

Sécurité et fluidité des déplacements et amélioration de l'expérience voyageur

Rapport de l'OCDE au Groupe de travail du G20 sur le tourisme

Le rapport sur la fluidité des déplacements et l'amélioration de l'expérience voyageur tient compte du concept de fluidité des déplacements et de sa portée, du contexte politique international pour son développement ultérieur, et des enjeux et bonnes pratiques dans quatre domaines clés : i) obligation et obtention de visa; ii) identité numérique du voyageur et biométrie; iii) transport multimodal et connectivité; iv) prise en charge, information et gestion des visiteurs. A partir des informations collectées et de leur analyse, il présente un ensemble de conclusions clés et de pistes d'action à l'attention des pays membres du G20, de l'OCDE, pays non-membres, et organisations internationales pertinentes. Les pistes d'action développées dans le rapport sur la Sécurité et la Fluidité des déplacements ont été adoptées dans le communiqué de Diriyah lors de la réunion des ministres du Tourisme du G20 de 2020.

JEL codes: Z38

Mot clés: tourisme, transport, voyage, fluidité, multimodal, connectivité, dernier kilomètre, facilitation des visas, mobilité des voyages, identité numérique des voyageurs, biométrie, traitement des visiteurs, tourisme intelligent.

À PROPOS DE L'OCDE

L'OCDE est une organisation intergouvernementale pluridisciplinaire regroupant 37 pays membres qui fait participer à ses travaux un nombre croissant de pays non membres de toutes les régions du monde. La principale mission de l'OCDE aujourd'hui est d'aider les gouvernements à œuvrer ensemble à la réalisation d'une économie mondiale plus forte, plus propre et plus juste. À travers son réseau de 250 groupes de travail et comités spécialisés, l'OCDE est un forum où les gouvernements peuvent comparer leurs expériences de l'action publique, rechercher des solutions à des problèmes communs, identifier les bonnes pratiques et coordonner les politiques nationales et internationales. Pour plus d'information: www.ocde.org.

À PROPOS DES DOCUMENTS TOURISTIQUES DE L'OCDE

Cette série a été conçue pour mettre à disposition d'un lectorat plus vaste des études s'appuyant sur le travail du Comité du tourisme de l'OCDE (www.oecd.org/tourisme). Les Études de l'OCDE sur le tourisme abordent des sujets tels que les tendances et politiques du tourisme, l'innovation, le développement durable, les compétences et les statistiques. La série est complémentaire des publications de l'OCDE sur le tourisme et a pour objectif de partager les connaissances, de stimuler les discussions et analyses sur des points spécifiques afin d'obtenir des commentaires d'un public plus large.

Ce document a été approuvé et déclassifié par le Comité du tourisme de l'OCDE le 6 novembre 2020 [CFE/TOU(2020)7/REV4] et préparé pour publication par le Secrétariat. Il a été autorisé à la publication par Lamia Kamal-Chaoui, Directrice du Centre pour l'entrepreneuriat, les PME, les régions et les villes de l'OCDE.

Ce document, ainsi que toutes les données statistiques et cartes incluses dans celui-ci, sont sans préjudice du statut ou de la souveraineté sur n'importe quel territoire, de la délimitation des frontières et des frontières internationales et du nom de tout territoire, ville ou zone.

© OCDE 2021

Vous êtes autorisés à copier, télécharger ou imprimer du contenu OCDE pour votre utilisation personnelle. Vous pouvez inclure des extraits des publications, des bases de données et produits multimédia de l'OCDE dans vos documents, présentations, blogs, sites Internet et matériel d'enseignement, sous réserve de faire mention de la source OCDE et du droit d'auteur (copyright). Les demandes pour usage commercial ou de traduction devront être adressées à rights@oecd.org.

Remerciements

Ce rapport a été préparé par le Centre de l'OCDE pour l'entrepreneuriat, les PME, les régions et les villes (CFE), dirigé par Lamia Kamal-Chaoui, dans le cadre du programme de travail du Comité du tourisme de l'OCDE. Ce travail a été entrepris pour soutenir le groupe de travail du G20 2020 sur le tourisme, avec nos remerciements particuliers à Sarah Alhusseini, Directrice générale de la coopération internationale, et à Sumaya Fatani, Responsable des politiques du G20, au sein de l'équipe du Ministère du tourisme du Royaume d'Arabie saoudite, pour leurs conseils et leurs contributions.

Ce rapport a été coordonné et édité par Peter Haxton, Analyste des politiques (CFE), sous la supervision d'Alain Dupeyras, Chef de la division du développement régional et du tourisme (CFE), et de Jane Stacey, Cheffe de l'unité du tourisme (CFE). Il a été principalement rédigé par Richard Denman (The Tourism Company), avec des contributions importantes du Secrétariat de l'OCDE. Le rapport a bénéficié du soutien et contributions supplémentaires d'Anna Bolengo, Analyste des politiques junior (CFE), et du soutien administratif de Monserrat Fonbonnat, Assistante (CFE).

Ce rapport a bénéficié d'importantes contributions, commentaires et conseils des décideurs politiques des pays membres et invités du G20 et pays de l'OCDE, ainsi que d'un examen par les pairs de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), du Conseil mondial du voyage et du tourisme (WTTC) et du Groupe Banque mondiale. Le rapport a été présenté lors de la réunion des ministres du tourisme des pays du G20 le 7 octobre 2020.

Table des matières

Remerciements	3
Résumé	6
1 Introduction	9
2 Fluidité des déplacements dans le cadre du développement durable	12
Une définition pratique du déplacement fluide	12
Fluidité des déplacements, les ODD et le programme du G20	13
Les mégatendances qui influent sur l'importance et la forme de fluidité des déplacements	14
Buts et objectifs politiques	16
3 Fluidité des déplacements: concepts, aspirations et défis	17
Concepts et modèles	17
Perspectives mondiales sur les questions liées à la fluidité des déplacements	18
La fluidité des déplacements du point de vue des politiques nationales	21
Principaux problèmes, défis et opportunités	23
4 Identité et sécurité des voyageurs	25
Obligation et obtention de visa	25
Identité numérique du voyageur et biométrie	31
5 Connectivité et gestion des visiteurs	40
Transport multimodal et connectivité	40
Prise en charge, information et gestion des visiteurs	46
6 Conclusions et lignes directrices proposées en vue de l'adoption de mesures	53
Principales conclusions	53
Lignes directrices en vue de l'adoption de mesures en faveur de la sécurité et de la fluidité des déplacements	57

Annex A. Programmes relatifs aux visas, à l'identité et à la biométrie aux États-Unis	59
Annex B. L'engagement des parties prenantes dans l'identité biométrique - Aruba, Royaume des Pays-Bas	61
Annex C. Applications de gestion de l'identité numérique pour les prestataires de services touristiques	63
Annex D. Des services intégrés, fluides et sans contact pour les voyageurs à Singapour	65
Annex E. Des informations intelligentes pour visiter facilement Helsinki, Finlande	67
Annex F. La connectivité multimodale - une offre clé pour le tourisme en Suisse	69
Annex G. L'utilisation du numérique pour contrôler les flux de visiteurs - Japon et Italie	71
Annex H. Fluidité de la prise en charge des visiteurs dans les aéroports des Émirats arabes unis	73
Annex I. Des solutions numériques pour la manutention des bagages de demain	76

Encadrés

Encadré 1. Enquête auprès des pays du G20 : points clés sur l'obligation de visa et ses formalités d'obtention	26
Encadré 2. Résolution de l'IATA sur One-ID (un seul identifiant), juin 2019	33
Encadré 3. Enquête menée auprès des pays du G20 : points clés sur l'identité numérique et la biométrie	34
Encadré 4. Enquête menée auprès des pays du G20 : points clés sur le transport multimodal et la connectivité	43
Encadré 5. Enquête auprès des pays du G20 : points clés sur la prise en charge, l'information et la gestion des visiteurs	46

Résumé

La promotion de bonnes pratiques en termes de fluidité des déplacements et d'amélioration de l'expérience voyageur a été définie comme l'un des deux piliers du programme en matière de tourisme établi pour le G20, qui est placé sous la présidence de l'Arabie saoudite, pour l'année 2020. Ce sujet a été considéré comme très important s'agissant de favoriser la croissance future du tourisme tout en offrant divers autres avantages. Au cours de l'année, la survenue de la pandémie de COVID-19 a souligné un peu plus l'importance du concept de fluidité des déplacements pour la reprise économique et le bien-être dans le monde.

Aux fins du présent rapport, la fluidité des déplacements s'entend comme :

la situation dans laquelle les déplacements effectués par les voyageurs se déroulent agréablement et sont assurés sans discontinuité, de manière efficiente et en toute sûreté et sécurité, que ce soit à l'aller, sur le lieu de destination ou au retour.

Il peut être démontré que l'amélioration de la fluidité des déplacements contribue directement à la réalisation d'environ la moitié des Objectifs de développement durable (ODD) ou qu'elle est fortement influencée par cette même proportion des ODD. Elle participe également à la concrétisation d'un certain nombre des priorités du G20 pour 2020. Dans ce contexte, les objectifs de fluidité des déplacements et d'amélioration de l'expérience voyageur consistent à :

- permettre une croissance durable grâce à une prise en charge plus efficiente des voyageurs ;
- renforcer la sûreté et la sécurité des voyageurs et des collectivités hôtes ;
- soutenir les économies régionales et locales et la création d'emplois grâce à une meilleure connectivité ;
- améliorer la durabilité en gérant les flux de visiteurs et en favorisant des modes de déplacement alternatifs.

Des aspects de la fluidité des déplacements ont fait l'objet de diverses études et initiatives récentes, soutenues pour certaines par des organismes du secteur et des organisations internationales, qui apportent des informations utiles et pratiques. Une enquête a également été menée auprès des pays du G20 afin d'obtenir un aperçu des points de vue, des politiques, des mesures, des défis et des futurs projets dans ce domaine. D'après l'enquête, un degré de priorité élevé devrait être attribué à la fluidité des déplacements dans les futures politiques du tourisme, pour des raisons de croissance et de gestion.

L'évaluation du contexte et des possibilités liés à la fluidité des déplacements a permis d'isoler quatre thèmes correspondant à des domaines essentiels en matière d'action publique. La pertinence et l'importance de chacun de ces thèmes ont été réaffirmées par les résultats de l'enquête auprès des pays du G20. Ces thèmes sont liés entre eux et la contribution de chacun d'eux à la fluidité des déplacements est considérablement renforcée par l'application des nouvelles technologies. Les références aux bonnes

pratiques qui sont faites tout au long du rapport et dans une série d'études de cas plus détaillées montrent comment ces thèmes sont abordés dans la pratique et fournissent des indications sur les besoins et perspectives futurs. Les quatre thèmes en question sont les suivants :

- **Obligations en termes de visa et formalités d'obtention.** Beaucoup a été fait pour alléger les obligations en matière de visa et simplifier les formalités de demande, tout en continuant à mettre l'accent sur la sécurité. Ces efforts ont, incontestablement, fait augmenter le nombre de visites. Il est possible de tirer davantage profit de la fluidité des déplacements en étendant l'exemption de visa, en ayant plus largement recours aux technologies, en améliorant la communication, et en concluant d'autres accords ainsi qu'en développant la collaboration entre pays.
- **Identité numérique des voyageurs et biométrie.** On considère qu'il est essentiel de réaliser des progrès au niveau mondial dans ce domaine, qui a d'importantes retombées positives en matière de sécurité et d'amélioration de l'expérience voyageur, comme le montre un certain nombre d'initiatives internationales. La demande est forte pour que soit établi un cadre intégré de systèmes compatibles, nécessitant la participation active, la coordination et le soutien des autorités publiques.
- **Transport multimodal et connectivité.** L'amélioration de l'articulation entre les différents modes de transport au cours du déplacement, notamment de la connectivité sur les premier et dernier kilomètres, compte pour beaucoup dans la fluidité des déplacements. Il existe plusieurs exemples (plateformes de correspondance, programmes de mobilité globale, systèmes de paiement communs, offres de voyage combinées...) dans le cadre desquels il est possible de faire une plus large place à la réduction des émissions, à la mise en place d'un modèle universel et à l'exploitation des nouvelles technologies. Une intégration étroite est nécessaire entre les domaines d'action des pouvoirs publics et parmi les prestataires de services.
- **Prise en charge, information et gestion des visiteurs.** L'apport direct d'informations et d'autres formes d'assistance aux voyageurs peut avoir une influence considérable sur leurs activités et améliorer leur vécu, tout en offrant d'autres avantages en matière de gestion. Il existe de nombreux exemples de bonnes pratiques caractérisées par une utilisation novatrice des nouvelles technologies ainsi que par des formes de communication plus traditionnelles.

Tous ces domaines présentent des défis communs, dont certains ont une dimension mondiale et nécessitent une intervention coordonnée des États. Parmi les questions particulières figurent le besoin d'une plus grande ouverture et d'un meilleur partage des données, dans le respect toutefois de leur confidentialité, ainsi que l'établissement de normes adoptées d'un commun accord pour certains services, systèmes et technologies. Tous les pays devraient également prendre en considération la contribution de la fluidité des déplacements, et les besoins en la matière, en période de crise, comme celle provoquée par la pandémie de COVID-19, de même que l'importance de l'anticipation et de la gestion des crises futures.

Afin que les objectifs de sécurité et de fluidité des déplacements soient atteints, et que les avantages susceptibles d'en découler soient retirés, les lignes directrices suivantes ont été définies à partir des données réunies par l'OCDE dans le rapport intitulé *Sécurité et fluidité des déplacements et amélioration de l'expérience voyageur* en vue de l'adoption de mesures par les membres du G20. Dans ces lignes directrices, les États sont invités à agir individuellement et collectivement, en collaboration avec le secteur, pour :

- **prendre acte du fait qu'il est important de faciliter la fluidité des déplacements**, à long terme et dans le cadre de la reprise consécutive à la pandémie de COVID-19, afin que cette fluidité joue un rôle de catalyseur et de moteur de la croissance économique, du renforcement de la sûreté et de la sécurité, et de l'amélioration de l'expérience voyageur, mais aussi en vue d'un développement local plus solide, d'une plus grande durabilité et d'une meilleure gestion des visiteurs ;

- **veiller à ce que les perspectives du secteur des voyages et du tourisme soient prises en compte dans les politiques et les mesures ayant un impact sur les voyages** à destination d'un pays et à l'intérieur de celui-ci, en liaison étroite avec les ministères responsables du tourisme, de la sécurité nationale et des transports, ainsi que d'autres ministères, comme celui de la santé, dont les politiques et les mesures peuvent avoir une incidence importante sur le secteur ;
- **coopérer au niveau international dans le cadre des instances de dialogue appropriées pour étudier les possibilités en matière de normes de collecte, de partage et d'utilisation des données sur les voyageurs**, à des fins de contrôle de l'identité, de localisation des personnes et de gestion, conformément aux principes approuvés relatifs à la confidentialité des données, en reconnaissant la nécessité de respecter les exigences établies par les institutions internationales compétentes en matière de données sur les voyageurs ;
- **travailler avec les autorités compétentes pour simplifier les formalités liées aux voyages et aux visas**, tout en préservant la sécurité, notamment grâce à des procédures en ligne et à des accords bilatéraux et multilatéraux, dans la mesure où les conditions de santé publique le permettent et sous réserve des priorités d'action de chaque État ;
- **s'employer à promouvoir l'utilisation de l'identité numérique des voyageurs et de la biométrie tout en respectant la confidentialité des données selon les normes et principes internationaux adoptés d'un commun accord**, par exemple grâce à une coopération mondiale entre États et organismes internationaux, et à la facilitation de la reconnaissance et de l'interopérabilité entre les différents systèmes ;
- **coordonner la planification et les opérations en matière de transports et de tourisme** en assurant des liaisons fluides entre les différents modes de transport, au bénéfice des visiteurs et des résidents ainsi que d'une connectivité et d'une durabilité meilleures des destinations ;
- **encourager et soutenir la communication d'informations en temps réel et l'apport d'autres formes d'assistance aux voyageurs**, y compris à ceux qui ont des besoins particuliers, de façon à faciliter leurs déplacements et améliorer leur vécu, et grâce à l'utilisation novatrice des nouvelles technologies, tout en maintenant le service traditionnel à la clientèle ;
- **établir, réviser régulièrement et, le cas échéant, mettre en œuvre des stratégies de gestion de crise pour le secteur des voyages et du tourisme**, ce qui nécessite une communication claire et efficace avec les voyageurs sur les questions de sécurité et la recherche d'une coordination entre les États et avec le secteur quant aux normes et procédures de sécurité applicables aux voyageurs ;
- **soutenir, en coordination avec les autres autorités compétentes, le renforcement des capacités et les investissements en faveur de la fluidité des déplacements**, notamment la généralisation du haut débit et le déploiement d'une couverture WiFi étendue, la mise en place de programmes inclusifs d'acquisition de compétences numériques et de formation à la communication et au service à la clientèle, et le lancement de programmes de recherche adéquats pour orienter l'action publique dans ce domaine ;
- **tenir compte du rôle clé joué par le secteur privé**, notamment les entreprises technologiques ainsi que les prestataires de services de transport ou d'autres services, pour ce qui est de rendre possibles des déplacements sûrs et fluides, et s'attacher à encourager et à définir leur participation en établissant des cadres d'action et de réglementation appropriés et en créant des partenariats public-privé (PPP).

1 Introduction

Le présent rapport traite de la facilitation des voyages et du tourisme. Il s'inspire de concepts et d'initiatives récents visant à rendre les déplacements des voyageurs plus fluides, à améliorer les flux de visiteurs, à permettre un accroissement des retombées économiques et à améliorer l'expérience voyageur, mais aussi, en parallèle, à renforcer la sécurité. La facilitation des voyages et du tourisme est importante pour la croissance et les performances à long terme du secteur. Elle est également très pertinente au regard des sérieux défis posés par la pandémie de COVID-19 et le cheminement vers la reprise, offrant un éventail de dispositifs et de technologies susceptibles d'améliorer la sécurité, la sensibilisation et la confiance des voyageurs en période d'incertitude.

Le secteur des voyages et du tourisme est l'un des principaux moteurs de l'économie mondiale, représentant environ 7 % des exportations mondiales en 2019¹. Dans les pays de l'OCDE, il contribue directement au PIB à hauteur d'environ 4.4 % et à l'emploi à hauteur d'environ 6.9 %². D'autres estimations indiquent qu'en 2019, si l'on tient compte des effets indirects, la part des voyages et du tourisme dans le PIB mondial s'élevait à 10.3 % et un emploi sur dix reposait sur ce secteur dans le monde³.

On a observé ces dernières années une croissance forte et régulière des arrivées de touristes internationaux, dont le nombre est passé de 0.95 milliard en 2010 à 1.46 milliard en 2019⁴. À la fin de 2019, on s'attendait à ce que les prévisions de 1.8 milliard d'arrivées soient déjà dépassées en 2030⁵. Selon les estimations disponibles, la part des voyages et du tourisme dans le PIB pourrait augmenter pour s'établir à 11.5 % sous l'effet de cette croissance ; le secteur serait alors à l'origine de la création d'un quart des nouveaux emplois⁶.

En 2020, la pandémie de COVID-19 a eu un impact immédiat et extrêmement fort sur les voyages et le tourisme. De nombreuses entreprises dans le secteur tout entier luttent pour survivre. Le tourisme connaîtra en 2020 un déclin spectaculaire, dont les effets, au bout du compte, dépendront non seulement de la durée de la pandémie, mais aussi des changements potentiels à long terme des habitudes de voyage. Dans ses estimations révisées, l'OCDE table sur une chute de 60 % de l'économie internationale du tourisme en 2020. Ce repli pourrait atteindre 80 % si la reprise n'intervient qu'en décembre. On prévoit que le tourisme international rebondira d'abord au sein de zones géographiques spécifiques (dans l'Union européenne, par exemple). Le tourisme intérieur, qui représentait 71.3 % des dépenses totales en 2019⁷, devrait jouer un rôle encore plus important dans de nombreux pays pendant la phase de reprise. Plus que

¹ Faits saillants du tourisme, édition 2019, OMT.

² Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE 2020 , OCDE, 2020.

³ Travaux de recherche sur l'impact économique des voyages et du tourisme menés en 2020 par le CMVT.

⁴ Baromètre du tourisme mondial, OMT, 2020.

⁵ OCDE, 2020, op.cit.

⁶ Travaux de recherche sur l'impact économique des voyages et du tourisme menés en 2020 par le CMVT.

⁷ Travaux de recherche sur l'impact économique des voyages et du tourisme menés en 2020 par le CMVT.

jamais, il est indispensable d'élaborer et de mettre en œuvre la politique du tourisme dans le cadre d'une stratégie gouvernementale intégrée, en étroite collaboration avec le secteur privé.

Dans ce contexte, de nombreuses problématiques liées à la fluidité des déplacements sont et seront d'une importance capitale pour la reprise du secteur après la crise de la COVID-19. Il s'agit par exemple de : i) l'importance de toutes les formes de facilitation des voyages pour la reprise du secteur et de l'économie mondiale ; ii) la nécessité de rassurer les voyageurs et de leur donner confiance en leur fournissant des informations fiables, utiles et à jour sur les conditions de santé publique et les services et activités touristiques ; iii) la nécessité de gérer avec soin toute instauration de contrôles sanitaires et contrôles des voyageurs supplémentaires, afin de satisfaire aux exigences et normes internationales adoptées d'un commun accord et de réduire autant que possible les perturbations affectant les voyages. Les principes et les pratiques en matière de fluidité des déplacements resteront très pertinents au fil du temps, en permettant au tourisme de livrer son potentiel comme élément moteur de premier plan du développement économique durable. Ce rapport a été préparé tandis que la COVID-19 n'avait pas encore produit tous ses effets. Toutefois, il est fondé sur l'hypothèse que le secteur retrouvera la voie de la croissance à moyen ou long terme.

Même dans les années qui précédaient 2020, la contribution majeure des voyages et du tourisme à l'économie mondiale ne pouvait être considérée comme acquise, nonobstant un choc soudain tel qu'une crise sanitaire. Fondamentalement, cette contribution dépend d'un flux de voyageurs libre de tout obstacle, tant au niveau national qu'international, et qui est vital pour le secteur. Un tel flux est lui-même tributaire de l'existence chez les voyageurs d'un désir et d'une appétence pour des destinations nouvelles ou déjà connues, comportement qui est fortement influencé par les attentes liées au voyage, la facilité et les aspects pratiques de celui-ci, ainsi que la qualité de l'expérience vécue.

Compte tenu de ce qui précède, de nombreux organismes de premier plan dans le secteur du tourisme ont reconnu la nécessité d'offrir un déplacement fluide tant par-delà les frontières qu'à l'intérieur d'un même pays, en supprimant les obstacles et les points de friction rencontrés pendant les déplacements. Le recours aux nouvelles technologies, étayé par les compétences numériques et autres compétences pertinentes, peut contribuer considérablement à la réalisation de cet objectif. En même temps, il conviendrait de planifier et gérer ces voyages plus faciles et la croissance qu'ils permettent en tenant compte des effets du tourisme et de priorités d'action plus larges.

Le thème de la fluidité des déplacements et de l'amélioration de l'expérience voyageur a été défini comme l'un des deux piliers du programme en matière de tourisme établi pour le G20 en 2020, dans le cadre de la thématique plus générale du tourisme comme moyen de développement socio-économique durable.

Le présent rapport, qui a été préparé par l'OCDE pour le ministère du Tourisme de l'Arabie saoudite, a pour objectifs de :

- mieux faire connaître les enjeux pour les pouvoirs publics liés à la fluidité des déplacements, y compris les défis posés et les possibilités d'action ;
- faciliter et encourager la confrontation des expériences et la mise en commun des bonnes pratiques ;
- faire des recommandations en matière d'action publique utiles aux autorités nationales pour la concrétisation et l'exploitation de la fluidité des déplacements aux fins de l'amélioration de l'expérience voyageur.

Ce rapport a été préparé pour les ministres du Tourisme et les ministères en charge du Tourisme des pays du G20, mais il présente également un intérêt pour d'autres pays, notamment les pays de l'OCDE et les économies moins développées. Bien que l'accent y soit mis sur les implications pour la politique du tourisme, le rapport couvre des sujets importants pouvant nécessiter une action de la part d'autres

ministères⁸ et parties intéressées, auquel cas il faut adopter une approche concertée à l'échelle de l'administration dans son ensemble, mettre en place une coopération interinstitutionnelle et mobiliser le secteur privé.

De nombreux aspects de l'offre de déplacements fluides sont pilotés par le secteur privé ou impliquent celui-ci, qui se place à la pointe de la conception et de la mise en application de nouvelles technologies. Néanmoins, les autorités publiques ont un rôle important à jouer pour promouvoir la sensibilisation, investir dans les bonnes pratiques et les appliquer, et établir un cadre réglementaire si nécessaire, par exemple pour protéger la vie privée des voyageurs tout en encourageant l'utilisation de technologies et d'approches nouvelles. De nombreuses fonctions liées aux voyages, parmi lesquelles la planification et la fourniture d'infrastructures et de services de transport et l'exploitation de systèmes de sécurité, sont également régies par les pouvoirs publics, au niveau national ou infranational. Outre une meilleure gestion des flux touristiques, les principaux avantages pour les États résident dans une sécurité renforcée et un meilleur usage des infrastructures existantes.

⁸ En particulier ceux qui sont responsables des transports, du contrôle des frontières et de la sécurité nationale.

2 Fluidité des déplacements dans le cadre du développement durable

Un dialogue international sur la fluidité des déplacements devrait s'appuyer sur une compréhension commune de ses différentes composantes, de ses liens avec la politique internationale en matière de développement durable et de certaines mégatendances qui affecteront le secteur du tourisme.

Une définition pratique du déplacement fluide

Il n'existe pas de définition officielle ou unique du déplacement fluide. C'est pourquoi, il est proposé comme définition de travail au titre du présent rapport, la simple description suivante :

la situation dans laquelle les déplacements effectués par les voyageurs se déroulent agréablement et sont assurés sans discontinuité, de manière efficiente et en toute sûreté et sécurité, que ce soit à l'aller, sur le lieu de destination ou au retour.

Les mesures prises ou soutenues par les pouvoirs publics dans ce domaine, et le résultat global souhaité, pourraient être décrits comme suit : la facilitation et la gestion responsables des voyages afin de supprimer les points de blocage, de sorte qu'ils puissent davantage bénéficier à un large éventail de destinations, contribuant ainsi à leur développement durable.

Dans le prolongement de ce qui précède, les objectifs politiques visant à rendre les voyages plus fluides devraient non seulement concerner le développement économique global, mais aussi la répartition des avantages à un plus grand nombre de destinations et de communautés, la prise en compte de la durabilité, l'amélioration de l'expérience voyageur en tant que telle et le maintien et l'amélioration de la sûreté et de la sécurité d'un point de vue national et personnel. La fluidité des déplacements demande des liaisons de transport suffisantes et régulières entre le lieu d'origine et celui de destination ainsi que des processus ne présentant pas d'obstacles et une prise en charge efficace des voyageurs.

La définition couvre toutes les formes de voyage, y compris les voyages d'affaires et de loisir, et concerne tous les types de transport, y compris les transports aérien, maritime, ferroviaire ou par autocar.

La définition est restée relativement générique et a été rédigée de manière à ne pas contredire un certain nombre d'utilisations plus spécifiques de la terminologie⁹, lesquelles peuvent mettre l'accent sur des aspects particuliers, tels que l'identité des voyageurs ou le franchissement des frontières internationales.

La définition a fait l'objet d'une consultation avec le G20, les pays invités et les examinateurs pairs et a été affinée pour inclure une référence à la « sécurité », en réponse aux commentaires reçus.

⁹ Par exemple, le CMVT fait référence à des « solutions permettant aux voyageurs légitimes de franchir les frontières internationales en toute sécurité et de se déplacer durant leur séjour, sans friction et efficacement, tout en améliorant l'expérience voyageur ».

Fluidité des déplacements, les ODD et le programme du G20

En tant que facilitateur essentiel de la croissance et du développement durable induits par le tourisme, les actions visant à promouvoir et à permettre la fluidité des déplacements peuvent contribuer directement à la réalisation des objectifs de développement durable (ODD) suivants¹⁰. La description sommaire ci-dessous de chacun d'entre eux s'inspire de certaines formulations des cibles officielles qui leur sont propres afin de montrer le lien avec la fluidité des déplacements.

- **ODD 1 - Pas de pauvreté**
Faciliter la croissance du tourisme et la connectivité à un large éventail de destinations, qui augmente les possibilités de gagner un revenu, notamment dans les communautés moins accessibles et marginalisées.
- **ODD 8 - Travail décent et croissance économique**
Contribuer à soutenir le développement du tourisme durable et la création d'emplois, grâce à l'utilisation des nouvelles technologies et à la promotion de la créativité et de l'esprit d'entreprise.
- **ODD 9 - Industrie, innovation et infrastructure**
Développer des infrastructures durables et résistantes, y compris par-delà les frontières, pour soutenir le développement économique et le bien-être, l'accès aux marchés et l'utilisation des technologies de l'information.
- **ODD 11 - Villes et communautés durables**
Offrir des systèmes de transport sûrs, abordables, accessibles et durables pour tous, et renforcer les liens entre les zones urbaines et rurales.

La politique en matière de fluidité des déplacements doit également tenir compte des implications pour les autres ODD, notamment :

- **ODD 3 - Bonne santé et bien-être**
Gérer les risques sanitaires mondiaux et réduire les accidents liés au transport.
- **ODD 12 - Consommation et production durables**
Diffuser des informations et sensibiliser au développement et aux modes de vie durables et utiliser des capacités technologiques pour passer à des modes de consommation et de production plus durables.
- **ODD 13 - Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques**
Intégrer les mesures de lutte contre le changement climatique dans les stratégies et la planification.
- **ODD 17 - Partenariats pour la réalisation des objectifs**
Promouvoir le partenariat, l'accès aux marchés et le partage de l'expertise et de la technologie.

La fluidité des déplacements est directement liée aux objectifs et aux priorités du G20, car elle contribue au développement du commerce mondial, à la croissance durable et à la collaboration multilatérale entre les pays.

En facilitant les voyages et leur diffusion, tout en tenant compte des questions de durabilité et de gestion, la promotion de la fluidité des déplacements peut contribuer aux différentes priorités énoncées dans le programme établi pour le G20 en 2020 dans le cadre de ses trois objectifs généraux (autonomisation des populations, protection de la planète et définition de nouvelles frontières). Plus précisément, dans le cadre de ce programme, elle doit clairement chercher à soutenir l'objectif déclaré de la politique du tourisme, à savoir :

¹⁰[Le tourisme dans le Programme 2030](#), OMT (consulté le 30 août 2020)

- *Le tourisme comme moyen de développement socio-économique durable* : permettant de soutenir la croissance économique, créer des emplois, atteindre les ODD, notamment par des solutions technologiques innovantes - en mettant l'accent sur l'impact social, économique et environnemental du tourisme.

D'autres priorités pertinentes énoncées par le G20 de 2020 devraient être également prises en compte¹¹, notamment :

- *Intensifier les efforts en faveur du développement durable* (y compris la promotion des liaisons régionales pour faciliter la croissance de l'emploi)¹² ;
- *Gérer les émissions à effet de serre pour le développement durable* (y compris renforcer les efforts pour gérer les émissions dans tous les secteurs) ;
- *Favoriser l'économie numérique* (y compris les questions relatives aux marchés du travail, aux modèles d'entreprise et aux institutions) ;
- *Développer des villes intelligentes* (notamment en exploitant les nouvelles technologies pour maintenir l'équité dans l'offre de mobilité et proposer des solutions de mobilité utilisant le numérique).

Tout en contribuant aux ODD et aux priorités du G20 en 2020, la fluidité des déplacements sera à son tour favorisée par des mesures structurelles et de renforcement des capacités, notamment en :

- renforçant la collaboration intra et intergouvernementale
- encourageant et soutenant le partenariat public-privé
- développant des compétences pertinentes dans le secteur, notamment en matière de technologie numérique, d'assistance à la clientèle et d'autres compétences non techniques, qui devraient être pleinement inclusives et respecter la parité hommes/femmes.

Les mégatendances qui influent sur l'importance et la forme de fluidité des déplacements

L'importance de la fluidité d'un déplacement est en partie évidente de par sa relation avec les questions politiques susmentionnées, qui devraient éclairer la manière dont le déplacement est conçu et géré. Plusieurs mégatendances du tourisme ont également une incidence sur cette question. Ces dernières ne soulignent pas seulement l'importance de la fluidité des déplacements, mais elles ont également de fortes implications sur la façon dont ils sont organisés et gérés. Ce sont, entre autres :

• L'augmentation du nombre de visiteurs ces dernières années

Au cours des dix dernières années, le nombre d'arrivées de touristes internationaux a augmenté à un taux annuel moyen de 5.1 %, ce qui représente 1.46 milliard d'arrivées dans le monde en 2019¹³. Cette tendance, associée à une prévision antérieure de croissance des arrivées à environ 1.8 milliard d'ici 2030 et à un doublement du trafic aérien des passagers d'ici 2037¹⁴, a souligné le besoin évident d'accroître l'efficacité du traitement et de la prise en charge des voyageurs, d'éviter les goulets

¹¹Vue d'ensemble de la présidence saoudienne du G20 en 2020, décembre 2019.

¹² Le besoin de tourisme et son potentiel en tant que catalyseur du développement régional durable, notamment pour les communautés des zones rurales et éloignées, sont reconnus comme une opportunité qui peut être aidée par des déplacements fluides et une connectivité accrue. Ce point est lié au pilier 1 du programme sur le tourisme du G20 organisé en Arabie saoudite.

¹³ UNWTO Tourism Dashboard 2020 (Tableau de bord des données touristiques, 2020 de l'OMT).

¹⁴ IATA Air Passenger Forecast 2018 (Prévisions de l'IATA concernant les passagers aériens en 2018).

d'étranglement et de permettre la réalisation des avantages économiques produits par cette croissance. Si la pandémie de COVID-19 a radicalement changé la situation en 2020, il est possible que l'on assiste à un retour à des volumes élevés et à une croissance rapide entre le moyen et long terme. Cette croissance a contribué à une surpopulation pour certaines destinations à certains moments et nécessité des politiques et des mesures pour gérer les flux de visiteurs - un défi perçu dans le cadre de la présidence japonaise du G20 en 2019.

- **L'incidence du terrorisme, des catastrophes naturelles et des crises sanitaires**

Des crises mondiales et plus localisées ont eu un impact important sur le tourisme. Bien que cet impact ait souvent été de courte durée, certaines crises peuvent affecter la psychologie des voyageurs sur une plus longue période et conduire à une sensibilisation plus aigüe de la sécurité des voyageurs et des communautés qui les accueillent. Cela a des implications sur l'identité des voyageurs et la nature du contrôle aux frontières de même que sur les moyens d'assurer la sécurité des visiteurs via certains aspects de leur prise en charge et des informations qui leur sont fournies. Les conséquences dramatiques de la COVID-19 sur les voyages dans le monde ont porté cette situation à un niveau sans précédent, avec des implications de grande portée en matière de facilitation des voyages et de respect des exigences de sécurité tant pour les visiteurs que pour les pays d'accueil ; il est nécessaire de restaurer la confiance des voyageurs pour permettre la reprise du secteur. La pandémie a également mis en évidence le besoin de se préparer aux crises afin de renforcer la résilience du secteur.

- **Des technologies numériques en évolution rapide**

Les nouvelles technologies et leur utilisation accrue par les voyageurs et le secteur ont considérablement modifié la manière dont les voyages sont planifiés, réservés et vécus, et cette situation est en constante évolution. Elles offrent également de nouvelles approches et solutions pour gérer le volume de visiteurs. L'utilisation de la technologie numérique en matière d'identité des voyageurs, de contrôles aux frontières et d'information et prise en charge des visiteurs et d'autres processus de traitement a connu une croissance significative mais non coordonnée. Un autre aspect de cette évolution est l'attente croissante des voyageurs qui souhaitent pouvoir utiliser des applications numériques pour faciliter leurs voyages, notamment les technologies sans contact qui réduisent la propagation des agents pathogènes. L'extension et l'évolution de l'utilisation des technologies dans la gestion de la santé, notamment pour le traçage des infections, auront des conséquences importantes pour les voyages et le tourisme.

- **Le changement climatique et les préoccupations environnementales**

La nécessité de prendre des mesures plus concertées pour faire face à l'urgence climatique, notamment en fixant des objectifs mondiaux et nationaux de réduction des émissions de carbone, est devenue une priorité dans les politiques de développement durable. Il est particulièrement important pour le tourisme, comme le montrent des études récentes, de noter que les émissions liées au transport devraient augmenter de 25 % entre 2016 et 2030 si les objectifs de réduction des émissions de carbone ne sont pas plus ambitieux¹⁵. Ils seront également déterminants pour les attitudes et les choix des consommateurs. Les implications sont importantes pour la planification et le développement des voyages et des transports, car ces objectifs nécessitent la fourniture, l'identification et le recours relativement plus grand à des options de voyage efficaces et durables en termes de ressources. Les politiques et les mesures pour promouvoir la fluidité des déplacements devront en tenir compte. Il s'ensuit que la nécessité d'une expérience fluide doit être considérée comme un point important dans l'élaboration des politiques et des mesures visant à promouvoir les transports alternatifs et multimodaux.

¹⁵ OMT/ITF, Transport-related CO₂ Emissions of the Tourism Sector – Modelling Results, OMT, Madrid, 2019, (Émission de CO₂ liées aux transports dans le secteur du tourisme - résultats de la modélisation) <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416660>

- **L'évolution démographique et les nouveaux profils de marché**

Les tendances du marché des visiteurs auront une certaine influence sur la demande pour des formes de déplacement fluide. L'évolution démographique prévoit une proportion plus élevée de voyageurs âgés, les plus de 60 ans devant représenter 1.7 milliard d'individus d'ici 2040, soit une augmentation de 89 % par rapport à 2015¹⁶ (OCDE, 2018). Cela a des conséquences sur l'amélioration de l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. Parmi les autres tendances qui influent sur la forme des voyages et sur la manière dont ils sont effectués, on peut citer la croissance des voyages des personnes du millénaire et de la génération Z qui demandent de plus en plus de services numériques et en attendent beaucoup, et la proportion de voyageurs hors des sentiers battus à la recherche d'expériences authentiques. L'augmentation du nombre de personnes qui voyagent seules, y compris des femmes, souligne la nécessité de proposer une expérience ressentie qui soit à la fois sûre et agréable.

Buts et objectifs politiques

L'examen du contexte politique ci-dessus conduit à déterminer cinq buts et objectifs politiques clés assurant la fluidité des déplacements pour un développement durable, et qui seront profitables aux destinations, aux entreprises et aux communautés locales ainsi qu'aux voyageurs :

- **Parvenir à une croissance durable en prenant en charge les voyageurs plus efficacement**
Compte tenu des prévisions de forte expansion de la demande à long terme, ainsi que des contraintes d'infrastructure, une plus grande fluidité des déplacements permettra de gérer plus rapidement et plus efficacement un plus grand nombre de voyageurs, et donc de garantir la croissance économique qui en découlera.
- **Renforcer la sûreté et la sécurité des voyageurs et des communautés hôtes**
La fluidité des déplacements devrait viser à renforcer la sécurité en tant que telle des voyageurs, et être une exigence essentielle pour permettre et encourager les voyages. Les processus et la technologie appliqués pour assurer la fluidité des déplacements devraient également renforcer et non pas compromettre la sécurité des nations et des communautés.
- **Soutenir les économies régionales et locales et la création d'emplois, grâce à une meilleure connectivité**
La fourniture, la facilitation et la promotion d'une connectivité intermodale fluide devraient stimuler les dépenses touristiques, le développement et l'emploi dans un nombre croissant de destinations, y compris parmi les moins visitées et qui sont à la recherche d'une croissance durable.
- **Améliorer le caractère durable en gérant les flux de visiteurs et en encourageant des modes de déplacement alternatifs**
La planification et la réalisation de déplacements fluides devraient tenir compte de leurs effets sur l'environnement et la société, en encourageant et en permettant l'utilisation de moyens de transport plus durables et en gérant le calendrier et la répartition des flux de visiteurs pour éviter les engorgements.
- **Améliorer sensiblement l'expérience voyageur**
Une plus grande fluidité des déplacements devrait les rendre plus faciles et plus agréables pour les voyageurs qui pourront planifier et effectuer leurs voyages avec plus de confiance et moins d'obstacles.

¹⁶ Analyser les mégatendances pour mieux façonner le futur du tourisme, OCDE, 2018

3 Fluidité des déplacements: concepts, aspirations et défis

Après avoir défini le contexte politique et les objectifs de fluidité des déplacements, il est important de prendre en compte le niveau actuel de sensibilisation et de connaissance du sujet afin d'éclairer la planification future. Cela comprend l'identification des concepts, des initiatives et recherches afférents qui peuvent donner un aperçu des défis, opportunités et bénéfices potentiels et contribuer à établir un cadre pour les domaines d'action.

Concepts et modèles

Parmi les concepts et modèles génériques qui se rapportent à la fluidité des déplacements figurent :

- **Le voyage de bout en bout**

Cette approche s'inspire du concept de « bout en bout » dans la gestion des entreprises, c'est-à-dire d'une approche entièrement globale, reliant les processus entre eux pour obtenir un résultat satisfaisant. En clair, cela peut être pris pour le concept tangible d'un voyage complet, depuis le départ du domicile (ou du point d'origine) jusqu'à l'arrivée à destination, puis du retour. L'application de ce concept implique de déterminer toutes les étapes du voyage : l'inspiration du désir, la préparation avant le voyage, l'autorisation (par exemple, les visas), la réservation, le transport depuis le domicile, le transit par l'aéroport (ou toute autre plateforme de correspondance principale), le passage des frontières, l'arrivée et l'immigration, et le transport jusqu'à la destination et dans celle-ci. L'amélioration de la fluidité des déplacements passe par la définition des principaux « points de friction pour les voyageurs » aux différentes étapes et par la prise de mesures pour y remédier.

- **La connectivité du premier et du dernier kilomètre**

Ce concept est fréquemment utilisé dans la planification et l'offre de transport. Le premier kilomètre comprend la préparation du voyage et le transfert depuis le domicile. Le dernier kilomètre concerne les liaisons entre le point d'arrivée principal (par exemple, le port ou l'aéroport) et la destination finale. Souvent, la faiblesse de ce lien au « dernier kilomètre » (réelle ou perçue) peut être déterminante en limitant le choix du voyageur et l'espace géographique qui profite du tourisme.

- **Les destinations intelligentes**

La promotion de la fluidité des déplacements et l'amélioration de l'expérience voyageur doit aller au-delà de ce qui concerne la préparation du voyage vers une destination mais aussi s'intéresser à ce qui s'y passe. Une « destination intelligente » (par exemple, une ville ou une région intelligente) a récemment été définie comme étant une destination qui repose sur cinq piliers : l'innovation, la technologie, l'accessibilité, la durabilité et la gouvernance¹⁷. Bien que ce concept soit relativement large, l'importance accordée à l'accessibilité (y compris la mobilité), à l'innovation et à l'utilisation de la technologie, tout en satisfaisant aux exigences de la durabilité, s'accorde bien

¹⁷ Deuxième conférence mondiale de l'OMT sur les destinations intelligentes, 2018.

aux concepts de fluidité des déplacements. Les destinations intelligentes reconnues constituent une source utile de bonnes pratiques.

Perspectives mondiales sur les questions liées à la fluidité des déplacements

En s'appuyant sur les concepts susmentionnés, il est nécessaire d'examiner plus avant la notion de fluidité et les principaux problèmes et défis à surmonter pour permettre son développement. Cela nécessite une réflexion plus approfondie sur le voyage de bout en bout, notamment sur les étapes qui le jalonnent, où le voyageur est le plus susceptible d'être gêné et sur les types d'intervention qui peuvent y remédier. Il faut poursuivre la réflexion sur les besoins des voyageurs pour qu'ils puissent atteindre leur destination et s'y déplacer sans encombre, et la manière dont leur voyage peut être facilité.

Des études et des initiatives de recherche dans ce domaine peuvent y contribuer. Un certain nombre d'organisations du secteur du voyage et du tourisme ont joué un rôle de premier plan ces dernières années dans l'élaboration d'initiatives visant à rendre les voyages plus fluides. Elles se sont principalement intéressées aux points de friction d'un voyage comme le contrôle d'identité du voyageur et la manière d'appliquer la technologie pour y remédier, mais elles portent également sur d'autres aspects. On peut citer à titre d'exemples :

- **L'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI) : stratégie du programme OACI d'identification des voyageurs et applications connexes**

Cette stratégie évolutive, lancée en 2013, vise à offrir une approche englobante de la gestion de l'identification des voyageurs. Elle a pour objectif d'améliorer la sécurité et de faciliter l'identification des voyageurs et fait participer les parties prenantes par le biais d'événements, d'études et d'initiatives. L'OACI est la principale autorité chargée de définir des normes et de coordonner les formalités relatives aux documents d'identité des voyageurs et aux applications numériques. Un exemple en est le répertoire de clés publiques (Public Key Directory, PKD) qui contient les données nécessaires à l'authentification des passeports électroniques. Elle a établi des normes et des pratiques recommandées (Standards and Recommended Practices, SARPS) pour assurer une efficacité et une sécurité maximales lors du passage des frontières. Actuellement, l'OACI développe des titres de voyage numériques (Digital Travel Credentials, DTC) comme alternative aux passeports.

- **L'Association internationale du transport aérien (IATA) : stratégie One-ID (l'identifiant unique)**

Ce concept élaboré en 2018 concerne principalement les voyages aériens dans l'optique « d'une expérience voyageur de bout en bout, fluide, efficace et sûre, qui vise à offrir aux passagers des formalités aéroportuaires sans friction, permettant de traverser l'aéroport sans ralentir le pas ». Il permet au passager de déclarer son identité en ligne ou en personne à chaque étape des formalités, tout en préservant la confidentialité des données personnelles. L'objectif de One-ID est de réunir les acteurs du secteur et les autorités publiques afin d'établir une vision commune et de poursuivre l'élaboration et l'adoption de normes et de pratiques recommandées. Lors de son assemblée générale en 2019, l'IATA a adopté une résolution pour soutenir One-ID et a appelé les autorités publiques, les compagnies aériennes et les aéroports à collaborer sur le partage des informations d'identité, les solutions interopérables et innovantes et l'application de la reconnaissance biométrique.

- **Le Forum économique mondial (FEM) : projet de système d'identité numérique du voyageur reconnu (Known Traveller Digital Identity- KTDI)**

Ce projet, commencé en 2017, vise à présenter un concept de déplacement fluide qui permette aux passagers de voyager sans avoir à présenter leurs documents de voyage, sauf si cela est nécessaire. Le projet KTDI a deux objectifs : doter les entités des secteurs public et privé de données d'identité vérifiables afin d'améliorer la prise de décision et l'évaluation des risques liés à l'autorisation de voyage et au passage des frontières et donner aux voyageurs qui le souhaitent les moyens de partager facilement leurs données avec les services de sécurité et de contrôle aux frontières ou les autorités du secteur privé. Sur la base d'études menées auprès des voyageurs et d'un dialogue avec les autorités publiques et les entreprises, cinq étapes pénibles clés ont été recensées dans un voyage (demande de visa, réservation, contrôle de sécurité, contrôle au départ et sécurité aux frontières à l'arrivée) parmi les seize identifiées. Le projet continue d'explorer des méthodologies permettant de concevoir des identités numériques de voyageurs universellement reconnues mais dont l'utilisation relèverait du choix du voyageur. Le FEM considère que le concept de KTDI pourrait s'appliquer à une série d'applications, notamment l'obtention de visas, la réservation et différentes étapes du voyage. Un projet pilote entre le Canada et les Pays-Bas est en cours pour faire la preuve du concept et souligne la nécessité d'un cadre politique de soutien encourageant l'adhésion aux normes et à la collaboration mondiales.

- **L'IATA et le Conseil international des aéroports (ACI) : NEXTT (New Experience Travel Technologies - Les technologies de voyage pour une nouvelle expérience)**

La vision et l'objectif de l'initiative NEXTT est de « faire en sorte que le transport des passagers, des bagages et du fret bénéficie des derniers développements technologiques pour améliorer l'expérience des clients, la fiabilité et l'efficacité ». L'initiative encourage l'utilisation de l'identité numérique des voyageurs, mais elle va au-delà et s'intéresse aux diverses questions de connectivité et de prise en charge des visiteurs, telles que la liaison entre les points d'entrée au centre-ville et l'aéroport, la technologie de traitement des bagages et une communication personnalisée et en temps réel avec les voyageurs. L'initiative avance selon différents axes de travaux thématiques.

- **Le Conseil mondial pour les voyages et le tourisme (CMVT) : Seamless Traveller Journey (STJ) initiative (fluidité des déplacements)**

Le CMVT a défini les avantages économiques importants que présente une plus grande fluidité des déplacements. Son programme STJ, commencé en 2018, envisage « d'harmoniser le secteur autour de modèles qui permettent d'avoir accès à la biométrie selon des processus recommandés dès les premières étapes du voyage et de la partager entre le secteur du tourisme et les entités publiques si nécessaire afin d'assurer la fluidité du déplacement de bout en bout pour renforcer la sécurité et améliorer l'expérience voyageur ». Le CMVT reconnaît que la fragmentation est un point faible et s'engage à travailler avec les initiatives existantes, à renforcer la coopération public-privé et à garantir des normes mondiales. Il a lancé une série d'études et de recherches, y compris la définition de trois modèles alternatifs pour l'application d'une identité numérique du voyageur. Il explore également les questions de données, d'identité et de vie privée.

Une des caractéristiques du programme STJ est l'application de l'identité du voyageur et de la biométrie tout au long du voyage, par exemple pour l'accès aux hôtels, aux croisières, à la location de véhicules et autres services. Récemment, et en raison de la COVID-19, le CMVT a intégré la composante sanitaire aux points de contrôle du voyageur afin de garantir sa sécurité et de réduire la propagation des agents pathogènes par une approche coordonnée qui comprend les tests, la recherche des contacts et les certificats sanitaires électroniques.

Outre l'activité des organismes du secteur, un certain nombre de projets spécifiques concernant les aspects de l'identité numérique pour assurer la fluidité des déplacements ont été entrepris par les

compagnies aériennes, les autorités, les entreprises touristiques et les sociétés technologiques. Certains de ces projets seront examinés plus avant dans le rapport.

Alors que les initiatives récentes mentionnées ci-dessus, qui promeuvent et abordent explicitement les concepts de fluidité des déplacements, ont tendance à se concentrer sur les questions d'identité numérique du voyageur, d'autres organisations internationales se sont engagées dans des études et des recherches qui mettent en lumière d'autres aspects de la fluidité des déplacements telle que définie dans le présent rapport.

- **Facilitation de la délivrance des visas**

De nombreuses organisations ont souligné les avantages pour les économies des pays et leur secteur du voyage et du tourisme de réduire au minimum l'obligation de visa pour les voyageurs, tout en maintenant ou en renforçant la sécurité. L'OMT analyse régulièrement les politiques en matière de visas et publie depuis 2012 des rapports sur la facilitation des formalités¹⁸. Là où les visas doivent malgré tout être maintenus, les procédures peuvent être rendues beaucoup plus claires, plus faciles à suivre et plus efficaces. En 2019, le CMVT a entrepris une étude intitulée *Visa Facilitation - Enabling travel and job creation through secure and seamless cross border travel* (Facilitation de la délivrance des visas - Permettre de voyager et de créer des emplois en passant facilement les frontières). Le Comité du tourisme de l'OCDE s'intéresse depuis longtemps et activement à la facilitation des voyages et aux questions de visas et considère que les politiques de visas font partie de la facilitation des voyages dans son évaluation régulière des tendances et des politiques du tourisme¹⁹.

- **Fluidité des transports et connectivité**

La planification et l'offre de transports est un domaine politique majeur à part entière. La promotion de la fluidité des déplacements ne concerne qu'une partie du domaine du tourisme, mais ce sujet a été abordé dans certaines initiatives et études pertinentes. En 2016, l'OCDE a publié un rapport sur la *Connectivité intermodale des destinations*, qui examine les liens multimodaux des voyages, contient une section sur les « déplacements fluides pour améliorer l'expérience touristique » et examine une série de thèmes allant de l'infrastructure à la mise en réseau et à l'information. Le Forum international des transports (FIT), organisme autonome lié à l'OCDE, a abordé les questions de fluidité des transports dans un contexte plus large que le tourisme. D'autres études récentes fournissent des données et informent sur des aspects du transport touristique qui sont pertinents pour le concept de déplacement fluide (par exemple, les travaux de l'OMT et du FIT en 2019 sur les émissions de carbone liées au transport dans le secteur du tourisme).

- **Nouvelles technologies et tourisme intelligent**

En 2017, le document du Forum économique mondial sur la transformation numérique dans l'industrie de l'aviation, du voyage et du tourisme (Digital Transformation Initiative – Aviation, Travel and Tourism Industry) a montré comment la numérisation a révolutionné tous les aspects du secteur. L'utilisation créative des nouvelles technologies est essentielle pour assurer la fluidité des déplacements, même si cette dernière ne représente qu'un aspect des initiatives visant à promouvoir les applications numériques dans le tourisme. Des organismes internationaux, des réseaux de destinations et de parties prenantes ainsi que le secteur privé ont été actifs dans ce domaine. Par exemple, en 2019-2020, la Fédération mondiale des villes touristiques a étudié le tourisme intelligent et dans son rapport, a, entre autres, étudié les applications qui favorisent la

¹⁸ Vue d'ensemble complète des rapports <https://www.unwto.org/sustainable-development/travel-facilitation>

¹⁹Cf. en particulier, Facilitation des voyages, tourisme et croissance, dans Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE, 2014.

fluidité des déplacements. L'initiative « Capitales européennes du tourisme intelligent » met en avant la bonne accessibilité, la numérisation et la durabilité.

Outre ces études et initiatives spécifiques, l'OCDE a été en mesure d'élaborer une perspective transversale des politiques et actions qui soutiennent la fluidité des déplacements grâce à ses rapports bisannuels sur les Tendances et les politiques du tourisme.

En 2020, la pandémie de COVID-19 a conduit de nombreux organismes du secteur et organisations internationales à se concentrer sur les questions de **restrictions sanitaires appliquées aux voyages, la sécurité des voyageurs et le rétablissement de la confiance des consommateurs**, qui sont toutes liées à la fluidité des déplacements. Cela a donné lieu à un certain nombre d'initiatives dans le domaine de la facilitation des voyages et de la prise en charge des visiteurs. En voici quelques exemples : *Les directives mondiales pour relancer le tourisme*²⁰, préparées par l'OMT avec la contribution d'autres organismes, qui fournissent des listes de contrôle des mesures visant à « rendre les voyages sûrs et fluides pour tous » ; et l'initiative « Voyages sûrs » (*Safe Travel Initiative*) du CMVT qui a établi des protocoles mondiaux pour la nouvelle normalité (*Global Protocols for The New Normal*)²¹ et qui élabore des protocoles et des lignes directrices opérationnels et sanitaires pour huit secteurs du voyage et du tourisme. La pandémie a conduit à renforcer l'attention sur la **gestion des risques et des crises** pour les destinations touristiques, le sujet étant couvert par un certain nombre d'études et de documents consultatifs récents²².

Tous les documents mentionnés ci-dessus ont servi à l'élaboration du présent rapport, y compris à l'évaluation globale des principales questions et approches et à l'examen des bonnes pratiques.

La fluidité des déplacements du point de vue des politiques nationales

Si les études et les initiatives mondiales permettent de comprendre, d'élaborer et de promouvoir le concept de fluidité des déplacements, il est essentiel de tenir compte pour la mise en œuvre, de la priorité que lui accordent les différents pays au niveau national.

Un premier aperçu de 51 politiques nationales du tourisme, telles que résumées par l'OCDE²³, donne la vue d'ensemble suivante sur l'attention accordée à la fluidité des déplacements et aux domaines politiques susceptibles de l'affecter ou d'être affectés par elle :

- Les politiques reconnaissent et cherchent à renforcer la contribution du tourisme aux économies nationales, notamment en encourageant la poursuite de la croissance des dépenses des visiteurs étrangers et nationaux. L'accent est mis également sur la croissance des entreprises, l'esprit d'entreprise, l'emploi et les compétences.
- De nombreux pays cherchent à promouvoir l'extension régionale et le rayonnement du tourisme pour stimuler les économies et les communautés locales.
- Les politiques du tourisme accordent une priorité de plus en plus élevée aux questions de durabilité, notamment à l'atténuation du changement climatique et l'adaptation à celui-ci, à la gestion des flux de visiteurs afin de réduire et d'éviter les effets sociaux et environnementaux négatifs.

²⁰ [Les directives mondiales de l'OMT pour relancer le tourisme](#), mai 2020.

²¹ *Leading Global Protocols for the New Normal*, (Principaux protocoles mondiaux pour la nouvelle normalité), CMVT, mai 2020.

²² Par exemple, *Crisis Readiness*, CMVT et *Global Rescue*, 2019

²³ *Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE 2020*.

- La numérisation du secteur du tourisme et les possibilités qu'elle offre sont largement reconnues, avec le soutien à l'innovation et à l'application des nouvelles technologies.
- Quelques pays reconnaissent explicitement dans leurs politiques touristiques la nécessité de renforcer et de maintenir l'ouverture, avec quelques actions visant à rationaliser les formalités de visas.
- Certains pays ont reconnu la nécessité ou sont désireux d'améliorer la connectivité internationale, en prenant des mesures pour l'encourager, et ils ont également porté une certaine attention aux liaisons de transport nationales, mais cela est rarement considéré comme une priorité.
- La nécessité de promouvoir la fluidité des déplacements et de faciliter les voyages vers le pays et à l'intérieur de celui-ci est rarement mentionnée explicitement dans les politiques du tourisme.

L'évaluation générale ci-dessus semble indiquer que si les politiques du tourisme de nombreux pays se conforment aux mesures visant à renforcer la fluidité des déplacements et l'expérience voyageur, cela n'est généralement pas exprimé de manière spécifique dans les politiques et le lien n'est pas établi.

Des informations spécifiques sur la fluidité des déplacements dans les politiques nationales ont été recherchées par le biais d'une enquête auprès des pays du G20 (y compris les pays invités en 2020)²⁴. Les résultats sont résumés ci-dessous :

Q. Les politiques du tourisme de votre pays prévoient-elles de proposer une expérience de déplacement fluide ?

Près des deux tiers (63 %) ont indiqué que cette question était traitée directement et spécifiquement, 23 % supplémentaires indiquant qu'elle était traitée indirectement. Certains pays ont indiqué que cela faisait partie de la politique générale du tourisme, tandis que d'autres ont mentionné l'existence de politiques relatives à des questions spécifiques telles que les visas, les transports et les informations communiquées aux visiteurs.

Q. Est-il prévu que l'offre de déplacements fluides devienne une priorité plus importante dans la politique touristique du pays au cours des cinq prochaines années ?

Plus de la moitié des répondants (52 %) ont indiqué qu'ils donneraient une priorité nettement plus élevée à la fluidité à l'avenir, et 43 % de plus ont indiqué que cela se produirait dans une certaine mesure. Les raisons invoquées pour l'élévation de cette priorité étaient en partie pour répondre aux attentes croissantes des voyageurs et en partie pour satisfaire un besoin reconnu d'améliorer la connectivité et les infrastructures et d'étendre le développement économique. Les questions de gestion et de durabilité ont également été mentionnées.

Q. Dans quelle mesure les besoins et les opportunités du tourisme sont-ils pris en compte dans d'autres domaines de la politique publique affectant la fluidité des déplacements ? Politique des transports, politique de sécurité et de sûreté (par exemple, les visas et le contrôle aux frontières), et d'autres domaines politiques concernés.

Les réponses à cette question ont révélé un niveau significatif d'engagement entre le tourisme et les autres domaines politiques, avec une liaison étroite entre les ministères et agences gouvernementales concernés. Les commentaires indiquent que ce niveau a eu tendance à augmenter plutôt qu'à diminuer au fil du temps.

²⁴ Dans la suite du rapport où il est fait référence aux pays du G20 pour ce qui concerne les résultats de l'enquête, il convient de noter que l'enquête a également inclus les pays invités en 2020. Des réponses ont été reçues des pays du G20 suivants : Afrique du Sud, Allemagne, Arabie saoudite, Argentine, Australie, Brésil, Canada, Chine, États-Unis, France, Inde, Indonésie, Italie, Japon, Mexique, République de Corée, Royaume-Uni, Russie, Turquie. Réponses des pays invités : Émirats arabes unis, Espagne, Jordanie, Rwanda, Singapour, Suisse.

Par exemple, en Corée, le ministère de la Culture, des Sports et du Tourisme (MCST) et le ministère de l'Aménagement du territoire, des Infrastructures et des Transports (MAIT) ont signé un protocole d'accord de coopération en matière de tourisme et de transport, le 12 décembre 2019, afin d'améliorer l'expérience voyageur tout au long de son parcours en mettant en place une infrastructure touristique qui contribue à la fluidité des déplacements.

Au Royaume-Uni, l'élaboration de la stratégie des frontières pour 2025 (*2025 UK Border Strategy*) implique une approche interministérielle et une consultation des parties prenantes, l'une des considérations retenue étant l'attrait touristique du pays. La nécessité d'une expérience fluide et centrée sur l'utilisateur est reconnue, tout comme l'est l'impact de la COVID-19, qui souligne la nécessité d'une frontière résiliente, capable de répondre aux changements de tendances, aux menaces et situations d'urgence, des leçons ayant été tirées quant au maintien des contrôles tout en utilisant des solutions numériques.

Principaux problèmes, défis et opportunités

Les recherches, études et initiatives identifiées précédemment donnent un premier aperçu de ce que pourraient être les principaux points de friction d'un voyage et de l'offre de connectivité efficace vers les destinations.

L'enquête menée auprès des pays du G20 a également permis de recueillir des avis sur les principaux obstacles à la fluidité des déplacements, en posant une question ouverte :

Q. Quels sont, selon vous, les principaux obstacles ou points pénibles auxquels sont confrontés les voyageurs internationaux dans leur parcours entre leur domicile et leur destination finale dans votre pays ?

Parmi les réponses à cette question ouverte, deux sujets, les visas et le transport, se sont distingués par rapport à tous les autres. Ils ont tous deux été mentionnés par la moitié des pays ayant répondu. Les commentaires spécifiques sur les visas portaient généralement sur des questions internes concernant les exigences, les formalités et la capacité de traitement des visas, mais certains concernaient des questions externes, notamment la perception des voyageurs et les problèmes liés aux agences de visas frauduleux. Les obstacles relevés dans le domaine du transport étaient très variés, y compris sur des questions générales de coût et de disponibilité ainsi que sur des questions spécifiques de connectivité intermodale et d'infrastructures au sol limitées.

Un troisième type d'obstacle relevé concernait le vaste domaine de l'information des visiteurs et de la communication avec eux. Un certain nombre de pays ont reconnu des problèmes liés à la couverture WiFi. Parmi les autres sujets spécifiques, on peut citer les barrières linguistiques, par exemple dans la signalisation et le partage insuffisant des données, ce qui empêche potentiellement le suivi et la gestion des visiteurs.

Sur la base de l'analyse contextuelle, les principaux problèmes, défis et opportunités en matière de fluidité des déplacements peuvent être regroupés en quatre grands domaines thématiques :

- Obligation et obtention de visa
- Identité numérique des voyageurs, biométrie et sécurité
- Transport multimodal et connectivité
- Prise en charge, information et gestion des visiteurs.

L'enquête menée auprès des pays du G20 visait à obtenir une réaction comparative sur ces sujets, en demandant aux pays :

Veillez indiquer l'importance relative que vous accorderiez aux domaines d'action (ci-dessus) pour améliorer la fluidité des déplacements vers les destinations de votre pays. Les résultats sont présentés dans le tableau ci-dessous :

	Très important	Assez important	Importance limitée	Pas important	Ne sait pas
Obligation et obtention de visa	83 %	13 %	0	0	4 %
Identité numérique des voyageurs, biométrie et sécurité	70 %	26 %	4 %	0	0
Transport multimodal et connectivité	61 %	35 %	0	0	4 %
Prise en charge, information et gestion des visiteurs	55 %	32 %	9 %	0	4 %

Les résultats confirment que ces quatre thèmes sont importants en tant que domaines d'action pour améliorer la fluidité des déplacements, bien qu'on constate quelques variations entre eux en termes de niveau d'importance perçue.

Il est intéressant de noter le pourcentage relativement élevé de pays qui ont considéré l'identité numérique des voyageurs, la biométrie et la sécurité comme un domaine d'action très important, même si ce sujet a à peine été mentionné lorsque les pays ont, sans y être incités, été invités à déterminer les principaux obstacles à la fluidité des déplacements. Cela indique que, bien qu'elle ne soit pas considérée comme une question fondamentale, la possibilité d'amélioration qu'elle présente est bien reconnue et soutenue. En plus des quatre domaines d'action pré-indiqués dans le tableau, les pays ont été invités à définir et à évaluer d'autres domaines d'action possibles. Presque aucun pays ne l'a fait et aucun nouveau domaine significatif lié à la fluidité des déplacements n'a été enregistré.

L'enquête a permis de recueillir des commentaires plus particuliers sur ces sujets auprès des pays du G20, y compris auprès des pays invités. Les résultats sont résumés dans des encadrés des chapitres suivants et sont repris dans l'analyse et les conclusions.

Ces quatre domaines thématiques constitueront le cadre des deux prochains chapitres du rapport, où seront examinés plus en détail les besoins et les possibilités et où sera donnée la définition des bonnes pratiques.

4 Identité et sécurité des voyageurs

Ce chapitre examine quels sont les freins et les possibilités pour réduire les obstacles liés à l'autorisation de voyage, au contrôle d'identité des voyageurs et au passage des mesures de sécurité, lors du franchissement des frontières mais aussi pour donner accès à un éventail de services. Il concerne deux domaines essentiels et connexes : le régime des visas et leur facilitation et le développement et la mise en œuvre d'une identité numérique des voyageurs. Il considère non seulement la manière dont les voyages peuvent être facilités par l'amélioration des processus et l'utilisation de nouvelles technologies, mais aussi la manière dont cela peut, en retour, améliorer la sûreté et la sécurité des voyageurs.

Obligation et obtention de visa

Reconnaître la relation visa - tourisme

L'obligation d'obtenir un visa et la procédure qui s'y rapporte peuvent constituer un premier élément dissuasif pour visiter certains pays et un point de blocage perçu ou réel avant même que le voyage ait commencé. Certains aspects dissuasifs ont été relevés :

- la durée de la procédure (surtout compte tenu de la tendance récente à effectuer tardivement les réservations de voyage) ;
- l'incertitude quant aux exigences, aux procédures et aux résultats ;
- le coût (y compris les frais de visa, les honoraires des agents et les frais de communication) ; et
- une perception générale de manque d'ouverture et d'accueil.

Le droit souverain de tous les pays de contrôler l'accès à ses frontières doit être pleinement respecté. Les raisons pour lesquelles les voyageurs ont obligation de visa sont : assurer la sécurité, contrôler l'immigration et limiter l'entrée, la durée du séjour ou les activités des voyageurs, obtenir des recettes et appliquer des mesures de réciprocité, veiller à la capacité de charge d'une destination et contrôler la demande touristique²⁵.

Les fonctions susmentionnées des visas doivent être considérées au pendant de leurs inconvénients, notamment la perte potentielle de recettes touristiques ainsi que celle d'autres avantages engendrés par le commerce et les échanges culturels. Les pays doivent donc trouver un équilibre dans leur régime de visas, en maintenant les niveaux de contrôle et de sécurité nécessaires tout en minimisant leurs effets dissuasifs sur les visiteurs légitimes et désirés. Dans la pratique, il s'agit de rationaliser les exigences en matière de visas lorsque cela est faisable tout en maintenant la sécurité et en rendant les formalités aussi rapides et indolores que possible.

L'importance pour le tourisme, des régimes et procédures de visa est reconnue depuis un certain temps. En 2012, elle était l'objet central de la déclaration des ministres du Tourisme et des chefs de délégation du G20, y compris de diverses organisations internationales, à la suite de leur réunion à Mérida, au Mexique. Cette déclaration indiquait que « les États Membres s'emploieront en outre à mettre en place, en se fondant sur les engagements internationaux existants, des programmes en matière de visas et de facilitation des voyages qui soient rapides, transparents et efficaces dans le but d'accroître les voyages et

²⁵ Visa Openness Report, OMT, 2019 (Régimes de visa et ouverture au tourisme).

le tourisme ainsi que la création d'emplois. » L'appel a été approuvé par la déclaration suivante des dirigeants du G20 : « Nous reconnaissons le rôle du voyage et du tourisme en tant que vecteur de la création d'emplois, de la croissance économique et du développement et, tout en reconnaissant le droit souverain des États de contrôler l'entrée des ressortissants étrangers, nous nous emploierons à mener des initiatives visant à soutenir la création d'emplois, le travail valorisant, la réduction de la pauvreté et la croissance mondiale »²⁶.

Encadré 1. Enquête auprès des pays du G20 : points clés sur l'obligation de visa et ses formalités d'obtention

- Presque tous les pays ont pris des mesures ces dernières années pour étendre l'exemption de visa
- La plupart ont développé l'utilisation de formalités en ligne et de visas électroniques
- Certains ont renforcé l'accès sans visa pour les voyageurs en transit, étendu la disponibilité des visas à entrées multiples ou allongé la durée de validité des visas
- Le secteur privé est important pour faire connaître les besoins de l'industrie du voyage et du tourisme. Certains pays externalisent certaines opérations vers le secteur privé (par exemple en Turquie). L'Australie et le Canada font appel à des partenaires prestataires de services pour le traitement des demandes de visa, mais pas pour le processus décisionnel
- Une des principales difficultés, fréquemment mentionnée, est la nécessité de trouver le juste équilibre entre la facilitation du tourisme et la réduction optimale des risques de sécurité. Ceux-ci peuvent évoluer au fil du temps et restent particulièrement préoccupants pour de nombreux pays
- Le manque de ressources, humaines et autres, a créé des goulets d'étranglement dans le traitement des demandes, parfois de manière saisonnière, ce qui souligne la nécessité de développer l'utilisation des technologies lorsque cela est possible
- La plupart des pays ont l'intention de réduire davantage l'obligation de visa et d'en simplifier les formalités
- Une coordination et une collaboration accrues entre les pays seraient dans l'ensemble bienvenues, notamment en ce qui concerne l'échange et le partage d'informations et de bonnes pratiques.
- Certains pays sont intéressés par de nouveaux accords bilatéraux et multilatéraux, sur l'exemption mutuelle de visa ou par des accords s'appuyant sur le recours à des tiers.

Source : OECD/G20 Survey on Seamless Travel and Improved Traveller Experience (2020) (OCDE/G20, Enquête sur la fluidité des déplacements et l'amélioration de l'expérience voyageur)

Des mesures considérables ont été prises au cours des dix dernières années pour rationaliser les exigences en matière de visas et accroître les niveaux d'ouverture, notamment par une utilisation accrue des visas électroniques, des visas à entrées multiples et des visas à l'arrivée. La proportion de la population mondiale soumise à l'obligation de visa traditionnel a diminué de 22 points de pourcentage,

²⁶Déclaration des dirigeants du G20 en 2012, telle que référencée dans Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE, 2014.

passant de 77 % en 2008 à 53 % en 2018²⁷. Toutefois, malgré cette évolution, ce dernier chiffre reste élevé et devrait être encore réduit.

L'Encadré 1 présente, à partir de l'enquête menée auprès des pays du G20, un résumé des mesures et des points de vue sur les questions de visa dans le contexte de la fluidité des déplacements.

Facilitation de la délivrance des visas et résultats obtenus

En 2012, la déclaration du G20 était étayée par une étude²⁸ sur les avantages économiques qu'un pays pourrait obtenir en réduisant et en simplifiant les formalités d'obtention de visa. Cette étude concluait que le processus de facilitation de la délivrance des visas avait historiquement augmenté les arrivées de touristes internationaux en provenance des marchés concernés de 5 à 25 %, en fonction des mesures prises et des caractéristiques des marchés.

Le rapport de l'OMT sur les régimes de visa et l'ouverture au tourisme (UNWTO's Visa Openness Report), 2018, a souligné que l'ouverture mondiale avait atteint son plus haut niveau, avec un indice d'ouverture de 37 points. L'indice d'ouverture va de 0 à 100 et est calculé en additionnant le pourcentage de la population mondiale concernée par la non obligation de visa valant 1, le visa à l'arrivée valant 0.7, le visa électronique valant 0,5 et le visa traditionnel valant 0²⁹.

En 2019, le CMVT a analysé l'impact moyen sur la croissance des arrivées internationales associé aux différents changements de politique et diverses mesures relatives aux visas³⁰. L'étude a révélé que le choix de l'exemption de visa avait l'effet de croissance le plus sensible (16.6 % de croissance moyenne de la demande de voyage), suivi du passage des visas traditionnels aux nouveaux types de visas (8.1 % de croissance), la simple introduction de meilleures pratiques permettant une croissance non négligeable de 4,3 %.

En 2018, des estimations ont été effectuées pour cinq pays³¹, sur l'augmentation des arrivées internationales et la création d'emplois induites par des mesures spécifiques de facilitation de la délivrance des visas, en évaluant ce qui différerait par rapport à ce qui était attendu de la seule évolution du marché. Les résultats ont montré des effets significatifs. Au Mexique, par exemple, la combinaison de l'exemption de visa, d'optimisation en faisant appel à des tiers et d'obtention de visas en ligne a entraîné une croissance des arrivées estimée à 17 % entre 2011 et 2018, ce qui a permis de soutenir 190 000 emplois.

Un exemple récent est celui du Brésil, qui a considérablement ouvert son régime de visa. En juin 2019, une exemption de visa a été instaurée pour les citoyens du Japon, des États-Unis, du Canada et de l'Australie. Cette mesure a été suivie d'une augmentation de 15 % des arrivées en provenance d'Australie, de 32 % des arrivées en provenance du Canada, de 21 % des arrivées en provenance des États-Unis et d'une légère baisse de 2 % des arrivées en provenance du Japon en 2019. Avant la politique d'exemption de visa, le visa électronique s'était avéré être une politique fructueuse qui avait entraîné une augmentation de 34.5 % de la demande de visas touristiques en 2018. Autre exemple, en Afrique, le Rwanda a mené continuellement depuis 2013 une politique d'ouverture accrue en passant des accords de visa unique avec

²⁷ OMT, 2019 (op. cit.), le pourcentage cité est basé sur le calcul pour chaque pays de la part de la population mondiale qui aurait l'obligation d'un visa traditionnel pour visiter ce pays. La moyenne est ensuite calculée entre tous les pays, pondérée par la taille de leur propre population.

²⁸ The impact of Visa Facilitation on Job Creation in the G20 Economies, OMT et CMVT, 2012 (L'impact de la facilitation des formalités d'obtention de visa sur la création d'emplois dans les économies du G20)

²⁹ OMT, Travel Facilitation reports 2018 et 2019 (rapports 2018 et 2019 sur la facilitation des voyages - en anglais seulement), disponibles en ligne à l'adresse : www.unwto.org/sustainable-development/travel-facilitation.

³⁰ Visa Facilitation, CMVT, 2019 (Facilitation de la délivrance des visas, CMVT, 2019).

³¹ Ibid.

les pays voisins, de visa à l'arrivée, d'exemption de visa et de suppression des frais, ce qui a contribué à augmenter de 50 % les déplacements transfrontaliers pendant cette période et à stimuler les investissements, le commerce et les compétences.

Il ressort de l'enquête que les pays du G20 interrogés sont préoccupés par le maintien de la sécurité nationale et l'augmentation potentielle des risques, ce qui pourrait nécessiter une plus grande différenciation des approches et de l'application des ressources. Par exemple, les politiques frontalières australiennes axées sur le risque concentrent davantage de ressources sur les voyageurs qui présentent de hauts risques, aidant ainsi les voyageurs normaux à franchir librement les frontières australiennes. Dans le même temps, l'Australie reconnaît que la comparaison entre son régime de visa et ceux d'autres pays joue un rôle important dans sa capacité à attirer des visiteurs.

Comme le montrent les rapports de l'OMT sur les régimes de visas et l'ouverture au tourisme et en particulier le calcul du score de mobilité, les politiques de visa mises en œuvre affectent différemment la population mondiale de sorte que les citoyens de certains pays bénéficient d'énormes avantages tandis que d'autres sont confrontés à de vastes difficultés en raison d'exigences plus strictes en matière de visas. En particulier, les citoyens des économies avancées jouissent d'une grande liberté lorsqu'ils voyagent à des fins touristiques, avec un score de mobilité qui, au cours de la dernière décennie, a eu tendance à être deux fois plus élevé que celui de la mobilité moyenne mondiale³².

Réduire les obstacles au voyage ou les facteurs dissuasifs liés au visa

Les mesures qui suivent et visent à réduire les obstacles au voyage et les facteurs dissuasifs perçus ou réels, causés par l'obligation de visa et les formalités d'obtention, reflètent l'expérience de divers pays ainsi que les conclusions et recommandations tirées d'études antérieures³³ :

- **Revoir le régime des visas et son application**

Les pays doivent procéder à un examen périodique de leur régime des visas et de la manière dont il est appliqué. Cet examen devrait porter non seulement sur les questions de sécurité, mais aussi sur les implications économiques, notamment par l'impact de ce régime sur le tourisme. Il devrait être fondé sur une collaboration étroite entre les ministères responsables du tourisme et de la délivrance des visas (par exemple, le ministère de l'immigration) et, dans l'idéal, devrait être alimenté par les contributions du secteur privé. Il convient de prendre en considération le potentiel touristique et les risques relatifs que posent les différents marchés sources, actuels et futurs, ainsi que les exigences en matière de visas qui s'y rapportent. L'examen devrait également porter sur les conditions de délivrance des visas et sur la manière dont elles sont communiquées, en cherchant à obtenir un retour d'information lorsque cela est possible. Les résultats peuvent conduire à des changements de régime ou de procédures, mais ils pourraient également conduire à établir des normes pour le traitement des visas, comme la fixation de délais de réponse cibles. Par exemple, la France a fixé un délai de 48 heures pour la délivrance des visas pour certains pays. En 2019, la France a créé une commission stratégique des visas qui a examiné l'équilibre entre les exigences de sécurité et l'attractivité du tourisme.

³² Visa Openness Report, OMT, 2019 (Rapport sur les régimes de visa et l'ouverture au tourisme)

³³ Par exemple, Visa Facilitation, CMVT, 2019 (Facilitation de délivrance des visas, CMVT, 2019 - en anglais seulement); « Facilitation des voyages, tourisme et croissance », dans Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE, 2014. The impact of Visa Facilitation on Job Creation in the G20 Economies (L'impact de la facilitation de l'obtention des visas sur la création d'emplois dans les économies du G20 - en anglais seulement), OMT et CMVT, 2012.

- **Étendre l'utilisation judicieuse de l'exemption de visa, de l'autorisation de voyage et du visa électronique**

Des formes alternatives au visa traditionnel sur papier peuvent considérablement améliorer l'efficacité, ce qui est bénéfique tant pour l'autorité qui délivre les visas que pour le demandeur, mais elles nécessitent d'utiliser des processus et des données qui garantissent la sécurité. Au cours des dix dernières années, de nombreux pays ont opté pour la délivrance de visas électroniques ou ont adopté l'exemption de visa, permettant en soi de voyager sans visa, mais tout en exigeant une forme d'autorisation de voyage délivrée en ligne. L'Australie a été l'un des premiers pays à adopter le visa électronique, lancé en 1996 et dont l'usage a été étendu au fil du temps. L'ESTA (autorisation de voyage aux États-Unis) disponible pour les résidents de 39 pays se rendant aux États-Unis pour affaires ou pour le plaisir pour une durée de 90 jours ou moins, est un bon exemple d'autorisation de voyage à l'appui d'un programme d'exemption de visa - voir l'annexe A). D'autres pays ont mis en place des programmes similaires. Le Canada, par exemple, a adopté le programme d'autorisation électronique de voyage (Electronic Travel Authorization - eTA) pour les ressortissants étrangers exemptés de visa qui se rendent au Canada par transport aérien. L'eTA est liée électroniquement au passeport du voyageur. En 2022, l'Union européenne se conformera également à cette approche, en adoptant l'ETIAS pour les voyageurs se rendant dans l'espace Schengen de l'UE et qui n'ont actuellement pas besoin de visa. Cette autorisation de voyage est adoptée principalement pour des raisons de sécurité, pour le contrôle de l'immigration et pour réduire la criminalité et le terrorisme. Toutefois, elle est également présentée comme renfort de la politique de libéralisation des visas de l'UE et pour « rendre les voyages vers l'UE moins pénibles et plus sûrs ». En Corée, avant la COVID-19, 115 pays pouvaient entrer sans visa (69 pays sont couverts par des accords d'exemption de visa, tandis que 46 autres peuvent bénéficier d'une entrée sans visa). Le gouvernement coréen poursuit ses efforts pour améliorer le processus de délivrance des visas en mettant en œuvre une politique de visa électronique pour la plupart des pays qui exigent un visa, en ouvrant des centres locaux de délivrance de visas et en élargissant la liste des pays pouvant bénéficier de visas à entrées multiples.

Le processus de délivrance d'un visa électronique ou d'une autorisation de voyage peut être facilité par une plus grande collaboration avec le secteur privé, comme les compagnies aériennes ou d'autres transporteurs, par la collecte et l'utilisation des informations préalables sur les passagers au moment de la réservation. Cela suppose le respect de la législation nationale en matière de partage des données et de protection de la vie privée.

- **Supprimer l'obligation de visa pour certains types de visites**

Certains pays ont utilisé l'exemption de visa à titre stratégique dans certaines localités ou pour des types de visites spécifiques afin de tirer profit d'une opportunité touristique particulière. C'est le cas, par exemple, de l'assouplissement de l'obligation de visa en Russie pour les circuits de trois jours maximum à Saint-Pétersbourg et dans certaines autres villes, pour les visiteurs sur des bateaux de croisière ou faisant appel à des voyageurs spécifiques. Les exemptions de visa peuvent également être utilisées pour encourager les touristes en transit à faire escale ; c'est la politique adoptée par les Émirats arabes unis et dans certaines villes de Chine.

- **Poursuivre les accords avec des tiers**

Cette approche implique qu'un pays reconnaisse les visas délivrés par un autre pays, sans imposer ses propres exigences et restrictions supplémentaires. Elle a été utilisée avec succès au Mexique, qui a d'abord autorisé l'entrée des titulaires de visas pour les États-Unis, puis a étendu le dispositif aux titulaires de visas pour le Japon, le Canada, le Royaume-Uni et l'espace Schengen de l'UE. Il s'agit là d'un exemple de collaboration internationale et de confiance envers des protocoles et processus de sécurité adoptés par d'autres.

- **Élaborer des accords multilatéraux ou bilatéraux**

Une autre forme de collaboration consiste à mettre au point des accords entre deux pays ou groupes de pays sur les exigences en matière de visa pour les visiteurs voyageant d'un pays à l'autre ou à l'intérieur des groupes. Dans certains cas, ces accords peuvent être le fruit d'une collaboration en vue d'intérêts plus larges visant à soutenir la croissance du tourisme et les flux de visiteurs entre les pays concernés. Par exemple, des accords bilatéraux ont été conclus entre la Chine et un certain nombre de pays, dont l'Australie, ce qui a permis de réduire les formalités de visas entre eux. Aux États-Unis, le programme Global Entry (voir l'annexe A) permet un accès rapide et facilité aux ressortissants de pays qui ont conclu un accord avec les autorités américaines sur le contrôle fait à l'avance des voyageurs selon des normes convenues, ces derniers étant ensuite reconnus comme « voyageurs de confiance ». Un exemple d'accord multilatéral est la carte de voyage d'affaires de la Coopération économique pour l'Asie-Pacifique (APEC), qui permet aux résidents de 19 pays de l'APEC de demander en une seule fois une carte unique qui autorise les voyages d'affaires de courte durée dans n'importe lequel des pays membres. Cette carte offre également d'autres privilèges qui permettent de traverser les frontières sans encombre.

- **Améliorer la pertinence, la sensibilisation et la communication**

Indépendamment du degré d'exigences liées à l'obligation de visa et des formalités que cela implique, le niveau de désagrément qui leur est associé peut être considérablement diminué par une communication efficace. Pour cela, il faudrait que les voyageurs ne soient invités à fournir que les informations strictement nécessaires, que les professionnels du voyage soient tenus bien à l'avance au courant des exigences et des formalités en matière de visa, y compris de toute modification de celles-ci, que l'éligibilité et les conditions d'obtention soient expliquées très clairement et simplement dans plusieurs langues pertinentes et que les informations soient tenues très à jour sur des sites web conviviaux et d'autres supports. Il est également important d'utiliser une terminologie internationalement reconnue et facilement compréhensible par les voyageurs. Par exemple, le CMVT remet en question l'utilisation de l'expression « exemption de visa » car il faut généralement tout de même obtenir une autorisation de voyage³⁴.

La clarté de la communication est particulièrement importante en cas de changement rapide des conditions de restriction des voyages dans un pays. Cela peut être dû à une série de crises naturelles ou d'origine humaine. De telles situations peuvent amener un pays à retirer la délivrance de visa ou d'autorisation de voyage. Elles peuvent également obliger les pays à communiquer aux voyageurs potentiels des informations importantes sur des questions relatives à leur sécurité personnelle ou sur leurs déplacements et activités dans le pays. Les sites web et les médias sociaux contenant des informations sur les visas constituent des moyens qui peuvent être précieux pour diffuser ces informations.

En temps de crise, y compris pendant les pandémies comme celles de la COVID-19, les régimes et les formalités de visa peuvent favoriser la fluidité des déplacements de plusieurs façons. Il faudrait notamment :

- veiller à ce que l'obtention des visas reste aussi simple et directe que possible, afin de limiter au minimum les obstacles et les éventuels facteurs dissuasifs lorsque le voyage est sûr.
- Veiller à ce que les informations relatives à l'obligation de visa et autres incluent des renseignements très clairs mis à jour régulièrement sur la manière dont la crise affecte le pays. Ces informations devraient concerner les niveaux d'ouverture, les réglementations et les restrictions en place de même que les conditions que les voyageurs doivent remplir, comme la présentation de certificats et de dossiers médicaux.

³⁴ Ibid.

- Recueillir et stocker, dans la mesure du possible, toute information complémentaire que le voyageur pourrait avoir à fournir afin de faciliter le contrôle d'identité au moment du voyage (voir la section suivante) et la traçabilité future du voyageur (voir le chapitre 5).
- Communiquer en temps utile aux futurs voyageurs tout changement de situation qui pourrait survenir après l'obtention du visa mais avant le départ.

Les possibilités et les approches mentionnées ci-dessus sont pertinentes pour tous les pays et devraient être prises en compte dans l'élaboration des politiques et des mesures visant à réduire les obstacles et les facteurs dissuasifs au voyage, qu'ils soient perçus ou réels, et qui sont causés par l'obligation de visa et ses formalités d'obtention. Toutefois, il est important qu'elles ne soient pas traitées par chaque pays de manière isolée. Le message essentiel devrait porter sur la possibilité et la nécessité pour les pays de travailler en collaboration sur leurs régimes et formalités de visas afin d'améliorer la sécurité tout en facilitant les voyages. À cet égard, le développement de systèmes collaboratifs pour collecter des informations auprès des voyageurs avant leur voyage, parallèlement à une utilisation accrue des services en ligne et de la numérisation, offrent une opportunité importante. Ce thème est développé plus en détail dans la section suivante de ce chapitre.

Identité numérique du voyageur et biométrie

Contrôle d'identité plus efficace - nécessité et opportunité

La nécessité de vérifier l'identité d'un voyageur à différentes étapes de son voyage peut provoquer de sérieux goulets d'étranglement, notamment en cas d'augmentation importante du nombre de visiteurs. Cela peut être très préjudiciable au vécu du voyageur et avoir un effet dissuasif important pour ses futures visites. Un contrôle d'identité efficace et fluide peut faire gagner du temps et améliorer l'expérience voyageur, tout en renforçant sa sécurité.

Un vol international type peut donner lieu à un contrôle d'identité à au moins huit reprises : enregistrement, dépose des bagages, accès à la zone sécurisée, contrôle de sécurité, contrôle aux frontières de départ, embarquement et contrôle aux frontières d'arrivée. L'identité est également susceptible d'être vérifiée lors de l'accès à une série de services différents pendant le séjour (par exemple, l'accès à l'hébergement, la location de véhicules, etc.) et l'expérience de l'aéroport est répétée au retour. Le contrôle de sécurité, le contrôle à la sortie et la sécurité aux frontières ont été recensés comme les principaux points de friction pour les voyageurs³⁵.

L'application de solutions numériques et des nouvelles technologies est une opportunité de remédier à cette situation. Cette approche comporte deux éléments principaux :

- la création d'une identité numérique unique pour chaque voyageur, qui contient un ensemble unique de données biographiques ainsi que toute information complémentaire qui serait nécessaire à des fins de contrôle d'identité, d'autorisation et de sécurité, en fonction du besoin. Cette identité unique pourrait ensuite être utilisée à diverses fins pour répondre aux exigences de sécurité et accéder aux services touristiques,
- la liaison des données biographiques numérisées avec des données biométriques propres à l'individu, comme celles basées sur la reconnaissance faciale, l'iris ou les empreintes digitales. Les données biométriques permettraient de procéder à un contrôle d'identité en utilisant une technologie basée sur des caméras, ce qui permettrait aux voyageurs de passer éventuellement les contrôles d'identité sans s'arrêter, réduisant ainsi considérablement les files et les temps d'attente.

³⁵ The Known Traveller, WEF, 2018 (Le voyageur connu, FEM, 2018 - en anglais seulement)

Le système est tributaire d'un niveau élevé de confiance et de collaboration. Premièrement, cela nécessite que les organismes qui requièrent des contrôles d'identité s'accordent et se fassent confiance mutuellement, et qu'ils créent un accès à des systèmes d'authentification appropriés et fiables. Les organismes participants doivent se conformer à des protocoles et à des normes universelles qui contrôlent l'accès aux données. Deuxièmement, les voyageurs devront être prêts à partager leur identité numérique, en ayant l'assurance que les réglementations concernant la vie privée et l'utilisation des données personnelles seront strictement respectées. Il importe également que la technologie utilisée réponde à des niveaux de fiabilité élevés et éprouvés.

Initiatives et applications récentes

Le développement et la promotion d'une identité numérique unique du voyageur se poursuivent au travers d'un certain nombre d'initiatives menées par le secteur des voyages et du tourisme, comme indiqué au chapitre 3.

Un rôle de premier plan est joué par le CMVT dans le cadre de son initiative « Fluidité des déplacements » (Seamless Traveller Journey). Ce dernier a été en mesure d'aborder cette question et d'en prendre la tête en tenant compte du point de vue de l'ensemble du secteur des voyages et du tourisme, alors que d'autres initiatives mondiales ont tendance à être plus spécifiquement liées au transport aérien ou à la sécurité des frontières. L'une des priorités du CMVT est de travailler avec d'autres organismes et de promouvoir la coordination, tout en reconnaissant le nombre important d'initiatives individuelles qui concernent l'identité numérique et la biométrie.

Dans le domaine du transport aérien, l'initiative One-ID de l'IATA présente une approche globale qui demanderait l'approbation et l'engagement potentiels des autorités publiques. Le contexte et les objectifs de cette initiative sont exposés dans la résolution de l'IATA (Encadré 2). Bien que les projections de croissance puissent évoluer, les principes et l'approche exposés conservent toute leur pertinence.

Ces dernières années, de nombreux pays et aéroports ont introduit de nouvelles technologies, notamment la biométrie, afin de rationaliser et d'accélérer la prise en charge des voyageurs et les contrôles aux frontières. Citons par exemple le programme SmartGate en Australie et les essais d'immigration sans contact à l'aéroport Changi de Singapour (voir l'annexe D). Aux Émirats arabes unis, des systèmes biométriques, notamment des portes électroniques et des tunnels intelligents, ont été introduits dans les aéroports internationaux ; ces derniers collaborent eux-mêmes avec les compagnies aériennes en vue de mettre en place des processus intégrés et universels conformément à l'initiative One-ID de l'IATA (voir l'annexe H). En Allemagne, le système de contrôle frontalier EasyPASS est largement disponible dans les aéroports et utilise la reconnaissance faciale pour permettre aux citoyens de l'UE, de l'Espace économique européen et de la Suisse de passer les contrôles frontaliers à l'aide de leur passeport électronique. Le Japon envisage actuellement l'utilisation de la technologie biométrique dans les zones affectées par la COVID-19.

Le CMVT a organisé des entretiens et des ateliers sur la fluidité des déplacements avec plus de 200 parties prenantes. Il a identifié 80 initiatives distinctes impliquant l'utilisation de la biométrie. Il a pu les diviser en trois catégories : celles qui sont dirigées par les autorités publiques, ou par les secteurs public et privé, ou par le secteur privé. L'importance de l'engagement et du partenariat public-privé est notable. En s'appuyant sur ces initiatives, le CMVT a également déterminé trois modèles émergents dans le secteur de l'aviation pour l'identité numérique des voyageurs et la biométrie :

- Le modèle facilité par les autorités publiques (modèle centralisé) - Les autorités publiques collectent et vérifient les données biométriques qui sont stockées dans des bases de données centrales (pas d'enregistrement des voyageurs) ; la biométrie est stockée indéfiniment ; seules les données biométriques du visage et des doigts sont utilisées ; les autorités publiques agissent en tant que prestataires de services de gestion de l'identité (elles fournissent une plateforme IDaaS (Identity as a Service) pour les voyageurs).

- Le modèle par voyage (modèle semi-fédéré) - Le voyageur crée un seul jeton de voyage à l'avance, via un appareil mobile ou en personne à l'enregistrement ; le jeton est valide pendant toute la durée du voyage ; il contient les informations biographiques et biométriques (faciales) essentielles ; la plateforme d'orchestration abrite et entretient le jeton.
- Le modèle par date butoir de péremption (modèle fédéré) - Le voyageur s'inscrit une fois pour créer une identité numérique dans un portefeuille numérique mobile ; elle demeure valide pendant toute la durée de vie du document de voyage (par exemple, le passeport) ; le portefeuille numérique contient toutes les données choisies par le voyageur ; les données sont vérifiées à l'aide de l'application mobile eVerification ou en personne ; le voyageur transmet les données à la tierce partie concernée avant le voyage (par exemple, par le biais d'un registre distribué).

Encadré 2. Résolution de l'IATA sur One-ID (un seul identifiant), juin 2019

RAPPELANT que le trafic aérien mondial de passagers devrait doubler d'ici 2037, ce qui signifie que le secteur du transport aérien accueillera quatre milliards de passagers supplémentaires d'ici cette date ;

RAPPELANT EN OUTRE que l'obligation pratique d'obtenir et de vérifier les documents d'identité et les autorisations de voyage des passagers est souvent imposée aux transporteurs dans le cadre des processus d'immigration et de sécurité aux frontières ;

RECONNAISSANT qu'une expérience passager sûre, sécurisée et fluide est un objectif de première importance pour les consommateurs, les États et le secteur du transport aérien ;

CONSCIENT que des normes de communication efficaces et optimisées favorisent à la fois une meilleure expérience voyageur et permettent d'obtenir des résultats plus efficaces en matière de sécurité ;

CONSCIENT EN OUTRE que le changement important du comportement des consommateurs ainsi que l'évolution des attentes en matière d'information en temps réel, de formalités sans papier et de confidentialité des données, exigent un degré élevé de collaboration entre les acteurs du secteur du transport aérien ;

La 75^e assemblée générale annuelle de l'IATA :

1. AFFIRME les avantages considérables du voyage sans papier grâce à la reconnaissance biométrique ;
2. ENCOURAGE les autorités publiques, les compagnies aériennes et les aéroports membres à soutenir la stratégie « One ID » ;
3. ENCOURAGE l'OACI et ses États membres à définir d'urgence les spécifications d'un titre de voyage numérique qui offrira une alternative sûre et efficace aux passeports ;
4. ENCOURAGE les compagnies aériennes membres et tous les autres acteurs du système de transport aérien à œuvrer ensemble à l'élaboration d'un « cas d'utilisation » pour un tel titre numérique de voyage universellement accepté ;
5. APPELLE de toute urgence les autorités publiques, les compagnies aériennes membres et les aéroports à :
 - i collaborer pour trouver des solutions de gestion de l'identité qui permettent le partage des informations d'identité afin d'éviter les doublons dans les contrôles des passagers et de permettre des traitements sécurisés sans papier ; ces solutions doivent satisfaire aux principes de sécurité les plus élevés et répondre aux exigences importantes de la législation sur la protection de la vie privée ;
 - ii œuvrer de concert pour trouver des solutions interopérables et innovantes ;

- iii explorer plus avant et appliquer davantage les avantages de la reconnaissance biométrique, notamment en termes de sécurité et de rapidité ;
- 6. ENCOURAGE les pouvoirs publics à étudier la possibilité d'offrir en tant que service le contrôle des informations d'identité des passagers.

Source : www.iata.org/contentassets/4a5c5d48190f4a65a03c05f247972e8b/resolution-one-id-agm-2019.pdf (consulté le 9 septembre 2020)

Il existe de nombreux exemples d'utilisation de l'identité numérique et de la biométrie dans la sécurité des frontières et dans les aéroports qui reflètent ces différentes approches. Aux États-Unis, le service de vérification des voyageurs (Traveller Verification Service - TVS) est un exemple de modèle facilité par les autorités publiques (voir l'annexe A). Un modèle collaboratif par voyage a été mis en œuvre avec succès à Aruba (voir l'annexe B).

Le projet d'identité numérique du voyageur connu (Known Traveller Digital Identity Project) du FEM a donné priorité à une approche contrôlée par les voyageurs, qui leur permet d'être les gardiens de leurs propres informations d'identité grâce à l'utilisation de la technologie des *blockchains*. Des essais pilotes seront réalisés avec la coopération d'Air Canada, de KLM et des aéroports de Toronto, Montréal et Amsterdam.

Parallèlement à One-ID, l'IATA poursuit l'initiative NEXTT, qui se concentre sur divers aspects de l'utilisation des nouvelles technologies, l'identité numérique et la biométrie étant au cœur de cette initiative. Certaines des applications concernent des aspects plus larges de la prise en charge des voyageurs à l'intérieur et à l'extérieur des aéroports, tels que la manutention des bagages et les liaisons avec le centre-ville qui seront abordés dans le chapitre suivant.

Encadré 3. Enquête menée auprès des pays du G20 : points clés sur l'identité numérique et la biométrie

- De nombreux pays ont étendu l'utilisation du traitement numérique et de la biométrie pour accroître l'efficacité des contrôles d'identité et de sécurité, par exemple via des portails et des bornes électroniques, ce qui a permis des gains de temps considérables
- Certains ont testé ou introduit des systèmes numériques et biométriques qui fluidifient les processus et poursuivent l'utilisation d'une identité numérique unique (par exemple, l'Australie, les Émirats arabes unis, les États-Unis, Singapour)
- Le secteur privé est reconnu comme ayant un rôle essentiel, éventuellement en partenariat, de fournisseur de la technologie numérique et comme utilisateur de première ligne (par exemple, les compagnies aériennes et les aéroports)
- La difficulté la plus fréquemment mentionnée, soulevée par plus de la moitié des pays, concerne la protection des données et de la vie privée. La nécessité d'un cadre réglementaire est largement reconnue. Certains pays modifient leur législation (par exemple, le Mexique) et adoptent des cadres intersectoriels sur l'utilisation des données (par exemple, le Canada)
- La fiabilité des résultats de certaines technologies et de certains systèmes posent question, notamment en ce qui concerne la vulnérabilité au piratage et à la fraude
- Quasiment tous les pays envisagent d'utiliser davantage la biométrie à l'avenir
- On note une certaine activité mutuelle entre pays voisins et au niveau régional. L'Argentine a évoqué la reconnaissance réciproque des compétences en matière de migration et de contrôle des frontières

- La nécessité d'une collaboration et d'une coordination mondiales en matière d'interopérabilité des systèmes, sur la base de normes internationales convenues, du partage des données et de l'harmonisation des lois et règlements sur la vie privée, est largement reconnue.

Source : OECD/G20 Survey on Seamless Travel and Improved Traveller Experience (2020) (OCDE/G20, Enquête sur la fluidité des déplacements et l'amélioration de l'expérience voyageur).

Le CMVT a adopté une position ouverte sur ces différents modèles et approches, reconnaissant qu'il n'existe pas de solution unique adaptée à toutes les circonstances. Il encourage et soutient les recherches en cours sur les impacts et les implications. Dans un rapport récent³⁶, il a fourni une nouvelle illustration des scénarios possibles et a relevé quatre questions essentielles pour progresser plus avant : l'interopérabilité, la collecte et le partage des données, la confidentialité des données et la coopération intergouvernementale et avec le secteur privé.

Un aspect important de l'expansion de l'identité numérique des voyageurs et de la biométrie est le potentiel qu'elle offre pour le secteur du tourisme plus largement, au-delà des frontières et des aéroports. Son utilisation dans les hôtels, la location de véhicules et l'accès à toute une gamme de services touristiques pourraient faire gagner du temps aux voyageurs et aux entreprises et renforcer la sécurité. Quelques exemples d'utilisation par différents types d'opérateurs sont donnés à l'annexe C. Cela montre comment les entreprises ont vu dans cette technologie un moyen d'améliorer l'expérience visiteur, en lien avec leur marque commerciale.

L'Encadré 3 résume les points clés des actions, des problèmes et besoins liés à l'identité numérique et à la biométrie en s'appuyant sur l'enquête menée dans les pays du G20.

Contrôle d'identité et autorisation de voyage en temps de crise

La survenue de la pandémie de COVID-19 en 2020 a fait prendre conscience de l'utilité, sous différentes formes, de l'identité numérique des voyageurs et de l'utilisation de la biométrie pour les voyages et le tourisme en temps de crise, en offrant une expérience fluide qui renforce la sécurité des voyageurs. Il y a deux raisons principales à cela. Premièrement, elle permet d'ajouter avec souplesse les informations complémentaires nécessaires, telles que les données de santé, au dossier d'identité du voyageur pour de multiples usages et, deuxièmement, elle offre un processus de vérification rapide et sans contact. C'est pourquoi le CMVT appelle désormais son modèle « Safe and Seamless Traveller Journey » (Sécurité et fluidité des déplacements).

La reprise des voyages et du tourisme après la COVID-19, ou de futures pandémies ou crises, dépendra du fait que les voyageurs se sentent en sécurité pour voyager et qu'ils aient l'autorisation et le droit de le faire. Ce droit peut être obtenu par l'ajout de données à leur identité numérique (par exemple, une enveloppe de données sur le passager ou un portefeuille numérique). En cas de pandémie, il peut s'agir de justificatifs de tests d'antigènes, de vaccinations, de contacts et de déplacements et d'autres données sanitaires, selon le stade de la pandémie et les exigences convenues. Divers organismes du secteur du voyage et du tourisme³⁷ ont établi des protocoles pour les tests, la recherche des contacts et la certification sanitaire des voyageurs pendant la COVID-19 dans le but d'assurer une fluidité des déplacements et de faciliter les voyages tout en assurant des niveaux élevés de sécurité et en réduisant la propagation d'agents pathogènes.

³⁶ Data Facilitation for the Seamless Traveller Journey, CMVT, 2020 (Facilitation des données pour la fluidité des déplacements, CMVT, 2020)

³⁷ Guidelines for CMVT's Seamless Traveller Journey: Testing, Tracing and Health Certificates, CMVT, juin 2020 (Lignes directrices du CMVT pour assurer la fluidité des déplacements : tests, traçage et certificats de santé, CMVT, juin 2020). <https://wtcc.org/Initiatives/Security-Travel-Facilitation>

Une condition préalable à la fluidité des déplacements en temps de crise est que le contrôle d'identité et l'autorisation soient basées sur des exigences, des procédures et des normes qui, grâce à la collaboration et à la coordination entre eux, ont été convenues par les États et les autres acteurs clés. Les processus et les exigences doivent être fondés sur l'expérience et transparents. Il importe également que les principes fondamentaux de la protection des données continuent à être respectés.

L'utilisation de la technologie biométrique pour vérifier l'identité des voyageurs est particulièrement précieuse pendant une pandémie, car elle permet de le faire sans qu'il soit nécessaire d'avoir un contact humain ou de toucher des surfaces susceptibles d'être contaminées par des agents pathogènes. En outre, en accélérant le processus et en réduisant la nécessité de faire la queue, elle peut répondre plus facilement aux exigences de respect des distances de sécurité. Ces avantages peuvent s'appliquer non seulement aux frontières, mais aussi à tous les lieux où des contrôles d'identité sont nécessaires, comme l'enregistrement dans les hôtels.

Évaluation des résultats potentiels

Les évaluations effectuées sur les initiatives et les programmes susmentionnés font apparaître des avantages considérables. Ce sont :

- pour les États : plus de sécurité, plus d'efficacité, des coûts réduits, des avantages économiques et la création d'emplois, l'amélioration des données et de la traçabilité, un contrôle aux frontières qui atténue le risque de transmission des agents pathogènes,
- pour le secteur : meilleure utilisation des infrastructures/capacités, augmentation de la productivité, rationalisation des processus, plus grande satisfaction des clients, sécurité accrue, moins de fraude, amélioration des données sur les consommateurs,
- pour le voyageur : moins de tracas, gain de temps, réduction des files d'attente, plus de sécurité, sûreté accrue grâce à la réduction des contacts humains et aux processus sans contact.

Les avantages en matière de sécurité ont été soulignés par de nombreux commentateurs. Il y a deux raisons à cela. Premièrement, les experts estiment que la comparaison biométrique est une méthode de contrôle d'identité beaucoup plus sûre et fiable que les contrôles visuels et l'examen par un agent³⁸. Deuxièmement, comme le personnel doit passer moins de temps sur les voyageurs légitimes pré-identifiés, autorisés et rapidement vérifiés, il aura plus de temps à consacrer au contrôle des voyageurs à haut risque et à d'autres questions de sécurité.

Une étude de l'effet potentiel sur la prise de risque lors de l'embarquement utilisant la biométrie³⁹ a confirmé ces conclusions. Elle a examiné l'efficacité des processus manuels actuels, constaté que les données préalablement enregistrées des passagers peuvent être incorrectes et que l'authentification manuelle des passeports pouvait être sujette à erreur. En revanche, l'expérimentation du système biométrique TVS aux États-Unis (voir l'annexe A) a permis de constater une fiabilité de plus de 99,9 % de l'identification des passagers et d'optimiser les ressources en personnel.

De nombreux avantages résultent de la réduction du temps pris par un voyageur pour passer par les différentes étapes du voyage qui nécessitent des contrôles d'identité. Les gains potentiels de temps liés aux initiatives One-ID et NEXTT de l'IATA ont été estimés comme suit⁴⁰ (en pourcentage de réduction de

³⁸ Smith, T. et Bonner, B. Seamless and Secure Travel, IBMATA, 2019 (Fluidité et sécurité des voyages, IBMATA, 2019).

³⁹ Biometric Boarding using Identity as a Service; the potential impact on liability in the aviation industry, OIX, 2018 (L'embarquement biométrique utilisant « l'Identité comme un Service » ; les effets potentiels sur la prise de risque dans le secteur de l'aviation, OIX, 2018)

⁴⁰ NEXTT Preliminary Cost Benefit Analysis, Atkins and SNC-Lavalin, 2018 (NEXTT Analyse préliminaire de rentabilité, Atkins et SNC-Lavalin, 2018) ; également fiche d'information IATA One-ID

temps) : enregistrement (10 à 25 %) ; contrôle de sécurité (40 à 50 %) ; temps d'embarquement (40 %) ; temps de contrôle des passeports (80 %).

En ce qui concerne les avantages économiques découlant de l'utilisation de l'identité numérique des voyageurs et de la biométrie, les estimations effectuées pour certaines initiatives indiquent des effets assez importants :

- Le CMVT a estimé⁴¹ qu'entre 12 et 30 % des 70 millions de nouveaux emplois prévus dans le secteur des voyages et du tourisme entre 2019 et 2030 dans les pays du G20 pourraient être créés par la transition vers un système de voyage fluide et le recours à des solutions technologiques et biométriques, associées à des investissements suffisants dans les infrastructures. Selon une analyse réalisée pour le CMVT, cela pourrait entraîner la création de 8 à 21.5 millions de nouveaux emplois. Le CMVT et l'IATA ont également mené une analyse économique⁴² pour déterminer la rentabilité potentielle associée au concept de fluidité des déplacements en mettant en œuvre la biométrie et des systèmes associés au cours des 30 prochaines années.
- Le FEM a indiqué⁴³ que les acteurs prévoient que le concept d'identité numérique du voyageur connu (KTDI) dégagera une valeur potentielle estimée à 150 milliards USD. Cette valeur proviendra des bénéfices liés à une plus grande fluidité (par exemple, la rapidité) et une plus grande sécurité.
- L'analyse de rentabilité de l'initiative NEXTT⁴⁴ fait état d'un bénéfice massif en valeur courante sur une période de 20 ans de plus de 1 800 milliards USD, mais cela inclut les effets de l'introduction d'une série de technologies affectant les opérations des compagnies aériennes et des aéroports et comprenant le fret ainsi que les passagers. Les bénéfices pour les passagers découlant du gain de temps (sur le contrôle d'identité, etc.) sont estimés à 330 milliards USD.

Toutes les estimations économiques ci-dessus ont été effectuées avant la survenue de la pandémie de COVID-19. La base des calculs, y compris les mesures et les prévisions du volume et des dépenses affectées aux voyages et au tourisme, n'est donc plus d'actualité. Les études indiquent toutefois que les approches envisagées pourraient avoir un impact économique important dans certains scénarios et à long terme.

Il convient à présent d'évaluer plus avant les avantages économiques de l'identité numérique et de la biométrie dans le cadre de la COVID-19 et en tant que facteur de reprise du secteur des voyages et du tourisme et de croissance future. Il est possible que l'ampleur de la reprise qui pourrait être observée, partant d'une base très faible, soit considérable. Alors que les volumes totaux seront inférieurs aux estimations ci-dessus, la part relative et le taux de changement pourraient être sensiblement plus élevés.

Problèmes à résoudre et priorités de l'action.

Les initiatives et les analyses existantes montrent qu'il y a beaucoup à gagner d'une expansion généralisée et coordonnée d'un système harmonisé d'identité numérique des voyageurs soutenu par la biométrie. L'expérience acquise dans le cadre de ces initiatives, ainsi que l'expérience, les difficultés et les préoccupations recensées par les pays du G20, montrent qu'il est nécessaire de s'attaquer aux problèmes et aux possibilités suivants :

⁴¹ Données du CMVT provenant d'Oxford Economics, janvier 2020.

⁴² CMVT Seamless Traveller Journey Cost Benefit Analysis, 2020 (CMVT, Analyse de rentabilité engendrée par la fluidité des déplacements, 2020)

⁴³ The Known Traveller, WEF, 2018 (Le voyageur connu, FEM, 2018 en anglais seulement)

⁴⁴ NEXTT Preliminary Cost Benefit Analysis, Atkins and SNC-Lavalin, 2018 (NEXTT Analyse préliminaire de rentabilité, Atkins et SNC-Lavalin, 2018).

- **Coordination entre les systèmes et les programmes**

L'activité dans ce domaine est très fragmentée et si cette tendance se poursuit, les avantages potentiels risquent de ne pas être pleinement réalisés. Des politiques, des structures et des actions sont nécessaires pour rassembler les initiatives existantes et développer des programmes communs.

- **Établissement de normes mondiales convenues**

Une réponse universelle nécessite un accord sur des normes auxquelles les différentes parties peuvent adhérer. Ces normes sont nécessaires pour :

- l'identité des voyageurs. Les utilisateurs potentiels doivent s'entendre sur les informations et les données qui doivent être présentées et partagées lors des contrôles d'identité et servir de base aux normes d'identité numérique.
- les processus et la technologie. Les utilisateurs potentiels doivent pouvoir faire confiance aux systèmes utilisés en commun et par d'autres acteurs. Il faudra pour cela arriver à un accord sur des normes relatives aux procédures et technologies acceptables (notamment pour le contrôle biométrique).

- **Développement et soutien de systèmes interopérables**

Une certaine souplesse est nécessaire dans le cadre des normes pour tenir compte des différentes situations. Toutefois, les systèmes d'identité numérique et biométrique devraient, dans la mesure du possible, être interopérables, accompagnés d'un soutien et de conseils. Lorsque des utilisations plus larges sont possibles, il convient de les promouvoir et de les encourager. Deux possibilités particulières ont été identifiées :

- Promouvoir l'utilisation universelle du futur titre de voyage numérique, établi par l'OACI, en s'appuyant sur le passeport électronique comme base pour contenir et transmettre l'identité numérique d'un voyageur.
- L'élaboration d'un programme multinational de « voyageurs de confiance », fondé sur des normes convenues⁴⁵.

- **Coordination des principes, de la législation et des réglementations relatifs à l'utilisation des données**

Il convient que les normes reflètent les principes universellement acceptés en matière de protection et d'utilisation des données. Des codes de pratique internationalement reconnus, tels que la « confidentialité par défaut », devraient être adoptés (voir l'annexe B). Il convient également de mettre en place une législation et des réglementations appropriées et équivalentes pour la faire respecter, et qu'elles soient appliquées de manière exhaustive.

- **Rassurer et informer les voyageurs**

Le niveau d'acceptation par les voyageurs est une question cruciale pour le déploiement de l'identité numérique et de la biométrie. Ils doivent être assurés que leurs données personnelles resteront sécurisées et confidentielles et qu'elles ne seront pas utilisées à mauvais escient. Il convient d'accorder une plus grande attention à la capacité des voyageurs à contrôler leurs données et à la manière dont cela est appliqué. La situation peut être améliorée par une communication précise à l'intention des voyageurs qui réponde à leurs questions.

- **Facilitation d'utilisations plus larges dans les voyages**

La plupart des travaux entrepris dans ce domaine ont porté sur la sécurité des aéroports, des vols et des frontières. De nombreux acteurs ont tenu à promouvoir les possibilités d'utilisation des

⁴⁵ Smith, T. et Bonner, B. Seamless and Secure Travel, IBMATA, 2019 (Fluidité et sécurité des voyages, IBMATA, 2019).

systèmes numériques et de biométrie par un large éventail de services touristiques qui doivent vérifier l'identité d'un voyageur. Il convient de poursuivre les travaux visant à définir et à traiter les problèmes susceptibles de restreindre cette utilisation élargie et à déterminer comment les résoudre. Cela peut, entre autres, concerner les normes de confiance et de sécurité entre les multiples utilisateurs de données et l'accès aux plateformes et services de vérification pertinents.

- **Plus de clarté et de promotion des avantages**

Un certain nombre d'études sont en cours pour recueillir des données plus solides sur l'impact (réalisé et potentiel) des systèmes concernés. Les résultats devraient être largement diffusés lorsqu'ils seront disponibles.

- **Engagement et partenariats public-privé**

Le secteur privé joue un rôle essentiel à la fois en tant qu'utilisateur de systèmes et en tant que fournisseur de technologies et de savoirs. Un certain nombre d'initiatives ont été menées ou financées par de grandes entreprises technologiques. Toutefois, le secteur public joue également un rôle majeur dans la réglementation et la mise en œuvre, notamment en ce qui concerne les aspects de sécurité. Le succès futur peut dépendre de l'élaboration de cadres appropriés pour des partenariats public-privé efficaces dans ce domaine.

- **Intégration de données supplémentaires en fonction de besoins ponctuels**

Dans le contexte de la COVID-19 et d'autres crises, il est probable que les voyageurs soient tenus de fournir des informations supplémentaires, telles que des certificats de tests de santé et de vaccination. Il est nécessaire d'arriver à un accord international sur ce qui peut être exigé et sur la meilleure façon de l'obtenir et de l'intégrer dans une identité numérique soutenue par la biométrie, à partir de normes et de processus convenus et en protégeant les données personnelles et la vie privée. Cela peut inclure des certificats de santé numériques, créés par des organismes publics autorisés et basés sur des normes établies par des organismes internationaux, tels que l'Organisation mondiale de la santé.

Les autorités publiques ont un rôle essentiel à jouer pour veiller à ce que les opportunités soient saisies et les problèmes résolus. Les membres du G20 pourraient soutenir ce processus en :

- reconnaissant la nécessité et le potentiel d'une utilisation généralisée de l'identité numérique des voyageurs, soutenue par la biométrie,
- faisant connaître les avantages particuliers apportés pour faciliter les voyages en période de pandémie et autres crises affectant les voyages et le tourisme,
- s'engageant à faciliter conjointement son adoption harmonisée et cohérente, aux niveaux national et international,
- investissant dans les infrastructures numériques et matérielles pour faciliter le processus,
- assurant une liaison efficace entre les ministères responsables du tourisme, de la sécurité nationale et des transports pour l'élaboration de politiques et initiatives connexes,
- établissant un cadre national pour des participations publiques / privées dans ce domaine,
- soutenant les efforts et les initiatives de coordination du secteur, tels que ceux du CMVT, de l'IATA et de l'OACI,
- mettant en place et soutenant des mécanismes internationaux pour harmoniser les initiatives et les normes, en vigueur et futures, dans ce domaine et pour traiter les problèmes essentiels dont il a été question ci-dessus.

5 Connectivité et gestion des visiteurs

Ce chapitre examine la mise en place de services efficaces, rapides, pratiques et bien coordonnés afin d'offrir aux voyageurs une expérience de déplacement fluide et durable. Il aborde plus précisément deux domaines connexes : l'amélioration de la connectivité et la mise à disposition de modes de transport alternatifs reliés entre eux, la fourniture d'informations intelligentes et d'autres services destinés à faciliter et à fluidifier les déplacements des voyageurs et à les gérer plus facilement.

Transport multimodal et connectivité

Fluidité de la connectivité des transports : objectifs et défis

Une des conditions essentielles pour assurer la fluidité des déplacements est la mise en place de liaisons de transport efficaces. Ces liaisons doivent être conçues de manière à répondre aux besoins des voyageurs dès le point de départ (en stimulant et en encourageant leur utilisation), à offrir aux voyageurs une expérience agréable et sans encombre et à procurer toute une série d'avantages sur le lieu de destination.

Le présent rapport n'aborde pas la question d'ensemble du transport mondial pour les voyages et le tourisme, comme le développement de nouveaux itinéraires et services, qui est un sujet majeur et complexe en soi. Il se concentre plutôt sur la facilité d'accès aux liaisons entre les services et les modes de transport qui sont considérées comme un élément essentiel de la fluidité des déplacements. Il prend notamment en considération le « dernier kilomètre » du voyage⁴⁶, entre le point d'arrivée et la destination finale, y compris les déplacements sur les lieux de la destination.

Il est important de rappeler les buts et les objectifs de la fluidité des déplacements exposés au chapitre 2 du présent rapport. Ceux-ci commandent qu'une meilleure connectivité et une plus grande fluidité ne se limitent pas à la seule amélioration de l'expérience voyageur, mais qu'elles procurent également des avantages économiques grâce à une croissance bien gérée ; ainsi, il sera possible d'atteindre davantage de communautés et de tirer profit du tourisme. Il faut, en outre, tenir compte de la sûreté, la sécurité et le bien-être des voyageurs et des communautés hôtes et chercher à minimiser les effets sur l'environnement. Il convient de bien garder ces objectifs à l'esprit lors de l'examen des différents types de services, liaisons et services de soutien aux transports à privilégier et lors de l'élaboration des politiques et des actions visant à les réaliser.

Il est également instructif d'envisager le concept de fluidité dans le contexte de la planification et de la mise en place des transports. L'expression « fluidité des transports » est utilisée dans la littérature spécialisée. Elle a été assimilée au processus d'adaptation des infrastructures, de l'exploitation, des paiements et des informations pour offrir une expérience de voyage plus « commode ». Une étude sur la

⁴⁶ Les liaisons du premier kilomètre, à partir du point de départ initial, peuvent souvent bénéficier de systèmes similaires à ceux qui concernent le dernier kilomètre.

manière dont les utilisateurs apprécient la commodité de l'offre de transport multimodal a mis en évidence la série suivante de problèmes clés à minimiser ou à résoudre⁴⁷ :

- le temps de marche à pied, quelle que soit l'étape du voyage, surtout si cela demande plus qu'un effort normal
- le temps d'attente, y compris dans le transit entre services et modes
- le sentiment d'être lié à, et restreint par, des services à horaires fixes limités
- la variabilité et la fiabilité relatives à la durée du voyage
- le manque d'informations pertinentes
- le surnombre, notamment pendant les temps d'attente et le transit entre les services

Une politique et une planification coordonnées du tourisme et des transports

Les planificateurs des transports et du tourisme devraient considérer comme une priorité la mise à disposition d'options de transport facilement accessibles, régulières et fiables pour les visiteurs arrivant et séjournant dans une destination, qui répondent aux exigences exposées ci-dessus.

Un principe clair de la planification des transports, en particulier en période de contraintes et d'incertitudes financières, consiste à chercher à maximiser l'utilisation des services existants et à planifier soigneusement les ajouts et les extensions sur la base de prévisions complètes et solides de la demande. De nouvelles infrastructures de transport coûteuses, surtout si elles sont exclusivement destinées au marché touristique, peuvent ne pas se justifier.

Pour ces raisons, il est essentiel d'assurer une coordination étroite entre la politique du tourisme et celle des transports, ce qui nécessite un va et vient régulier entre les ministères et les organismes respectifs. En outre, la planification des futurs services de transport devrait tenir compte, de manière égale et conjointe, des besoins et des demandes futures probables des résidents et des visiteurs. En même temps, cette planification peut être visionnaire et opportuniste et considérer comment l'offre de transport peut faciliter le développement du tourisme durable et comment le tourisme peut sous-tendre la viabilité des services de transport au profit des résidents.

De l'examen du contexte des politiques du tourisme et des transports, il ressort quatre questions principales qui influent sur la capacité à offrir une expérience de déplacement fluide fondée sur des options de transport et la connectivité intermodale :

- **Coordination entre les prestataires de services de transport**

Dans la plupart des pays, l'État et les organismes publics aux niveaux national et local sont impliqués dans la réalisation d'infrastructures de transport et également dans la mise à disposition de services de transport. Ce rôle peut être réparti entre de nombreuses autorités différentes. Il existe également de nombreux opérateurs de services de transport du secteur privé. L'apparition de nombreuses petites entreprises de transport flexibles et innovantes et de plateformes d'agrégation sont une opportunité particulière pour offrir des déplacements fluides centrés sur le client. Cette situation complexe nécessite une coordination dans laquelle les autorités publiques tiennent le rôle important pour construire une vision d'ensemble des services de transport intégrés et de rassembler les acteurs, y compris en développant des partenariats public-privé. En Argentine, par exemple, l'approche des autorités publiques en matière de multimodalité a impliqué une analyse complète de l'offre de services de transport, des horaires et des régimes tarifaires,

⁴⁷ Wardman, M. « Évaluer la commodité d'usage des transports publics », Documents de travail du Forum international des transports, 2014/02, OCDE, Paris

alimentant une base de données qui peut être utilisée par les voyageurs pour planifier leurs déplacements.

- **Numérisation et utilisation de nouvelles données**

De nouvelles sources d'informations sur les profils, les préférences et les flux des visiteurs sont disponibles, notamment grâce à l'utilisation des mégadonnées qui peuvent permettre une modélisation plus précise et offrir des services pour répondre à la demande. Ces sources peuvent être alimentées par les interfaces et les applications utilisées par des visiteurs, comme le montre la section suivante du présent rapport. Pour tirer le meilleur parti de cette opportunité, il est nécessaire d'établir une coopération et le partage des données entre les fournisseurs et les utilisateurs potentiels de données. Toutefois, l'ouverture et la sécurité des données sont génératrices de problèmes. Les administrations nationales et locales peuvent donner l'exemple. *Transport for London*, par exemple, fournit des données via son API à plusieurs milliers de développeurs de services et d'applications. À Helsinki, une politique d'ouverture des données menée par les autorités municipales a permis de mettre en place des initiatives de déplacement fluide (voir l'annexe E).

L'Allemagne élargit et optimise actuellement son point d'accès national (PAN) aux données relatives au trafic et à la mobilité dans le cadre de l'espace allemand de données sur la mobilité (German Mobility Data Space). Cet espace crée l'élément initial d'un espace européen commun de données sur la mobilité qui relie les points d'accès nationaux des États membres participants et donne ainsi une impulsion significative à la mise en œuvre de la stratégie européenne des données dans le secteur de la mobilité, et ce, dans le cadre de la présidence allemande du Conseil de l'Union européenne.

- **Changement climatique et émissions liées aux transports**

Les objectifs d'atténuation du changement climatique influencent de plus en plus la politique des transports. Une étude réalisée en 2019⁴⁸ a comparé les émissions de CO₂ liées aux transports à différentes fins d'utilisation touristique⁴⁹, apportant des éléments probants pour orienter la politique touristique et la planification des voyages vers des options plus respectueuses du climat. Dans de nombreux pays, les politiques de lutte contre le changement climatique encouragent la fluidité des liaisons intermodales afin de favoriser les options de transports publics plutôt que l'utilisation de véhicules individuels qui sont plus polluants par passager. Il convient également de soutenir l'utilisation accrue des véhicules électriques pour le transport touristique.

- **Conception universelle**

Ce concept fait référence à la conception des bâtiments, des produits ou des environnements pour les rendre accessibles à tous, indépendamment de l'âge, du handicap ou d'autres besoins. Il est reconnu comme particulièrement important en matière de transport, en offrant un accès plus fluide aux touristes à mobilité réduite ou aux utilisateurs de fauteuils roulants, mais aussi plus de commodité pour ceux qui ont des bagages à roulettes ou pour les parents qui voyagent avec un enfant en poussette.⁵⁰

⁴⁸ Organisation mondiale du tourisme et Forum international des transports (2019), *Transport-related CO₂ Emissions of the Tourism Sector – Modelling Results*, OMT, Madrid (Émissions de CO₂ liées aux transports du secteur du tourisme - Résultats de la modélisation, OMT, Madrid).

⁴⁹ En 2005, on estimait que l'aviation était responsable d'environ 40 % et le transport automobile de 32 % des émissions totales du secteur du tourisme. De 2005 à 2016, la part des émissions totales liées au transport du tourisme par rapport au total des émissions anthropiques est passée de 3,7 % à 5 %.

⁵⁰ Analyser les mégatendances pour façonner le futur du tourisme, OCDE, 2018

La crise internationale à la suite de la pandémie de COVID-19 a eu des conséquences dramatiques sur l'ensemble des services de transport, et pas seulement sur ceux liés au tourisme. Il sera important pour les pays, individuellement et collectivement, de se tenir au courant des changements possibles de la demande à court, moyen et long terme. Dans de nombreux pays, la reprise pourrait être tirée par le marché intérieur. Il peut également y avoir des implications sur la préférence relative accordée aux véhicules privés en raison du surnombre potentiel de voyageurs et du manque de respect des distances de sécurité dans les transports publics. Néanmoins, les principes relatifs à la fluidité des liaisons intermodales et à la disponibilité d'options de transport durables restent d'actualité.

Les principales observations tirées des références au transport multimodal et à la connectivité dans l'enquête sur les pays du G20 sont présentées dans l'Encadré 4.

Encadré 4. Enquête menée auprès des pays du G20 : points clés sur le transport multimodal et la connectivité

- Les politiques et les actions identifiées par les pays dans ce domaine varient considérablement.
- Certains pays font référence à des plans stratégiques pour le secteur des transports (par exemple, le Canada), mais généralement, l'intégration de la planification du tourisme et des transports n'est pas totalement définie
- Un certain nombre de pays ont des politiques et des initiatives visant à renforcer le lien entre les transports aériens et terrestres (par exemple, les Émirats arabes unis, l'Espagne, l'Italie, le Mexique, Singapour)
- La durabilité est un facteur essentiel qui détermine les politiques de transport dans de nombreux pays. C'est en partie pour cette raison que l'accent est mis sur le développement et la promotion des services ferroviaires
- Les lacunes dans les infrastructures de transport et la nécessité d'investir davantage sont les points les plus souvent cités comme représentant un défi
- Les possibilités de collaboration à l'échelle mondiale sont principalement perçues par le biais du partage des connaissances et des bonnes pratiques
- Un plus grand besoin de collaboration est constaté au niveau local, entre les secteurs et les multiples prestataires de transport, ainsi qu'un certain intérêt pour établir une coordination entre les pays d'une même région

Source : Source: OECD/G20 Survey on Seamless Travel and Improved Traveller Experience (2020) (Enquête sur la fluidité des déplacements et l'amélioration de l'expérience voyageur, 2020)

Offrir des liaisons et des services multimodaux

Des plans intégrant tourisme et transport peuvent être utilisés pour orienter diverses actions visant à renforcer les liaisons entre les différents services et modes de transport afin de permettre une expérience de voyage plus fluide. Les bonnes pratiques suivantes ont été observées à partir des approches adoptées dans un certain nombre de destinations :

- **Offrir des plateformes de correspondance multimodales**

La colocalisation physique est une opportunité de première importance pour assurer la fluidité des transits entre les services et les modes de transport. Les aéroports peuvent servir de plateformes de correspondance multimodales efficaces et essentielles pour assurer la fluidité des liaisons de transport pour les visiteurs à leur arrivée. Une étude sur la conception d'aéroports efficaces en matière de transport terrestre, qui s'appuie sur cinq études de cas internationales, a conclu que le

succès dépend de l'aménagement d'un accès proche, direct et sans étapes entre les portes d'arrivée/départ et les services de transport qui devraient donc idéalement être situés immédiatement en dessous ou à côté des terminaux⁵¹. Les aéroports devraient être directement reliés aux transports nationaux (par exemple, train rapide, autocar express) ainsi qu'aux services urbains. À Singapour, l'aéroport de Changi sert de plateforme de correspondance multimodale qui permet des voyages intégrés comprenant des services de croisière et de ferry (voir l'annexe D).

D'autres formes de plateformes multimodales peuvent relier les services ferroviaires, les bus, les voitures, les vélos et les services maritimes. Les plateformes majeures peuvent être soutenues par un réseau de sous-plateformes comme celle de transit dans la ville de Tokyo qui assure les liaisons à l'aéroport international.

Certains pays ont cité des projets actuels et futurs pour créer de nouvelles infrastructures de transport intermodal. Par exemple, le Brésil prévoit une série de nouveaux terminaux de bus dans les aéroports. Certaines localités en Chine développent des plateformes intégrées de transit des passagers et des centres de répartition des touristes dont certains sont desservis par de nouveaux services de train sans rails. Ces plateformes sont également considérées comme contribuant à faciliter la connectivité du dernier kilomètre vers des sites touristiques connus, thème qui est estimé prioritaire en Chine.

Il convient que les normes de conception et d'exploitation des plateformes de correspondance, en gardant à l'esprit les visiteurs entrants, concernent le niveau et la nature des services de transport colocalisés, la fourniture d'informations, la signalisation, la consigne des bagages et autres services. Des distances minimales et des temps de marche à pied pourraient être indiqués.

- **Lier les horaires de correspondances et le paiement entre services de transport spécifiques**

La coordination des horaires et une billetterie commune peuvent faciliter les liaisons et l'utilisation des différents types de transport. En Espagne, par exemple, il existe une forte coordination entre les transports ferroviaires interurbains et les compagnies aériennes, les services combinés étant encouragés et facturés comme un seul voyage. En Italie, un accord entre la compagnie ferroviaire nationale et Emirates offre un service de liaison entre Dubaï et 27 villes italiennes, et en Allemagne, Lufthansa propose des billets d'avion + train avec la Deutsche Bahn. De telles liaisons peuvent non seulement aider les voyageurs en ne nécessitant qu'un seul paiement, mais aussi les rassurer sur le voyage multimodal et son déroulement. Par exemple, des accords communs entre les opérateurs de transport peuvent éviter aux voyageurs d'être pénalisés pour des retards et des correspondances manquées.

Des liens spécifiques peuvent également être établis entre les opérateurs de transports publics réguliers et les prestataires de services aux particuliers. Cela peut être particulièrement utile pour assurer la connectivité du premier et du dernier kilomètre. Les voyageurs peuvent se voir proposer des incitations tarifaires pour utiliser ces liaisons. On peut citer comme exemple une initiative en Floride, aux États-Unis, entre les chemins de fer interurbains et Uber, et au Québec, au Canada, entre les services de transport public et les fournisseurs d'options de partage de voitures et de vélos.

- **Élaborer des programmes 'Mobility as a Service'**

Outre la mise en place de liaisons et d'accords entre des opérateurs de transport spécifiques, certaines destinations recherchent désormais des liaisons de services de transport plus généralisées et plus souples afin de répondre aux besoins personnalisés des voyageurs lors d'un même voyage. Le concept de Mobility as a Service (MaaS), lancé à Helsinki (voir l'annexe E), implique l'utilisation d'une plateforme numérique qui intègre de bout en bout des services de

⁵¹ Surface access to airports: the case of Mexico City's new international airport, ITF/OCDE, 2018 (Accès de surface aux aéroports : le cas du nouvel aéroport international de Mexico, FIT/OCDE, 2018)

planification du voyage, de réservation, de billetterie électronique et de paiement pour tous les modes de transport, publics et privés, sur la base de conditions et de préférences en temps réel. L'approche numérique est centrée sur l'utilisateur. La mise en œuvre du concept tend à être pilotée par le secteur privé, notamment par des agrégateurs tiers. Toutefois, les autorités publiques ont élaboré des politiques visant à exploiter ce concept comme étant un élément de la planification et de mise à disposition des services de transport, y compris en ce qui concerne le tourisme. Par exemple, au Japon, les autorités publiques ont organisé une démonstration de Mobility as a Service à Kamaishi, Iwate, Goshogawara et Aomori en 2019 pour offrir aux touristes un meilleur accès, et plus de commodité et dans le but de revitaliser les zones rurales.

Ce concept complètement intégré et flexible est bien adapté à la mise en place d'options de transport multimodal fluide qui répondent aux besoins et aux intérêts des voyageurs. La démarche cherche à inclure tous les modes de transport, y compris le train, le bus, les vélos, les taxis et la location de véhicules. Les plateformes doivent être objectives et ne pas favoriser certains fournisseurs pour des raisons commerciales. Il est difficile de faire participer tous les acteurs publics et privés concernés, de résoudre les problèmes de concurrence entre les fournisseurs et de garantir la coopération et le partage des données.

- **Promouvoir des options de transport plus durables et à faibles émissions**

Afin de respecter les objectifs de la politique environnementale, les visiteurs devraient se voir proposer des options de transport plus durables pour effectuer leur voyage et explorer leur destination. L'effort porte en partie sur le développement de liaisons plus fluides de transport public. Plus précisément, de nombreuses destinations encouragent le recours à des offres de mobilité faisant plus appel à la motricité humaine, celles-ci étant proposées pour offrir une expérience positive aux visiteurs. Les possibilités de partage de vélos sont courantes, en particulier dans les villes, et dans certains cas, leur utilisation par les visiteurs est encouragée par des prix peu élevés ou la gratuité, comme à Copenhague. Les possibilités de combiner la marche, le vélo et les transports publics sont de plus en plus nombreuses. Switzerland Mobility est une initiative de longue date qui offre une connectivité coordonnée à émissions faibles ou nulles, qui combine l'accès aux transports publics avec des itinéraires de randonnée, de cyclisme, de VTT, de patin à roulettes en ligne et de canoë dans tout le pays (voir l'annexe F).

- **Favoriser des liaisons et des expériences de destinations thématiques**

L'amélioration de la connectivité et la promotion de possibilités de déplacement fluide peuvent compléter les stratégies visant à répartir les dépenses des visiteurs dans des lieux où elles peuvent être particulièrement utiles pour contribuer au développement durable. Il est possible d'y contribuer en concevant des offres de produits liés et en facilitant l'accès à celles-ci. Dans certains pays, cela a été fait en définissant et en promouvant des itinéraires thématiques soutenus par diverses options de transport. Un exemple de longue date est le Wild Atlantic Way en Irlande. Au Royaume-Uni, les visiteurs internationaux ont été encouragés à voyager au-delà de Londres grâce à l'élaboration d'itinéraires et de parcours thématiques soutenus par des fonds publics. Dans ce pays, les voyages ont été largement facilités par les voyagistes qui proposent des forfaits tout prêts, parfois élaborés en collaboration avec des fournisseurs de services de transport.

- **Se préparer aux futures formes de transport**

À l'avenir, l'avènement de nouveaux modes de transport devrait renforcer la fluidité des déplacements et la connectivité. Les véhicules autonomes qui font appel à l'intelligence artificielle peuvent offrir un moyen souple et durable de répondre aux besoins de déplacement personnalisés des visiteurs. Leur utilisation dans le contexte touristique est actuellement étudiée et testée dans certains pays, avec des taxis sans chauffeur, des navettes robotisées et des bus à conduite autonome. L'adoption généralisée des véhicules autonomes aurait des implications majeures pour

la mobilité des voyageurs et le tourisme, tant dans les grands centres urbains que pour les déplacements interurbains ou régionaux⁵².

Prise en charge, information et gestion des visiteurs

Informers les voyageurs et leur offrir une assistance peut contribuer considérablement à créer une expérience de voyage sans point de friction, qui atteigne ses buts et objectifs. Cela peut à son tour jouer un rôle important dans la gestion des flux de visiteurs, au profit des destinations et des visiteurs eux-mêmes. La pandémie de COVID-19 a mis en évidence combien il était important de fournir des informations pertinentes et fiables aux voyageurs actuels et potentiels afin de renforcer leur confiance et de favoriser la reprise du secteur du voyage et du tourisme en temps de crise.

Cette section concerne la fourniture d'informations et l'utilisation des données dans le processus de gestion. Elle examine également les différents moyens de surmonter plus facilement et d'éliminer les obstacles pour les visiteurs, y compris ceux qui ont des besoins particuliers. Enfin, elle considère les besoins spécifiques en matière d'information et les possibilités de gestion pour permettre la fluidité des déplacements dans un contexte de crise.

Une série d'initiatives et de questions recensées par les pays du G20 est présentée dans l'Encadré 5.

Encadré 5. Enquête auprès des pays du G20 : points clés sur la prise en charge, l'information et la gestion des visiteurs

- La plupart des pays ont cité des initiatives spécifiques dans ce domaine
- La moitié des initiatives concernaient la diffusion d'informations générales et traditionnelles et le service à la clientèle
- Plus de la moitié des pays ont indiqué qu'ils utilisaient de plus en plus les nouvelles technologies pour fournir des informations aux visiteurs et résoudre les difficultés de gestion
- Quelques pays ont fait spécifiquement référence à l'assistance aux voyageurs à mobilité réduite ou ayant d'autres besoins spéciaux (par exemple, l'Afrique du Sud, le Japon)
- La principale difficulté observée était le besoin d'ouverture et de partage des données, suivi de la nécessité d'encourager les parties prenantes à renforcer leur engagement. L'insuffisance du haut débit et de la couverture WiFi a été reconnue comme problème dans certains pays. Quelques pays ont fait référence à la COVID-19
- Tous les pays ont indiqué qu'ils chercheraient à être plus actifs dans ce domaine à l'avenir, notamment en ce qui concerne les applications numériques
- La collaboration mondiale a été encouragée, notamment en ce qui concerne le partage des connaissances et des compétences, dans des domaines généraux, tels que la gestion des données et l'utilisation de la technologie, et dans des domaines spécifiques comme les paiements mobiles.

Source : OECD/G20 Survey on Seamless Travel and Improved Traveller Experience (2020) (OCDE/G20, Enquête sur la fluidité des déplacements et l'amélioration de l'expérience voyageur)

⁵² Analyser les mégatendances pour mieux façonner le futur du tourisme, OCDE, 2018

Des systèmes d'information et d'assistance intelligents pour assurer la fluidité des déplacements et de la gestion des visiteurs

La fourniture d'informations claires, pertinentes et actualisées est une condition essentielle pour assurer la fluidité des déplacements et améliorer l'expérience voyageur. Des informations précieuses peuvent être données dès le début de la planification d'un voyage, au point d'arrivée et pendant la visite elle-même.

L'impact des nouvelles technologies dans ce domaine a été considérable et est en constante évolution. Il convient de considérer que leur utilisation pour informer les visiteurs fera de plus en plus partie intégrante de l'écosystème numérique global d'une destination là où des fonctions interconnectées servent à atteindre des objectifs stratégiques et à améliorer la gestion de la destination. Parmi les bons exemples d'approche intégrée, on peut citer l'initiative Destinations intelligentes (Smart Destinations) en Espagne et la stratégie de tourisme intelligent en Corée (Korea Smart Tourism Strategy).

Un certain nombre de pays travaillent sur des programmes complets visant à renforcer l'information et l'assistance aux visiteurs en s'appuyant sur les données relatives à ces derniers et en utilisant des méthodes traditionnelles et numériques. L'Arabie saoudite a utilisé des enquêtes auprès des visiteurs pour définir les besoins et dresser une cartographie des points problématiques qu'ils rencontrent tout au long de leur voyage, avec un plan de transformation d'un centre d'informations et de services en ligne pour fournir une aide interactive. L'Afrique du Sud a mis en place une plateforme de gestion des données sur les voyages et le tourisme, comprenant un portail destiné aux visiteurs qui leur permet d'obtenir des informations en temps réel sur les voyages, avec des expériences géocartographiées et une assistance en ligne, ce qui permet aux touristes de mieux circuler dans le pays.

Parallèlement à la diffusion des informations, le processus d'aide au paiement des transports et d'autres services peut être considéré comme un élément parallèle et connexe du système de soutien à la fluidité des déplacements, ce qui a également des implications sur la numérisation et le partage des données.

Pour ce qui concerne plus particulièrement l'exigence de fluidité et de connectivité, citons les fonctions et mécanismes clés suivants :

- **Planification générale du voyage et réservation**

La planification initiale du voyage doit être guidée par des informations sur les options de voyage de bout en bout et les correspondances, y compris sur les lieux de la destination. Cela peut également conduire à réserver et à payer la totalité du voyage, soit via une agence de voyage et un tour-opérateur traditionnels, soit via la plateforme d'un agrégateur en ligne. Ce dernier procédé peut conduire à une certaine personnalisation des différentes options de voyage, ce qui peut offrir une expérience plus fluide, mais qui pourrait également être considéré comme limitant le choix et restreindre l'accès au marché pour certains types de fournisseurs.

- **Applications d'information sur appareils mobiles**

Une vaste gamme d'applications de voyage sur appareils mobiles est désormais disponible, au niveau international, national et local. Certaines sont axées sur des thèmes ou des modes de transport particuliers, tandis que d'autres peuvent être plus générales et concerner toutes les formes de voyage et de services touristiques. Au fil du temps, ces applications sont passées de simples sources d'informations statiques à des outils de communication plus dynamiques fournissant des informations en temps réel, basées sur des données et personnalisées en fonction des besoins et de la localisation du voyageur, grâce à la technologie de géolocalisation. D'autres technologies telles que la réalité virtuelle et augmentée (RV/RA) peuvent être utilisées pour améliorer la présentation des informations. On peut notamment citer les exemples suivants :

- Une suite d'applications à Helsinki, transmettant, entre autres, des informations générales sur les destinations, les liaisons de transport multimodales, les informations relatives à des besoins particuliers et une application avec WeChat pour les visiteurs chinois (voir l'annexe E).

- Nugo - une application des chemins de fer italiens offrant des solutions de voyage intégrées.
- Les annuaires numériques Travelwise, qui fournissent des informations en temps réel sur les itinéraires touristiques les plus fréquentés.
- Des applications en cours de développement pour guider les voyageurs dans les aéroports, qui fournissent des informations en temps réel sur les portes d'embarquement, les horaires, les embouteillages, etc., géolocalisées et personnalisées afin que les voyageurs puissent être joints pour s'assurer qu'ils prennent leur vol.

- **Systèmes de paiement intégrés**

Les cartes à puce ou les cartes de bienvenue dans la destination qui permettent d'effectuer des paiements uniques pour des voyages multiples et flexibles et certains autres services, comme la visite de certains centre d'intérêt touristiques, sont monnaie courante ces dernières années. Elles se sont avérées très efficaces pour améliorer la fluidité des déplacements, gagner du temps et éviter les tracas liés à l'achat de multiples billets. On les trouve fréquemment dans des villes comme Singapour (voir l'annexe D), mais des cartes qui couvrent des zones plus étendues peuvent être une incitation à découvrir d'autres destinations - le Swiss Travel Pass national (voir l'annexe F) en est un exemple. Les processus de paiement centralisés et sans contact sont également précieux pour réduire la propagation des infections pendant les crises sanitaires (voir ci-dessous).

L'utilisation des téléphones portables, comme alternative aux espèces ou aux cartes, pour effectuer des paiements est une tendance croissante dans le domaine des voyages et du tourisme, y compris pour le paiement des services de transport. Il est demandé par un nombre croissant de voyageurs et est considéré comme un moyen supplémentaire d'améliorer la fluidité des déplacements. Les avis divergent sur le niveau de sécurité de ce mode de paiement⁵³ et des questions connexes se posent en matière de confidentialité des données.

- **Fourniture traditionnelle d'informations non techniques**

Si le passage à l'information numérique s'est fait de manière régulière et cohérente ces dernières années, les cartes géographiques et le matériel d'information imprimés ont encore un rôle à jouer dans certaines circonstances. Certaines autres formes traditionnelles de communication sont toujours considérées comme étant d'une grande importance pour guider les visiteurs et faciliter leurs voyages⁵⁴. Il s'agit notamment d'une signalisation claire et complète, par exemple sur les itinéraires entre les services de transport. La signalisation devrait utiliser des symboles internationalement reconnus et être exprimée en plusieurs langues lorsque cela est approprié et nécessaire. Le contact de personne à personne devrait également continuer à jouer un rôle dans la prise en charge des visiteurs et la fourniture d'informations.

Les informations transmises aux visiteurs peuvent jouer un rôle utile dans la gestion de la destination et répondre à des objectifs politiques plus larges de fluidité des déplacements. Cela peut relever en partie du type d'informations fournies. Par exemple, dans l'ouest de la Suède, Klimatsmart Semester est une initiative public-privé qui permet aux voyageurs de calculer les émissions de CO₂ des différentes options de transport, les aidant ainsi à choisir. Dans d'autres domaines, la certification de la durabilité et d'autres indicateurs sont inclus dans le matériel d'information (par exemple, Helsinki à l'annexe E).

L'acquisition et l'utilisation de données sur les déplacements des visiteurs constituent à la fois un problème et une opportunité particuliers pour leur fournir des informations. Certaines de ces données peuvent être obtenues par le processus même de communication avec eux. L'utilisation de téléphones intelligents par

⁵³ Mobile payments in travel and tourism: unlocking the potential, CMVT, 2019 (Les paiements mobiles dans le secteur des voyages et du tourisme : libérer le potentiel, CMVT, 2019 - en anglais seulement)

⁵⁴ Intermodal connectivity for destinations, OECD, 2016 (Connectivité intermodale pour les destinations, OCDE, 2016)

les visiteurs pour rechercher des informations et effectuer des paiements contribue à l'assemblage de mégadonnées spécifiques horodatées et géolocalisées, qui peuvent être utilisées pour dresser un tableau du flux de visiteurs, ce qui peut en retour être utile pour améliorer l'expérience de voyage, en informant les voyageurs des heures et des lieux à éviter. Cela peut également aider à gérer la pression exercée sur certains lieux et établir les futures planifications. Un exemple de ce processus est l'utilisation de données en temps réel sur le flux de visiteurs pour avertir les sites très fréquentés des heures d'affluence pour gérer la billetterie et les files d'attente, tout en informant les visiteurs en temps réel.

Le placement de capteurs dans des lieux très fréquentés, qui détectent les mouvements des visiteurs, est également utilisé dans ce même but. Ce processus, ainsi que les données provenant des téléphones intelligents, sont à rapprocher de la question de l'identité numérique des voyageurs traitée au chapitre 4. On trouve des exemples d'utilisation de cette technologie pour gérer et faciliter les déplacements des visiteurs à Venise, en Italie, et à Kyoto, au Japon, où des outils de communication, tels que les cartes thermiques, fournissent des informations sur la densité de visiteurs et les itinéraires à sélectionner ou à éviter (voir l'annexe G). Des données similaires en temps réel sont utilisées dans divers sites du patrimoine en Chine.

Aider à répondre aux besoins personnels des voyageurs

Outre l'apport d'informations aux visiteurs et l'utilisation des données associées pour aider à la gestion des visiteurs, il existe d'autres aspects spécifiques de la prise en charge des visiteurs qui sont particulièrement importants pour faciliter la fluidité des déplacements :

- **Amélioration de la manutention des bagages**

Les bagages personnels peuvent constituer un embarras particulier pour les voyageurs, notamment lors de voyages internationaux. Des services spécialisés et l'utilisation des nouvelles technologies permettent de remédier à ce problème. En Suisse, un service gratuit a été mis en place pour transférer par avance les bagages du domicile à l'hôtel. Aux États-Unis, l'intelligence artificielle est testée pour le contrôle des bagages dans un certain nombre d'aéroports afin d'améliorer la rapidité et la sécurité du processus. Tourné vers l'avenir, le programme NEXTT de l'IATA/ACI vise à assurer une gestion et un suivi pratiques et sans tracas des bagages dans les aéroports (voir l'annexe I). Ce programme prévoit la possibilité de transférer les bagages indépendamment du passager, grâce à une identité de bagage unique intégrée et traçable, basée sur l'Internet des objets, l'automatisation de la manutention et du chargement des bagages et la communication en temps réel avec les douanes et les voyageurs.

- **Traitement des demandes de renseignements et assistance personnelle**

Les voyageurs peuvent souhaiter effectuer des demandes de renseignements et émettre des requêtes spécifiques afin de faciliter leur voyage. Les possibilités d'y répondre en ayant recours à l'intelligence artificielle sont en cours d'étude. La plateforme coréenne d'information en ligne sur le tourisme, par exemple, a un contenu en réalité augmentée / réalité virtuelle et offre des outils aux voyageurs, tels qu'un chatbot, une communication par messages, des services de traduction et des services de réclamation pour les touristes. Au terminal 5 de l'aéroport d'Heathrow de Londres, British Airways a utilisé l'intelligence artificielle pour tester des robots autonomes capables d'interagir avec les passagers en plusieurs langues, de répondre à des milliers de questions et d'accompagner les personnes à certains endroits, comme les guichets d'aide spéciale, si nécessaire.

Si l'intelligence artificielle peut contribuer à augmenter les capacités et à apporter une assistance facilement accessible, il faudra toujours une certaine dose d'interaction humaine, notamment pour traiter les demandes personnelles. C'est important pour transmettre un sentiment essentiel de bienvenue et de soutien, notamment à l'arrivée dans une nouvelle destination. Nombreux sont les nouveaux voyageurs qui préfèrent encore les interactions humaines lorsqu'il s'agit de gérer des situations et des demandes complexes.

- **Prendre soin des voyageurs présentant des besoins particuliers**

Il est important de prendre des dispositions spécifiques pour que les personnes ayant des problèmes de mobilité et autres besoins particuliers puissent voyager sans encombre. La part relative de ces voyageurs pourrait augmenter en raison de la tendance démographique qui montre une augmentation du nombre de personnes âgées dans le monde. Les exigences porteront notamment sur l'accessibilité des transports et autres infrastructures, la fourniture d'informations spécifiques et l'assistance individuelle. Les nouvelles technologies peuvent y contribuer, mais ne peuvent pas remplacer entièrement l'interaction humaine et les services prestés. De nombreux pays ont des politiques solides en matière de tourisme inclusif, soutenues par une législation sur l'accessibilité et l'universalité. Il convient que les destinations et les installations essentielles, telles que les plateformes de correspondance, mettent en œuvre des stratégies spécifiques dans ce domaine.

Aux Émirats arabes unis, l'aéroport d'Abou Dabi et Etihad Airways ont testé l'utilisation de fauteuils roulants autonomes. Cela fait partie d'une série d'autres mesures technologiques visant à répondre aux besoins des voyageurs, comme l'application Disruption Tracker (Suivi des perturbations), qui alerte le personnel sur la situation des passagers dont le transport a été perturbé (voir l'annexe H).

Information et gestion des visiteurs en temps de crise

La pandémie de COVID-19 en 2020 a suscité de nouvelles priorités d'information et de gestion des visiteurs qui seront également pertinentes en d'autres temps de crise. Des mesures spécifiques sont nécessaires pour informer et guider les voyageurs en temps de crise et pour rétablir leur confiance afin qu'ils reprennent les voyages dès la phase de reprise. Parmi les principales mesures figurent :

- **Une connaissance en temps réel de la situation dans une destination**

Les voyageurs potentiels auront besoin d'informations très claires sur les politiques et les mesures prises par le pays concernant la crise et sur ses conséquences pour eux ; ces informations devront être régulièrement mises à jour. Il s'agira notamment des zones du pays qui sont interdites ou des types d'endroits et d'installations qui sont fermés, ainsi que des faits et gestes qui pourraient être interdits aux voyageurs. Il peut également s'agir d'informations sur les niveaux d'hygiène et de sécurité générale ainsi que sur la disponibilité des soins de santé d'urgence. La possibilité de lier ces informations à la procédure de délivrance des visas a été abordée au chapitre 4. D'une façon plus générale, elles pourraient être fournies par des canaux de communication liés à la fluidité des déplacements, tels que les applications mobiles ainsi que par les médias grand public, les sites web consacrés aux voyages et les médias sociaux. Ces médias devraient également être utilisés comme source d'informations similaires pour les visiteurs se trouvant déjà sur le territoire de la destination. En France, par exemple, pendant la pandémie de COVID-19, une plateforme en ligne a informé les visiteurs sur les sites ouverts et sur les mesures prises.

- **Pistage et traçage des visiteurs**

La nécessité de pister et de tracer les visiteurs dépendra de la nature et de la gravité de la crise. Il peut y avoir plusieurs raisons à cela :

- fournir directement des informations, des instructions ou des conseils importants aux visiteurs,
- surveiller les déplacements, les activités, les contacts, le bien-être et la situation personnelle (comme l'état de santé) des visiteurs, par exemple pour limiter la propagation d'un virus,
- porter assistance ou des secours

Les données et informations sur les visiteurs et leurs déplacements qui auraient pu être obtenues par l'application de technologies numériques liées à la fluidité des déplacements, étudiées par ailleurs dans le présent rapport, pourraient être utiles ici. Cela pourrait inclure l'utilisation de l'identité numérique des voyageurs et des mégadonnées, le suivi des déplacements des visiteurs

à partir d'informations géolocalisées. Singapour donne des exemples de recherche de contacts, d'utilisation du protocole Bluetooth et de l'enregistrement des utilisateurs lors de l'accès à différents services (voir l'annexe D).

Un autre exemple, lié à une crise localisée, est celui de Chengdu en Chine, qui a utilisé des mégadonnées pour obtenir le point de localisation exact et la situation en temps réel des guides touristiques, des véhicules et des touristes, une heure avant le tremblement de terre de Jiuzhaigou en 2017, aidant ainsi plusieurs ministères à collaborer pour effectuer une évacuation d'urgence efficace et ordonnée⁵⁵.

- **Fournir des informations fiables sur la santé et la sécurité dans des lieux et installations spécifiques**

Au cours de la pandémie de COVID-19, de nombreux pays ont établi des lignes directrices et des normes relatives à l'hygiène et au fonctionnement des entreprises touristiques et des lieux publics afin de minimiser le risque d'infection, ceux qui s'y conforment recevant une marque de reconnaissance. En Turquie, par exemple, le ministère de la culture et du tourisme a mis en place un programme de certification de la sécurité des lieux et des transports touristiques, qui peut être identifié par les utilisateurs grâce à un code QR. De tels programmes peuvent être très utiles pour établir la confiance et promouvoir la fluidité des déplacements. Toutefois, il est important d'assurer entre les pays une certaine équivalence des lignes directrices et des normes adoptées, en se conformant à des initiatives telles que les protocoles mondiaux et l'estampille du CMVT sur la sécurité des voyages⁵⁶.

- **Gestion et information pour éviter le surnombre**

Des mégadonnées et un suivi en temps réel peuvent être utilisés dans la gestion et la diffusion d'informations afin d'éviter la formation de rassemblements et de faciliter le respect des distances de sécurité. Par exemple, des applications ont été développées pour indiquer de façon très précise en temps réel le nombre de personnes dans un site ou un bâtiment, par rapport à des limites de capacité déterminées. La valeur potentielle de cet outil de gestion pour réduire les engorgements et atténuer la propagation de l'infection a été clairement reconnue par certains pays, tels que le Japon (voir l'annexe G).

Les stratégies de gestion des risques et des crises pour les destinations devraient largement contribuer à la future politique du tourisme. Elles devraient définir des mesures visant à atténuer les bouleversements majeurs tant du côté de la demande que de l'offre pour l'économie du tourisme, comme cela s'est produit lors de la pandémie de COVID-19. La gestion de l'information devrait constituer un élément essentiel de ces stratégies. Dans les lignes directrices relatives à la préparation aux crises, il apparaît qu'une communication stratégique et un engagement efficace des médias immédiatement après une crise sont essentiels à la reprise rapide du secteur du voyage et du tourisme⁵⁷.

Pendant la phase de redressement du secteur du tourisme après la crise, la promotion de la fluidité des déplacements sera l'un des volets de sa reconstruction. L'information des visiteurs et la communication joueront un rôle central à cet égard.

⁵⁵ Global Report on Smart Tourism in Cities , World Cities Tourism Federation, 2019 (Rapport mondial sur le tourisme intelligent dans les villes - Fédération mondiale des villes touristiques 2019)

⁵⁶ Leading Global Protocols for the New Normal, (Principaux protocoles mondiaux pour la nouvelle normalité), CMVT, mai 2020.

⁵⁷ Par exemple, Crisis Readiness, CMVT et Global Rescue, 2019 (Préparation des crises)

Le rôle des autorités publiques dans l'information et la gestion des visiteurs

Si le secteur privé est fortement impliqué dans l'information des visiteurs et les services d'assistance, la politique et l'action des autorités publiques dans ce domaine jouent un rôle important. Les domaines particuliers qui nécessitent l'engagement des autorités publiques sont notamment :

- La mise à disposition d'une couverture complète en haut débit, avec une transition vers la 5G. En outre, l'accès au WiFi devrait être largement disponible dans les lieux publics. Pour certains pays du G20, c'est un problème
- Au niveau de la destination, la coordination des informations et des services connexes destinés aux visiteurs entre les différents fournisseurs du secteur privé, les organismes publics et les autorités locales.
- L'encouragement au partage des données et au libre accès aux données, soutenus par une réglementation claire et sa mise en œuvre pour garantir la confidentialité et l'utilisation appropriée des données. Les États devraient également chercher à collaborer à l'élaboration et à la mise en œuvre de normes mondiales dans ce domaine.
- La législation, la réglementation et les orientations sur l'accès et la mobilité des personnes ayant des besoins particuliers
- La prise de conscience du fait que certaines formes de systèmes d'information et de paiement fluides et coordonnés peuvent potentiellement limiter les opportunités des communautés moins connectées et de certaines PME, ce qui nécessite des politiques et des mesures en faveur de l'ouverture des échanges et de la concurrence. Cela peut inclure d'apporter un soutien aux communautés et aux entreprises pour améliorer leurs services et les connecter physiquement et numériquement pour élargir leur champ d'action.
- Le soutien au renforcement des capacités et à la formation des compétences afin d'améliorer la qualité des informations, la prise en charge et la gestion des visiteurs. Cela devrait également élargir les opportunités pour un plus grand nombre de personnes, y compris les femmes et les minorités, pour qu'elles tirent profit de la fluidité des déplacements. Les programmes de formation devraient porter sur les compétences numériques et sur un éventail de compétences non techniques dans le domaine de la communication et de l'assistance à la clientèle.
- L'élaboration de réglementations nationales et mondialement acceptées qui soutiennent les technologies et les logiciels de paiement mobile interopérables entre les pays et les plateformes de paiement.
- La préparation et l'examen périodique des stratégies de gestion des risques et des crises.
- Le leadership et la clarté de l'information et de la gestion des visiteurs en temps de crise, en collaboration avec les organismes du secteur et en coordination avec la communauté mondiale.

Bien que la numérisation et les nouvelles technologies soient d'une importance capitale pour assurer la fluidité des déplacements en offrant un large éventail de possibilités aux entreprises et aux voyageurs, il est important que leur développement et leur expansion se poursuivent de manière aussi inclusive que possible. Il convient d'être attentif au risque de créer un « une fracture numérique » qui limiterait les opportunités offertes à certains groupes par manque d'accès à la technologie et aux compétences nécessaires pour des raisons de localisation géographique, de ressources, de sexe ou d'autres facteurs discriminatoires.

6 Conclusions et lignes directrices proposées en vue de l'adoption de mesures

On a examiné dans le présent rapport le concept et la portée de la fluidité des déplacements, le contexte international général de son développement futur, ainsi que les problématiques et les bonnes pratiques des pays du G20 dans quatre domaines principaux. En s'appuyant sur les résultats disponibles et leur analyse, on présente dans ce chapitre, à l'attention des pays du G20, de l'OCDE et d'autres pays, ainsi que des organisations internationales concernées, un ensemble de conclusions et de lignes directrices en vue de l'adoption de mesures en faveur de la sécurité et de la fluidité des déplacements. Le processus sous-jacent a été alimenté par les résultats d'une enquête menée auprès des pays du G20, qui a mis en évidence leurs activités et leurs intérêts dans ce domaine, ainsi que par une série d'études de cas détaillées présentées en annexes de ce rapport.

Principales conclusions

Les conclusions suivantes constituent la synthèse des principaux résultats de l'évaluation. On peut trouver tout au long du rapport un large éventail de considérations plus détaillées et plus spécifiques et de points à approfondir.

- **La fluidité des déplacements présente un intérêt immédiat et à long terme pour l'économie mondiale.**

Avant 2020, l'importance d'un renforcement de la fluidité des déplacements, visant à réduire d'importants obstacles à la poursuite de la croissance et à améliorer le flux de voyageurs, a été largement reconnue par les organismes du secteur. Dans les cas où des mesures pertinentes avaient été prises, des avantages évidents ont pu être constatés. Après la survenue de la pandémie de COVID19, l'importance pour l'économie mondiale d'une facilitation des voyages a été amplement soulignée. Cela a permis de mettre l'accent, à court terme, sur le renforcement de la confiance des voyageurs, parmi les nombreuses raisons qui subsistent encore de promouvoir une plus grande fluidité des déplacements,.

- **Les secteurs public et privé sont largement favorables à la promotion du programme relatif à la fluidité des déplacements.**

Un certain nombre d'initiatives visant à promouvoir la fluidité des déplacements ont été créées par des organismes internationaux spécialisés dans les voyages et le tourisme, qui recherchent maintenant un soutien mondial plus large pour la coordination et la mise en œuvre de ces initiatives. L'enquête menée auprès des pays du G20 a révélé un intérêt notable pour ce domaine, la majorité des pays estimant que la fluidité des déplacements revêtira une importance beaucoup plus grande dans leur politique du tourisme à l'avenir.

- **Les divers objectifs d'action publique définis aux fins de la fluidité des déplacements se sont avérés pertinents et devraient être réaffirmés.**

Les cinq objectifs d'action publique mis en lumière dans ce rapport sont les suivants : favoriser la croissance ; renforcer la sûreté et la sécurité ; soutenir les économies régionales et locales ; accroître la durabilité ; améliorer l'expérience voyageur. Un ensemble de données probantes tend à montrer que les mesures qui visent à renforcer la fluidité des déplacements peuvent être bénéfiques à la fois pour l'économie et pour la sûreté et la sécurité, tout en aidant les voyageurs. Dans le cadre de la mise en œuvre du programme relatif à la fluidité des déplacements, une plus grande attention pourrait être accordée aux objectifs de renforcement de la durabilité et d'assistance aux collectivités locales, qui sont des priorités importantes en matière d'action publique dans de nombreux pays. De bons exemples existent dans le domaine du transport multimodal. Il convient de réaffirmer et de formuler plus clairement ces objectifs dans les futures politiques et mesures visant à soutenir la fluidité des déplacements.

- **Pour assurer la fluidité des déplacements, les pouvoirs publics doivent prendre des mesures dans divers domaines distincts mais interdépendants.**

Les pays du G20 ont confirmé que chacun des quatre domaines traités dans le rapport était important pour la fluidité des déplacements. Les pouvoirs publics devraient prendre des mesures appropriées pour promouvoir chacun de ces domaines. Les principales conclusions et les priorités sont respectivement les suivantes :

- **Obligations en termes de visa et formalités d'obtention**

Tout en continuant à mettre l'accent sur la sécurité, de nombreux pays ont allégé les obligations en matière de visa et simplifié les formalités, ce qui a entraîné une augmentation des visites. On peut encore en faire plus pour réduire au minimum les effets dissuasifs des obligations en matière de visa, en mettant en place une exemption de visa, en offrant la possibilité d'accomplir les formalités de demande en ligne et en améliorant la communication. Les pays ont intérêt à collaborer entre eux, à conclure un plus grand nombre d'accords bilatéraux et multilatéraux, et à s'appuyer davantage sur des tiers.

- **Identité numérique des voyageurs et biométrie**

De nombreux pays soumettent désormais les voyageurs à des contrôles reposant dans une certaine mesure sur l'identité numérique et la biométrie, avec à la clé des effets positifs sur le flux de visiteurs et la sécurité, et ce type de contrôles a été repris par certains prestataires de services touristiques. Diverses initiatives internationales ont consisté à mettre au point et tester des modèles qui pourraient aboutir à l'établissement d'un cadre intégré de systèmes compatibles, moyennant la participation active, la coordination et le soutien des autorités publiques.

- **Transport multimodal et connectivité**

Il existe plusieurs exemples dans lesquels la connectivité intermodale s'avère plus fluide (plateformes de correspondance, programmes de mobilité globale, systèmes de paiement communs, offres de voyage combinées...), et où il est possible de faire une plus large place à la réduction des émissions, à la mise en place d'un modèle universel et à l'exploitation des nouvelles technologies. Une condition essentielle pour y parvenir est l'intégration étroite des politiques et des programmes dans les domaines des transports et du tourisme, respectivement.

- **Prise en charge, information et gestion des visiteurs**

Une série de bonnes pratiques dans ce domaine porte sur la planification et la réservation de déplacements de bout en bout, de nombreuses applications fournissant des informations interactives en temps réel, et sur l'utilisation des technologies pour la manutention des bagages

et la satisfaction de besoins particuliers. La nécessité de conserver une bonne assistance traditionnelle, non technologique, pour les voyageurs est reconnue. Parmi les besoins et possibilités figure la coordination entre les prestataires de services et les pouvoirs publics en vue de permettre une utilisation appropriée et plus élaborée des données à l'appui de la gestion des visiteurs.

- **En période de crise, comme celle provoquée par la pandémie de COVID-19, une action ciblée et coordonnée est cruciale.**

En période de crise, un accord international est nécessaire sur les obligations supplémentaires que les voyageurs doivent éventuellement respecter, comme des contrôles de leur état de santé et la présentation d'un certificat médical, ainsi que leur application efficace et fluide avec l'aide de la technologie numérique. Il faut également veiller à la clarté des informations données aux éventuels voyageurs concernant les incidences de la crise sur leurs déplacements, leurs activités et leur bien-être, avant et pendant leur voyage. Il devrait être possible de suivre les voyageurs, de les localiser et de communiquer directement avec eux pendant une crise, et de leur porter assistance si nécessaire. Il convient d'accorder une plus grande attention à la prise en charge des visiteurs et à la communication avec eux dans le cadre de la révision des stratégies de gestion de crise, afin d'atténuer les effets négatifs des crises à l'avenir.

- **Le secteur privé joue un rôle de catalyseur pour assurer la fluidité des déplacements mais a besoin d'un cadre d'action performant.**

Les entreprises du secteur privé, parmi lesquelles beaucoup d'entreprises technologiques, ont joué un rôle essentiel dans l'ouverture de nouvelles perspectives d'amélioration de la fluidité des déplacements et sont à l'origine de nombreux exemples de bonnes pratiques. La mobilisation du secteur des voyages et du tourisme, notamment des compagnies aériennes, des aéroports et des voyagistes, mais aussi, de plus en plus, des prestataires de services touristiques, pour l'application de nouvelles technologies et la mise en place de nouveaux systèmes a été importante et constitue l'une des clés des progrès futurs. Toutefois, ce dynamisme peut également favoriser une certaine fragmentation. Il faut des cadres d'action de portée mondiale dans lesquels les acteurs peuvent travailler, en déterminant les priorités des pouvoirs publics en matière de nouvelles technologies et en s'attaquant à des questions telles que l'utilisation des données, la normalisation et la compatibilité des technologies et des systèmes. Les partenariats public-privé jouent un rôle prédominant dans la fluidité des déplacements et devraient être encouragés plus fortement.

- **Les États exercent certaines fonctions essentielles et jouent, de plus, un rôle vital dans la coordination et la réglementation.**

Les États s'occupent, par nécessité, de nombreux aspects de la fluidité des déplacements : visas, sécurité des frontières, contrôles d'identité, planification et infrastructures en matière de transports, ainsi que certains aspects de l'information et de la gestion des visiteurs. Ils jouent également un rôle crucial pour ce qui est de réunir les acteurs, d'assurer la coordination, d'établir des normes, et de prescrire et mettre en application la réglementation. La fluidité des déplacements exige une coordination très étroite, au sein du gouvernement, entre les ministères et les programmes d'action relatifs au tourisme, aux transports et à la sécurité nationale, ainsi qu'à d'autres domaines tels que la santé, l'environnement et le développement économique. La coopération entre États et avec les organismes internationaux au niveau mondial est également vitale pour la fluidité des déplacements, étant donné la dimension multinationale du secteur.

- **L'ouverture, le partage et la confidentialité des données sont des questions essentielles qui exigent une confiance mutuelle et doivent être soumises à une réglementation.**

Divers exemples de bonnes pratiques en matière de fluidité des déplacements, notamment en ce qui concerne l'information et la gestion des visiteurs, découlent de la large diffusion de nouvelles données et de mesures en faveur de l'ouverture et du partage des données. Le partage des

données est également essentiel pour faire progresser l'identité numérique des voyageurs. Les problèmes à résoudre pour y parvenir s'expliquent par des différences de politiques, de pratiques et de réglementation en matière de données et par un manque de confiance entre les sources et les utilisateurs des données. Il convient de répondre aux préoccupations des voyageurs en matière de confidentialité des données. Un accord est nécessaire sur les principes et les paramètres d'utilisation et de partage des données, tel que le principe de « confidentialité par défaut », selon lequel les données sont uniquement échangées en réponse à un « besoin d'en prendre connaissance » ou compte tenu d'une « habilitation à en prendre connaissance », les individus gardant la maîtrise de leurs données personnelles. Une réglementation est nécessaire aux niveaux national et mondial, et elle devrait être équivalente d'un pays ou territoire à l'autre et universellement appliquée.

- **Une collaboration mondiale s'impose en ce qui concerne l'adoption de normes communes et la compatibilité des systèmes.**

Outre la collaboration sur les principes et la réglementation en matière de collecte, de partage et d'utilisation des données, comme mentionné ci-dessus, il est également nécessaire d'établir des normes internationales pour que la fluidité des déplacements soit étayée par des systèmes et technologies opportuns. Ces éléments se sont avérés particulièrement importants en tant que socle d'une confiance et d'une reconnaissance mutuelles entre les États mais aussi entre les autres utilisateurs potentiels. Dans la mesure du possible, les systèmes devraient être technologiquement neutres afin de pouvoir être largement utilisés, mais des normes de fiabilité et de fonctionnement devraient être définies afin qu'ils puissent être compatibles.

- **Des travaux supplémentaires sont nécessaires dans le domaine de la mesure et de l'évaluation.**

Les initiatives et les exemples de bonnes pratiques exposés dans ce rapport ont permis, de diverses manières, de mettre en évidence les niveaux de réussite opérationnelle, le taux d'adoption, l'ampleur de la réaction générale des voyageurs, le degré d'amélioration de l'efficacité (mesuré à l'aune de l'accélération de la prise en charge des visiteurs) et, parfois, les indicateurs de satisfaction des utilisateurs fondés sur des enquêtes. Les niveaux de fiabilité, comme dans certaines applications biométriques, ont été mesurés, et des éléments probants fournis à l'appui des affirmations en matière de renforcement de la sécurité. Toutefois, la mesure et la communication des résultats et des effets ont souvent été limitées. L'absence de recherches concernant les effets possibles sur le comportement des voyageurs, comme la question de savoir si le résultat se traduirait par une augmentation nette du nombre de voyages, a constitué une lacune notable, ce qui signifie que l'évaluation au niveau mondial de l'impact économique potentiel, en particulier en termes de création d'emplois, est quelque peu hypothétique. Il faut mener des travaux supplémentaires permettant de mieux comprendre les motivations et de valider les hypothèses, afin d'étayer la réévaluation nécessaire des conséquences économiques mondiales dans le contexte de la COVID-19 et au-delà. Néanmoins, les différents avantages qualitatifs et localisés visibles pour les parties prenantes peuvent justifier de manière utile la promotion d'initiatives favorisant la fluidité des déplacements.

- **Il faut renforcer les infrastructures et les capacités pour soutenir la transformation numérique et le développement des compétences correspondantes.**

Les avantages offerts par la fluidité des déplacements dépendront dans une certaine mesure de la situation plus générale des différents pays en matière de développement. La présence d'infrastructures appropriées et la capacité à soutenir et financer des programmes d'investissement peuvent être un facteur déterminant à cet égard. L'accès généralisé à une connexion internet à haut débit et un réseau WiFi fiables est notamment nécessaire, comme l'ont signalé un certain nombre de pays. Un autre problème est celui des capacités numériques, et

notamment de l'adéquation des compétences, des acteurs potentiels tels que les employés des services de sécurité ou de transport et les petites entreprises de transport et de tourisme, à même de leur permettre de participer activement aux systèmes reposant sur les nouvelles applications numériques. Il peut être nécessaire de mettre en place des programmes adaptés de renforcement des capacités et de formation de personnel qualifié qui soient pleinement inclusifs et contribuent à combler la fracture numérique entre les sexes. La formation devrait également porter sur les compétences générales non numériques en matière de communication et d'assistance à la clientèle.

Lignes directrices en vue de l'adoption de mesures en faveur de la sécurité et de la fluidité des déplacements

La sécurité et la fluidité des déplacements présentent un intérêt immédiat autant qu'à long terme pour l'économie mondiale car elles favorisent la croissance, améliorent la durabilité et soutiennent les économies régionales et locales. Assurer la sécurité et la fluidité des déplacements exige une action coordonnée des pouvoirs publics. Les États exercent certaines fonctions essentielles comme réunir les principaux acteurs, assurer la coordination, définir des normes et élaborer et mettre en application une réglementation, et ils peuvent tirer grand profit d'une coopération avec les partenaires du secteur privé afin de rendre l'expérience voyageur plus sûre et plus fluide.

Une action internationale coordonnée et une collaboration avec les organisations internationales sur l'adoption de normes communes et sur la compatibilité des systèmes et des technologies peuvent également contribuer à améliorer l'expérience voyageur tout en renforçant la sûreté et la sécurité, qui sont particulièrement cruciales en période de crise, comme celle provoquée par la pandémie de COVID-19.

Aux fins des présentes lignes directrices, on entend par fluidité des déplacements « la situation dans laquelle les déplacements effectués par les voyageurs se déroulent agréablement et sont assurés sans discontinuité, de manière efficiente et en toute sûreté et sécurité, que ce soit à l'aller, sur le lieu de destination ou au retour ».

Les lignes directrices suivantes aideront les pays à avancer dans la réalisation des objectifs de sécurité et de fluidité des déplacements et à en tirer profit :

- **prendre acte du fait qu'il est important de faciliter la fluidité des déplacements**, à long terme et dans le cadre de la reprise consécutive à la pandémie de COVID-19, afin que cette fluidité joue un rôle de catalyseur et de moteur de la croissance économique, du renforcement de la sûreté et de la sécurité, et de l'amélioration de l'expérience voyageur, mais aussi en vue d'un développement local plus solide, d'une plus grande durabilité et d'une meilleure gestion des visiteurs ;
- **veiller à ce que les perspectives du secteur des voyages et du tourisme soient prises en compte dans les politiques et les mesures ayant un impact sur les voyages** à destination d'un pays et à l'intérieur de celui-ci, en liaison étroite avec les ministères responsables du tourisme, de la sécurité nationale et des transports, ainsi que d'autres ministères, comme celui de la santé, dont les politiques et les mesures peuvent avoir une incidence importante sur le secteur ;
- **coopérer au niveau international dans le cadre des instances de dialogue appropriées pour étudier les possibilités en matière de normes de collecte, de partage et d'utilisation des données sur les voyageurs**, à des fins de contrôle de l'identité, de localisation des personnes et de gestion, conformément aux principes approuvés relatifs à la confidentialité des données, en reconnaissant la nécessité de respecter les exigences établies par les institutions internationales compétentes en matière de données sur les voyageurs ;

- **travailler avec les autorités compétentes pour simplifier les formalités liées aux voyages et aux visas**, tout en préservant la sécurité, notamment grâce à des procédures **en ligne** et à des accords bilatéraux et multilatéraux, dans la mesure où les conditions de santé publique le permettent et sous réserve des priorités d'action de chaque État ;
- **s'employer à promouvoir l'utilisation de l'identité numérique des voyageurs et de la biométrie tout en respectant la confidentialité des données selon les normes et principes internationaux adoptés d'un commun accord**, par exemple grâce à une coopération mondiale entre États et organismes internationaux, et à la facilitation de la reconnaissance et de l'interopérabilité entre les différents systèmes ;
- **coordonner la planification et les opérations en matière de transports et de tourisme** en assurant des liaisons fluides entre les **différents** modes de transport, au bénéfice des visiteurs et des résidents ainsi que d'une connectivité et d'une durabilité meilleures des destinations ;
- **encourager et soutenir la communication d'informations en temps réel et l'apport d'autres formes d'assistance aux voyageurs**, y compris à ceux qui ont des besoins particuliers, de façon à faciliter leurs déplacements et améliorer leur vécu, et grâce à l'utilisation novatrice des nouvelles technologies, tout en maintenant le service traditionnel à la clientèle ;
- **établir, réviser régulièrement et, le cas échéant, mettre en œuvre des stratégies de gestion de crise pour le secteur des voyages et du tourisme**, ce qui nécessite une communication claire et efficace avec les voyageurs sur les questions de sécurité et la recherche d'une coordination entre les États et avec le secteur quant aux normes et procédures de sécurité applicables aux voyageurs ;
- **soutenir, en coordination avec les autres autorités compétentes, le renforcement des capacités et les investissements en faveur de la fluidité des déplacements**, notamment la généralisation du haut débit et le déploiement d'une couverture WiFi étendue, la mise en place de programmes inclusifs d'acquisition de compétences numériques et de formation à la communication et au service à la clientèle, et le lancement de programmes de recherche adéquats pour orienter l'action publique dans ce domaine ;
- **tenir compte du rôle clé joué par le secteur privé**, notamment les entreprises technologiques ainsi que les prestataires de services de **transport** ou d'autres services, pour ce qui est de rendre possibles des déplacements sûrs et fluides, et s'attacher à encourager et à définir leur participation en établissant des cadres d'action et de réglementation appropriés et en créant des partenariats public-privé (PPP).

Annex A. Programmes relatifs aux visas, à l'identité et à la biométrie aux États-Unis

Les États-Unis ont mis en place une série de programmes pour le traitement rapide des entrées et sorties des visiteurs et des citoyens. Tout en reconnaissant les possibilités et avantages qu'offre la promotion du tourisme, les régimes et les pratiques concernant les visas et le contrôle d'identité doivent répondre pleinement aux exigences de la sécurité nationale. En général, les États-Unis considèrent que les efforts visant à renforcer la sécurité peuvent également permettre de faciliter les voyages. L'obligation de visa ne doit pas être considérée comme un obstacle significatif à la fluidité des déplacements et il est important de dissiper toute idée préconçue de visiteurs potentiels selon laquelle les formalités de délivrance des visas sont difficiles. En outre, il est possible de tirer parti de l'utilisation de la technologie numérique pour améliorer l'efficacité et réduire les temps d'attente aux postes frontières.

Des informations claires sont fournies en ligne sur les options et les conditions d'entrée aux États-Unis en fonction de l'origine et des besoins du voyageur.

Le **Visa Waiver Programme (programme d'exemption de visa)** est en place, qui permet aux citoyens de 39 pays de se rendre aux États-Unis pour affaires ou tourisme pour des séjours de 90 jours au maximum sans visa. En contrepartie, ces 39 pays doivent offrir aux citoyens américains des privilèges réciproques équivalents, et aux ressortissants de ces 39 pays la possibilité de se rendre sans visa dans l'un ou l'autre pays pour une durée similaire à des fins d'affaires ou de tourisme. La Pologne a été ajoutée au programme en novembre 2019 et celui-ci sera encore élargi dans la mesure du possible. Les voyageurs sont tenus d'utiliser le **système électronique d'autorisation de voyage (ESTA)**, qui implique des formalités de demande simples qui consistent à collecter des informations biographiques et des réponses aux questions d'éligibilité au programme d'exemption. Tout en facilitant les voyages, le programme d'exemption de visa accroît également le partage d'informations et d'autres mesures de sécurité entre les pays.

Le **Trusted Traveler Programme** (programme des voyageurs dignes de confiance) est une approche utilisée aux États-Unis pour améliorer la fluidité du processus d'entrée et de sortie. Cinq versions du programme sont conçues pour différents types de voyageurs. L'une d'entre elles est le **Global Entry Programme**, créé en 2008 et qui permet un passage accéléré aux formalités d'entrée à l'arrivée pour les voyageurs pré-approuvés et à faible risque. Les citoyens des États-Unis et de 11 autres pays peuvent s'inscrire au programme qui implique un entretien initial, un processus d'autorisation et le paiement de frais. Plus de cinq millions de personnes sont inscrites au programme, ce qui leur permet, pendant cinq ans et pour des entrées multiples, d'utiliser les voies rapides, les bornes automatisées, et de passer plus rapidement le contrôle de sécurité et des bagages. Parmi les autres programmes connexes, citons **NEXUS**, qui permet aux membres inscrits et pré-autorisés de voyager plus rapidement entre les États-Unis et le Canada, sur la base d'un accord bilatéral entre les deux pays.

Ces dernières années, les États-Unis ont étendu l'utilisation de la biométrie dans le cadre des contrôles d'identité. Cette évolution reflète une politique visant à assurer la fluidité des déplacements pour soutenir la sécurité nationale et économique. Le **Traveler Verification Service (TVS)** (service de vérification des voyageurs) est un service de mise en correspondance biométrique basé sur le cloud, utilisé par le service des douanes et de la protection des frontières et offert en tant que service à des partenaires, notamment les aéroports, les compagnies aériennes et l'administration de la sécurité des transports. Sur la base d'informations préalables réunies sur les passagers, une galerie de photographies est constituée sur les passagers attendus ; ces photos ont été préalablement vérifiées par comparaison avec l'identité des voyageurs (par exemple pour les passeports, les demandes de visa, etc.). Cette galerie et les identifiants

sont transmis au TVS pour une période temporaire. Ils peuvent ensuite être utilisés par les partenaires (par exemple les compagnies aériennes) pour vérifier de manière transparente l'identité des voyageurs en utilisant leur propre technologie biométrique, permettant un passage rapide par exemple à la porte d'embarquement. Le système est technologiquement agnostique et peut donc être utilisé par toute une gamme de systèmes et d'infrastructures ; les photos sont cryptées pour garantir la sécurisation des données. Il est interdit aux parties prenantes d'utiliser les données du TVS à toute autre fin commerciale. Ce processus protège l'identité des voyageurs, mais ceux qui préfèrent un contrôle manuel peuvent toujours en faire la demande.

Les essais d'embarquement biométrique utilisant le TVS se sont révélés très satisfaisants, atteignant une fiabilité de reconnaissance des passagers de plus de 99 %, ce qui soutient très favorablement la comparaison avec les processus de contrôle humain. Le temps moyen d'embarquement a été réduit de 45 à 25 minutes. En conséquence, le personnel a pu consacrer plus de temps aux passagers qui présentaient des besoins particuliers. Les essais ont également été jugés conformes au règlement général sur la protection des données de l'Union européenne (RGPD).

Au départ, le TVS a été utilisé principalement pour l'embarquement dans les avions. Plus récemment, il a été testé dans un environnement opérationnel plus large, en vue d'en améliorer la conception et d'offrir une expérience fluide du trottoir jusqu'à la porte d'embarquement ou depuis la réservation jusqu'à la destination, y compris l'inspection des bagages. À ce jour, le TVS a été opérationnel dans 18 aéroports à l'arrivée et 27 au départ, ainsi que dans 14 postes frontières terrestres et 7 points de débarquement pour les croisières, en partenariat avec des croisiéristes. Au total, 15 millions de voyageurs ont été contrôlés par biométrie faciale, parmi lesquels 270 ont tenté d'entrer avec de faux documents.

L'utilisation de la biométrie a été motivée par la nécessité de rationaliser les processus afin d'améliorer la sécurité. Cet objectif a été atteint. Divers autres avantages sont également apparus, notamment une efficacité accrue, un gain de temps, une meilleure utilisation des ressources et une meilleure expérience voyageur. Les avantages d'un processus hygiénique sans contact sont également reconnus, l'utilisation de la biométrie faisant partie de la stratégie visant à atténuer la propagation des maladies infectieuses.

Un aspect essentiel de cette initiative aux États-Unis a été la création de partenariats public-privé entre le Département de la sécurité intérieure, les aéroports, les compagnies aériennes, les agences publiques et le secteur privé du voyage et du tourisme.

La possibilité d'étendre l'application des processus et des technologies favorisant la fluidité des déplacements à des utilisations et des groupes de voyageurs plus larges aux États-Unis et dans le monde est largement reconnue. Les problèmes constatés sont les préoccupations relatives à la protection de la vie privée, le partage des données, les normes et les investissements. La nécessité d'une coordination mondiale est reconnue, notamment en ce qui concerne l'interopérabilité des systèmes, le partage des informations et l'accord sur les normes techniques et de sécurité.

Points clés :

- Utilisation d'applications de voyage axées sur la fluidité qui soutiennent et ne compromettent pas la sécurité nationale
- Accords bilatéraux et multilatéraux entre pays en matière de régime et d'exemption de visa qui peuvent contribuer à la sécurité et aider les voyageurs
- Approches fondées sur le concept de « voyageurs dignes de confiance » qui offrent des possibilités de meilleure fluidité des déplacements, avec un potentiel de collaboration internationale
- Utilisation de la biométrie qui apporte des gains de sécurité identifiables ainsi qu'une efficacité et des avantages pour les voyageurs
- Partenariat public-privé solide jugé comme élément essentiel
- Nécessité d'une collaboration sur les normes et l'interopérabilité des systèmes

Annex B. L'engagement des parties prenantes dans l'identité biométrique - Aruba, Royaume des Pays-Bas

Le **Happy Flow d'Aruba** est un exemple précoce d'une initiative d'identification numérique et de biométrie qui a été créée en 2015. Il donne un aperçu précieux des fondements et des approches qui sous-tendent l'engagement des parties prenantes dans ce domaine.

Le système offre une expérience de circulation fluide aux voyageurs de l'aéroport international d'Aruba, qui ne sont tenus de présenter leur passeport et leurs documents de voyage qu'une seule fois, lors de l'enregistrement. Leur identité et l'enregistrement de leur image faciale sont ensuite consolidées pour créer une **enveloppe de données passager** (jeton biométrique unique) qui est stockée sur une plateforme de données unique et permet, grâce à l'utilisation de la biométrie, une vérification rapide et ininterrompue de l'identité à tous les autres points, y compris la dépose des bagages, l'immigration et l'embarquement. Les données ne sont conservées que pour une période de 24 heures.

Les principales parties prenantes du processus à ce jour sont les trois partenaires opérationnels, l'État d'Aruba, l'autorité aéroportuaire d'Aruba et KLM, en coopération avec les partenaires de développement Vision-Box, Schiphol Group et l'État néerlandais. La **deuxième phase** de l'initiative, en partenariat avec le CMVT, devait être lancée en 2020 en tant que premier programme pilote au monde visant à relier le transport aérien aux **services de destination non aériens**. Cette phase utilisera une technologie biométrique interconnectée (par le biais d'une API à la plateforme) pour permettre un enregistrement fluide auprès des hôtels et des services de location de voitures. Le système permettra à l'enveloppe de données passagers de contenir tous les champs de données requis par les services participants. Au départ, le lancement devait impliquer la participation de trois entreprises. Les travaux de développement ont été effectués, mais le lancement a été suspendu en raison de la pandémie de Covid-19.

À ce jour, l'initiative a été couronnée de succès, tous les partenaires ayant fait état des avantages qui en ont découlé. La circulation dans l'aéroport a été considérablement facilitée et l'expérience a été très appréciée des voyageurs. Les parties prenantes ont bénéficié d'un avantage particulier avec le renforcement de la sécurité et de la protection des données. Les administrations publiques sont plus sûres de l'identité des personnes, ce qui contribue à la protection contre l'immigration clandestine et la criminalité. Les compagnies aériennes sont plus sûres de respecter leurs responsabilités légales en matière d'identité des passagers. Les voyageurs bénéficient d'une plus grande confidentialité des données, car ils n'ont pas besoin de montrer leurs papiers d'identité à plusieurs utilisateurs. Le personnel de sécurité est moins sollicité et la possibilité d'utiliser le système pour suivre les déplacements des voyageurs permet de programmer et d'effectuer de nombreuses opérations de manière plus efficace. Ce dernier avantage a été considéré comme particulièrement précieux par les partenaires des hôtels et des loueurs de voitures qui l'attendaient, car ils dépendent d'une planification précise des fonctions et des ressources. Avec la survenue de la COVID-19, le fait que le système biométrique permette un contrôle d'identité sans contact et une meilleure gestion des groupements de personnes est considéré comme un avantage majeur.

Le principal défi rencontré et la leçon tirée de l'expérience de l'Happy Flow d'Aruba a été la nécessité d'élaborer une compréhension commune claire entre les différentes parties prenantes qui travaillaient auparavant indépendamment chacune de leur côté. Cela a permis d'établir le niveau de confiance et de coopération nécessaire. En encourageant tous les acteurs à reconnaître qu'il s'agit d'un système centré sur le voyageur, ils ont pu apprécier les avantages mutuels qu'Happy Flow peut apporter. Sur la base de cette compréhension, l'expérience d'Aruba a permis de déterminer **trois facteurs de réussite pour la mise en œuvre** d'un modèle de flux continu à jeton unique⁵⁸ :

- Un accord juridique, concernant le rôle de toutes les parties et les données qu'elles sont autorisées à collecter, détenir et partager, sur la base de la législation applicable en matière de protection de la vie privée et des données.
- L'infrastructure informatique qui doit être stable et sûre, mais aussi agile, répondant aux exigences d'efficacité, de rapidité et de convivialité pour les voyageurs, tout en assurant la protection de la vie privée et des données.
- La gouvernance et le mandat, avec les structures adéquates à différents niveaux pour prendre des décisions sur les questions de stratégie, de gestion et de fonctionnement.

Un aspect important de l'approche adoptée par l'Happy Flow d'Aruba a été le soin apporté à la protection des données personnelles. Le développement de l'initiative est fondé sur le concept internationalement reconnu de « **confidentialité par défaut** », basé sur sept principes qui guident la confidentialité des données personnelles dans les systèmes, le partage des données se faisant sur la base du besoin de savoir et de l'autorisation de savoir. Cette approche a nécessité une évaluation de l'impact sur la protection des données dès le départ ; ce processus vise à garantir que les risques posés aux données sont évalués avant la signature des contrats et le développement des systèmes. À Aruba, cela a permis de mettre en lumière les rôles et les responsabilités et a jeté les bases de la coopération entre les parties prenantes. Outre les réponses aux exigences actuelles, l'approche de la « confidentialité par défaut » prévoit également de préparer les systèmes aux ajouts et aux extensions futurs.

Les pionniers de l'Happy Flow d'Aruba envisagent une adoption plus large des systèmes d'identité biométrique, et souhaitent qu'elle soit coordonnée à des initiatives telles que le One-ID de l'IATA. Pour cela, l'expérience d'Aruba a démontré la nécessité de créer des cadres de confiance au niveau local, national et international. Il convient que les États collaborent pour soutenir cette approche car ils resteront des partenaires essentiels en tant que vérificateurs de l'identité des voyageurs dans tout système fédéré.

Points clés :

- Un projet pilote éprouvé qui a donné de bons résultats et dont les avantages pour les parties prenantes sont reconnus, notamment en matière de sécurité
- Un système conçu pour intégrer des services non aériens
- La possibilité de suivre les voyageurs, ce qui permet de mieux planifier les opérations et les services qui leur sont destinés
- Les avantages pratiques du « sans contact » face aux pandémies sanitaires
- Le besoin fondamental de gagner la confiance et de développer la compréhension des parties prenantes entre elles
- La protection des données doit être conçue dès le départ
- À l'avenir, il faudra établir des cadres de confiance, en accordant un rôle fort aux États.

⁵⁸ Steenbergen A., & Schermer, B., [What is the key to seamless travel, International Airport Review](#), mars 2017 (Quelle est la solution pour assurer la fluidité des déplacements, International Airport Review)

Annex C. Applications de gestion de l'identité numérique pour les prestataires de services touristiques

Alors qu'une grande partie des tout premiers travaux et du débat mondial sur l'utilisation de l'identité numérique et de la biométrie dans les voyages et le tourisme s'est concentrée sur la sécurité des frontières et le transport aérien, cette technologie a été utilisée par divers prestataires de services touristiques du secteur privé pour améliorer l'expérience visiteur. Des exemples de quatre types de services différents (hébergement, location de voitures, sites touristiques et croisières) sont présentés ici.

Les **hôtels Marriott**, dans le cadre d'une coentreprise avec le groupe Alibaba, multinationale technologique, effectuent les procédures d'enregistrement par reconnaissance faciale, pilotées tout d'abord dans deux centres hôteliers en Chine. L'intention initiale était d'offrir une alternative d'enregistrement innovante et pratique aux voyageurs chinois amateurs de technologie, puis de la généraliser. On a constaté que l'enregistrement par reconnaissance faciale améliore l'efficacité opérationnelle. L'enregistrement traditionnel demande au minimum trois minutes et beaucoup plus aux heures de pointe, tandis qu'avec la reconnaissance faciale ce délai est réduit à moins d'une minute.

Walt Disney World utilise la technologie de l'identité numérique pour la gestion des visiteurs et pour donner aux visiteurs une meilleure expérience de ses parcs et sites de séjour. Les informations personnelles collectées en ligne et dans les sites sont saisies dans une base de données et reliées à des appareils individuels à radiofréquence (RF) fournis aux visiteurs, sous la forme de bracelets MagicBand ou de cartes RF. Ces appareils permettent aux visiteurs, qui choisissent de participer à l'expérience MyMagic+, d'avoir un accès fluide à certaines zones, de faire des achats et d'entrer dans leur chambre. Disney continue de développer et de faire la promotion de cette expérience en faisant en sorte qu'elle soit en résonance avec sa marque. Grâce à l'utilisation de lecteurs longue portée dans certains endroits des parcs, les appareils RF sont capables « d'ajouter une touche de magie en déverrouillant des surprises spéciales personnalisées juste pour vous ». Il peut s'agir de vidéos ou d'autres expériences. Les données des appareils numériques sont également utilisées par Disney pour suivre et enregistrer les déplacements, les achats et les activités, afin d'améliorer la gestion des visiteurs. Ces données sont utilisées dans la planification et le marketing futurs, y compris pour les futurs contacts avec les visiteurs. Cette utilisation est expliquée aux visiteurs qui ont la possibilité de ne pas participer à MyMagic+ s'ils ne le souhaitent pas. Les visiteurs ont accès aux politiques de confidentialité de l'entreprise et les options et préoccupations qui pourraient être soulevées sont expliquées et traitées par une série de FAQ.

Royal Caribbean a introduit l'enregistrement biométrique sur son navire de croisière *Symphony of the Seas*. Ce système utilise une combinaison de reconnaissance faciale, de codes-barres et de balises. Les clients téléchargent leurs données d'identité et une photo d'identité « selfie » sur l'application mobile de la compagnie avant d'embarquer et de se rendre directement à leur chambre où leur clé les attendra. Le processus est présenté comme « rapide et transparent » et fait partie d'une suite d'autres applications technologiques visant à améliorer l'expérience, telles que la recherche la plus à la pointe d'itinéraires dans le bateau et les balcons virtuels.

Points clés :

- Partenariats entre prestataires de services et entreprises technologiques
- Augmentation significative de la rapidité d'enregistrement
- Peut être destiné à des marchés spécifiques ou à des clients prioritaires
- Plusieurs types de technologies biométriques peuvent être utilisés en solution de secours
- Promue comme une expérience visiteur améliorée, en résonance avec les valeurs de la marque et les soutenant
- Mise à disposition des informations sur l'utilisation des données et les politiques de confidentialité.

Annex D. Des services intégrés, fluides et sans contact pour les voyageurs à Singapour

En 2014, la cité-État de Singapour a lancé la **Smart Nation Vision** qui rassemble des ensembles disparates de technologie dans une approche cohésive pour construire une économie et une société numériques. Le pays a très tôt adopté les processus numériques dans le domaine de la sécurité des voyages et des frontières. Il montre également comment certains aspects de la réponse à la pandémie de COVID-19 peuvent être intégrés dans l'approche favorisant la fluidité des déplacements, centrée sur l'utilisation de la technologie numérique.

L'aéroport de Changi est un point de départ et d'arrivée important pour Singapour et la région. L'aéroport a également été promu comme **centre de transit multimodal**. Par exemple, les initiatives combinant croisières et avion et avion et ferry, qui impliquent une coordination entre l'aéroport et les services de transport terrestre, offrent aux visiteurs une connectivité fluide entre les différents types de transport, le transfert des bagages et d'autres services facilitant leur accès à la ville et la visite de celle-ci.

En 2017, Changi Airport Group a lancé **Fast and Seamless Travel System (FAST)**, qui permet aux passagers en partance du terminal 4 de bénéficier de l'automatisation des procédures d'enregistrement, de dépôt de bagages, des formalités d'autorisation d'immigration et d'embarquement. Il utilise une technologie de reconnaissance faciale, éliminant ainsi les contrôles d'identité manuels. Le temps de traitement est réduit, ce qui améliore l'efficacité opérationnelle des compagnies aériennes et l'expérience voyageur. Ce système a été étendu grâce à un programme d'essais **d'autorisation d'immigration sans contact**, lancé dans ce même terminal et au poste de contrôle de la frontière terrestre de Tuas en 2019. Il s'agit de contrôler l'identité à l'aide d'images capturées de l'iris et du visage. Ces essais ont permis de constater qu'environ 90 % des voyageurs ont pu passer les postes frontière sans difficulté. Pour les autres, le principal problème était lié à la mauvaise connaissance du processus de capture d'images numériques, ce qui conduisait à des tentatives infructueuses de capture d'images de qualité aux fins de contrôle. Le processus peut également être affecté par des facteurs tels que l'éclairage ambiant et l'utilisation de certains types de lentilles et de couvre-chef, ce qui souligne la nécessité d'un guidage plus clair lors de la procédure. Le sondage sur la perception des clients, réalisé par l'autorité de l'immigration et des points de contrôle, a indiqué que l'indice de satisfaction globale des clients était passé de 7.72 en 2016, avant l'introduction de FAST, à 8.3 en 2018. L'indice de satisfaction pour le système de contrôle aux frontières automatisé est passé de 8.62 en 2016 à 9.05 en 2018.

La survenue de la pandémie de COVID-19 a amené Singapour à mettre davantage l'accent sur la numérisation dans le domaine des voyages et du tourisme et à appliquer des exigences de **contact faibles ou nulles**. À l'aéroport de Changi, 160 bornes sans contact ont été installées dans les terminaux 1 et 3, permettant aux passagers de survoler avec le doigt les options sélectionnées plutôt que de devoir les toucher sur l'écran. La technologie sans contact a également été introduite ailleurs dans l'aéroport, par exemple dans les ascenseurs. Des campagnes d'information ont attiré l'attention sur ces changements afin de renforcer la confiance. Deux solutions technologiques aux problèmes liés à l'ouverture des frontières en toute sécurité ont été apportées : l'application mobile **Trace Together**, qui utilise des signaux Bluetooth pour faciliter la recherche des contacts et la transmission d'informations aux voyageurs concernés, et le **programme Safe Entry** qui comprend un système numérique permettant d'enregistrer

les employés et les visiteurs entrant dans des locaux commerciaux, ce qui facilite également la recherche des contacts.

L'**expérience One Singapore** est la stratégie de l'office du tourisme de Singapour qui vise à se mettre à la place d'un voyageur pour transformer de bout en bout l'expérience visiteur de Singapour. Dans le cadre de cette stratégie, le **Centre d'information et de services touristiques (Tourism Information and Services Hub - TIH)**⁵⁹ a été développé pour accélérer les efforts de numérisation de ses entreprises touristiques en fournissant une richesse de contenu et de services sur des points d'information numérique afin de permettre aux visiteurs de profiter d'un voyage de bout en bout connecté et fluide.

Parmi les services numériques intelligents disponibles sur le Centre d'information et de services touristiques que les entreprises peuvent exploiter, citons :

- **Visit Singapore account** : un identifiant unique pour chaque visiteur qui donne accès à tous les services de voyage essentiels, y compris à des recommandations personnalisées pour le séjour à Singapour. Les visiteurs peuvent utiliser un seul compte pour débloquer des services intelligents tels que la carte d'arrivée SG qui facilite le processus d'entrée dans le pays, le planificateur d'itinéraire intelligent pour personnaliser les recommandations et le passe Visit Singapore pour avoir un accès direct aux sites touristiques et aux événements. Ces services sont actuellement disponibles pour les visiteurs sur l'application mobile Visit Singapore de l'office de tourisme.
- **Visit Singapore Pass** : un passe numérique unique qui offre aux visiteurs un accès fluide aux sites touristiques en utilisant une « norme » d'accès universelle, tout en générant des données utiles pour l'office de tourisme et les acteurs du tourisme. Les visiteurs peuvent profiter d'une expérience fluide et sans contact pour accéder directement aux différents sites sans avoir besoin de billets d'entrée physiques

Parallèlement à l'accent mis sur la numérisation et la technologie, Singapour a reconnu que l'analyse des données sera encore plus importante à l'avenir. L'office de tourisme a récemment lancé sa plateforme de données touristiques, le **Singapore Tourism Analytics Network**, à l'intention du secteur du tourisme. Ce réseau permet aux entreprises touristiques d'avoir accès à des données et de procéder à des analyses pour répondre à leurs besoins commerciaux afin de mieux comprendre, prévoir et satisfaire les besoins des voyageurs et de faciliter ainsi la mise en place pour eux d'une expérience plus fluide et améliorée à Singapour.

Points clés :

- Une offre coordonnée et intégrée pour vivre une expérience de voyage sans encombre
- Les exigences imposées par la COVID-19 sont prises en charge dans le cadre de l'approche favorisant la fluidité des déplacements
- plateforme de correspondance multimodale, reliant les prestataires de services
- Les essais biométriques soulignent la nécessité de mieux guider les utilisateurs dans la capture d'images faciales
- Réduction des risques pour la santé grâce à la technologie sans contact et aux applications de recherche des contacts
- Extension de l'accès numérique aux services et aux centres d'intérêt touristiques
- Mise en place de réseaux d'entreprises pour faciliter le partage et l'analyse des données.

⁵⁹Le Centre d'information et de services touristiques (TIH) est une plateforme de ressources numériques gratuite permettant aux entreprises d'avoir accès à des informations pertinentes sur les services logiciels de tourisme et de voyage de Singapour. Il existe 11 catégories de contenu disponibles en 5 langues, avec plus de 8 000 images et plus de 3 000 sites d'intérêt. En outre, plus de 150 interfaces de programmes d'application (API) sont disponibles pour les utilisateurs enregistrés.

Annex E. Des informations intelligentes pour visiter facilement Helsinki, Finlande

La ville d'Helsinki a été désignée comme l'une des deux capitales européennes du tourisme intelligent en 2019. La ville offre un excellent exemple d'approche véritablement globale et dynamique visant à fournir des informations destinées aux visiteurs qui est essentielle pour assurer la fluidité des déplacements.

Cette approche est ancrée dans une haute stratégie de la ville d'Helsinki 2017-2021, qui vise à créer les meilleures conditions possibles pour les résidents et les visiteurs et a pour objectif de faire de la ville un leader mondial de l'utilisation des technologies numériques. Une des clés du succès repose sur le modèle de fonctionnement, basé sur l'ouverture et la transparence, notamment dans l'utilisation des données. **Helsinki Region Infoshare (HRI)** est un écosystème de données ouvert, mis en place par une organisation privée à but non lucratif appartenant à la ville d'Helsinki qui facilite l'accès aux informations publiques destinées à l'usage du secteur privé. Les services de données ouverts sont maintenus par les organismes de tourisme et de transport de la ville et complétés par des services nationaux tels que **Digitraffic** de Traffic Management Finland qui fournit des informations en temps réel sur le trafic routier, ferroviaire et maritime dans tout le pays.

Afin de tirer le meilleur profit de l'utilisation créative des données pour améliorer la gestion et l'expérience des visiteurs, le service marketing de la ville a créé l'API ouverte **MyHelsinki**, qui permet d'obtenir des informations actualisées provenant de diverses sources qui sont des ressources utilisables de manière flexible par les développeurs d'applications ainsi que par le site web MyHelsinki.fi, destiné au public.

Helsinki a ouvert la voie de l'utilisation de données accessibles en temps réel pour promouvoir la connectivité des transports et la fluidité des déplacements. Lancée en 2017 par le premier opérateur au monde de mobilité en tant que service (Mobility as a Service - MaaS), l'application **Whim** relie les options de mobilité de la ville. Les utilisateurs peuvent combiner et payer les transports publics, les taxis, les locations de voiture, le covoiturage et les déplacements à vélo en ville au fil de leurs déplacements. Des études ont démontré que l'utilisation multimodale et holistique était élevée, avec une utilisation fréquente des vélos et des taxis pour relever le défi du premier et du dernier kilomètre.

La richesse des sources de données ouvertes et l'encouragement d'utilisations créatives ont conduit à développer un large éventail d'autres applications et projets dont beaucoup portent sur des aspects particuliers de la fluidité des déplacements et de ses effets. On peut notamment citer les exemples suivants :

- Le projet Smart City Guidance, qui utilise des applications mobiles, des informations directionnelles en temps réel et des signaux Bluetooth pour indiquer des parcours aux visiteurs et suggérer des alternatives aux zones encombrées
- Think Sustainably - en lien avec MyHelsinki.fi, qui oriente les visiteurs vers des choix plus durables
- Virtual Helsinki - une expérience de réalité virtuelle du centre-ville
- L'envoi d'informations à des applications renommées dans le monde destinées à des visiteurs ayant des besoins particuliers, telles que Blindsquare.com.

Le mini programme **WeChat MyHelsinki** a été le premier programme de ville développé spécifiquement pour le marché chinois avec le géant technologique Tencent, propriétaire de WeChat. En utilisant l'API

ouverte de MyHelsinki, les visiteurs chinois peuvent obtenir des informations sur le tourisme et les transports pour se déplacer dans la ville. Grâce à des partenariats avec des entreprises basées à Helsinki, les visiteurs chinois ont pu également trouver, réserver et payer des services en utilisant WeChat Pay, système de paiement mobile.

Points clés :

- Une orientation stratégique et un engagement englobant de haut niveau
- Une solide conviction en l'ouverture des données et la fourniture pratique de systèmes publics accessibles pour un usage privé
- L'utilisation de sources de données/platformes nationales et locales coordonnées combinant le tourisme et les transports
- La fourniture d'informations et d'expériences créatives centrées sur le visiteur couvrant tous les aspects d'un déplacement fluide
- Un engagement fort du secteur privé et des partenariats

[Source: Fédération mondiale des villes touristiques, [Global Report on Smart Tourism in Cities](#) (Rapport mondial sur le tourisme urbain intelligent), 2020]

Annex F. La connectivité multimodale - une offre clé pour le tourisme en Suisse

La politique suisse des transports est fortement axée sur les exigences de durabilité (respectueuse de l'environnement, économiquement viable, socialement équitable) et vise à garantir qu'un système de transport efficace et durable donne accès à toutes les régions du pays de manière satisfaisante. Les offres de mobilité multimodale interconnectées constituent un axe majeur sur lequel la politique des transports va se concentrer dans les années à venir. Ces développements ont des effets positifs sur le tourisme.

Le **Bureau de coordination pour la mobilité durable**, avec la participation de divers services administratifs (développement de l'espace, transport, routes, énergie, environnement et santé), soutient des projets qui favorisent la mobilité durable pendant les temps libres, notamment les offres de transport intermodal, les possibilités de tourisme local, des solutions pour le transport des bagages et des systèmes de mobilité partagés.

L'ensemble du système de transport public en Suisse constitue un exemple de bonnes pratiques. Dès l'arrivée à l'aéroport, des liaisons très fréquentes de trains et de bus desservent tout le pays et permettent également de se connecter aux services de funiculaires et d'organiser le transfert des bagages et la location de voitures ou de vélos.

Le **Swiss Travel Pass** est un billet tout en un pour les visiteurs étrangers qui permet d'emprunter le réseau de transport public suisse. Il comprend plus de 250 compagnies de transport différentes. Il a été lancé en 1989 pour faciliter les voyages en Suisse, les rendre plus durables et plus fluides. Vendu sous forme de billet unique, le titre de transport offre des possibilités de voyage illimitées en Suisse de bout en bout en train, en bus et en bateau pour des durées de 3, 4, 8 ou 15 jours consécutifs. Il permet également de bénéficier de la gratuité des transports urbains et d'avoir accès à de multiples expériences visiteur (par exemple, le train panoramique, des excursions en montagne et des musées). Depuis 2019, ce titre de transport est disponible sous forme de billet électronique, le **Swiss Travel Pass Flex**, qui est vendu pour le même nombre de jours que mentionné ci-dessus, mais les jours de voyage peuvent être choisis librement dans un intervalle d'un mois. C'est le premier billet électronique de ce type au monde.

Il est très apprécié des visiteurs qui n'ont plus à faire la queue pour obtenir des billets, ni à utiliser des machines peu conviviales, et ont la liberté de choisir entre de multiples modes de transport liés. Il est devenu un élément essentiel de l'offre touristique de la Suisse. Au cours des dix dernières années, les ventes mondiales ont augmenté de plus de 140 % pour atteindre plus de 140 millions de francs suisses en 2019. Le plus grand défi pour le secteur est la répartition des bénéfices. Celle-ci est basée sur des enquêtes périodiques concernant le comportement des usagers en matière de voyage. Il en résulte une échelle de distribution, qui est contrôlée par un comité indépendant également responsable de la répartition des autres billets forfaitaires suisses.

Un autre exemple majeur de facilitation des voyages intermodaux est **SuisseMobile**, le réseau national de transport non motorisé (randonnée, vélo, VTT, patinage, canoë, raquettes, ski de fond et luge). Ce réseau coordonne la coopération entre les prestataires du secteur public et du secteur privé. Il comporte trois aspects essentiels :

- l'élaboration d'itinéraires pour toutes les activités susmentionnées, avec une signalisation standard basée sur des règles communes, élaborée en consultation avec les autorités fédérales, cantonales et municipales.
- Des liens avec et entre les partenaires prestataires de service. Il s'agit entre autres des transports publics, de la location de vélos, de l'hébergement et des opérateurs de transfert de bagages.
- Des informations complètes destinées aux visiteurs, à partir de cartes géographiques, via le site Internet et l'application SuisseMobile. La haute qualité de la conception et de la présentation est considérée comme un important facteur de succès.

Lancé en 2008, SuisseMobile est le fruit des premiers efforts de passionnés de cyclisme qui ont été soutenus par la Fédération suisse du tourisme pour créer une Fondation « La Suisse à vélo ». Cet organisme a bénéficié de l'apport de diverses organisations de transport et de tourisme et s'est ensuite associé à la Fédération suisse du tourisme pédestre pour constituer la Fondation SuisseMobile. Une forte coordination et collaboration entre tous les partenaires a été un facteur essentiel pour y parvenir en trois ans de développement.

La Fondation est composée d'environ 25 membres dont des organismes touristiques, des opérateurs de transport et des organismes sportifs ainsi que d'autres partenaires parmi lesquels différentes administrations et les 26 cantons. SuisseMobile recense actuellement environ 12 800 km de sentiers de randonnée, 11 000 km de pistes cyclables, 9 500 km de pistes de VTT, 1 200 km de pistes de patinage, 350 km de pistes de canoë, 139 pistes de randonnée hivernale, 168 pistes de randonnée en raquettes, 154 pistes de ski de fond et 90 pistes de luge. Pour faire connaître les itinéraires, il existe environ 250 000 emplacements de panneaux indicateurs et 507 points d'information, 426 recommandations d'itinéraires pour les transports publics, 46 livres guides et 155 possibilités d'offres à réserver.

L'engagement de la Confédération suisse en faveur du transport multimodal se poursuit. Un projet actuel appelé **Mobilité multimodale (MMM)** envisage à l'horizon 2025 un système complet de planification, de réservation et de paiement pour un large éventail de modes de transport reliés entre eux par une seule application.

Points clés :

- Une combinaison très forte d'objectifs et d'actions visant à assurer la fluidité et la durabilité
- L'engagement de différentes administrations dans la mise en œuvre de la mobilité durable
- Un système de transport public multimodal hautement intégré
- Un titre de transport électronique flexible comme pièce majeure de l'offre touristique
- Un processus indépendant pour déterminer le versement des revenus aux partenaires
- Un partenariat solide entre les secteurs public et privé pour développer des infrastructures multimodales et un produit touristique, qui s'appuie sur un travail d'équipe et une communication de haute qualité.

Annex G. L'utilisation du numérique pour contrôler les flux de visiteurs - Japon et Italie

Ces études de cas sont des exemples qui montrent comment utiliser les nouvelles technologies pour contrôler la localisation et les déplacements des personnes et servir de base à l'information et à la gestion des visiteurs, ce qui permet d'offrir une expérience voyageur plus fluide, de réduire les effets négatifs du surnombre et, de manière générale, d'aider les gestionnaires dans différents scénarios.

Le **Japon** a reconnu l'importance de faciliter les déplacements des visiteurs et de prévenir les encombrements. Cela peut améliorer l'expérience visiteur ainsi que la sécurité, par exemple en réduisant la propagation des infections.

Au Japon, de nouvelles informations démographiques appelées **Mobile Spatial Statistics** utilisent les données de localisation données par le fournisseur de téléphonie mobile japonais DOCOMO pour fournir un échantillon de 70 % de la population nationale et de 30 % des touristes. Ces données sont utilisées par les secteurs public et privé à des fins diverses. L'utilisation civile comprend la prévention et la gestion des crises. Par exemple, pendant la COVID-19, les données ont indiqué les pourcentages de personnes restant à la maison, information précieuse pour gérer la pandémie. L'analyse des données donne également une image des déplacements des touristes. Par exemple, à Nagasaki, il a été constaté que les touristes se rassemblaient près de la gare ferroviaire, laquelle a été retenue comme lieu de premier plan pour y concentrer les ressources, les informations et la gestion des visiteurs, pour contribuer à disperser les foules et pour sensibiliser plus largement les visiteurs aux zones à visiter. La numérisation des données conduit à une gestion plus efficace et plus précise, car elle permet de quantifier les résultats plutôt que de se fonder sur des intuitions et des hypothèses.

À Kyoto, les données recueillies à partir des informations de localisation des smartphones sont utilisées pour créer des **cartes thermiques** indiquant la densité des visiteurs. Les sites web permettent aux touristes de voir les niveaux de fréquentation prévus à certaines heures sur les sites connus. Sur cette base, des **itinéraires recommandés** sont présentés afin que les touristes puissent bénéficier d'une expérience de voyage plus confortable. Les données sont également utilisées pour gérer la demande touristique.

Un défi au Japon est la nécessité pour l'État de créer un processus harmonisé et une **spécification unifiée** de collecte et d'utilisation de mégadonnées à des fins touristiques. Cela permettrait aux autorités locales de collaborer plus efficacement et de partager et comparer les données qu'elles collectent et analysent.

En **Italie** où les grandes villes d'art connaissent des niveaux élevés de fréquentation, les autorités locales ont développé des systèmes de gestion des visiteurs en utilisant l'analyse de mégadonnées. La COVID19 a modifié le scénario, mais différents aspects de la gestion des visiteurs peuvent s'appuyer sur la même technologie.

À **Venise**, un système de gestion des visiteurs a été développé par Venis, la société municipale de TIC. Des **capteurs** ont été installés à 34 endroits clés de la ville. Ils détectent toute personne passant dessous et déterminent si ce sont des enfants ou des adultes ainsi que leur nombre et leur vitesse de déplacement. Les images sont affichées sous forme de silhouettes floutées pour préserver l'anonymat. Les données fournies par les capteurs sont associées aux informations de l'opérateur de télécommunications italien

TIM, par le biais d'un traçage des téléphones portables via leur carte sim, ce qui permet de connaître l'origine des visiteurs et la durée de leur séjour dans la ville.

Un autre système gère des capteurs supplémentaires sur les quais, qui sont utilisés pour surveiller la circulation sur le Grand Canal et la lagune. Ils permettent de détecter les différents types d'**embarcations**, chacune ayant une capacité maximale réglementée (diminuée pendant la pandémie de coronavirus). Tous les mouvements sont observés, y compris les activités irrégulières telles que l'utilisation des points d'amarrage interdits, ainsi que la densité du trafic en général.

Toutes les données des différents capteurs sont rassemblées pour être analysées. Cela permet de surveiller les mouvements en temps réel et de réguler les flux de visiteurs. Au fil du temps, avec l'accumulation d'un plus grand nombre de données, l'analyse permettra de construire des modèles pour anticiper les conséquences possibles des mouvements de visiteurs, permettant ainsi une action préventive.

Les données sont reçues, analysées et traitées dans la **salle de contrôle intelligent de Venise**. Celle-ci reçoit des informations non seulement des capteurs mais aussi d'autres sources, telles que celles qui fournissent des informations en temps réel sur les transports publics et la circulation motorisée en direction de la ville. La salle de contrôle sera également impliquée dans la gestion des crises et des urgences, notamment pour l'utilisation de données en temps réel pour minimiser le temps nécessaire pour atteindre les personnes ou les véhicules nécessitant une assistance spéciale. Il est prévu que le traçage de certains touristes individuels, quelle qu'en soit la raison, se trouvera facilité en se référant aux données du système.

Points clés :

- Mégadonnées de localisation provenant de téléphones mobiles utilisés à des fins multiples
- Peut répondre à des besoins spécifiques de gestion des visiteurs en période de crise
- Les mégadonnées permettent un suivi et une gestion plus précis
- Des normes et systèmes nationaux unifiés sont importants pour la collaboration et le partage des données au niveau local
- Présentation créative des données pour informer les visiteurs de situations en temps réel
- Technologies modifiées pour préserver les données personnelles
- Une surveillance adaptée aux différents types de transport
- Les systèmes peuvent être utilisés pour atteindre les personnes, y compris celles qui ont besoin d'aide

Annex H. Fluidité de la prise en charge des visiteurs dans les aéroports des Émirats arabes unis

Cette étude de cas illustre la gamme d'activités de gestion et de mesures interdépendantes entreprises pour faire face au flux de passagers dans les aéroports afin d'améliorer l'efficacité et d'offrir une expérience fluide. Elle s'appuie sur des informations provenant des Émirats arabes unis (EAU), et sont fournies par le gouvernement, les autorités aéroportuaires et les compagnies aériennes.

Dans le domaine de l'**identité numérique des voyageurs et de la biométrie**, les principaux aéroports des Émirats arabes unis ont pris des mesures importantes pour introduire des technologies et des systèmes adaptés, notamment les portes intelligentes à Dubaï, une initiative de voyage intelligent à Abou Dabi et la poursuite du modèle d'itinéraires intelligents à Charjah. Tous les aéroports ont activement surveillé les réactions et la satisfaction des visiteurs, qui ont été très positives, avec des gains de temps significatifs enregistrés. À l'aéroport de Dubaï, l'introduction du **tunnel intelligent** a été une initiative de premier plan au niveau mondial. Il fait office de canal par lequel les passagers peuvent marcher sans s'arrêter et qui leur permet d'être autorisés à passer les formalités d'immigration sans intervention humaine.

Le gouvernement des Émirats arabes unis, les aéroports et les compagnies aériennes ont été de fervents défenseurs de la collaboration locale, régionale et mondiale dans l'utilisation de l'identité numérique et de la biométrie. Ils ont soutenu l'initiative One-ID de l'Association internationale du transport aérien (IATA) et reconnaissent la nécessité d'une coordination de systèmes interopérables entre les aéroports, les compagnies aériennes et les États. La nécessité d'une réglementation en matière de protection des données est également reconnue.

L'offre d'une expérience voyageur fluide dans les aéroports n'est pas seulement une question d'identité numérique et de biométrie. Une série de mesures peuvent être prises pour accroître l'efficacité et la circulation des passagers en ayant recours à de nouvelles technologies et systèmes opérationnels améliorés afin d'enrichir **l'information, la prise en charge et la gestion des visiteurs**. Les exemples fournis par l'aéroport de Dubaï (DXB), l'aéroport d'Abou Dabi (AUH) et Etihad Airways (EAG) illustrent quatre types d'activités différentes.

La **gestion opérationnelle** a été grandement facilitée par les nouvelles technologies, axées sur les mouvements des avions, des bagages et des passagers pour améliorer les flux et l'efficacité. À DXB, de multiples investissements dans de nouvelles plateformes en temps réel basées sur le cloud permettent de collecter et de partager les informations sur les passagers et les bagages entre les parties prenantes. On peut citer en exemple :

- Airport Community App, avec 25 000 utilisateurs, qui fournit des données en temps réel et des alertes préventives
- La technologie de capteurs Internet des objets pour détecter et surveiller les passagers et les bagages dans l'aéroport

- RealTimeDXB et le centre de contrôle des opérations, qui travaillent avec plusieurs ensembles de données et de systèmes
- Optimisation en temps réel de la planification des baies de stationnement des avions, permettant de les sélectionner afin de maximiser la connectivité des passagers et de minimiser les distances de marche
- Prototype de modélisation des flux de passagers, pour réguler les files d'attente aux contrôles d'entrée en fonction du chargement des avions.

La **gestion clients** est axée sur l'impact sur les voyageurs. EAG a poursuivi dans cette voie :

- un programme de retour d'information, pour guider l'interaction avec les clients et améliorer la qualité sur tous les plans
- la mesure de la satisfaction des clients, soulignant les difficultés à résoudre pour offrir une expérience fluide
- un programme de tests des améliorations potentielles
- une segmentation de la clientèle et l'adaptation des expériences aux différents types de voyageurs
- une mesure de gestion spécifique visant à réduire les obstacles pour certains groupes de voyageurs. Par exemple, un guichet unique de sécurité a été mis en place pour les passagers en transit en provenance de certains pays afin qu'ils n'aient pas à être contrôlés au point de sécurité des correspondances, ce qui réduit considérablement leur temps de transit
- un **suivi des perturbations**. Cette application permet de rationaliser la prise en charge des passagers gênés par des correspondances manquées et des retards. Elle communique les plans de rechange à tout le personnel afin qu'il puisse s'occuper des passagers où qu'ils se trouvent.

Une **assistance physique** a été apportée aux voyageurs, en particulier à ceux qui ont des besoins particuliers. DXB a mis en place TaxiDXB, une **navette gratuite en buggy** pour transporter les passagers et réduire les distances de marche dans les bâtiments. EAG et AUH ont lancé un essai novateur de **fauteuils roulants autonomes**, en collaboration avec le fournisseur WHILL et la société de technologie SITA. Cela permet aux passagers à mobilité réduite de se déplacer par eux-mêmes dans l'aéroport, mais ils peuvent également choisir de bénéficier de l'assistance traditionnelle d'une équipe de porteurs spécialisés qui restera disponible.

Les **informations aux voyageurs** sont fournies selon des méthodes numériques et traditionnelles. L'accès à Internet et au WiFi est particulièrement important pour les usagers de l'aéroport. L'AUH a lancé Super-Fi et a adopté le réseau 5G. Il met à disposition 11 bornes d'orientation dans tout l'aéroport, donnant des informations sur les services et les installations ainsi qu'une cartographie pour les passagers. DXB améliore son système d'orientation basé sur des codes de couleurs.

Les aéroports des Émirats arabes unis et les compagnies aériennes s'engagent fermement à améliorer tous les aspects d'une expérience voyageur fluide. Ils s'engagent à travailler ensemble et avec d'autres aéroports pour évaluer les performances et partager les bonnes pratiques. La formation du personnel au service à la clientèle est également reconnue comme un moyen important d'offrir une expérience de qualité.

Au-delà des aéroports, les Émirats arabes unis ont reconnu la nécessité de renforcer la relation entre les **transports aériens et terrestres** dans le cadre d'une approche globale du déplacement fluide. Ils soulignent qu'il faudrait changer le pôle de développement des aéroports afin qu'il ne se limite pas à la création de plus de capacité aux points d'étranglement, mais qu'il s'intéresse davantage à la manière dont il serait possible d'utiliser la capacité latente du système. La voie du futur pour les aéroports est extrêmement imbriquée avec celle du transport terrestre, l'aspect durabilité sera déterminé par les progrès technologiques et leur acceptation par la société.

Points clés :

- Un engagement fort pour étendre l'utilisation de la biométrie, qui a été appréciée par les voyageurs
- Nécessité d'un accord international sur les systèmes biométriques et d'une réglementation sur la protection des données
- De nombreux aspects de l'exploitation des aéroports peuvent améliorer la fluidité des déplacements
- Importance des mesures de gestion de la relation client
- Possibilités d'aider à la circulation des passagers grâce aux infrastructures, à la technologie et à l'information
- Nécessité d'adopter une approche globale du transport

Annex I. Des solutions numériques pour la manutention des bagages de demain

Cette étude de cas présente, à titre d'exemple, comment les nouvelles technologies peuvent améliorer la fluidité de l'expérience voyageur en résolvant un problème universel et pratique, la manipulation des bagages. En offrant des options numérisées et automatisées pour le transfert des bagages, les voyageurs peuvent bénéficier d'un processus moins lourd, plus efficace et essentiellement sans contact, qui est plus rapide, plus sûr et plus sécurisé.

L'initiative **New Experience Travel Technologies (NEXTT)** est une collaboration entre l'Association internationale du transport aérien (IATA) et le Conseil international des aéroports (ACI). L'initiative a été largement promue comme base et cadre d'orientation pour les aéroports, les compagnies aériennes et les autres acteurs qui participent à la conception et à l'exploitation en vue d'assurer la fluidité des déplacements. Elle s'est appuyée sur des études, des discussions, des séminaires en ligne et autres communications visant à informer sur les progrès réalisés en vue de traduire ce concept en réalité. C'est une initiative en quatre parties qui porte sur le transport du fret, le transport des bagages, le voyage des passagers et le vol de l'avion. La partie « **transport des bagages** » présente ce que sera à l'avenir une manutention et un traçage fluide et sans problème des bagages. Les principales caractéristiques sont décrites ci-dessous⁶⁰.

L'approche est centrée sur la création d'une **identité de bagage unique**. Celle-ci peut prendre la forme d'une identification par radiofréquence (RFID) ou d'un élément visuel incorporé dans le bagage lors de sa fabrication, ou encore par la prise des dimensions détaillées du bagage obtenues par capture d'images en 3D. Les étiquettes de bagage séparées émises à l'aéroport deviendraient une exception. Les voyageurs enregistreraient leurs bagages avant le voyage en utilisant cette identité de bagage en même temps que leur propre identité numérique. Elle y serait liée pendant tout le voyage. Des détails supplémentaires sur le bagage, tel le poids, pourraient être ajoutés à cette identité à tout moment.

Les voyageurs auraient la possibilité de choisir parmi une série d'options le mode de transport de leurs bagages ; ceux-ci pourraient être enlevés à domicile et livrés à un point d'arrivée final. D'autres options d'enlèvement et de livraison sont possibles, comme le dépôt et la récupération des bagages à l'aéroport par le voyageur. Les bagages pourraient également être transportés et acheminés tout à fait indépendamment du voyageur, si cela s'avérait plus efficace et plus rentable.

Une application spéciale, consultable à la demande de l'utilisateur, transmettrait en temps réel aux voyageurs des notifications automatiques sur la situation, l'avancement et la localisation des bagages. Le **traçage numérique** faciliterait également les processus opérationnels et de sécurité, en garantissant que tous les organismes et le personnel aient accès aux informations nécessaires et soient en permanence au courant de l'emplacement des bagages. Les changements d'horaire de vol d'un voyageur seraient vérifiés pour s'assurer de leur compatibilité avec le statut et la livraison de ses bagages.

Des **véhicules autonomes guidés** et d'autres robots seraient utilisés pour déplacer les bagages depuis les gares ferroviaires, les parkings et les autres points de collecte. Ils seraient également programmés

⁶⁰ Source : https://nextt.iata.org/en_GB/the-journey/baggage

pour livrer et charger les bagages sur les vols appropriés, une fois les processus de sécurité terminés, et pour transférer les bagages vers les points de collecte.

L'identité et l'enregistrement uniques des bagages seraient utilisés pour la sécurité et le dédouanement au départ et à l'arrivée. L'enregistrement numérique des images des bagages contrôlés serait ajouté au profil de voyage du passager. La progression des bagages dans le système de sécurité peut déclencher des alertes provenant de l'inspection et de l'identification du bagage. Ces informations seraient communiquées aux autorités et au voyageur, le cas échéant, et pourraient conduire à un contrôle complémentaire ou à un processus de sécurité de niveau supérieur.

À l'arrivée, la plupart des bagages seraient récupérés sans problème, mais les exceptions seraient signalées pour inspection. Les voyageurs recevraient des **notifications push** relatives aux options de retrait sélectionnées. Ces notifications pourraient inclure l'heure précise à laquelle un bagage atteindra un carrousel spécifique ou un autre point de récupération désigné. Une autre solution consisterait à faire livrer le bagage au lieu de destination choisi par le voyageur.

Une analyse de rentabilité de l'ensemble du programme NEXTT, réalisée en 2018⁶¹, a indiqué que le volet « voyage sans bagages » pourrait produire des bénéfices économiques très importants. Pour les compagnies aériennes, ces bénéfices seraient principalement liés à une diminution de la mauvaise gestion des bagages, qui serait moins fréquente et plus facile à résoudre, ce qui permettrait de réaliser une économie d'environ 55 %. Pour le voyageur, on a estimé que le temps consacré à la manutention et à l'enlèvement des bagages pourrait être réduit de 80 %. Ce gain de temps représente environ un quart de la valeur économique totale estimée des bénéfices pour les passagers, dégagés de l'ensemble du programme NEXTT.

Points clés :

- L'identité numérique liée bagages -voyageur qui peut être complétée à tout moment
- Les voyageurs peuvent choisir des options adaptées à leurs besoins
- Des informations en temps réel sur le statut et la localisation des bagages sont disponibles de bout en bout
- L'utilisation de véhicules autonomes et de la robotique pour alléger la charge et accroître l'efficacité
- Le maintien des efforts sur les processus de traitement de la sécurité et la communication qui s'y rapporte
- Prévision d'importantes économies de coûts et de temps

⁶¹ [NEXTT Preliminary Cost Benefit Analysis](#), Atkins, 14 novembre 2018