité de services touristiques accessibles aux personnes handicapées Application des réglementations de l'Union en matière de marchés publics accessibles	Autorités nationales, régionales et locales□ Organisations de gestion des destinations□ Industrie du tourisme, PME□ Associations de personnes handicapées	Augmentation de l'offre de services touristiques accessibles aux personnes handicapées et amélioration de l'accès en ligne aux informations sur ces services	Rapport de consultation, section 4.1
Thème n° 26: des services touristiques destinés aux touristes comme aux résidents	Diversifier et concevoir les services touristiques de manière à ce qu'ils profitent à la fois aux résidents et aux touristes Tenir compte des différents types de clients, tels que les familles, les voyageurs solo et les personnes ayant des orientations religieuses, spirituelles ou sexuelles différentes	PME, industrie du tourisme Organisations de gestion des destinations Touristes et résidents	Une plus grande diversité de l'offre touristique qui renforce les liens entre les résidents et les touristes, ainsi que des activités touristiques authentiques liées à la culture locale	Rapport de consultation, sections 1.4 et 4.1

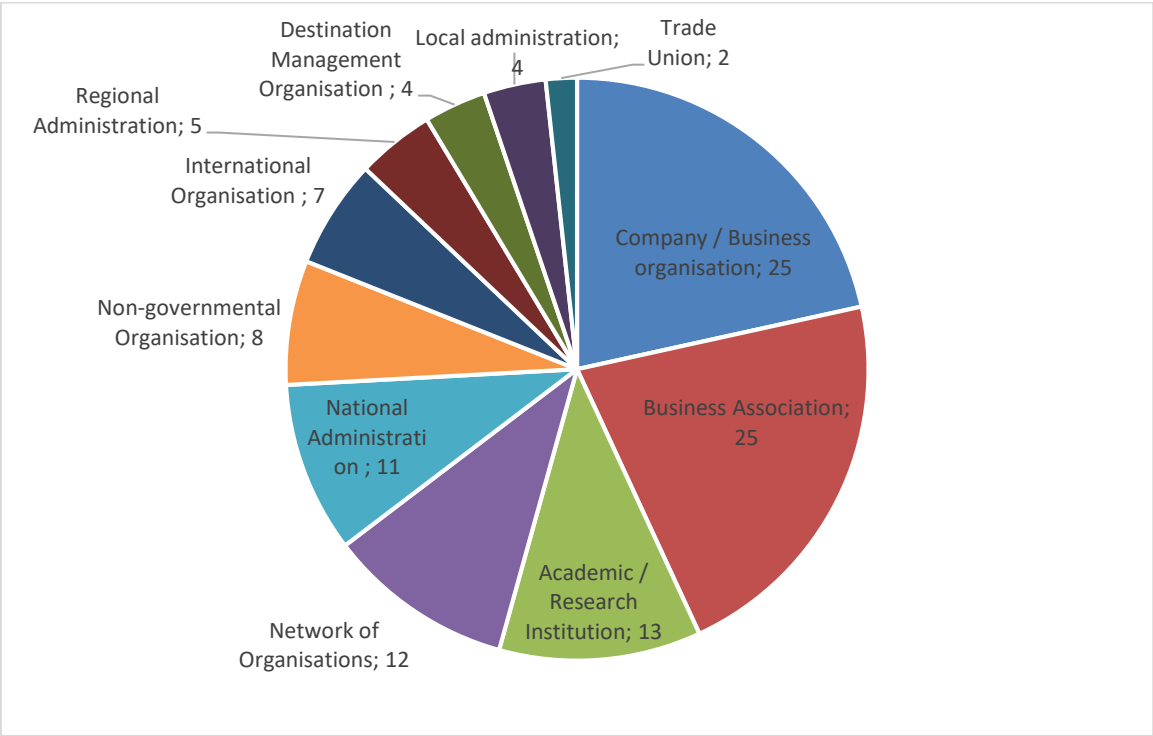
Thème	Actions	Acteurs clés	Réalisation	Source
FINANCEMENT				
Thème n° 27: renforcer la visibilité des possibilités de financement pour les acteurs du tourisme	Améliorer le guide sur le financement de l'Union destiné au tourisme en y ajoutant des informations sur les projets récemment financés et les appels à venir Mettre en place un «guichet unique» qui présente les principaux moyens de soutien et les possibilités de financement des PME du tourisme aux niveaux européen, national et régional Veiller à l'efficacité de la communication au sujet du soutien direct apporté aux PME dans les États membres au titre du programme pour la compétitivité des PME et entreprises (COSME)	Commission européenne Autorités nationales et régionales	Soutien apporté par l'intermédiaire de la plateforme de collaboration des parties prenantes qui sera lancée d'ici à 2023	Plusieurs sections du rapport de consultation; consultations des États membres

ANNEXE 2: ÉLÉMENTS DU PROCESSUS DE CRÉATION CONJOINTE DU PARCOURS DE TRANSITION

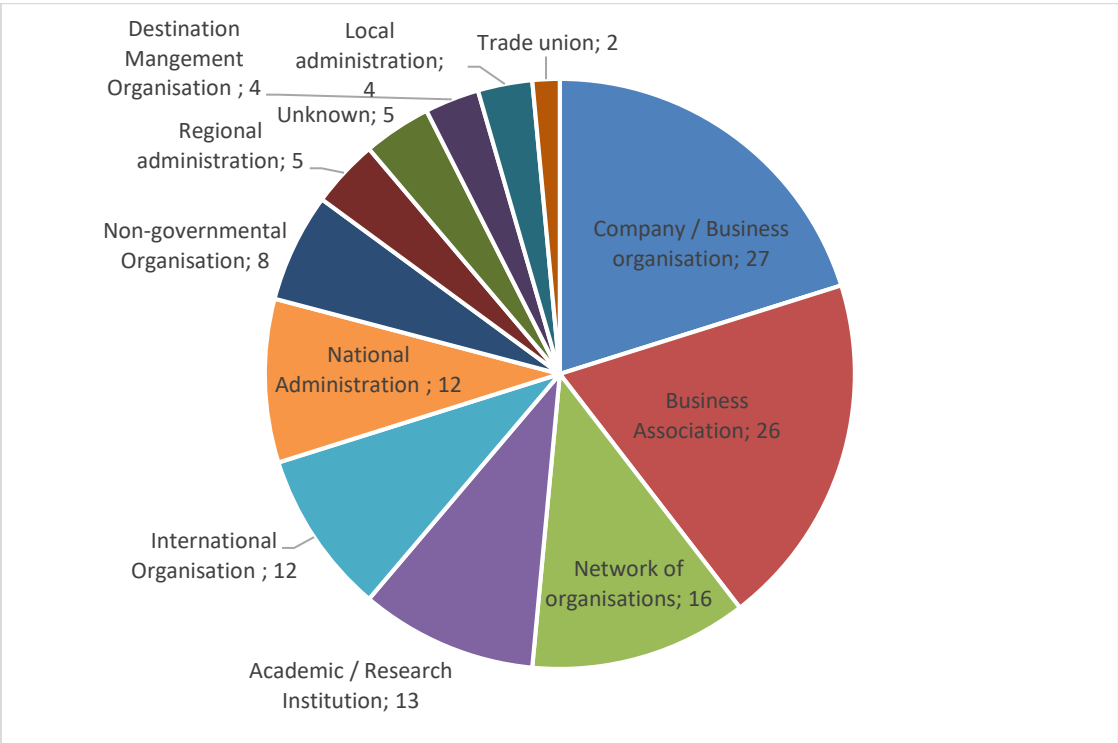
Élément du processus	Mise en œuvre et chronologie du parcours de transition pour le tourisme
 Document de travail des services de la Commission sur les scénarios	21 juin 2021: SDW(2021) 164 final Objectif: présentation des dernières évolutions, de la vision de la transition et des scénarios relatifs aux éléments de cette transition Principales sources d'information: discussions antérieures avec les parties prenantes, conclusions de la convention sur le tourisme de 2020, documents stratégiques récents présentant un intérêt pour l'écosystème touristique, observations émanant d'autres services de la Commission
 Consultation ciblée des parties prenantes en ligne	21 juin 2021 – 15 septembre 2021 au moyen de l'outil d'enquête de l'Union européenne 182 réponses en ligne, 10 par courrier électronique, répondants de 24 États membres représentant des organisations publiques et privées, y compris les administrations des États membres et les pouvoirs publics Compilation des résultats publiée sur le site internet de la DG GROW
 Réunions avec les parties prenantes	5 - 8 octobre: 12 ateliers, 115 participants au total 21 - 22 octobre: 3 réunions, 90 participants au total 15 décembre 2021: réunion finale de retour d'information, 129 participants Synthèse des ateliers publiée sur le site internet de la DG GROW Rapport de consultation des parties prenantes publié sur le site internet de la DG GROW
 Réunions avec les États membres	2 réunions du comité consultatif du tourisme avec des experts des États membres: 22 juin et 13 octobre 2 réunions de travail avec la participation combinée du comité consultatif du tourisme et du groupe de travail du Conseil: 10 novembre et 3 décembre 2021 4 réunions avec le groupe de travail «Tourisme» du Conseil: 9 juillet, 20 octobre, 10 novembre et 3 décembre - Conférence ministérielle informelle: 16 novembre 2021
 Consultations interservices de la Commission européenne	2 consultations concernant le document de travail des services de la Commission: une consultation informelle du 1^{er} juin au 3 juin et une consultation formelle du 9 au 15 juin 2021 2 consultations concernant les résultats de la consultation des parties prenantes: une consultation informelle du 26 au 28 octobre et une consultation informelle du 26 novembre au 7 décembre 2021 Une consultation concernant le rapport stratégique: une consultation formelle du 17 au 27 janvier 2022

 Forum industriel	• Décembre 2021: consultation de la task force n° 2 du Forum industriel à propos du rapport sur les résultats de la consultation des parties prenantes • Janvier 2022: consultation de la task force n° 2 du Forum industriel à propos du rapport stratégique sur le parcours de transition pour le tourisme Structure matricielle du schéma directeur du forum industriel et questions servant de base à la structure et au contenu du rapport sur le parcours de transition
 Rapport stratégique de la DG GROW	Janvier 2022: publication du rapport stratégique sur le site internet de la DG GROW et sur le site de l'Office des publications, avec un identifiant de publication de l'OP Objectif: décrire les éléments clés, les catalyseurs et les interconnexions pour faciliter la double transition et renforcer la résilience de l'écosystème touristique Principales sources d'information: résultats des consultations des parties prenantes, des réunions avec les États membres et des consultations interservices

Répartition des organisations qui ont répondu à la consultation ciblée des parties prenantes en ligne



Répartition des organisations qui ont participé aux ateliers des parties prenantes



ANNEXE 3: ÉLÉMENTS CONSTITUTIFS DU SCHÉMA DIRECTEUR ÉLABORÉ PAR LE FORUM INDUSTRIEL

Éléments constitutifs du schéma directeur élaboré par le forum industriel	Sections correspondantes du rapport
Réglementation et gouvernance publique	RÉGLEMENTATION ET GOUVERNANCE PUBLIQUE
TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET NUMÉRIQUE	TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET NUMÉRIQUE
RÉSILIENCE	RÉSILIENCE
Compétitivité durable sur le plan environnemental	Transition écologique et numérique: • Synergies avec d'autres écosystèmes • Répondre à la demande de tourisme durable • Transition numérique des services touristiques Résilience: • L'Europe, une destination compétitive au niveau mondial • Résilience face aux perturbations • Régions rurales et reculées • Le changement climatique
Recherche et innovation, techniques et solutions technologiques	Transition écologique et numérique: • Recherche, innovation et technologies • Les obstacles à l'adoption de nouvelles solutions
Infrastructures	Transition écologique et numérique • Infrastructures nécessaires à la double transition Résilience • Infrastructures
Compétences	Transition écologique et numérique • Besoins en compétences Résilience • Compétences et main-d'œuvre
Dimension sociale	Résilience • Dimension sociale
Investissements et financement	INVESTISSEMENTS ET FINANCEMENT

COMMENT VOUS PROCURER LES PUBLICATIONS DE L'UNION EUROPÉENNE?

Publications gratuites:

- un seul exemplaire:
sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- exemplaires multiples/posters/cartes:
auprès des représentations de l'Union européenne (http://ec.europa.eu/represent_fr.htm);
auprès des délégations dans les pays hors de l'UE (http://eeas.europa.eu/delegations/index_fr.htm);
en contactant le réseau Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_fr.htm)
ou en appelant le 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuit dans toute l'UE)*.

* Les informations sont fournies à titre gracieux et les appels sont généralement gratuits (sauf dans le cas de certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques).

Publications payantes:

- sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

