



SOUTENIR L'EMPLOI ET L'ÉCONOMIE GRÂCE AUX VOYAGES ET AU TOURISME

Appel à l'action pour atténuer l'impact socioéconomique
de la COVID-19 et accélérer le redressement

#VOYAGEZDEMAIN

Le présent document a été préparé par l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) avec la contribution des membres du comité de crise pour le tourisme mondial comprenant l'OMT, des représentants de ses États membres, de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), de l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), de l'Organisation maritime internationale (OMI) et du secteur privé – Membres affiliés de l'OMT, Conseil international des aéroports (ACI), Cruise Lines International Association (CLIA), Association du transport aérien international (IATA) et Conseil mondial des voyages et du tourisme (WTTC).

Madrid (Espagne), le 31 mars 2020

TABLEAU DE CONTENU

Introduction

Résumé des recommandations

Recommandations

I. Gestion de la crise & atténuation de l'impact

II. Mesures de relance & accélération du redressement

III. Préparer demain



INTRODUCTION

Nous sommes confrontés à une urgence sanitaire mondiale sans précédent dont l'impact sur nos sociétés et moyens d'existence n'a pas d'équivalent.

Le secteur des voyages et du tourisme est parmi les plus touchés par cette crise et a un besoin urgent de soutien eu égard aux millions d'emplois menacés.

Le secteur des voyages et du tourisme est par ailleurs exceptionnellement bien placé pour contribuer aux efforts mondiaux de redressement par-delà le tourisme.

La priorité absolue est d'endiguer la pandémie de COVID-19. Le secteur des voyages et du tourisme appuie résolument toutes les mesures visant à enrayer la flambée et à en atténuer les répercussions sur la vie des populations. L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) travaille en étroite relation avec ses États membres, l'Organisation mondiale de la Santé (OMS), l'Organisation de l'aviation civile internationale (OACI), l'Organisation maritime internationale (OMI) et le secteur privé – Membres affiliés de l'OMT, Conseil international des aéroports (ACI), Cruise Lines International Association (CLIA), Association du transport aérien international (IATA) et Conseil mondial des voyages et du tourisme (WTTC) – pour assurer une **action coordonnée et efficace**.

Nous saluons **la solidarité du secteur et sa réactivité** pour apporter son concours face à l'urgence sanitaire actuelle en mettant ses infrastructures à disposition pour recevoir des personnes mises en quarantaine, accueillir des personnels de santé ou les transformer en centres de soins de santé.

Sur le front socioéconomique plane la **menace d'une récession mondiale détruisant des millions d'emplois**. Le secteur des voyages et du tourisme est un secteur à forte intensité de main-d'œuvre et l'un des plus touchés. Des emplois sont en péril tout le long de la chaîne de valeur et ce sont les groupes de population les plus vulnérables, tels que les femmes, les jeunes et les populations rurales, qui seront les plus exposés.

Le secteur des voyages et du tourisme a donc **besoin d'un soutien urgent et de dispositifs d'atténuation spécifiques** pour soutenir l'emploi et faire que le marché ait la capacité voulue au sortir immédiat de la crise.

L'empreinte économique et sociale du tourisme est sans commune mesure avec celle des autres secteurs économiques, quels qu'ils soient. Cela rend le tourisme vulnérable, mais le place aussi dans une position privilégiée pour contribuer aux mesures et aux **plans de redressement de portée plus large**.



Partout dans le monde, **le tourisme est porteur d'opportunités de développement et favorise la solidarité et l'entente par-delà les frontières** ; quant au tourisme interne, il contribue aussi à la cohésion sociale. Le secteur joue en outre un **rôle mobilisateur essentiel pour préserver et promouvoir le patrimoine naturel et culturel** et se situe, depuis longtemps, en première ligne de la protection de l'environnement.

Tout ceci rend d'autant plus impératif d'appuyer le secteur mondial du tourisme, maintenant que sévit la crise et à mesure que les sociétés entreront en phase de redressement.

La pandémie de COVID-19 a frappé de plein fouet les voyages et le tourisme. Toutefois, c'est aussi une rare occasion de **se livrer à une réflexion et à un recalibrage** pour retrouver la croissance, et une croissance meilleure pour la planète et pour l'humanité.

C'est d'autant plus important qu'il reste maintenant à peine 10 ans à la communauté

mondiale pour atteindre les 17 **objectifs de développement durable (ODD)** énoncés dans le Programme 2030 : nous voici entrés dans la **Décennie d'action**. S'il est géré de manière responsable, **le tourisme peut, au sortir de la crise actuelle, devenir un contributeur encore plus important aux ODD**, soutenant les moyens d'existence et porteur d'opportunités pour des millions de personnes partout dans le monde, sans faire de laissés-pour-compte.



À propos des recommandations

Les présentes recommandations visent à **aider les pouvoirs publics, le secteur privé et la communauté internationale** à traverser, en gardant le cap, cette crise sociale et économique sans précédent de la COVID-19.

Elles ont bénéficié des **contributions de pays de toutes les régions du monde ainsi que d'organisations internationales et d'associations du secteur privé**, sans prétendre être définitives.

Par ailleurs, la COVID-19 aura un impact différent et à des degrés différents selon les pays. La capacité des pays de faire face à cette crise inédite et de se relever va aussi varier considérablement. Cela tiendra à des différences en termes d'infrastructure, de ressources humaines, de capacité économique ou de facteurs politiques, par exemple. Cela étant, là où c'est faisable, les recommandations ci-après vont contribuer à atténuer l'impact de la crise, assurer le redressement du tourisme et permettre au secteur de tenir un rôle moteur dans le relèvement général des sociétés. Les interventions proposées doivent être considérées à la lumière des scénarios probables pour la

reprise mondiale, à savoir la durée et l'ampleur attendues de la crise sanitaire et économique.

Les recommandations tombent dans **trois grandes catégories** :

- 1) [Gestion de la crise et atténuation de l'impact](#)
- 2) [Mesures de relance et accélération du redressement](#)
- 3) [Préparer l'avenir](#)

Alors que nos moyens d'existence sont menacés, il est plus important que jamais que les parties prenantes se conforment aux principes du [Code mondial d'éthique du tourisme établi par l'OMT](#), en particulier ceux ayant trait aux droits et aux obligations des travailleurs et des entrepreneurs du tourisme. Parallèlement, maintenant que nous sommes entrés dans la DécennSic d'action, l'OMT insiste sur l'importance de mettre les ODD au cœur de tous les futurs efforts de redressement.

Les recommandations se fondent sur les principes suivants :



1. Soutenir les voyages et le tourisme, c'est soutenir l'emploi et les moyens d'existence

Il faut d'abord partir du constat que **le tourisme, avec le secteur des transports, est l'un des secteurs les plus touchés par la crise de la COVID-19**. Étant un secteur qui met en contact les gens les uns avec les autres, le tourisme est particulièrement exposé aux crises transfrontières. En l'espèce,

- La mise sous cloche de villes et de pays entiers, les restrictions sur les voyages et les interdictions de voyage ont donné un coup d'arrêt aux secteurs des transports et du tourisme.
- Des grandes compagnies aériennes jusqu'aux petits hôtels en milieu rural, le secteur est au point mort.
- L'impact est autant économique que social, sur les moyens de subsistance des travailleurs et des fournisseurs des secteurs du tourisme et des transports, leurs familles et des collectivités entières.

Vu la densité et l'imbrication des chaînes d'approvisionnement dans le monde, l'impact

ne sera pas uniquement circonscrit au secteur et s'étendra à d'autres secteurs comme, entre autres, l'agriculture, le bâtiment, la finance et la technologie. **Le tourisme est un important pourvoyeur d'emplois et un secteur vital pour de nombreuses économies à tous les stades du développement**. Il a su se relever des crises par le passé ; étant donné son importance démontrée à tous les niveaux de la société, il doit recevoir un appui pour lui permettre de maintenir les emplois et, à nouveau, d'en créer :

- Après la crise économique mondiale, quand l'emploi, tous secteurs économiques confondus, a augmenté de 11 % entre 2010 et 2018, il a progressé de 35 % dans l'hébergement et la restauration.
- Le tourisme est un important moteur de l'emploi pour les groupes plus vulnérables comme les femmes et les jeunes.
- En 2019, le secteur a représenté 30 % des exportations mondiales de services (1 500 milliards d'USD) et jusqu'à 45 % du total des exportations de services des pays en développement.



2. Le tourisme a une capacité démontrée à rebondir et à entraîner dans son sillage le redressement d'autres secteurs

- Le tourisme contribue, directement mais aussi indirectement de par son effet multiplicateur, à la création d'emplois et à la reprise économique à l'échelle mondiale.
- Les crises passées ont montré la capacité que possède le tourisme de rebondir rapidement et avec force après un choc extérieur.
- Atténuer l'impact de la crise et stimuler le redressement du tourisme peut produire d'immenses bénéfices pour l'ensemble de l'économie.
- Le tourisme facilite les échanges culturels, la compréhension mutuelle et la paix. Il combat la discrimination et les préjugés dans les rapports entre les personnes et les sociétés.





RÉSUMÉ DES RECOMMANDATIONS

Les recommandations ci-après visent à offrir un **cadre pratique pour aider les pays** à atténuer l'impact immédiat de la crise sur les voyages et le tourisme, à stimuler le redressement et à guider le développement et la résilience à long terme du secteur.

Compte tenu de l'impact hétérogène de la COVID-19 et de la diversité des réalités et des cadres réglementaires dans lesquels s'inscrit l'action des gouvernements nationaux et des autorités responsables du tourisme, ces recommandations ne sont pas d'application universelle. Elles ont néanmoins pour **finalité d'orienter les interventions pour atténuer l'impact** de la crise et accélérer le redressement en s'appuyant sur le tourisme.

Les recommandations suivantes se rangent dans trois catégories mais devraient, dans l'idéal, être menées de front et dans le cadre d'une coopération de toutes les parties prenantes de l'écosystème :

I. GESTION DE LA CRISE & ATTÉNUATION DE L'IMPACT

1. Fournir des incitations au maintien des emplois, soutenir l'activité des travailleurs indépendants et protéger les groupes les plus vulnérables
2. Soutenir la trésorerie des entreprises
3. Réexaminer les taxes, redevances et droits et la réglementation ayant une incidence sur les transports et le tourisme
4. Assurer la protection des consommateurs et la confiance
5. Promouvoir l'acquisition de compétences, surtout de compétences numériques
6. Inclure le tourisme dans les dispositifs économiques d'urgence aux niveaux national, régional et mondial
7. Créer des mécanismes et des stratégies de gestion des crises



II. MESURES DE RELANCE & ACCÉLÉRATION DU REDRESSEMENT

8. Fournir des incitations financières à l'investissement et à l'exploitation touristiques
9. Réexaminer les taxes et redevances et la réglementation ayant une incidence sur les voyages et le tourisme
10. Faire progresser la facilitation des voyages
11. Promouvoir les nouveaux emplois et l'acquisition de compétences, en particulier numériques
12. Prendre en compte la durabilité environnementale dans les dispositifs de relance et de redressement
13. Connaître le marché et agir rapidement pour rétablir la confiance et stimuler la demande
14. Donner une impulsion au marketing et aux événements et réunions
15. Investir dans les partenariats
16. Faire une place au tourisme dans les programmes de redressement nationaux, régionaux et internationaux et dans l'aide au développement



III. PRÉPARER DEMAIN

17. Diversifier les marchés, les produits et les services
18. Investir dans les systèmes d'analyse des marchés et la transformation numérique
19. Renforcer la gouvernance du tourisme à tous les niveaux
20. Se préparer aux crises, améliorer la résilience et veiller à inclure le tourisme dans le mécanisme et les systèmes d'urgence nationaux
21. Investir dans le capital humain et la mise en valeur des talents
22. Inscrire solidement le tourisme durable parmi les priorités nationales
23. Passer à l'économie circulaire et s'approprier les ODD.





RECOMMENDATIONS

I. GESTION DE LA CRISE & ATTÉNUATION DE L'IMPACT

Les moyens d'existence de millions de personnes à travers le monde dépendent, directement et indirectement, des voyages et du tourisme. Aussi les mesures préconisées ici ont-elles un caractère éminemment urgent. Elles doivent être mises en œuvre immédiatement, surtout celles consistant à venir en aide en temps opportun, de manière ciblée et à titre temporaire aux populations et aux entreprises les plus touchées le temps que durera la crise.

L'OMT souligne aussi l'importance d'appuyer les entreprises économiquement et fiscalement et de rétablir la confiance envers le secteur. L'appui doit, avant tout, aller au soutien à l'emploi. Faute de mieux, on s'efforcera au maximum de protéger les travailleurs et d'offrir de nouveaux débouchés, en particulier pour les groupes vulnérables.



I. GESTION DE LA CRISE & ATTÉNUATION DE L'IMPACT

1. Fournir des incitations au maintien des emplois, soutenir les travailleurs indépendants et protéger les groupes les plus vulnérables

- Fournir des **incitations spéciales** et des **aides** aux entreprises qui maintiennent leurs effectifs, y compris par une exonération ou une réduction de leurs prélèvements sociaux et fiscaux
- Verser des subventions salariales aux personnes et aux entreprises pour aider à enrayer la contagion
- Accroître et étendre les transferts de prestations sociales, surtout pour les plus vulnérables. Cela peut recouvrir le versement des prestations de l'assurance chômage et les allocations aux demandeurs d'emploi
- Prévoir des **dispositifs d'appui** spéciaux **pour les travailleurs indépendants**, par exemple d'exonération, de report ou de réduction des prélèvements sociaux et fiscaux
- Apporter un soutien aux travailleurs restant chez eux pour s'occuper d'enfants et de personnes âgées et garantir la **simplicité des procédures administratives** à accomplir pour les bénéficiaires
- Promouvoir les incitations aux entreprises dispensant des formations aux personnes obligées de s'arrêter de travailler
- Mettre en place des **régimes de chômage partiel**, comme la réduction du temps de travail



I. GESTION DE LA CRISE & ATTÉNUATION DE L'IMPACT

1.
Fournir des incitations
au maintien des
emplois, soutenir
les travailleurs
indépendants et
protéger les groupes
les plus vulnérables

- Assouplir les règles en matière d'indemnités de travail à court terme, pour qu'il soit plus facile aux entreprises durement frappées par la crise actuelle de demander des aides pour compenser la charge salariale quand elles sont forcées de cesser temporairement leur activité
- Promouvoir un **dialogue constructif** entre les entreprises et les syndicats de travailleurs conformément aux normes internationales du travail
- Reconnaître et **atténuer les risques pour l'emploi** et les difficultés économiques que les travailleurs peuvent rencontrer pendant et après la crise
- Mettre en place des **mesures particulières de protection** pour que les groupes traditionnellement défavorisés ne soient pas en difficulté, en particulier les femmes, les jeunes et les populations rurales.



I. GESTION DE LA CRISE & ATTÉNUATION DE L'IMPACT

2. Soutenir la trésorerie des entreprises

- Allouer aux voyages et au tourisme des **lignes de financement spécifiques** dans le cadre des fonds et des programmes d'urgence afin de venir en aide aux entreprises les plus touchées pour éviter la faillite et leur permettre de redémarrer leur activité passée la crise. Cela aidera à rétablir l'offre sur le marché.
- Soutenir les liquidités des entreprises par des **exonérations temporaires** et un report des prélèvements sociaux et fiscaux
- Mettre au point des **mécanismes d'investissement** apportant des liquidités à la filière tourisme, surtout aux micro-, petites et moyennes entreprises (MPME) et en particulier à brève échéance, par exemple sous la forme de crédits de trésorerie ou de prêts rapides et subventionnés, etc.
- Appliquer des exonérations temporaires ou des réductions sur les factures critiques (électricité, communication, loyer, etc.)
- Fournir des instruments financiers pour **dégager des liquidités supplémentaires**, par exemple sous forme de moratoire sur les remboursements d'emprunts, garanties d'emprunt ou crédits flexibles de trésorerie
- Proposer des dons non remboursables, bien ciblés et de faible montant aux petites entreprises, travailleurs indépendants et entrepreneurs
- Mettre en place des **procédures simples** de report des prélèvements sociaux et fiscaux sans complications administratives ni pénalités
- Fournir une aide à la gestion et un mentorat aux microentreprises pour les aider à traverser la crise et dans leurs rapports avec les institutions financières et les administrations



I. GESTION DE LA CRISE & ATTÉNUATION DE L'IMPACT

3. Réexaminer les taxes, redevances et droits et la réglementation ayant une incidence sur les transports et le tourisme

- Réexaminer tous les droits, taxes et redevances ayant une incidence sur le tourisme, les transports et les activités connexes
- Prévoir **la suspension temporaire ou la réduction** des taxes, redevances et droits sur les voyages et le tourisme, notamment de TVA et d'impôts sur le revenu, et des redevances spécifiques sur le tourisme et les transports d'une manière équitable, non discriminatoire et transparente
- Revoir la réglementation et envisager une **application souple des règles** relatives à l'activité des entreprises touristiques et de transport, comme celles d'attribution des créneaux dans les aéroports. Cela aidera les opérateurs à ajuster ou à interrompre leur activité s'il y a lieu, notamment en réduisant les formalités administratives requises.



I. GESTION DE LA CRISE & ATTÉNUATION DE L'IMPACT

4. Assurer la protection des consommateurs et la confiance

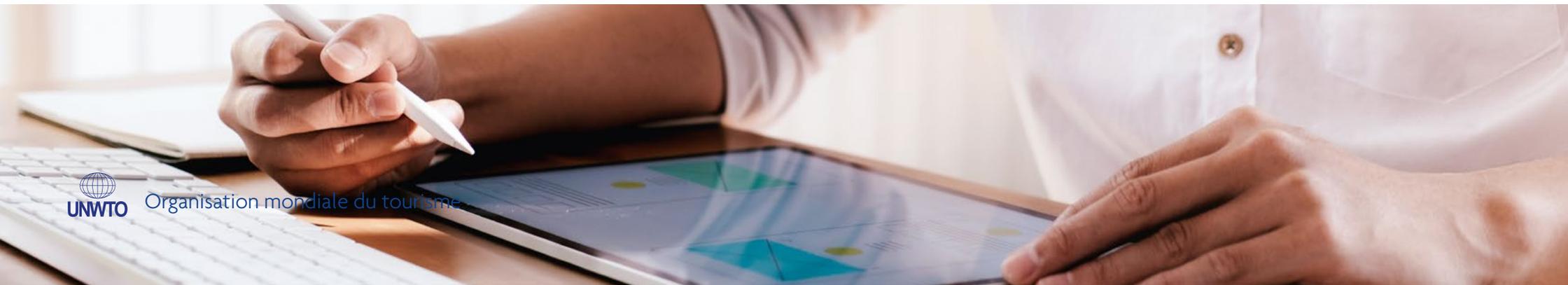
- Travailler avec le secteur privé à la promotion **d'arrangements équitables pour le consommateur**. Cela peut consister à reprogrammer les vacances et les vols annulés et à veiller à ce que le consommateur soit pleinement protégé. Il serait bon, dans la mesure du possible, d'utiliser d'autres mécanismes de règlement des litiges avec le consommateur que le recours aux tribunaux, de façon à limiter à un minimum les actions en justice.
- Étudier la possibilité de remettre des coupons correspondant aux réservations annulées, valables jusqu'à la fin 2020, pour **stimuler la demande** et aider le consommateur
- Explorer les moyens de régler la question des demandes de remboursement des versements d'acomptes par carte de crédit



I. GESTION DE LA CRISE & ATTÉNUATION DE L'IMPACT

5. Promouvoir l'acquisition de compétences, surtout de compétences numériques

- Soutenir les chômeurs dans leurs démarches d'**acquisition de nouvelles compétences** en prévision des phases de redressement. Les compétences utiles peuvent être celles liées au développement de nouveaux produits, au marketing, à l'analyse du marché et les compétences numériques en général.
- Mettre au point des **cours de formation en ligne** gratuits pour les personnes les plus en difficulté économique, comme celles touchées par le chômage, les travailleurs saisonniers et les personnes à qui l'on a réduit le temps de travail, en partenariat avec les universités et autres établissements d'enseignement et de formation
- Promouvoir les contenus gratuits d'organisations internationales, comme **l'Académie en ligne de l'OMT**, et appuyer la mise au point et la promotion de formations multilingues
- Coopérer avec les partenaires numériques pour dispenser une **formation aux compétences numériques** à l'intention des professionnels du tourisme actuels et futurs et faire mieux connaître les possibilités existantes d'apprentissage numérique
- Lancer des défis nationaux pour encourager et récompenser les start-up et les entrepreneurs proposant des solutions innovantes à la crise
- Mettre au point des programmes financés par des fonds publics **d'éducation et de formation professionnelle** pour le personnel des entreprises touristiques contraintes de fermer pendant la crise



I. GESTION DE LA CRISE & ATTÉNUATION DE L'IMPACT

6. Faire une place au tourisme dans les dispositifs économiques d'urgence nationaux, régionaux et mondiaux

- Faire en sorte que le tourisme et les transports soient **pleinement intégrés** aux dispositifs nationaux, régionaux et mondiaux d'urgence, d'atténuation et d'appui
- Veiller à inclure les administrations nationales du tourisme dans les programmes émanant des organisations internationales et régionales comme la Banque mondiale, les banques régionales et la Commission européenne. Cela permettra d'assurer un soutien aux MPME, à l'infrastructure touristique et à d'autres branches influant sur le tourisme.



I. GESTION DE LA CRISE & ATTÉNUATION DE L'IMPACT

7. Créer un mécanisme et des stratégies de gestion des crises

- S'il n'en existe pas, créer des mécanismes aux niveaux mondial, régional et national pour gérer la crise actuelle en mobilisant toutes les parties prenantes voulues
- **Unifier les messages** pour alimenter la confiance des consommateurs et les perceptions du grand public
- Mettre au point une stratégie de relations et de mobilisation auprès des médias et des influenceurs
- Mettre au point des **scénarios de crise** d'après les données et la dynamique actuelle de la crise
- Élaborer une **stratégie mondiale d'intervention en cas de crise** pour préparer le tourisme à répondre à de futurs besoins d'atténuation et de redressement.



II. MESURES DE RELANCE & ACCÉLÉRATION DU REDRESSEMENT

À cause de la chute brutale et sans précédent de la demande provoquée par la pandémie de COVID-19, le secteur des voyages et du tourisme aura besoin d'impulsions financières à l'appui du redressement. Les niveaux de relance nécessaires pourront varier d'un bout à l'autre de la chaîne de valeur du tourisme.

Sans préjudice d'une concurrence loyale, dans la transparence et là où c'est faisable, la priorité devrait aller à l'appui aux entreprises de toutes tailles, y compris par des politiques fiscales favorables et des plans de relance.

C'est aussi l'occasion de ménager une place centrale au tourisme dans les politiques nationales de développement et de faire de la durabilité une composante intrinsèque du secteur, à mesure qu'il se relève et retrouve le chemin de la croissance.



II. MESURES DE RELANCE & ACCÉLÉRATION DU REDRESSEMENT

8. Fournir des incitations financières à l'investissement et à l'exploitation touristiques

- Créer des incitations spéciales à l'appui de l'activité économique et du redressement à court terme des MPME, comme les **incitations à la transformation numérique**, à l'accès aux marchés, à la formation et au recrutement
- Promouvoir l'accélération des **investissements** programmés **dans les infrastructures** et étudier la possibilité de prévoir des incitations additionnelles à l'investissement direct étranger dans le tourisme
- Promouvoir l'infrastructure de transport, par exemple les voies express, trains à grande vitesse, aéroports, ports et systèmes de gestion du trafic aérien, dans une perspective à long terme. C'est souvent pour répondre aux besoins du tourisme, sans être dit expressément.
- Mettre en place des mécanismes d'investissement comprenant des incitations aux projets portant sur des installations existantes comme les déductions pour amortissement pour les hôtels, les crédits locaux subventionnés de rénovation ou d'agrandissement ou les projets d'efficacité énergétique améliorant la compétitivité
- Promouvoir les fonds encourageant **l'intégration et l'innovation de rupture des acteurs de la chaîne d'approvisionnement**, surtout le renforcement des MPME et des start-up spécialisées dans la technologie numérique de voyage
- Veiller à ce que tous les investissements obéissent aux principes de la durabilité et de l'accessibilité, notamment dans les transports, l'hébergement, les biens naturels et culturels. Cela renforcera encore plus la compétitivité du secteur.

II. MESURES DE RELANCE & ACCÉLÉRATION DU REDRESSEMENT

9. Réexaminer les taxes et redevances et la réglementation ayant une incidence sur les voyages et le tourisme

- Évaluer sous l'angle du redressement économique toutes les taxes et redevances et les réglementations générales et spécifiques pour le tourisme, les transports et les secteurs connexes
- Étendre ou créer de nouvelles **exonérations temporaires ou réductions d'impôts sur les sociétés**, taxes sur le transport aérien, TVA sur les hébergements et les restaurants, taxes touristiques et autres prélèvements
- Au stade de l'après-crise, là où ça n'a pas déjà été fait, promouvoir la **libéralisation du transport aérien** pour accroître la capacité aérienne et la connectivité dans l'optique du redressement (Les États voudront peut-être prendre des mesures temporaires d'assouplissement des droits d'accès au marché.)
- Réexaminer l'utilisation de l'espace aérien et des lignes aériennes et appuyer la mise en application de la **réglementation internationale** dans le but d'accélérer la réduction des coûts du carburant et des émissions de CO2

II. MESURES DE RELANCE & ACCÉLÉRATION DU REDRESSEMENT

10. Faire progresser la facilitation des voyages

- S'assurer que toutes éventuelles restrictions sur les voyages mises en place pour contrer la COVID-19 sont évaluées constamment et restent proportionnées à la menace pour la santé publique, sur la base des estimations locales du risque. Il convient de lever ces restrictions quand il est sûr de le faire, le moment venu et, autant que possible, en concertation avec les autres destinations de la région.
- Veiller à ce que les informations relatives aux restrictions sur les voyages et leur levée soient **accessibles, cohérentes et fiables**. Ces informations doivent être diffusées au secteur et aux consommateurs via tous les canaux de communication disponibles.
- Étudier la possibilité d'une simplification accrue des régimes de visa pour les visiteurs temporaires, **faire progresser la facilitation des visas** et les politiques en faveur de voyages fluides. Les gouvernements et les blocs régionaux devraient s'employer à faciliter les voyages dans le but de passer à des régimes de visa électronique/visa à l'arrivée/dispense de visa.



II. MESURES DE RELANCE & ACCÉLÉRATION DU REDRESSEMENT

11. Promouvoir les nouveaux emplois et l'acquisition de compétences, surtout numériques

- Créer des programmes spéciaux pour **promouvoir l'emploi** et l'acquisition de compétences, surtout de compétences numériques, pour le tourisme, et particulièrement à l'intention des chômeurs
- Mettre en place des salons et des plateformes en ligne d'emploi dans le tourisme
- Prévoir des aides aux programmes et aux mesures de **relèvement et de recyclage des compétences** afin de promouvoir les normes du secteur et d'aller plus loin dans la diffusion des technologies numériques
- Identifier de nouvelles formations axées sur le **développement des produits** et l'accès au marché des parties prenantes intervenant dans les domaines de la culture et des industries créatives (autour de l'artisanat, festivals, musique, théâtre, etc.) et du tourisme de nature, sportif, médical et de bien-être pour créer de nouveaux produits innovants toute l'année durant
- Fournir des incitations spéciales, comme les lignes de crédit (dont le micro-crédit), les plans de financement spécial, les prêts, les avantages sociaux ou fiscaux, pour les entreprises soutenant la création d'emplois. Cela peut passer soit par des mécanismes propres au secteur du tourisme, soit par le traitement prioritaire du tourisme dans les programmes de portée plus générale.



II. MESURES DE RELANCE & ACCÉLÉRATION DU REDRESSEMENT

11. Promouvoir les nouveaux emplois et l'acquisition de compétences, surtout numériques

- Concevoir des programmes spéciaux à l'**appui de l'entrepreneuriat** dans le tourisme. Cela fera avancer encore plus l'innovation et la transformation numérique.
- Promouvoir et encourager les chaînes d'approvisionnement courtes dans le tourisme et l'hébergement
- Veiller à l'**égalité d'accès** à ces mesures des femmes et des autres groupes, notamment les jeunes, les personnes handicapées, les populations rurales et autochtones. Cela aidera à établir une chaîne d'approvisionnement locale plus inclusive et plus diversifiée.
- Appuyer et accroître les programmes financés par des fonds publics d'éducation et de formation au tourisme



II. MESURES DE RELANCE & ACCÉLÉRATION DU REDRESSEMENT

12. Prendre en compte la durabilité environnementale dans les dispositifs de relance et de redressement

- Aborder **le redressement comme une chance à saisir** de mettre le secteur sur les rails d'un nouveau modèle de production et de consommation durables
- Des mesures de protection de l'environnement doivent être intégrées aux régimes d'incitations et d'investissement et aux fonds spéciaux. Celles-ci peuvent recouvrir l'utilisation rationnelle des ressources (efficacité énergétique et utilisation efficace des ressources en eau, gestion des déchets) et des mesures de réduction des émissions de CO₂. Le secteur pourra ainsi améliorer la durabilité environnementale de l'exploitation touristique et se rapprocher des donateurs internationaux attachés à la durabilité, ce qui se fera au profit du redressement du secteur.



II. MESURES DE RELANCE & ACCÉLÉRATION DU REDRESSEMENT

13. Connaître le marché et agir rapidement pour rétablir la confiance et stimuler la demande

- Communiquer dans la transparence et aider les destinations et les entreprises à rétablir la confiance parmi les consommateurs pour faire redémarrer les voyages dès que la situation sanitaire le permettra
- Étudier l'opportunité de réaménager le calendrier des vacances et, si possible, introduire des jours fériés vers la fin de l'année. Inciter les entreprises à distribuer des chèques vacances à leurs employés pour **stimuler la demande après la crise** et, dans les pays où l'État est un employeur important, envisager d'appuyer les voyages et le tourisme à l'aide de prestations pour les employés.
- Investir dans les systèmes de données et de veille pour suivre les comportements, anticiper les tendances et adapter les stratégies de conception et de commercialisation des produits
- Identifier et **mettre au point des promotions spéciales** pour les marchés et les segments ayant tendance à rebondir plus vite, comme les voyages spécialisés ou le marché du tourisme interne
- Promouvoir **le tourisme interne** pour commencer à reconstruire les économies nationales. Les touristes internes devraient être les premiers à recommencer à voyager et à réamorcer la demande. Il faudrait avoir en place des activités de marketing et des incitations facilitant les voyages internes et encourageant un allongement de la durée de séjour. Cela peut prendre la forme de tarifs plus compétitifs, de promotions spéciales ou d'incitations à voyager de la part des employeurs, surtout vers les destinations dépendant fortement du tourisme.



II. MESURES DE RELANCE & ACCÉLÉRATION DU REDRESSEMENT

13. Connaître le marché et agir rapidement pour rétablir la confiance et stimuler la demande

- Vu les effets de la crise sur la haute saison dans l'hémisphère Nord, il serait bon de **mettre en avant les produits proposés hors saison touristique**. On pourra mener des campagnes de promotion d'expériences et d'événements toute l'année, préparer le secteur à adapter ses activités et à gérer les flux touristiques, et encourager la connectivité au cours des derniers mois de l'année.
- Utiliser à plein le potentiel des réseaux sociaux et de la génération du Millénaire pour faire de nouveau valoir les bienfaits des voyages, en particulier sur les marchés internes



II. MESURES DE RELANCE & ACCÉLÉRATION DU REDRESSEMENT

14. Donner une impulsion au marketing et aux événements et réunions

- Apporter un appui aux administrations du tourisme, aux échelons national et local, pour doper leur action marketing
- Constituer des fonds spéciaux pour **attirer des conférences internationales** et des événements, organiser des événements locaux et appuyer le redressement dans les destinations moins résilientes. C'est particulièrement important pour les destinations plus tributaires du tourisme et pour les populations des zones rurales.
- Aider les entreprises par **une réduction ou une dispense des droits d'entrée** pour participer à des foires et salons du tourisme, d'autres événements et activités de marketing
- Investir dans le marketing numérique pour des actions ciblées et un plus haut rendement de l'investissement
- Fournir des incitations au développement de produits, de segments de marché et d'activités de marketing contribuant à un secteur des voyages et du tourisme **plus responsable et plus durable**
- Mener des campagnes en faveur de voyages informés et responsables contribuant aux économies locales et à la protection du patrimoine culturel et des ressources naturelles

II. MESURES DE RELANCE & ACCÉLÉRATION DU REDRESSEMENT

15. Investir dans les partenariats

- Mettre sur pied un comité de redressement du tourisme composé de représentants des administrations du tourisme à tous les niveaux (national et local), d'autres ministères pertinents (commerce, transports, éducation, affaires étrangères, intérieur, etc.), d'associations du secteur privé, de compagnies aériennes, de représentants des travailleurs et autres partenaires intéressés comme les entreprises de technologie et les banques
- Définir un **plan d'action commun** fixant des objectifs clairs, adoptant une démarche inclusive et arrêtant la répartition des ressources et des responsabilités. Suivre l'exécution et l'avancement
- Promouvoir les plateformes numériques d'investissement pour assurer le suivi, la promotion et les coinvestissements à la lumière des projets stratégiques recevant un traitement prioritaire et des programmes d'action des ODD



II. MESURES DE RELANCE & ACCÉLÉRATION DU REDRESSEMENT

16.
Faire une place au
tourisme durable
dans les programmes
de redressement
nationaux, régionaux
et internationaux
et dans l'aide au
développement

- Le tourisme devrait figurer dans les **programmes de relance**. Les programmes généraux d'abattements fiscaux, de promotion des exportations, d'aide à l'emploi ou de reconversion devraient bénéficier au secteur.
- Le tourisme peut bénéficier énormément des investissements dans l'infrastructure, de par leurs effets directs sur l'emploi dans le bâtiment et les secteurs apparentés. Les trains à grande vitesse, les installations portuaires et aéroportuaires, les gares et les grandes artères autoroutières tombent tous dans cette catégorie, de même que la rénovation écologiquement viable et la protection contre les effets climatiques des hôtels, attractions et autres équipements touristiques.
- L'aide au développement peut débloquer des **moyens pour le redressement** de l'emploi et des marchés, l'amélioration de la gouvernance et l'appui aux entreprises dans tout l'écosystème de la chaîne de valeur du tourisme.
- Les acteurs du tourisme devraient s'assurer que le secteur bénéficie de l'appui disponible auprès d'organisations internationales et régionales telles que le FMI, la Banque mondiale, les banques régionales et la Commission européenne.
- Veiller à ce que la durabilité soit au cœur de tout programme de redressement du tourisme, en voyant dans cette crise une **occasion d'opérer une transformation**



III. PRÉPARER DEMAIN

Le tourisme a le potentiel de se redresser et de retrouver sa place essentielle au sein des économies nationales et du cadre plus large des priorités du développement durable.

Cette crise peut aussi offrir une occasion inédite de reconfigurer le secteur pour en assurer non seulement la croissance, mais une croissance meilleure ayant comme priorités l'inclusivité, la durabilité et la responsabilité. En outre, pour construire l'avenir, il faudrait prêter une attention particulière au renforcement de la résilience et à la promotion de la durabilité à tous les niveaux.



III. PRÉPARER DEMAIN

17. Diversifier les marchés, les produits et les services

- Diversifier le tourisme pour éviter de dépendre d'une seule activité et d'un seul produit. Les visiteurs étrangers sont des exportations de grande valeur et doivent être pris en considération dans les programmes nationaux de promotion des exportations. Parallèlement, les marchés internes sont souvent l'épine dorsale du secteur.
- Accroître la compétitivité des voyages internes et intrarégionaux par une **amélioration de la connectivité** et une plus grande facilitation des voyages
- Tenir compte des **évolutions qui sous-tendent la demande**. Il sera crucial de comprendre les changements pouvant survenir après la crise aux niveaux des préférences et du comportement du consommateur.
- Doter les populations et les groupes les plus vulnérables des capacités voulues pour développer de **nouveaux produits touristiques** à l'appui des zones rurales et des populations défavorisées
- Faciliter et/ou renforcer les formules de tourisme social visant les séniors, les familles, les jeunes et les personnes handicapées



III. PRÉPARER DEMAIN

18. Investir dans les systèmes d'analyse du marché et la transformation numérique

- Il est essentiel que les décisions et les stratégies reposent sur des données factuelles, surtout en temps de crise. Investir dans les données, l'analyse et les partenariats permettant un **suivi à court terme** et de près du développement et de l'impact du tourisme
- Établir des observatoires du tourisme durable aux échelons national et local pour mesurer le tourisme dans toutes ses dimensions, en partenariat avec les parties intéressées, et communiquer ces informations au secteur
- Entrer de plain-pied dans la transformation numérique et **stimuler les écosystèmes de l'innovation** dans les secteurs public et privé

III. PRÉPARER DEMAIN

19. Renforcer la gouvernance du tourisme à tous les niveaux

- Créer, pour le tourisme, des mécanismes nationaux de gouvernance associant pleinement le secteur privé et les populations locales et mobilisant **l'ensemble de l'administration**
- Développer et renforcer les organismes de gestion des destinations (OGD) pour un **développement efficace et durable** du tourisme au niveau local
- Renforcer les capacités institutionnelles parmi les structures des autorités locales et régionales pour une meilleure résilience et un rebond plus rapide
- Inclure les associations de travailleurs et la société civile et **promouvoir les plateformes citoyennes** pour que toutes les voix soient entendues



III. PRÉPARER DEMAIN

20.

Se préparer aux crises, renforcer la résilience et veiller à ce que le tourisme fasse partie des mécanismes et des systèmes nationaux d'urgence

- À crise mondiale, solution mondiale. Les gouvernements devraient, via l'OMT, créer pour le tourisme un mécanisme mondial d'intervention en cas de crise.
- Passer en revue tous les enseignements tirés, notamment la nécessité d'améliorer l'analyse des risques et la préparation aux crises aussi bien dans le secteur public que dans le secteur privé
- Veiller à ce que le tourisme et les transports soient inclus dans les **mécanismes** et les systèmes **nationaux d'urgence**
- Formuler des plans d'urgence pour le tourisme et adopter pleinement les **principes de la préparation aux crises** et de la gestion des crises dans le secteur du tourisme
- Revoir les règles et la réglementation existantes définissant la relation entre les consommateurs, les prestataires, les intermédiaires et les polices d'assurance pour mieux couvrir les périodes exceptionnelles et répartir les risques associés à une crise
- Veiller au respect et à l'application du Règlement sanitaire international



III. PRÉPARER DEMAIN

21.

Investir dans le capital humain et la mise en valeur des talents

- Réexaminer et mettre à jour la stratégie nationale en matière de capital humain pour le tourisme
- Renforcer la résilience et préparer **l'avenir du travail** en s'appuyant sur une main-d'œuvre compétente et préparée et sur des stratégies adéquates d'éducation et de formation
- Établir des partenariats avec les dirigeants du secteur des voyages et du tourisme, des universités, des établissements d'enseignement, des acteurs numériques, des chambres de commerce et des associations touristiques pour **développer les nouvelles compétences** pour l'avenir du travail et répondre aux besoins en compétences du secteur
- Veiller à ce que les stratégies en matière de capital humain incluent expressément les groupes les plus vulnérables tels que les femmes, les jeunes, les immigrants et les personnes handicapées
- Respecter les principes du **travail décent** et de **l'égalité des chances**. Les employeurs devraient assurer un environnement de travail sûr et sain en prenant des mesures de prévention et de précaution pour réduire à un minimum l'exposition de leurs employés aux risques.



III. PRÉPARER DEMAIN

22. Assurer une place solide au tourisme durable dans les priorités nationales

- Veiller à ce que le tourisme figure parmi les priorités nationales, compte tenu de sa capacité de créer des emplois, de **promouvoir la croissance économique** et l'inclusion et de faire avancer la durabilité
- Adopter une approche du développement du tourisme mobilisant l'ensemble de l'administration en établissant des conseils nationaux du tourisme pour la coordination de toutes les politiques et la coopération avec le secteur privé



III. PRÉPARER DEMAIN

23. Transition vers l'économie circulaire et appropriation des ODD

- Cette crise pourrait compromettre notre aptitude collective à atteindre les 17 ODD d'ici 2030. Définir, réviser ou renforcer la **mise en œuvre d'un tourisme durable et responsable** dans le cadre des ODD
- Appuyer le passage à une économie circulaire. Cette crise est aussi une occasion de mettre davantage l'accent sur la formulation de stratégies favorisant une action et des décisions concertées de tous les acteurs (producteurs, distributeurs, consommateurs, etc.) de la chaîne de valeur du tourisme. Cela peut contribuer à **l'intégration d'une logique circulaire dans l'exploitation touristique**, au passage à une exploitation touristique bas carbone utilisant les ressources de manière plus rationnelle tout en améliorant la compétitivité et la résilience du secteur dans son ensemble.
- Un ralliement plus complet à la durabilité permettra au tourisme, en tant que secteur, de nouer des liens plus étroits avec le système plus vaste des Nations Unies. Il est vital que le tourisme soit un secteur résilient pour devenir un partenaire clé des organismes des Nations Unies, des organisations internationales et des institutions financières internationales, alors que la communauté mondiale œuvre à l'accomplissement du Programme 2030.



[Conseils de l'OMS pour les voyages](#)

[L'action de l'OMT face à la COVID-19](#)

[FMI : Riposter à la COVID-19](#)

[FMI : Limiter les répercussions économiques du coronavirus en menant de vastes politiques ciblées](#)

[OCDE : Lutte contre le coronavirus](#)

[OCDE : L'action des pouvoirs publics pour les PME](#)



RESSOURCES UTILES