

Lignes directrices du G20 de Rome pour l'avenir du tourisme

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

Les lignes directrices du G20 à Rome pour l'avenir du tourisme identifient les principaux problèmes et opportunités de repenser et de remodeler la politique du tourisme en réponse aux impacts de la pandémie de COVID-19. Il présente des lignes directrices pour l'action qui sont éclairées par la nécessité a) de rétablir la confiance et de permettre la reprise, b) de tirer des leçons de l'expérience de la pandémie et c) de donner la priorité à un programme de développement durable pour guider le tourisme futur. Ils s'artiennent autour de sept domaines d'action interdépendants: i) mobilité sûre, ii) gestion des crises; iii) la résilience; iv) l'inclusivité; v) transformation verte; vi) la transition numérique; et vii) l'investissement et l'infrastructure. Les lignes directrices du G20 à Rome ont été approuvées dans le communiqué de Rome de la réunion des ministres du Tourisme du G20 de 2021.

Codes JEL : (Z38, L83)

Mots clés : tourisme, mobilité des voyages, gestion de crise, résilience, inclusion, transformation verte, transition numérique, investissement, infrastructures, tourisme durable COVID-19, pandémie.

À PROPOS DE L'OCDE

Organisation internationale pluridisciplinaire composée de 38 pays membres, l'OCDE associe à ses travaux un nombre croissant de pays non membres de toutes les régions du monde. Aujourd'hui, la mission fondamentale de l'Organisation est d'aider les gouvernements à œuvrer ensemble en faveur d'une économie mondiale plus forte, plus propre et plus juste. Grâce à ses 250 comités et groupes de travail spécialisés, l'OCDE offre aux gouvernements un cadre leur permettant de comparer leurs expériences en matière d'action publique, de chercher ensemble des réponses à des problèmes communs, de déterminer les bonnes pratiques et de coordonner les politiques nationales et internationales. De plus amples informations sont disponibles sur le site : voir www.oecd.org.

LES ÉTUDES DE L'OCDE SUR LE TOURISME

Cette collection a été conçue pour mettre à la disposition d'un plus large lectorat certaines études fondées sur les travaux du Comité du tourisme de l'OCDE (www.oecd.org/cfe/tourism). Les Études de l'OCDE sur le tourisme traitent de questions telles que les tendances et les politiques, l'innovation, la durabilité, les compétences et les statistiques. Elles complètent les publications de l'OCDE sur le tourisme et ont vocation à diffuser les connaissances, à nourrir les débats et les analyses sur des thèmes spécifiques et à obtenir en retour des informations de la part d'un plus large public intéressé.

Ce document a été approuvé et déclassifié par le Comité du Tourisme le 28 mai 2021 [[CFE/TOU\(2021\)5/FINAL](#)] et préparé pour publication par le Secrétariat. Mme Lamia KAMAL-CHAOUI, Directrice du Centre de l'OCDE pour l'entrepreneuriat, les PME, les régions et les villes, a autorisé la publication de ce document.

Ce document, ainsi que les données statistiques et cartes qu'il peut comprendre, sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

© 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 document 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, directrice, 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 sur le tourisme du G20 2021, sous la présidence italienne du G20. Nous remercions tout particulièrement Paolo Toschi, président du groupe de travail sur le tourisme du G20, ainsi que Maria Elisabetta Locchi, Chiara Fortuna et Luigi Gaspardone de l'équipe du ministère italien de la Culture, pour leurs conseils et leurs contributions.

Il a été coordonné et édité par Peter Haxton, analyste politique (CFE), sous la supervision d'Alain Dupeyras, chef de la division Développement régional et tourisme (CFE), et de Jane Stacey, chef de l'unité Tourisme (CFE). Il a été rédigé par Richard Denman (The Tourism Company), avec des contributions importantes du Secrétariat de l'OCDE. Le rapport a bénéficié de la contribution et du soutien supplémentaires d'Anna Bolengo, analyste politique junior (CFE), et de Monserrat Fonbonnat, assistante (CFE), qui a fourni un soutien administratif.

Le document a bénéficié de contributions, de commentaires et de conseils importants de la part des décideurs de l'OCDE, du G20 et des pays invités du G20, ainsi que des commentaires de la Chambre de commerce internationale (CCI), de la Banque islamique de développement (BIsD), de la Commission syndicale consultative auprès de l'OCDE (TUAC), de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), du Programme des Nations Unies pour l'environnement (PNUE), de l'Organisation mondiale du commerce (OMC) et du Conseil mondial du voyage et du tourisme (WTTC). Les Lignes directrices du G20 de Rome pour l'avenir du tourisme ont été présentés à la réunion des Ministres du Tourisme du G20 le 4 Mai 2021, et approuvées par les Ministres dans le [Communiqué de Rome](#).

Table des matières

Remerciements	3
Lignes directrices du G20 de Rome pour l'avenir du tourisme	5
Mobilité sûre : restaurer et maintenir la confiance dans les voyages	7
Gestion de crise : minimiser l'impact des futures crises affectant le tourisme	10
Résilience : garantir un secteur touristique robuste et stable en période d'incertitude	12
Inclusion : accroître la mobilisation des acteurs de proximité et les bénéfices tirés du tourisme	15
Transformation verte : gérer le tourisme pour soutenir l'environnement à l'échelle mondiale et locale	18
Transition numérique : permettre à tous les acteurs du tourisme de tirer pleinement parti des opportunités numériques	21
Investissements et infrastructures : concentrer les ressources sur un avenir durable pour le tourisme.	24

Lignes directrices du G20 de Rome pour l'avenir du tourisme

La présidence italienne du G20 intervient à un moment de crise mondiale, la pandémie de COVID-19 apportant tourments et incertitudes généralisés à un monde déjà en difficulté. Face à ces défis, la présidence italienne met l'accent sur la relance et les nouvelles opportunités pour les personnes, la prospérité et la planète.

En tant qu'activité qui dépend intrinsèquement des déplacements et des interactions humaines, le tourisme a été l'un des secteurs les plus durement touchés par la pandémie et pourrait être l'un des derniers à s'en relever. En 2019, les arrivées de touristes internationaux atteignaient 1,5 milliard¹, le tourisme intérieur représentant 9 autres milliards². Le tourisme contribuait directement à 3 % du PIB des économies du G20, à 6 % des exportations totales du G20 et à 6 % des emplois du G20³. Puis, en mars 2020, le tourisme s'est pratiquement arrêté. Les arrivées de touristes internationaux ont chuté de 73 % en 2020⁴. Les scénarios de l'OMT indiquent qu'il faudra peut-être entre deux ans et demi et quatre ans pour que les arrivées internationales retrouvent leur niveau d'avant la pandémie.

La situation a des conséquences économiques et sociales immenses et très concrètes pour de nombreuses populations, localités et entreprises. L'arrêt du tourisme a un effet d'entraînement sur l'ensemble de l'économie, en raison de sa chaîne d'approvisionnement et des autres interdépendances, ce qui entraîne des pertes totales estimées jusqu'à trois fois supérieures à celles directement subies par le secteur⁵. Globalement dans le tourisme, on estime que 100 à 120 millions d'emplois directs ont été menacés par la crise⁶. L'analyse structurelle du secteur⁷, et la nature des emplois risquant d'être perdus, suggèrent que les femmes, les jeunes et les travailleurs informels seront touchés de manière disproportionnée⁸. Outre les conséquences pour l'économie mondiale et les moyens de subsistance individuels, le déclin du tourisme a gravement affecté le niveau des revenus et des ressources pour les industries créatives et pour la conservation du patrimoine culturel et naturel. En conséquence, la baisse des investissements des secteurs culturels et de la création devrait affecter la production de biens et services culturels et leur diversité dans les mois, voire les années, à venir⁹.

La pandémie a servi à démontrer l'importance du tourisme en tant que force économique et fournisseur de moyens de subsistance, en sensibilisant à ce sujet les plus hautes instances de gouvernement et le grand public. Cependant, elle a également mis en lumière la fragilité du secteur, qui est très fragmenté et interdépendant, et s'appuie fortement sur des micro et petites entreprises. En outre, elle a montré que le développement du tourisme peut être déséquilibré, entraînant à une surdépendance de certaines économies sur ce secteur. En bénéficiant d'un niveau de soutien approprié, le tourisme peut maintenant

¹ Faits saillants du tourisme international, édition 2020. OMT, 2020

² Note d'information de OMT – Le Tourisme et le COVID-19, numéro 3. Comprendre le tourisme intérieur et saisir ses opportunités, OMT, 2020

³ Note de synthèse des Nations Unies : COVID-19 et transformation du tourisme, août 2020

⁴ Baromètre du tourisme mondial de l'OMT, mars 2021

⁵ COVID-19 et tourisme : Évaluer les conséquences économiques, CNUCED, 2020

⁶ Baromètre du tourisme mondial de l'OMT, janvier 2021

⁷ L'impact du COVID-19 sur le secteur du tourisme, Note d'information de OIT, 2020

⁸ OECD, 2020 *ibid.*

⁹ Choc de la culture : Le COVID-19 et les secteurs culturels et de la création, OCDE, 2020

aider à redonner vie aux communautés locales et contribuer à la reprise économique, tout comme il l'a fait après la récession mondiale de 2009.

Malgré le potentiel évident du tourisme à entraîner des changements positifs, il est largement admis qu'une croissance rapide ou non planifiée du tourisme peut donner lieu à une série d'impacts négatifs, notamment dans l'utilisation des terres, de l'eau et d'autres ressources non renouvelables, la production de déchets et une contribution significative aux émissions mondiales de gaz à effet de serre. Dans certaines régions, les communautés locales ont été mises sous pression, en raison du nombre élevé de visiteurs et d'une gestion médiocre, et la qualité des emplois dans le secteur peut être inégale. De nombreuses entreprises et destinations n'ont pas été en mesure de développer et de gérer le tourisme de manière optimale en raison d'un manque de planification, de coordination, de compétences et de ressources et d'une incapacité à tirer le meilleur parti des nouvelles possibilités offertes par la numérisation.

La mise en suspens du secteur du tourisme provoquée par le COVID-19 est considérée comme une chance de repenser et revoir l'orientation du tourisme et les valeurs qui mesurent sa réussite. Par exemple, le Secrétaire général de l'ONU, António Guterres, a parlé d'une opportunité de transformation, déclarant que « la crise du COVID-19 est un moment décisif pour aligner l'effort de maintien des moyens de subsistance dépendant du tourisme sur les Objectifs de développement durable (ODD) et assurer un avenir plus résilient, inclusif, neutre en carbone et efficace en termes de ressources ». Les *Lignes directrices pour le développement local inclusif à travers le tourisme* reconnaissent que les immenses impacts de la pandémie de COVID-19 sur le secteur du voyage et du tourisme soulignent la nécessité de placer l'inclusion au cœur du développement du tourisme et de créer un secteur plus résilient. Le tourisme peut être un moteur essentiel du développement local inclusif contribuant à la résilience, à l'inclusion et à l'autonomisation, tout en sauvegardant les ressources naturelles et culturelles¹⁰.

Les changements fondamentaux de l'offre et de la demande touristiques et les réponses qui y ont été apportées depuis mars 2020 montrent qu'il est nécessaire de repenser et de remodeler les actions publiques dans le domaine du tourisme. Cette démarche doit être guidée par trois principales exigences et opportunités :

- restaurer la confiance et permettre la reprise ;
- tirer les leçons de l'expérience de la pandémie ; et
- donner la priorité à un programme de développement durable pour orienter le tourisme futur.

Les gouvernements du G20, individuellement et collectivement, doivent relever ce défi en réexaminant et en redéveloppant les politiques touristiques dans leur propre pays, tout en cherchant à travailler ensemble sur des approches et des solutions communes lorsque cela est bénéfique.

Cette note de synthèse a été rédigée par l'OCDE pour le compte de la présidence italienne du G20, en consultation avec elle. Elle identifie les principales questions et opportunités et présente les lignes directrices à mettre en œuvre. Elle s'appuie sur les travaux récents de l'OCDE et d'autres organismes sur les principaux enjeux du développement et de la gestion du tourisme, affecté par le COVID-19.

Un point de départ est le programme de la présidence italienne du G20, qui repose sur trois grands piliers : Personnes, Planète et Prospérité. Son appel à « prendre soin des personnes et de notre planète, tout en assurant une reprise économique forte, inclusive et durable » doit absolument être pris en compte par le secteur du tourisme dont la prospérité et la durabilité dépendent, plus encore que les autres, de la relation entre les personnes et les lieux.

Les lignes directrices sont basées sur les sept domaines d'action publique suivants, tous interdépendants et qui sont examinés tour à tour. Chacun de ces domaines a une incidence sur les trois piliers ci-dessus.

¹⁰Réunion des ministres du Tourisme du G20, Communiqué de Diriyah, 7 octobre 2020

- Mobilité sûre : restaurer et maintenir la confiance dans les voyages
- Gestion de crise : minimiser l'impact des futures crises affectant le tourisme
- Résilience : garantir un secteur touristique robuste et stable en période d'incertitude
- inclusion : élargir l'engagement de la communauté et les bénéfices tirés du tourisme
- Transformation verte : gérer le tourisme pour soutenir l'environnement à l'échelle mondiale et locale
- Transition numérique : permettre à tous les acteurs du tourisme de tirer pleinement parti des opportunités numériques
- Investissement et infrastructure : concentrer les ressources sur un avenir durable pour le tourisme.

Mobilité sûre : restaurer et maintenir la confiance dans les voyages

La facilité d'accès est essentiel pour la compétitivité globale des destinations. La mise en place d'infrastructures de qualité et de moyens de transport adéquats est indispensable pour favoriser la mobilité des touristes. Pour que le tourisme réalise son potentiel en tant que moteur de la croissance économique, il dépend de systèmes de transport multimodaux qui offrent aux voyageurs sécurité, commodité, capacité, fiabilité et connectivité pour s'adapter à des types de destination spécifiques¹¹.

L'importance cruciale d'une mobilité sûre a été soulignée par la pandémie de COVID-19, pendant laquelle les restrictions à la mobilité, combinées avec une réticence à voyager, sont apparues comme les principales raisons du déclin massif du tourisme en 2020. Une levée réfléchie et ordonnée des restrictions de déplacement et le rétablissement de la confiance dès que possible sont essentiels à la reprise du tourisme et de l'économie au sens large. Cependant, les préoccupations de santé publique ne sont pas seulement d'une importance capitale en soi, elles sont également d'une importance vitale pour l'avenir du secteur. Une approche coordonnée, prudente et mesurée est nécessaire pour le secteur et la société en général.

La garantie d'une mobilité sûre est un aspect important des actions publiques pendant la pandémie et lors des phases de reprise. Le processus pourvoyant des expériences de voyages sûrs, permettant la levée des restrictions et le rétablissement des voyages, requière les actions prise de respecter les exigences de santé et de sécurité, guidée par la science, pour ensuite instaurer la confiance. Cette dernière est nécessaire à la fois pour encourager les gens à penser qu'il est sûr de voyager du premier au dernier kilomètre, et pour assurer aux pays destinataires, aux communautés et aux travailleurs du secteur qu'il est sûr de recevoir des voyageurs. La mobilité sûre doit également être maintenue comme un objectif stratégique à long terme.

L'expérience acquise au cours de la pandémie a souligné la nécessité de transparence, de cohérence et de clarté dans la prise de décision et la communication concernant les voyages. Cela nécessite un engagement et une coordination étroite entre le gouvernement, le secteur du tourisme, les experts de la santé et les organismes de transport, ainsi que le secteur privé. La dimension multinationale des voyages exige également une coopération entre les pays pour aborder les questions de mobilité sûre. Nous saluons les initiatives et les efforts internationaux visant à promouvoir une plus grande certitude, sûreté et sécurité dans les voyages au moment de la réouverture. Les actions futures du G20 devraient chercher à soutenir, compléter et coordonner les initiatives existantes en faveur d'une mobilité internationale sûre, telles que

¹¹ *Policy Paper on Intermodal connectivity for destinations*, OECD, 2016 (Document de travail sur la connectivité intermodale pour les destinations, OCDE, 2016)

celles déjà entreprises au sein de l'UE et les propositions de l'OCDE (y compris des principes directeurs pour des voyages internationaux sûrs), de l'OACI et de l'OMS.

Avant la pandémie, la sécurité et la fluidité des voyages constituaient déjà une question prioritaire dans l'agenda politique national et international et un pilier essentiel de la présidence du G20 par le Royaume d'Arabie saoudite en 2020. Le rapport remis par l'OCDE au Groupe de travail du G20 sur le tourisme intitulé *Sécurité et fluidité des déplacements et amélioration de l'expérience voyageur* souligne qu'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 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. Ce rapport a servi de base aux Lignes directrices en vue de l'adoption de mesures sur la sécurité et la fluidité des déplacements, adoptées par les ministres du Tourisme des pays du G20 dans le Communiqué de Diriyah¹². Bon nombre des questions abordées sont pertinentes pour la mobilité sûre et ont été reprises dans cette note de synthèse.

La connectivité est reconnue comme une nécessité essentielle pour assurer la prospérité des destinations existantes et nouvelles grâce au tourisme. Le rétablissement et le maintien des liaisons de transport doivent être considérés comme faisant partie intégrante de la garantie et du maintien d'une reprise touristique résiliente et inclusive. En plus, ces services devraient être conçus pour fournir une expérience de voyage sûr et sans gêne, tout en tenant compte du programme de durabilité.

Propositions d'action

Le rétablissement de la confiance dans les voyages à court terme, tout en se concentrant sur la mobilité dans la durée, peut être aidé par les actions publiques suivantes :

- **Collaborer avec le secteur et les partenaires internationaux pour fournir et partager des informations afin d'éclairer les actions publiques et les décisions sur la mobilité sûre.**
Une condition essentielle à une mobilité sûre est l'apport et le partage opportun d'informations précises et transparentes sur la situation en matière de santé et de sécurité dans les pays d'origine et de destination. En outre, les organismes de l'industrie du tourisme et les experts de la santé devraient être consultés afin d'obtenir des données sur les conséquences des restrictions de voyage et sur les aspects pratiques permettant de proposer des options de transport sûres.
- **Poursuivre les opportunités pour convenir d'une approche commune internationale en matière de test, de vaccination, de certificat et d'information des voyageurs à l'égard du COVID-19 pour permettre la levée des restrictions à l'entrée et à la sortie des frontières.**
Les restrictions sur les voyages internationaux, y compris les interdictions de voyager et les exigences de quarantaine, ont de graves répercussions sur le tourisme international et l'économie au sens large. Des mesures ciblées visant à prévenir la transmission du virus par des voyageurs infectés doivent être encouragées lorsque leur fiabilité est démontrée. Cela pourrait se faire par les autorités pertinentes si elles reçoivent les données nécessaires et fiables concernant un voyageur, y compris les certificats de test et de vaccination et l'historique de ses déplacements, afin de procéder à une évaluation individuelle du risque de biosécurité. Cela devrait nécessiter l'élaboration de normes internationales sur le type, le moment, la fréquence et l'établissement des tests et des vaccinations nécessaires, ainsi que sur la remise et la vérification des certificats de test et de vaccination et de l'historique des déplacements, dans le respect des réglementations nationales. La mise en œuvre de ces mesures doit tenir compte des questions éthiques de non-discrimination des voyageurs et garantir la protection des données. Il est également nécessaire de

¹²Réunion des ministres du Tourisme du G20, Communiqué de Diriyah, 17 octobre 2020

mettre en place des stratégies de communication claires et généralisées, acceptées et respectées par tous.

- **Explorer les moyens de promouvoir l'utilisation de l'identité numérique du voyageur, de la biométrie et des transactions sans contact pour faciliter des voyages sûrs et fluides.**

L'utilisation de ces procédures s'est généralisée ces dernières années et devrait s'accélérer de manière à favoriser une mobilité sûre. Les critères comprennent l'interopérabilité des technologies et des systèmes et leur reconnaissance mutuelle par les autorités compétentes et les autres utilisateurs, ainsi que le respect de la confidentialité des données selon les normes et principes internationaux adoptés et conformément aux lois et réglementations nationales.

- **Fournir des informations accessibles, cohérentes, claires et actualisées aux voyageurs afin d'encourager et faciliter la planification des déplacements et des voyages.**

Une communication efficace est indispensable pour promouvoir la confiance des voyageurs et une mobilité sûre. La clarté est indispensable pour une reprise des voyages internationaux. Les stratégies d'information doivent s'efforcer de promouvoir :

- La clarté sur la situation en matière de santé et de sécurité dans les destinations et lors du retour dans le pays d'origine, y compris les restrictions et exigences imposées aux voyageurs et l'accès aux services de santé et d'urgence.
 - Des informations transparentes et fiables de la part des opérateurs sur les protocoles de santé et de sécurité en place, conformes aux normes internationales, et les autres dispositions concernant les voyageurs, notamment les modalités d'annulation, la couverture d'assurance et le rapatriement.
 - Des applications mobiles fournissant des informations en temps réel pour guider les déplacements, y compris des données sur les zones d'affluence ou d'autres facteurs de santé et de sécurité, tout en respectant la vie privée.
 - Des processus pour recevoir un retour d'information de la part des voyageurs, afin de faciliter une meilleure planification ultérieure, pour répondre à leurs besoins et à leurs demandes d'information.
- **Maintenir et améliorer la connectivité, la sécurité et la durabilité des systèmes de transport.**
Les prestataires de transport ont été gravement touchés par la pandémie de COVID-19 et l'avenir de certains services est remis en question. Les autorités pertinentes devraient travailler ensemble et avec le secteur des transports sur des politiques et des actions visant à restaurer ou à maintenir la connectivité, tout en abordant également les questions de mobilité sûre et de durabilité.

[Lien vers d'autres axes de travail du G20](#)

La **mobilité sûre** relève du **Groupe de travail sur la santé**, notamment pour la priorité 4 sur le développement et la distribution de traitements et vaccin, et l'utilisation de technologies de traçage des contacts et la documentation médicale.

Gestion de crise : minimiser l'impact des futures crises affectant le tourisme

La gestion de crise dans le tourisme, en tant que domaine d'action, concerne la gestion d'événements susceptibles d'entraîner une perte significative d'activité dans le secteur, d'affecter la viabilité des entreprises touristiques et de mettre en danger le bien-être des communautés et des visiteurs. Elle vise principalement les événements assez soudains plutôt que ceux qui sont le fruit d'une lente évolution. La gestion de crise est à envisager parallèlement au domaine d'action plus large de la résilience, abordé ailleurs dans ce document, qui comprend l'évitement des crises et la planification stratégique à plus long terme.

Trois principales sources de crises affectent le tourisme : les catastrophes naturelles, l'instabilité sociale et politique et le terrorisme, et la santé publique. La cause de la crise peut être éphémère (même si son impact peut être plus durable) ou se poursuivre pendant des semaines, des mois ou des années. Les crises varient en fonction de la taille et du type de zone qu'elles affectent et peuvent être internationales, nationales ou liées à une ou plusieurs destinations seulement ou à des zones assez réduites.

Ces dernières années, on a assisté à une incidence croissante et à une meilleure prise de conscience des crises et des menaces qui pèsent sur le tourisme, notamment celles qui découlent des catastrophes naturelles, comme les intempéries et les inondations liées au changement climatique, et de la propagation de maladies infectieuses. L'importance et la nécessité de développer des stratégies de préparation et de réponse aux crises dans le secteur du tourisme sont de plus en plus reconnues par l'industrie et les décideurs politiques. À cet égard, les ministres du G20 ont approuvé les *Actions visant à renforcer la résilience du tourisme* en tant qu'annexe II de la déclaration ministérielle de 2019.

La pandémie de COVID-19 a produit de loin la crise la plus grave qu'ait connue le secteur dans son ensemble. Au niveau international, l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) a convoqué un Comité de crise pour le tourisme mondial reflétant la nécessité d'une action coordonnée et efficace des secteurs privé et public, des pouvoirs publics et des institutions internationales concernées, et a appelé à un soutien urgent et fort pour aider le secteur mondial du tourisme à « mieux se relever » du défi sans précédent du COVID-19. Parmi les initiatives du secteur, citons le groupe de travail sur le COVID-19 du Conseil mondial du voyage et du tourisme, qui réunit les principales associations de l'industrie et les institutions internationales pour partager régulièrement les évolutions.

L'objectif de la gestion de crise est de minimiser leur impact sur le secteur du tourisme et les personnes qui en dépendent. Les leçons tirées des crises précédentes et des premiers stades du COVID-19 soulignent la nécessité pour les destinations d'être bien préparées afin de pouvoir agir rapidement. Cela nécessite une planification préalable, la collaboration des organismes clés, une concordance parfaite entre les secteurs public et privé et une excellente communication. Des actions spécifiques sont nécessaires pour répondre aux besoins immédiats des visiteurs, des entreprises et des communautés locales, contenir l'impact et prendre les premières mesures pour stimuler la reprise. Les mesures prises pendant la crise et au-delà peuvent inclure des programmes de marketing et des systèmes d'incitation destinés à des segments de marché sélectionnés et une communication plus générale visant à maintenir les valeurs et la visibilité de la destination.

Propositions d'action

Les actions suivantes soutiennent les mesures visant à mieux se préparer aux crises, ainsi que les mesures de riposte visant à minimiser les impacts sur le tourisme et les parties prenantes liées :

- **Veiller à ce que les besoins du tourisme soient intégrés dans les politiques et actions globales de gestion de crise.**

Dans la plupart des situations, le tourisme sera l'un des nombreux autres secteurs touchés par une crise dans une destination. Par conséquent, les besoins du tourisme doivent être compris et

pleinement intégrés dans les politiques et les actions globales de gestion de crise, ce qui nécessite une collaboration étroite à l'échelle des autorités, ainsi qu'entre les organismes touristiques, les autres secteurs et les parties prenantes, en particulier ceux qui sont chargés de fournir des services d'urgence.

- **Établir et revoir régulièrement une stratégie de gestion de crise pour le tourisme à différents niveaux, liée à la politique du tourisme, et bénéficiant du soutien et de l'adhésion nécessaires.**

Une stratégie de gestion de crise adaptée au tourisme doit être mise en place au niveau national et au niveau de la destination, pour se préparer et définir les actions à engager en cas de crise. Elle doit jouer un rôle central dans la politique et la stratégie du tourisme et ne pas être un document isolé mis de côté. La stratégie doit être élaborée en étroite concertation avec les services d'urgence (y compris la police, les pompiers et les services de santé) et avec les représentants des entreprises touristiques et autres parties prenantes, afin de garantir leur participation et leur soutien aux actions décrites.

- **Établir des structures pour mettre en œuvre la stratégie et répondre aux crises lorsqu'elles se produisent.**

Les leçons tirées des crises précédentes soulignent la nécessité d'une identification claire des responsabilités et des chaînes de commandement. Cela peut se faire par le biais d'organismes de riposte aux crises, qui sont dédiés au tourisme ou le couvrent entièrement. Le personnel doit être entièrement formé et informé, et disposer de capacités et de ressources suffisantes pour prendre des mesures rapides en cas de besoin.

- **Développer des procédures pour répondre aux besoins des touristes affectés par des situations de crise.**

Les voyageurs pris dans une crise loin de chez eux doivent recevoir une assistance prioritaire. Les plans peuvent inclure des procédures permettant de suivre et de localiser les voyageurs, d'établir leur état, de communiquer des informations essentielles et d'apporter une assistance¹³. Cela peut inclure l'utilisation d'appareils mobiles géolocalisés, d'applications et éventuellement du Big data, tout en suivant les normes et procédures internationales pour respecter la confidentialité des données.

- **Accorder une priorité élevée à une stratégie de communication destinée aux acteurs du tourisme, aux visiteurs et aux marchés.**

La gestion de l'information doit jouer un rôle essentiel de ces stratégies de gestion de crise. Il a été constaté que la communication stratégique et l'engagement efficace des médias au lendemain d'une crise sont essentiels au redressement rapide du secteur du tourisme. La communication bidirectionnelle est importante. Elle permet d'obtenir des informations pertinentes de la part des acteurs du tourisme afin de dresser un tableau des performances et des besoins du secteur. L'expérience a montré que les communications doivent être claires, cohérentes et conformes aux faits.

- **Apporter le soutien nécessaire aux entreprises aux travailleurs du tourisme**

Les stratégies de gestion de crise doivent inclure des mesures visant à amortir l'impact d'un effondrement de la demande touristique. La pandémie de COVID-19 a montré l'importance de l'aide des autorités pour conserver la structure essentielle et le cadre de la filière du tourisme lors de crises prolongées, afin que les éléments clés restent en place pour permettre une reprise réussie. Les entreprises touristiques doivent également être encouragées et aidées pour adapter

¹⁰ Des conseils à ce sujet peuvent être trouvés dans les *Recommandations en matière d'assistance aux touristes internationaux dans les situations d'urgence*, OMT, 2020.

leurs services pendant la crise, par exemple en fournissant des services au sein de la communauté locale. Le soutien aux travailleurs peut inclure des programmes de maintien de l'emploi, la protection et la sécurité sociales, et des allocations de chômage supplémentaires. La formation et le développement des compétences peuvent aider à conserver et à renforcer les capacités. Le soutien doit être suffisamment flexible pour répondre à l'évolution des conditions.

Lien vers d'autres axes de travail du G20

La **gestion de crise** présente un intérêt pour le **Groupe de travail sur la santé**, qui a pour priorité la planification de réactions coordonnées et collaboratives aux crises sanitaires et aux urgences, notamment la diffusion d'informations. Le **Groupe de travail sur l'emploi** répond à l'impact de la pandémie sur l'emploi, et les **ministres des Finances** examinent le soutien aux entreprises et la reprise en temps de crise.

Résilience : garantir un secteur touristique robuste et stable en période d'incertitude

La croissance régulière du tourisme au cours des dernières années a conduit à une croyance largement répandue dans la résilience inhérente du secteur. La baisse du tourisme mondial qui a suivi immédiatement le krach financier de 2008 a été de courte durée. Des destinations individuelles ont subi des pertes importantes de revenus touristiques à la suite de catastrophes naturelles et d'autres événements, mais les activités ont largement repris au fil du temps. Alors que le COVID-19 a entraîné des perturbations d'une ampleur et d'une profondeur sans précédent, la crise pourrait servir de catalyseur nécessaire au lancement de changements structurels souvent difficiles et à une transformation largement reconnue comme indispensable dans le secteur. L'incertitude quant à l'évolution du COVID-19 et l'éventuelle vulnérabilité à d'autres menaces sanitaires, environnementales ou autres, souligne la nécessité d'intégrer davantage de résilience dans la planification et le développement futurs du tourisme.

L'expérience de la pandémie de coronavirus souligne la nécessité d'une intégration plus stratégique du secteur du tourisme dans l'économie au sens large. Trop de destinations ont été trop dépendantes du tourisme, ce qui aurait pu être évité en recherchant la croissance du tourisme dans le contexte d'une planification plus large du développement économique et régional. Les filières du tourisme deviennent moins vulnérables si les entreprises impliquées ont accès à différentes sources de revenus. Les actions publiques doivent chercher à diversifier et à répartir les risques au sein du secteur. Les destinations et les entreprises dont la base de marché est diversifiée (en associant touristes nationaux et internationaux) sont généralement moins exposées aux défaillances potentielles du marché.

Dans l'ensemble, les performances et les besoins du secteur ont été trop peu compris. Cela s'illustre par le fait que certaines formes de soutien financier et autre introduites pendant les périodes de confinement du COVID-19 n'ont pas entièrement répondu aux besoins des entreprises touristiques, et nécessitent une mise en œuvre et des initiatives supplémentaires pour mieux s'y adapter. Ce problème peut être résolu par de meilleures structures de communication et par l'amélioration des données et des éléments disponibles.

La résilience requiert un leadership et une coordination, en rassemblant les principaux acteurs, tant publics que privés, derrière une vision et une direction convenues. Parallèlement, il est nécessaire d'améliorer la sensibilisation au risque, ce dont les futures actions publiques devraient tenir compte.

Propositions d'action

Les actions publiques suivantes, en collaboration avec le secteur privé et d'autres parties prenantes, constituent une base pour que le secteur du tourisme atteigne progressivement de meilleurs niveaux de résilience :

- **Maintenir et, si nécessaire, renforcer les structures gouvernementales, multipartites et à plusieurs niveaux pour la planification et la gestion du tourisme.**

La nature multidimensionnelle du tourisme signifie qu'il dépend des mesures prises par différents ministères et instances gouvernementales, ainsi que par le secteur privé, qui est le principal prestataire des services. Le besoin de résilience souligne la nécessité d'une coordination et d'un soutien entre eux. Des structures permanentes impliquant les ministères clés et les organismes du secteur doivent être établies et maintenues au niveau national. La pandémie a également montré l'importance de l'action, du soutien et de la coordination au niveau local, au sein des villes et des destinations rurales et côtières, ce qui nécessite la présence d'organismes locaux d'acteurs du tourisme, tels que les organisations de gestion des destinations, qui fonctionnent en réseau et bénéficient du soutien de l'administration centrale. Les rôles des différents niveaux et composantes de la gouvernance et leur capacité institutionnelle doivent être régulièrement revus.

- **Inscrire les actions touristiques dans des cadres stratégiques plus larges.**

La plupart des décisions importantes affectant le tourisme sont guidées par des politiques de niveau supérieur ou parallèles dans les domaines de l'économie, du commerce et des investissements, de l'environnement, des transports, de la sécurité et, de plus en plus, de la santé. Les besoins du secteur doivent être pris en compte par les actions publiques dans ces domaines, tant au niveau national que local. Les décideurs doivent en outre veiller à ce que les efforts en faveur du développement du tourisme s'inscrivent dans le cadre plus général des stratégies de développement urbain, de développement régional et de développement économique, et soient menés en étroite coopération avec les professionnels et les populations locales.

- **Préparer des stratégies et des plans d'action en faveur du tourisme durable, assortis d'un suivi actif et suffisamment flexibles pour répondre à l'évolution des circonstances.**

Il convient d'établir des stratégies et des plans d'action à moyen et long terme poursuivant une vision pour le tourisme au niveau des destinations nationales et locales, sur la base des principes du tourisme durable. Ils doivent aborder les risques potentiels et être flexibles face aux besoins de changement. Les critères de la résilience soulignent l'importance du suivi de la mise en œuvre et de l'impact des stratégies et des plans d'action, ce qui permet de leur consacrer davantage de capacités et de ressources lorsque cela est nécessaire.

- **Améliorer les données relatives au tourisme et les données factuelles à l'appui de la planification des actions publiques et des prises de décision.**

L'efficacité de l'élaboration, la planification et la gestion des actions repose sur la disponibilité de résultats de recherche solides, de préférence sous la forme de données fiables et actuelles, suffisamment désagrégées et comparables. Les opportunités d'amélioration portent sur les points suivants :

- Établir des séries d'indicateurs qui peuvent être utilisés de manière cohérente pour évaluer les performances du tourisme et l'efficacité des actions par rapport aux objectifs de durabilité (par exemple, le cadre de l'OMT intitulé Mesurer la durabilité du tourisme).
- Associer les données statistiques classiques aux nouvelles sources de Big data afin d'améliorer leur granularité spatiale et temporelle.
- Travailler au niveau international et avec les pays partenaires pour établir des programmes de collecte de données et de résultats de recherche comparables et pour mettre en commun et partager les connaissances et les résultats.

- **Diversifier le marché et la base de produits pour le tourisme.**

Une stratégie clé pour renforcer la résilience consiste à diversifier la base du marché, afin d'éviter de dépendre d'un ensemble limité de marchés susceptibles de décliner. Pendant la pandémie de COVID-19, un recentrage sur le tourisme intérieur, lorsque cela était possible, a eu lieu dans de nombreux pays. Les marchés intérieurs et de proximité pourraient jouer un rôle croissant dans les stratégies touristiques résilientes à l'avenir, face à l'augmentation des restrictions, des coûts, des préoccupations en matière de sécurité et des problèmes d'émissions associés aux voyages lointains. L'offre touristique et la base de produits devront peut-être être adaptées pour répondre aux nouveaux profils de marché. Indépendamment des exigences spécifiques du marché, l'innovation et la diversification connexe des produits peuvent également contribuer à la résilience en tant que telle.

- **Identifier et traiter les domaines de faiblesse et de fragilité de l'offre dans le secteur du tourisme.**

Le COVID-19 a révélé la fragilité de nombreuses entreprises de tourisme, dont certaines ont fermé ou luttent pour survivre. Les programmes gouvernementaux d'aide d'urgence ont souvent constitué une bouée de sauvetage indispensable. Cependant, ils ne peuvent être maintenus indéfiniment. Même avec une reprise des marchés touristiques, de nombreuses entreprises continueront à lutter tant que le secteur ne s'est pas redressé. Les actions pertinentes pour y remédier pourraient inclure des programmes visant à soutenir l'acquisition de compétences, la numérisation, le réinvestissement et de nouvelles formes de financement ciblé, entre autres.

- **Travailler de manière transversale sur les secteurs et au niveau international pour anticiper, identifier et mieux se préparer à répondre aux menaces et aux risques potentiels et émergents pour le tourisme.**

Les décideurs du tourisme doivent étudier l'horizon à long terme, en travaillant en étroite collaboration avec des représentants du secteur du tourisme et des secteurs connexes, des experts en prospective et des planificateurs, afin d'identifier les faibles signaux de changements qui pourraient affecter le tourisme. Ceux-ci peuvent se produire dans les domaines de l'économie, de l'environnement, de la santé, de la sécurité ou ailleurs. Les informations doivent être utilisées pour éclairer les stratégies et les actions d'évitement et d'atténuation. C'est un domaine dans lequel la coopération internationale, la sensibilisation et le partage des connaissances peuvent être très bénéfiques. Les actions peuvent inclure :

- Entreprendre des analyses nationales ou régionales, utilisées comme contributions aux prévisions et aux actions.
- Développer un rapport annuel d'évaluation du risque global pour le secteur du tourisme, à soumettre au G20.

Lien vers d'autres axes de travail du G20

La **résilience** dans le secteur du tourisme a notamment été associée aux besoins des PME et des microentreprises, sujet qui intéresse le **Groupe de travail sur les échanges et les investissements**, dont la troisième priorité porte sur la présence des PME et des microentreprises sur les marchés internationaux. Les groupes de travail sur **l'Environnement, le Climat et l'Énergie** s'intéressent également à des sujets relatifs à la gestion des ressources qui sont indispensables à la résilience à long terme du tourisme.

Inclusion : accroître la mobilisation des acteurs de proximité et les bénéficiaires tirés du tourisme

Les effets de la pandémie de coronavirus sur le tourisme sont asymétriques, certains pays, certaines destinations et certaines populations étant plus exposées que d'autres. Même dans des circonstances normales, les destinations qui dépendent fortement du secteur du tourisme sont plus vulnérables aux effets de telles crises. Cette disparité a toutes les chances de se renforcer sous l'effet de la pandémie, et les pays en développement risquent d'être touchés de manière disproportionnée en raison d'un accès limité ou plus lent aux vaccins et d'une capacité souvent limitée à s'appuyer sur le tourisme intérieur.

L'objectif d'une meilleure reconstruction du tourisme après les perturbations de la pandémie de COVID-19 est fréquemment associé au désir de créer un secteur plus inclusif, dans lequel les bénéficiaires sont plus largement partagés et les impacts gérés pour mieux répondre aux besoins des communautés locales. Un modèle de développement plus équitable est demandé. Il devrait impliquer les parties prenantes à différents niveaux lors de sa planification et sa mise en œuvre, et offrir des conditions de travail décentes et des opportunités pour tous, y compris les femmes, les jeunes, les migrants et les communautés autochtones.

La portée du tourisme est plus large que celle de nombreux autres secteurs, par exemple dans les zones rurales et côtières. Toutefois, les avantages qu'il procure ne se répercutent pas toujours au niveau communautaire ou ne sont pas pleinement exploités pour promouvoir l'inclusion, lutter contre le dépeuplement et renforcer la cohésion régionale. En outre, le rôle du tourisme en tant que catalyseur du développement communautaire inclusif est souvent sous-évalué dans la formulation et la mise en œuvre des actions publiques¹⁴. Les modèles de développement antérieurs ont parfois conduit à un déséquilibre, certaines destinations recevant à certaines périodes des volumes de visiteurs qui exercent une pression considérable sur les communautés locales, tandis que d'autres cherchent à augmenter les dépenses des visiteurs pour soutenir l'économie locale. Une meilleure planification et un plus grand engagement de la communauté sont nécessaires.

Dans de nombreux pays, les expériences vécues pendant la pandémie ont souligné l'importance de la relation entre le tourisme et les communautés locales. De nombreuses entreprises touristiques se sont diversifiées en proposant des services localement, qui ont été très appréciés, et les consommateurs ont indiqué qu'ils pourraient être plus sensibles aux produits locaux et à l'engagement communautaire lors de leurs futurs voyages. D'autre part, certaines communautés rurales se sont senties vulnérables face à un afflux non géré et parfois malvenu de nouveaux visiteurs à la recherche de loisirs de plein air et de nature.

¹⁴Organisation mondiale du tourisme (2020), Cadre AI-Ula du G20 pour le développement local inclusif à travers le tourisme, OMT, Madrid <https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284422159>

D'autres problèmes d'inclusion découlant du COVID-19 ont notamment renforcé les préoccupations concernant la disponibilité et la qualité des emplois, et la viabilité des petites entreprises. Une question différente, mais importante et moins fréquemment soulevée, est l'accès équitable aux possibilités de vacances face à d'éventuelles pénuries d'approvisionnement et augmentations des prix. Les questions de santé mentale et de bien-être, ainsi que l'accessibilité et la diversité, se sont manifestées plus clairement pendant le COVID-19, avec des implications pour le tourisme.

En 2020, les ministres du Tourisme du G20 ont approuvé, dans le communiqué de Diriyah, des lignes directrices pour *le développement communautaire inclusif par le tourisme*, basées sur le cadre AI-Ula du G20 pour le développement local inclusif à travers le tourisme. Elles sont tout à fait pertinentes pour ce domaine d'action et ont été reprises dans cette note de synthèse. Le Cadre peut servir de base aux pays pour élaborer et mettre en œuvre des politiques de développement local durable et être adapté à leurs besoins spécifiques. En 2019, dans le domaine de la parité, les ministres du Tourisme du G20 ont approuvé les *Actions pour l'autonomisation des femmes dans le secteur du tourisme*,

Propositions d'action

Les politiques visant à garantir et élargir l'inclusion dans le développement et la gestion du tourisme peuvent être soutenues par les actions suivantes.

- **Promouvoir la législation, les règlements et les bonnes pratiques qui offrent un travail décent et d'autres opportunités dans le tourisme, notamment pour les femmes, les jeunes, les minorités et les autres groupes vulnérables.**

Les principes du tourisme inclusif doivent s'appliquer aux opérations touristiques à tous les niveaux, y compris dans la promotion de politiques et de pratiques d'emploi équitables des grandes comme des petites entreprises. Le dialogue social entre le gouvernement, les employeurs et les organisations de travailleurs doit être encouragé, conformément aux directives internationales¹⁵. Les questions à aborder sont notamment l'emploi équitable, la sécurité de l'emploi, la santé et la sécurité au travail, les formes de travail non standard et la transition de l'économie informelle à l'économie formelle dans le tourisme.

- **Encourager et soutenir les PME et microentreprises touristiques locales, les chaînes d'approvisionnement locales, l'entrepreneuriat local et le renforcement des capacités correspondantes.**

Les politiques d'inclusion doivent être soutenues par des actions qui favorisent l'expansion et la diversification des micro et petites entreprises. Il peut s'agir non seulement des acteurs directs du secteur du tourisme, mais aussi des producteurs locaux de nourriture, de matériaux et d'autres services de la chaîne d'approvisionnement. Des analyses et des études complètes de la filière peuvent contribuer à répertorier les acteurs sur lesquels le soutien aura le plus fort impact. Le soutien peut inclure une aide financière, des informations, un réseau, une formation professionnelle et d'autres formes de renforcement des capacités.

- **Engager les communautés locales dans les politiques et les actions de planification, de développement et de gestion du tourisme.**

La valeur d'un dialogue solide entre les pouvoirs publics, le secteur du tourisme, la société civile et les entités représentant les communautés locales est reconnue pour l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi des actions publiques. Cela doit s'appliquer à la planification du tourisme au niveau des destinations nationales et locales, y compris dans les plans et stratégies touristiques spécifiques et par l'intégration du tourisme dans les stratégies de développement économique afin

¹⁵ Par ex. *Lignes directrices sur le travail décent et le tourisme socialement responsable*, OIT, 2017

d'assurer une répartition plus équitable des retombées pour les communautés et les économies locales.

- **Établir des objectifs et des mécanismes de suivi de l'impact social et de l'inclusion, y compris un retour d'information des communautés locales.**

Les actions publiques visant à promouvoir l'inclusion doivent être régulièrement revues, à partir de données systématiques sur l'impact social du tourisme et en impliquant les parties prenantes. Les actions peuvent inclure :

- Convenir et établir un ensemble d'indicateurs d'impact social, y compris l'inclusion, à utiliser dans le secteur du tourisme, qui traduisent les normes internationales et comprennent un calendrier pour évaluer les progrès réalisés et les retombées.
- Le suivi des performances des microentreprises et des PME dans la filière du tourisme.
- Le suivi des niveaux ou des proportions de l'engagement des femmes, des jeunes, des minorités et d'autres groupes vulnérables dans l'emploi touristique, par rapport aux objectifs identifiés.
- Des questions sur la réaction au tourisme dans des enquêtes régulières auprès des habitants des destinations clés, ainsi que d'autres contrôles basés sur des indicateurs de bien-être communautaire.

- **Encourager l'innovation dans le développement d'expériences pour les visiteurs qui diffusent les bénéfices du tourisme et qui soutiennent la créativité locale et le patrimoine culturel.**

La pandémie de coronavirus a mis en évidence la dépendance mutuelle des secteurs du tourisme et de la culture, tant sur le plan économique qu'en termes d'éducation, de connaissances et de bien-être personnel. Les tendances du marché en faveur du tourisme expérientiel offrent la possibilité de développer de nouveaux produits communautaires inclusifs. Il peut s'agir d'initiatives qui soutiennent différents atouts culturels, qui peuvent être reliés par des itinéraires et des campagnes de marketing thématique créatives. Les actions peuvent inclure :

- Lier les stratégies touristiques et culturelles, y compris des cibles et des objectifs communs pour le développement durable.
- Établir des programmes de financement et de soutien pour les initiatives touristiques culturelles et communautaires qui répondent à des paramètres convenus d'engagement et de bénéfice pour la communauté.

- **Soutenir des approches inclusives pour la conception et le développement d'offres, de produits et de services de voyage, qui permettent un tourisme pour tous.**

Les actions inclusives doivent répondre aux besoins tant du côté de la demande que de l'offre de tourisme. Elles devraient adopter des principes de conception et d'accessibilité universelles et reconnaître les bienfaits du tourisme, en tant qu'expérience enrichissante, éducative, culturelle et aux autres retombées sociales, qui devraient être accessibles à tous.

Lien vers d'autres axes de travail du G20

L'**inclusion** dans le tourisme est liée au **Groupe de travail sur l'emploi** et à ses travaux sur la protection sociale ; les modèles de travail, l'organisation des entreprises et les processus de production à l'ère de la numérisation, en abordant notamment le travail à distance et sur plateforme ; et l'amélioration de la qualité et de l'emploi des femmes. Il convient également de noter que le **Groupe de réflexion sur l'économie numérique** a pour priorité de combler les lacunes en matière de connectivité pour l'inclusion sociale, et notamment l'accès à Internet dans les zones rurales ou les communautés autochtones. Le **Groupe de travail sur la culture** s'intéresse à la protection du patrimoine culturel, et aux questions connexes en matière d'éducation et d'engagement. Le Partenariat mondial pour l'éducation est une plateforme inclusive pour tous les pays du G20, les pays intéressés hors G20, et les parties prenantes pertinentes pour poursuivre les travaux sur l'inclusion financière.

Transformation verte : gérer le tourisme pour soutenir l'environnement à l'échelle mondiale et locale

Le tourisme, plus que de nombreux autres secteurs, dépend fortement de la qualité de l'environnement tout en ayant lui-même un impact sur celui-ci. Le tourisme dans une économie verte fait référence à des activités qui peuvent être maintenues, ou soutenues, indéfiniment dans leurs contextes sociaux, économiques, culturels et environnementaux. Si les pays ont accompli des progrès considérables au cours des dernières décennies pour mieux cerner les retombées du tourisme sur l'environnement naturel et les sociétés d'accueil, et pour intégrer la notion de durabilité dans la politique touristique, il reste encore beaucoup à faire, et ce avec un sentiment d'urgence plus grand, pour soutenir la reprise de l'après-COVID-19. Le tourisme, lorsqu'il se fonde sur une large participation des parties prenantes et sur les principes d'un développement durable, peut sensibiliser aux valeurs culturelles et environnementales et concourir au financement de la protection et de la gestion des espaces protégés et la préservation de la biodiversité biologique¹⁶.

Le concept de transformation verte est étroitement lié à celui de développement durable, mais il se concentre sur les questions environnementales plutôt que sur les préoccupations sociales, telles que l'inclusion, qui sont traitées ailleurs dans ce document de travail. Il est au cœur des considérations relatives à une transition vers une reprise durable et responsable du secteur du tourisme, comme cela a été abordé dans divers rapports publics pendant la pandémie de COVID-19¹⁷. Il reconnaît les différents appels à l'intégration de la durabilité dans la politique du tourisme, guidés par les Objectifs de développement durable¹⁸.

Sous la présidence italienne du G20, le changement climatique est une question politique majeure, les objectifs de l'Accord de Paris de 2015 imposant des responsabilités à tous les secteurs, définies dans les Contributions déterminées au niveau national. Divers aspects du tourisme sont responsables des émissions de gaz à effet de serre. Il s'agit d'un défi important, les compagnies aériennes fixant des objectifs de réduction et de compensation des émissions, tout en s'intéressant à des modes de déplacement et des modalités de transport plus durables. Outre l'atténuation du changement climatique, les actions doivent également traiter de l'adaptation, qui est un aspect essentiel de la résilience. Les mesures d'urgence liées

¹⁶ Déclaration de stratégie de l'OCDE – Actions touristiques en faveur d'une croissance durable et inclusive (2017)

¹⁷ Gérer le développement du tourisme dans l'optique d'une reprise durable et inclusive, OCDE, 2021 ; Une reprise responsable du secteur du tourisme, Programme One Planet de tourisme durable, OMT, 2020.

¹⁸ Note de synthèse : COVID-19 et transformation du tourisme, Nations Unies août 2020

au Covid-19 et les habitudes de consommation de l'après-crise risquent de freiner fortement la demande de transport aérien pendant une période prolongée, cette perturbation étant susceptible d'accélérer la mise hors service des avions les plus anciens et les moins économes en carburant.

Le secteur du tourisme est également un utilisateur important de ressources non renouvelables et un générateur de déchets et de pollution. Les aspects les plus préoccupants sont les niveaux de gaspillage alimentaire ainsi que l'utilisation et l'élimination des plastiques, qui ont tous deux fait l'objet de campagnes récentes au sein du secteur. L'action des pouvoirs publics a cherché à promouvoir la mise en place d'une économie circulaire, notamment afin de réduire la consommation et de remettre à neuf, réutiliser et recycler les matériaux tout au long de la filière du tourisme.

Le renforcement de la relation entre le tourisme, la biodiversité et la conservation de la nature devrait être un autre objectif d'une transformation verte, important pour la résilience du secteur. Le développement et l'activité touristiques, s'ils sont mal situés et mal gérés, peuvent détruire ou dégrader les paysages et les habitats naturels. Cependant, par la sensibilisation à la nature et en suscitant l'intérêt à cet égard, le tourisme peut être un important moteur d'action et un générateur de ressources pour la conservation dans la mesure où il s'agit d'une source de revenus souvent tributaire de la qualité de l'environnement naturel.

De nombreuses destinations touristiques ont adopté la durabilité et pris des mesures pour remédier aux impacts du tourisme sur l'environnement, mais cette démarche devrait être plus universelle. De même, les entreprises touristiques, grandes et petites, ont introduit des systèmes de gestion environnementale, même si leur application est loin d'être systématique. Certains signes montrent que les visiteurs sont de plus en plus sensibilisés et demandeurs d'expériences plus durables, ce qui pourrait avoir été récemment stimulé par la pandémie, et les arguments économiques en faveur du tourisme durable se renforcent, notamment en ce qui concerne les nouveaux investissements, les technologies et les emplois verts. Il incombe aux autorités de travailler avec le secteur pour faire avancer les programmes et les actions. Ce faisant, ils peuvent chercher à travailler au niveau international ou local avec des organisations de conservation, des parcs nationaux et d'autres zones protégées afin de relier les politiques du tourisme et les actions en la matière aux plans et initiatives de conservation et de gestion.

Propositions d'action

Une politique visant à favoriser la transition écologique dans le secteur du tourisme et à contribuer à la relance verte serait soutenue par les actions suivantes.

- **Adopter et intégrer les principes de durabilité et les objectifs environnementaux dans les politiques du tourisme.**
Les politiques du tourisme nationales et locales doivent reconnaître les principes de durabilité et les Objectifs de Développement Durable dans leur vision et leur orientation stratégique pour le tourisme. Cela peut nécessiter de repenser le succès du tourisme, en s'éloignant des volumes de visiteurs pour se tourner vers des concepts plus holistiques de valeur et d'impact au niveau de la destination. Les politiques et les actions doivent spécifiquement poursuivre des objectifs de neutralité ou de faibles émissions de carbone, d'une consommation minimale de ressources, d'une production minimale de déchets, de protection de la biodiversité et de prévention de la dégradation de l'environnement naturel. Une compréhension plus approfondie des filières touristiques permettra de déterminer dans quels domaines d'autres améliorations sont possibles et de recenser les besoins en matière de renforcement des capacités, tandis que la promotion d'une approche d'économie circulaire peut intensifier l'innovation et assurer une utilisation efficiente des ressources dans l'ensemble de la filière.
- **Encourager, soutenir et inciter les entreprises touristiques à poursuivre une gestion environnementale saine et à adopter des modèles économiques écologiques.**

Le gouvernement, à tous les niveaux, peut avoir un rôle précieux à jouer, conjointement avec les organismes du secteur, dans la promotion de pratiques environnementales saines dans les entreprises touristiques individuelles. Les actions peuvent inclure :

- Promouvoir une certification du tourisme durable, basée sur des normes internationalement reconnues.
 - Fournir des orientations et soutenir la formation des compétences en gestion de l'environnement.
 - Mettre en place des incitations économiques et des aides financières liées aux bonnes pratiques.
 - Renforcer et appliquer plus efficacement la réglementation, le cas échéant.
 - Mettre en évidence les bonnes pratiques en matière de marketing et de systèmes d'attribution de labels.
- **Soutenir et coordonner les initiatives au niveau des destinations pour promouvoir et assurer une gestion durable du tourisme.**

Une grande partie des actions concrètes en faveur du tourisme durable peuvent être menées au niveau de la destination locale, par exemple dans les villes, les zones côtières, les petites îles et les destinations rurales identifiées. Parmi les exemples d'actions, citons : le renforcement de la planification de l'utilisation et du contrôle du développement des sols, en particulier dans les endroits sensibles ; les initiatives de transport durable (par exemple, la mise en place d'itinéraires pédestres et de pistes cyclables et les initiatives de mobilité intelligente) ; les campagnes locales de lutte contre la pollution et les déchets ; les actions visant à réduire les impacts intrusifs, tels que la pollution sonore, en particulier dans les sites culturels ; et les programmes d'efficacité énergétique, de gestion de l'eau et de recyclage avec le secteur de l'hôtellerie. Il convient de saisir les occasions de sensibiliser les visiteurs, de les informer sur les impacts et les comportements responsables et de les faire participer aux actions et initiatives pertinentes. Les zones locales peuvent également chercher à être reconnues et certifiées en tant que destinations touristiques durables.

- **Travailler avec le secteur sur des initiatives spécifiques au niveau sectoriel pour réduire l'impact environnemental.**

Il convient de soutenir une action à court et à long terme au niveau mondial dans un certain nombre de domaines clés pour le secteur. Cela concerne notamment :

- La réduction des émissions issues des transports liés au tourisme, en particulier par l'amélioration des opérations, la promotion des modes de transport alternatifs, et le soutien à la recherche et à l'investissement dans les sources de carburant vertes et autres technologies de transport durables.
 - Réduire et, à terme, éliminer le gaspillage alimentaire dans la prestation des services hôteliers.
 - Réduire et, à terme, éliminer l'utilisation de plastiques à usage unique et leur contribution à la pollution marine et terrestre.
 - Renforcer le soutien financier et autre du secteur à la conservation de la nature, améliorer les activités de gestion correspondantes et éliminer les pratiques qui menacent la biodiversité.
- **Utiliser le contrôle volontaire et la mesure pour soutenir une politique d'amélioration continue et guider la prise de décision et la planification.**

Un principe universel en matière de transition verte et de gestion environnementale est de poursuivre un programme d'amélioration continue. Cela nécessite la mise en place, l'application généralisée et l'utilisation régulière de processus de suivi, de mesure et de rapports comparables, basés sur des indicateurs convenus de l'impact et des performances environnementales (par exemple, les émissions de CO₂ des activités touristiques). Les résultats doivent être largement

partagés et communiqués. Ils peuvent également être utilisés pour fournir et faire connaître des mesures quantitatives de l'impact environnemental de différents produits et itinéraires touristiques, afin d'orienter la planification, les décisions et les choix des gestionnaires de destinations, des voyageurs et des visiteurs. Les actions spécifiques peuvent inclure :

- Mesurer et rendre compte de l'empreinte carbone de l'ensemble ou d'une partie de la filière du tourisme.
- Fixer des objectifs annuels croissants pour la proportion d'entreprises touristiques certifiées pour la durabilité de leurs activités.
- Travailler avec les partenaires du secteur sur les objectifs et le suivi de la consommation d'énergie et d'eau, ainsi que sur les autres impacts du tourisme sur l'environnement.

Lien vers d'autres axes de travail du G20

La **Transformation verte** est étroitement liée aux **Groupes de travail sur l'Environnement, le Climat et l'Énergie**. Les travaux pertinents comprennent leur rapport sur la relance et les liens avec les objectifs pour l'environnement, notamment les Contributions déterminées au niveau national et les préparatifs de la COP26 sur le changement climatique. Les autres travaux pertinents des groupes concernent l'efficacité des ressources et l'économie circulaire, ainsi que la biodiversité et la prévention de la dégradation des eaux et des sols.

Transition numérique : permettre à tous les acteurs du tourisme de tirer pleinement parti des opportunités numériques

L'évolution et l'application des technologies numériques changent profondément la façon dont les gens vivent, travaillent, voyagent et exercent des activités commerciales, et elles transforment et remodelent le tourisme. La portée et l'adoption des technologies numériques varient selon les pays, les secteurs, les organisations et les lieux. Les possibilités qui en résultent posent également des problèmes d'égalité des chances, notamment un écart croissant entre les entreprises touristiques axées sur la technologie et connectées à l'échelle mondiale et les micro et petites entreprises traditionnelles, souvent caractérisées par des pratiques commerciales à faible technicité. L'une des priorités des décideurs politiques devrait être de promouvoir son rayonnement et de permettre à un plus grand nombre d'entreprises et de particuliers de bénéficier des opportunités qu'il offre.

Il existe de nombreuses formes d'application du numérique dans le tourisme, notamment :

- La communication rapide et bon marché, le marketing et les ventes via les médias sociaux, les plateformes numériques et toute une série d'applications en ligne et mobiles. Celles-ci peuvent être universelles ou très ciblées sur des utilisateurs identifiés, capables de fournir des produits personnalisés aux voyageurs et de leur donner des informations comparables et de plus en plus en temps réel pour éclairer la prise de décision.
- La possibilité de créer des expériences innovantes pour les visiteurs grâce à l'utilisation de la réalité augmentée ou virtuelle et d'autres technologies, dans des lieux différents
- La fourniture de services plus transparents, sans contact et efficaces, grâce à différentes technologies telles que la biométrie, la robotique, l'intelligence artificielle et l'Internet des objets.
- Une collecte et une analyse poussées des données, y compris l'utilisation du Big data et du blockchain, pour permettre des opérations commerciales plus efficaces, précises et rentables et pour aider à la gestion des destinations et des flux de visiteurs.

La pandémie de COVID-19 a accéléré les tendances numériques dans le tourisme, comme ailleurs, avec une demande accrue de communication sans contact, d'expériences virtuelles, d'achats et de transactions en ligne, de suivi des visiteurs et de processus de gestion. Tous les domaines d'action publique couverts par le présent document peuvent bénéficier d'un renforcement de la numérisation.

Si les effets positifs de la numérisation sont considérables, les défis sont importants. Il s'agit notamment des préoccupations relatives à la divulgation et à l'utilisation abusive éventuelle des données à caractère personnel ; des résultats imprévus de l'activité des médias sociaux, notamment des volumes ingérables de réponses des visiteurs ; de l'absence de réglementation de certains produits entraînant un impact négatif sur les communautés ; et de la domination du marché par les fournisseurs entraînant des pratiques non concurrentielles. Certaines applications de la numérisation peuvent entraîner des pertes et des déplacements d'emplois. Les politiques et les actions doivent viser à minimiser ces conséquences et à étendre l'utilisation du numérique, notamment en renforçant les capacités des utilisateurs afin qu'ils puissent contrôler la numérisation plutôt que d'être contrôlés par elle. Pour survivre dans l'économie numérique, les travailleurs du tourisme devront non seulement étoffer leurs compétences, mais surtout en élargir la palette.

L'un des principaux défis pour le tourisme est d'étendre l'accès et l'utilisation de la numérisation aux nombreuses micro et petites entreprises et aux travailleurs individuels du secteur afin d'accroître leur compétitivité et leur résilience. La « fracture numérique », qui résulte d'un accès insuffisant aux compétences et aux technologies, est assez importante dans le secteur. Les recherches ont montré que ce fossé existe en partie dans les emplois et activités existants, où il est nécessaire de compléter les compétences numériques avec d'autres¹⁹. Cependant, il est également nécessaire de prévoir différents emplois spécialisés, avec les compétences correspondantes, et d'attirer de nouvelles personnes ayant des aptitudes numériques dans la main-d'œuvre du tourisme. Dans de nombreux pays, les données sur les nouvelles qualifications requises ainsi que sur les besoins et les possibilités sont insuffisantes et il convient d'approfondir les recherches et d'améliorer la planification.

Si les grandes entreprises du secteur peuvent être bien placées pour développer et exécuter leurs propres stratégies de numérisation, les autorités ont un rôle important à jouer dans la création des conditions structurelles adéquates pour la transformation numérique des modèles économiques du tourisme et de l'écosystème touristique au sens large. Des approches politiques intégrées et cohérentes sont nécessaires pour tirer parti des possibilités offertes par la numérisation tout en relevant les défis et en minimisant les conséquences négatives qui peuvent en découler²⁰. Une approche stratégique comprenant une combinaison d'initiatives à court et à long terme favorisant les conditions d'une plus grande adoption des technologies numériques, encouragera la participation des PME en réduisant les obstacles et en améliorant les possibilités de numérisation, et favorisera de nouvelles méthodes de travail, de nouvelles approches de la gestion et de nouvelles cultures numériques.

Propositions d'action

Les politiques visant à étendre et à diffuser les avantages de la numérisation dans le secteur du tourisme pourraient être soutenues par les actions suivantes.

- **Donner la priorité à la promotion de la numérisation dans la politique du tourisme, notamment en comblant les lacunes actuelles et anticipées en matière de compétences et d'infrastructures numériques dans le secteur.**

¹⁹ Préparer les travailleurs du tourisme à l'avenir numérique, projet de rapport, OCDE, 2020

²⁰ Préparer les entreprises touristiques au monde numérique de demain, dans Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE (2020)

Il convient d'obtenir des données fiables sur les compétences et les besoins numériques existants dans le secteur, ainsi qu'une évaluation éclairée des futures évolutions numériques et ses éventuelles opportunités. Il convient également de tenir compte de la position relative du tourisme sur un marché du travail numérique compétitif. Une stratégie visant à répondre aux besoins et aux opportunités numériques doit être élaborée dans le cadre de la politique globale du tourisme et en étroite collaboration avec le secteur et les prestataires de services d'éducation et de formation.

- **Travailler avec les organismes sectoriels et les réseaux locaux pour inciter les microentreprises, les PME et la main-d'œuvre du tourisme à développer leurs capacités numériques.**

Le défi de faire participer les petites entreprises et les particuliers peut nécessiter une série d'approches différentes en fonction des circonstances locales. Les gouvernements peuvent jouer un rôle de premier plan dans la mise en place des conditions structurelles nécessaires pour soutenir les modèles économiques, les filières et les écosystèmes du tourisme améliorés par le numérique, grâce à des mesures telles que le soutien à l'innovation pratique et au développement des capacités par le biais d'incubateurs et d'accélérateurs de technologies du voyage, des possibilités de mentorat et d'autres initiatives non technologiques, et la création d'un environnement favorable par la modernisation des cadres réglementaires afin de promouvoir une concurrence loyale et d'encourager l'innovation. Le dialogue social doit être maintenu afin de garantir une transition juste qui réponde aux intérêts des travailleurs du secteur.

- **Développer un programme d'éducation, de formation et de soutien aux compétences numériques, adapté aux besoins du secteur.**

Des partenariats avec des organismes de formation pourraient être établis afin de développer des modules de formation répondant aux différents niveaux d'expérience et de besoin du secteur. Les compétences numériques devraient également être intégrées à tous les cursus d'enseignement et de formation dans le domaine du tourisme, des voyages et de l'hôtellerie, y compris dans les programmes de formation pour adultes. Les autorités peuvent également chercher à orienter des programmes dédiés de soutien financier sur des domaines identifiés de besoins et d'opportunités. Les actions incluent :

- Fixer des objectifs pour l'adoption de programmes de compétences numériques et une augmentation du niveau de compétences numériques dans le secteur, avec un suivi correspondant.
 - Fournir des résultats de recherche sur l'amélioration des compétences numériques.
 - Établir des projets de démonstration sur les applications numériques dans le secteur et en rendre compte.
 - Travailler avec le secteur privé sur des programmes visant à soutenir l'innovation et l'adoption de technologies spécifiques.
- **Encourager l'innovation des modèles économiques et des écosystèmes par la convergence, l'interopérabilité et l'adoption de l'analytique des données et d'autres technologies structurantes.**
- Les politiques nationales du tourisme devraient promouvoir des modèles économiques innovants comme levier pour optimiser les avantages de la transformation numérique. Les mesures qui contribuent à l'innovation des modèles économiques et des pratiques de gestion, ainsi qu'à la transformation des pratiques de travail traditionnelles, viendront compléter d'autres initiatives. Un objectif clé pour catalyser le tourisme amélioré par le numérique est d'encourager la convergence entre numérique et physique et de faire progresser les objectifs du tourisme intelligent.
- **Assurer la présence des infrastructures nécessaires pour permettre une large couverture numérique**

Un problème pratique du déploiement du numérique dans certains pays est l'irrégularité de la couverture haut débit, l'absence de Wi-Fi dans les espaces publics et la nécessité de rester attentifs aux largeurs de bandes nécessaires, comme la 5G. Des investissements peuvent également être inévitables dans certaines technologies numériques et mobiles spécifiques. Cela peut impliquer une combinaison de programmes du secteur public, d'investissements privés et de partenariats public-privé.

Lien vers d'autres axes de travail du G20

La Transition numérique est reprise dans les travaux du **Groupe de réflexion sur l'économie numérique**, qui donne la priorité à la transition numérique dans la production et le développement du capital incorporel, notamment par le développement des compétences. Parmi les autres priorités liées au tourisme, citons l'exploitation de l'IA fiable pour inclure les microentreprises et les PME, ainsi que la question de la protection des consommateurs.

Investissements et infrastructures : concentrer les ressources sur un avenir durable pour le tourisme.

Une action en faveur de la reprise et permettant d'élaborer une économie du tourisme plus solide, plus résiliente et durable pour l'avenir nécessite des investissements réguliers et la présence d'infrastructures appropriées, nécessaires et de qualité pour répondre des besoins du secteur et des communautés locales. Cependant, pour réaliser un développement plus durable et contribuer aux objectifs ambitieux de réduction de la pauvreté et de lutte contre le changement climatique énoncés dans l'Agenda 2030 et dans l'Accord de Paris, il faudra, au cours des prochaines décennies, investir à bien plus grande échelle dans l'économie verte²¹.

Ces dernières années, les destinations touristiques performantes ont dû établir et maintenir des programmes visant à attirer des investissements directs internes et externes dans les produits et les opérations touristiques et à maintenir un budget du secteur public pour soutenir les services liés au tourisme et la gestion des destinations. Les besoins des destinations en infrastructures publiques comprennent les autoroutes et les services de transport, le domaine public, les sites du patrimoine naturel et culturel, ainsi que les infrastructures destinées à soutenir les services de santé, de sécurité, numériques et autres. La pandémie de COVID-19 a fait peser une pression supplémentaire importante sur ces programmes.

Chacun des domaines d'action couverts dans ce document nécessite des investissements et des ressources pour soutenir une reprise résiliente et inclusive. En résumé, cela comprend ce qui suit :

- Résilience : investissements réguliers pour maintenir une offre résiliente ; soutien spécifique pour remédier à la fragilité des entreprises et aux autres faiblesses de l'offre révélées par la pandémie.
- Mobilité sûre : soutien aux dispositions et infrastructures de sécurité pertinentes ; investissement dans la biométrie et d'autres technologies ; prestation de services de dépistage, de suivi et de sécurité en matière de santé, conformément aux réglementations nationales et en garantissant la protection des données.

²¹Vers des investissements et des financements à l'appui du tourisme durable, dans Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE (2018)

- Gestion de crise : budget d'urgence pour permettre une réponse rapide aux crises ; adaptation des infrastructures ; soutien au programme de relance.
- Inclusion : formation professionnelle et autres programmes de soutien ; soutien aux initiatives communautaires et à l'amélioration de l'accessibilité.
- Transformation verte : investissement dans les infrastructures durables et les technologies de transport, y compris la recherche et le développement ; mise en place de mesures incitatives et de soutien aux entreprises.
- Transition numérique : mise en place d'une couverture et d'infrastructures numériques actualisées ; programmes de formation et de soutien aux compétences.

Le financement de la transition vers un modèle de développement touristique plus durable est confronté à une série de défis, notamment l'adéquation des instruments financiers disponibles, les informations sur les retombées de l'investissement vert dans le tourisme, les (contre-)incitations à l'adoption de pratiques commerciales vertes et l'efficacité de l'appui que procure le cadre de l'action publique.

Une intervention réussie des pouvoirs publics nécessitera une coopération importante et des stratégies coordonnées entre les différents gouvernements, et entre les différents niveaux d'administration, dans le cadre d'un plan national global à long terme, étant donné le temps nécessaire à la réalisation de nombreuses mesures de préservation de l'environnement. Elle exige également la participation du secteur privé et de la société civile, ainsi que le partage des meilleures pratiques et des nouvelles idées entre les différents acteurs qui conduisent le passage vers un nouveau modèle de développement touristique durable.

Propositions d'action

Les actions visant à lever des ressources pour le financement et le financement des investissements et des infrastructures pour une transition vers une économie touristique résiliente et inclusive peuvent être soutenues par les actions suivantes.

- **Renforcer les capacités et mieux coordonner les actions des différentes instances gouvernementales pour accompagner l'évolution vers des pratiques d'investissement et de financement touristiques plus durables.**

Un cadre cohérent et homogène entre les politiques des échanges et de l'investissement est nécessaire pour créer un environnement favorable aux investissements dans le tourisme durable. Cela implique de coordonner les actions dans différents domaines politiques, notamment le tourisme, l'environnement et l'innovation, et à différents niveaux d'administration.

- **Améliorer les données relatives au financement et à l'investissement dans le développement du tourisme durable et leur analyse.**

Des informations limitées sont actuellement disponibles sur l'efficacité sur les instruments financiers disponibles et les incitations pour soutenir des processus de production plus durables et encourager des pratiques commerciales plus responsables dans le tourisme. D'autres données sont également nécessaires pour intégrer avec précision le risque environnemental dans la décision de financement et d'investissement dans le secteur du tourisme, et pour mieux comprendre les résultats économiques, sociaux et environnementaux de l'investissement touristique.

- **Préparer les budgets des stratégies et plans d'action identifiés pour le tourisme durable et d'autres activités connexes.**

La nécessité de stratégies et de plans d'action prospectifs pour le secteur du tourisme a été identifiée dans le cadre des exigences de résilience. D'autres actions spécifiques liées aux politiques de tourisme durable ont été mentionnées dans d'autres domaines d'action. Les actions

individuelles doivent être classées par ordre de priorité et chiffrées pour établir des objectifs de financement cumulatifs.

- **Relier les composantes des plans d'action aux priorités et programmes intergouvernementaux et aux éventuelles possibilités de financement externe national et international.**

Un certain nombre d'actions identifiées ne seront pas seulement liées au tourisme, mais à des priorités et programmes gouvernementaux plus larges, notamment ceux concernant le développement régional et durable, l'environnement, la technologie et l'innovation, les transports et divers services sociaux. Les possibilités de financement dans le cadre de ces programmes doivent être étudiées. En outre, certains pays et certaines destinations peuvent bénéficier de l'aide de programmes de financement internationaux, dont beaucoup sont liés à la réalisation des Objectifs de développement durable.

- **Identifier les possibilités de financement et de partenariat avec le secteur privé**

La nécessité d'un engagement du secteur privé dans les structures de gouvernance et la formation des politiques a été soulignée tout au long de ce document. Cela devrait contribuer à garantir que certaines des actions seront pertinentes et attrayantes pour un financement ou un parrainage par le secteur privé. Des mesures doivent être prises pour créer le cadre nécessaire pour attirer et encourager les investissements du secteur privé. La mise en place de partenariats public-privé et d'autres mécanismes peut s'avérer très utile pour répondre à certains besoins d'investissement.

- **Renforcer le soutien du secteur bancaire et des institutions financières internationales aux investissements touristiques, et favoriser le développement de modes de financement alternatifs.**

Les banques, les autres institutions financières et les organismes commerciaux devraient être encouragés à accorder une plus grande attention au financement du tourisme en tant que forme de commerce et vecteur de croissance économique durable. Le tourisme peut bénéficier d'une ouverture à des modes de financement alternatifs, en particulier l'investissement et le financement qui incluent des modalités basées sur les actifs et le partage des risques. Le renforcement des cadres environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) contribuera à la réalisation d'investissements touristiques durables.

[Lien vers d'autres axes de travail du G20](#)

Investissements et infrastructures est lié au suivi des finances et au **Groupe de travail sur les infrastructures**. Cela concerne les sujets poursuivis par la présidence japonaise en 2019 sur les principes pour des infrastructures de qualité, et par la présidence italienne actuelle, avec un éventail d'options stratégiques pour l'entretien des infrastructures et des lignes directrices pour le financement des infrastructures numériques.