

**ORGANISATION DE COOPERATION ET  
DE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUES**



**COMITÉ DU TOURISME**

**Conférence sur l'innovation et la croissance  
dans le secteur du tourisme**

**18-19 septembre 2003 à Lugano**

La réunion aura lieu à l'Aula Magna de l'Université de Lugano, Via Giuseppe Buffi 13,  
6900 Lugano (Suisse) et commencera à 9h00 le premier jour

**CONFÉRENCE SUR LA CROISSANCE ET L'INNOVATION  
DANS LE SECTEUR DU TOURISME**

<b>MARDI 18 SEPTEMBRE 2003</b>	
<i>9h00-10h00 – Ouverture</i>	Déclarations de l'OCDE et de la Suisse
<i>10h00-11h00 – Discours</i>	L'innovation et la croissance économique
<i>11h30-13h00 - Session 1</i>	Les caractéristiques et la dynamique du processus d'innovation dans le secteur du tourisme.
Déjeuner dans l' <i>Aula Magna</i> , Università della Svizzera italiana (USI)	
<i>14h30-16h00 - Session 2</i>	Innovations et applications de base dans le secteur du tourisme
<i>16h30-17h30 - Session 3</i>	Un élément clé d'une politique du tourisme novatrice et efficace : les comptes satellites du tourisme.
En soirée: visite de Morcote, concert, dîner sur le lac	
<b>VENDREDI 19 SEPTEMBRE 2003</b>	
<i>9h00-10h30 - Session 4</i>	Initiatives et programmes gouvernementaux dans le domaine du tourisme
<i>10h45-12h15 - Session 5</i>	La nécessité d'une politique du tourisme axée sur l'innovation
<i>12h15-12h30 - Conclusions du Président</i>	Implications pour les travaux futurs de l'OCDE sur la politique du tourisme
Déjeuner sur le mont San Salvatore	

**CONFÉRENCE SUR L'INNOVATION ET LA CROISSANCE  
DANS LE SECTEUR DU TOURISME**

**ORDRE DU JOUR ANNOTE**

**1. PROGRAMME DE LA CONFERENCE**

**Jeudi 18 Septembre 2003**

**9h00-13h00**

**Discours de bienvenue**

*Prof. Dr. Marco Baggolini, Président de l'Università della Svizzera italiana, Lugano*

**Déclarations d'ouverture de l'OCDE et de la Suisse**

*M. Takayuki Matsuo, Directeur de la Science, de la Technologie et de l'industrie, OCDE*

*Dr. Eric Scheidegger, Ambassadeur, Secrétariat d'État aux Affaires économiques, Suisse*

**Discours programme :**

*L'innovation et la croissance économique*

*Prof. Nathan Rosenberg, Université de Stanford, Californie, Etats-Unis*

*Innovation et intervention de l'État : Avons-nous besoin d'une politique de l'innovation ?*

*Prof. Rico Maggi, Université de Suisse italienne, Suisse*

**Session 1 : Caractéristiques et dynamique du processus d'innovation dans le secteur du tourisme**

Les services de tourisme sont très fragmentés et largement dominés par les petites et moyennes entreprises. Pour survivre dans un environnement de plus en plus compétitif et mondialisé, les entreprises doivent réaliser des économies d'échelle et de gamme afin de réduire leurs coûts, d'accroître leur productivité et de renforcer leur position sur des marchés contestés. Des mécanismes d'innovation et de coopération peuvent les aider à s'adapter au changement et à améliorer leur compétitivité.

Si l'industrie internationale du voyage – *par exemple*, les grands voyagistes, les compagnies aériennes et les chaînes hôtelières – est capable de produire, à l'échelle industrielle, des forfaits offrant un rapport qualité-prix avantageux, les petites et moyennes entreprises doivent s'adapter pour surmonter les désavantages liés à leur taille insuffisante et à la fragmentation de la chaîne de services au lieu de destination.

L'innovation et la coopération dans le domaine du tourisme peuvent prendre diverses formes, depuis l'intégration horizontale et verticale, jusqu'à de nouvelles structures qui encouragent les processus d'innovation dans la conception des produits, la commercialisation et l'organisation.

La session 1 sera structurée autour de deux interventions :

1. Amélioration des produits ou innovation : quelle est la clé de la réussite touristique ?

*Prof. Klaus Weiermair, Directeur de l'Institut de l'économie du tourisme et des services, Université d'Innsbruck, Autriche.*

2. Une approche conceptuelle et dynamique de l'innovation touristique

*Prof. François-Xavier Decelle, Rapporteur auprès du Conseil National du Tourisme sur le projet «tourisme et innovation», Maître de Conférences à l'Institut de Recherche et d'Études Supérieures du Tourisme (IREST), France*

**Jeudi 18 septembre 2003**

**14h30-17h30**

## **Session 2 : Innovations et applications de base dans le domaine du tourisme**

Les grandes innovations de base, notamment dans le secteur des transports et des nouvelles technologies de l'information, ont contribué à rendre le secteur touristique plus productif. L'innovation touristique est avant tout axée sur les processus de production.

L'intensité et la diffusion de l'innovation varient selon les caractéristiques des branches touristiques. Ainsi, les grandes entreprises de l'industrie du tourisme et du transport, telles que les voyagistes, les compagnies aériennes ou les chaînes hôtelières, se sont industrialisées. L'innovation permanente y est devenue pratique courante. C'est un facteur de production qui confère un avantage concurrentiel. On innove pour conquérir des parts de marché.

Les petites et moyennes entreprises (PME) ne peuvent pas être aussi novatrices. Elles ne disposent pas de divisions de recherche et de développement leur permettant de promouvoir l'innovation. Pourtant, ces PME peuvent surmonter cet obstacle en imitant et en appliquant des innovations qui sont sur le marché. Elles ont aussi la possibilité de gagner en taille grâce à la coopération avec d'autres entreprises, qui leur permet d'augmenter leur capacité d'innovation.

La session 2 sera structurée autour de trois interventions :

1. L'innovation est-elle devenue une pratique courante permettant aux entreprises de se démarquer de la concurrence dans l'industrie du voyage ?

*Prof. Martin Brackenbury, Président du Conseil professionnel de l'Organisation Mondiale du Tourisme, Président de la Fédération Internationale des voyagistes, Royaume-Uni.*

2. La cybergestion du marketing de destination : comment créer une grappe d'innovation dans le domaine des technologies appliquées de l'information.

*M. Jürg Schmid, Directeur général de l'office national du tourisme de la Suisse "Suisse Tourisme", Suisse.*

### **Session 3 : Un élément clé d'une politique novatrice et efficace du tourisme : les comptes satellites du tourisme**

Les comptes satellites du tourisme donnent une nouvelle vision des composantes et de la dynamique de l'industrie du tourisme et permettent aux responsables politiques et aux décideurs de l'entreprise d'obtenir des informations essentielles pour affiner leurs stratégies en matière de planification, d'investissements, de commercialisation, de ressources humaines, de développement et d'innovation. Non seulement les comptes satellites cernent l'importance économique du tourisme dans l'économie nationale, mais ils fournissent également des renseignements détaillés sur l'importance relative des diverses composantes du secteur du tourisme, sur leur dynamique et leur contribution du point de vue économique. De plus, l'élargissement en cours de ces comptes porte sur les ressources humaines, des indicateurs régionaux ainsi que des indicateurs de performances microéconomiques, qui sont des éléments très importants pour examiner le développement de l'industrie.

Les comptes satellites du tourisme modifient l'optique dans laquelle les pouvoirs publics et les chefs d'entreprise abordent le tourisme. Ils éclairent d'un jour neuf les activités économiques associées à cette activité et révèlent des liens qui à leur tour stimulent le développement de nouvelles formes de coopération et d'alliances. En permettant de mieux comprendre la structure de la production, de la consommation touristique et de la redistribution dans la chaîne de valeur, les comptes satellites donnent davantage de moyens au gouvernement pour exploiter les atouts et les avantages comparatifs de chaque composante de l'industrie. Ils aident les pouvoirs publics et la profession à prendre véritablement conscience des performances actuelles et futures du tourisme et à traduire cette information en stratégies d'innovation et de coopération qui appuieront la croissance future du secteur.

La session 3 sera structurée autour de deux interventions :

1. L'expérience de l'État de Hawaïi.

*Dr Pearl Imada-Iboshi, conseiller pour la politique pour le Gouverneur d'Hawaïi, Etats-Unis.*

2. Le nouveau compte satellite du tourisme de la Suisse.

*Dr. Karl Koch, Secrétariat d'État aux Affaires économiques, Suisse.*

**Vendredi, 19 septembre 2003**

**9h00-12h30**

### **Session 4 : Initiatives et programmes gouvernementaux dans le domaine du tourisme**

Bien que le moteur du tourisme soit le secteur privé, ce sont les pouvoirs publics qui façonnent son cadre de fonctionnement, mettent à disposition une bonne part de l'infrastructure nécessaire, encouragent l'innovation, la recherche et le développement et prennent en charge la fourniture de biens publics tels que les ressources naturelles et culturelles, que demandent les consommateurs et la profession. Le traitement de

questions telles que la mondialisation de l'économie, la régionalisation ou le développement durable exige des institutions publiques une adaptation et une capacité d'innovation poussées et crée de nouvelles tâches pour les pouvoirs publics, qui doivent être capables de formuler et de mettre en oeuvre efficacement des politiques et des stratégies touristiques dans un cadre d'action plus vaste.

De nombreux pays de l'OCDE, qui constituent des destinations touristiques traditionnelles, doivent rajeunir leur offre touristique pour répondre aux nouvelles exigences des touristes du marché mondial. Pour aider les entreprises et les destinations touristiques, les gouvernements élaborent de nouvelles stratégies visant à renforcer leur capacité d'innovation et de coopération. Les actions menées à cet égard ont essentiellement pour but d'accroître le potentiel de croissance et la compétitivité des destinations et des entreprises, en particulier celles qui sont désavantagées par une taille insuffisante.

Dans les économies de services de l'OCDE, le tourisme peut être vu comme faisant partie de la nouvelle économie, dans la mesure où il est largement tributaire des technologies de l'information et d'autres nouvelles technologies. Certains classent même le tourisme dans l'« économie de l'expérience », en voie de formation, qui désigne l'ensemble des relations visant à assurer le bien-être personnel sur les plans émotionnel, intellectuel et physique.

La session 4 sera structurée autour de trois interventions qui examineront l'expérience des gouvernements en matière de systèmes d'incitation dans le domaine du tourisme :

1. Innovation et partenariats public/privé : Pourquoi le gouvernement canadien appuie-t-il la coopération dans le domaine du tourisme ?

*M. Pierre Gauthier, Directeur exécutif des partenariats, Commission canadienne du Tourisme, Canada.*

2. L'initiative française en matière d'innovation touristique : comment rajeunir l'offre et accroître la productivité du secteur ?

*M. André-Jean Guérin, Directeur de l'Agence française de l'ingénierie du tourisme AFIT, France.*

3. L'innovation en matière de conception de produits et de commercialisation : la méthode du gouvernement australien.

*M. Bob Pegler, Ministre-Conseiller, Industrie, Tourisme et Ressources, Délégation de l'Australie auprès de l'OCDE, Australie*

## **Session 5 : La nécessité d'une politique du tourisme axée sur l'innovation**

Le tourisme se trouve confronté à d'importants défis intersectoriels. L'élaboration d'un cadre d'action propice à la croissance et à la compétitivité passe par l'établissement de mécanismes de coopération adaptés afin de réduire l'incompatibilité d'objectifs liés aux aspects "transversaux" de la politique du tourisme et d'accroître l'efficacité des autorités responsables du développement touristique. Le tourisme se trouve également confronté à d'importants défis industriels/sectoriels. Les aides et incitations fournies par les pouvoirs publics devraient privilégier les activités dont le marché est défaillant. Une action spécifique visant à soutenir l'activité entrepreneuriale, en particulier pour les petites structures, ne devrait pas créer de distorsions entre les entreprises. Des mécanismes d'innovation peuvent contribuer à renforcer la compétitivité dans la profession.

Les nouveaux mécanismes de promotion de l'innovation et de coopération dans le domaine touristique devraient s'appuyer sur une stratégie clairement définie et être encadrés par des lignes directrices adaptées pour faire en sorte qu'ils favorisent un marché concurrentiel, laissant jouer librement les forces en présence, dans le respect de l'environnement.

La session 5 se déroulera sous forme de table ronde qui permettra la tenue d'un débat sur les positions des différents gouvernements des pays de l'OCDE.

**Points de vue des gouvernements :**

*M. John C. Grech, Président, Office du tourisme de Malte, Malte*

*M. Sanjiv Singh, Directeur de la recherche stratégique, Tourisme Afrique du Sud, Afrique du Sud*

*M. R. Franco Vitale, Directeur général du département du tourisme, Ministère de l'industrie, du commerce et de l'artisanat, Italie.*

*Dr. Helmut Krueger, Chef de la division de la politique du tourisme, Ministère fédéral de l'économie et de la technologie, Allemagne.*

**Conclusions du Président**

Le Président présentera une synthèse des débats et invitera les participants à formuler leurs commentaires. On accordera une attention particulière aux implications du débat pour les travaux futurs sur la politique du tourisme dans le cadre de l'OCDE.

*Prof. Peter Keller, Président du Comité du Tourisme.*

**CONFÉRENCE SUR L'INNOVATION ET LA CROISSANCE  
DANS LE SECTEUR DU TOURISME**

**ORDRE DU JOUR ANNOTE**

**2. INFORMATIONS GÉNÉRALES**

**Lieu de la conférence**

1. La Conférence de l'OCDE sur l'Innovation et la Croissance dans le secteur du Tourisme se tiendra le jeudi 18 septembre de 9h à 17h30 et le vendredi 19 septembre, de 9h à 13h, dans le Aula Magna de l'Université de Lugano.

Università della Svizzera italiana  
Via Giuseppe Buffi 13  
6900 Lugano, Suisse

2. Une réception de bienvenue sera organisée le mercredi 17 septembre 2003, à partir de 20h, à la Mairie de Lugano.

**Inscription**

3. Aucun frais d'inscription n'est requis pour participer à la Conférence et au programme social. Les participants sont invités à remplir le formulaire d'inscription ci-joint (voir annexe 1) et à le retourner **avant le 5 septembre 2003**, au Secrétariat de l'OCDE.

**Transport**

5. Différentes compagnies aériennes proposent des vols à destination des aéroports de Zurich (Suisse) et Malpensa (Italie). De ces aéroports, plusieurs possibilités permettent de rejoindre Lugano :

De Malpensa	par navette	Huit connections par jour de Malpensa à Lugano de 9h à 22h45 et de Lugano à Malpensa de 6h35 à 20h. Le trajet prend environ 50 minutes. Voir : <a href="http://www.busexpress.ch/shuttle.asp">http://www.busexpress.ch/shuttle.asp</a>
-------------	-------------	---

De Zurich:	Par avion	Zurich à Lugano-Agno:	Lugano-Agno à Zurich
		07.05 – 07.50	06.00 – 06.45
		09.45 – 10.30	08.20 – 09.10
		12.30 – 13.15	11.00 – 11.50
		15.05 – 15.45*	13.45 – 14.35
		17.30 – 18.15	16.15 – 17.05*
		21.00 – 21.45	18.40 – 19.30

\* sauf samedi et dimanche

Par train: Fréquentes connections entre l'aéroport de Zurich et la gare centrale de Zurich.  
Connections directes entre la gare centrale de Zurich et Lugano de 6h30 à 22h, et entre Lugano et la gare centrale de Zurich de 6h à 20h30 (durée environ 3 heures).  
Voir: [http://www.sbb.ch/pv/index\\_d.htm](http://www.sbb.ch/pv/index_d.htm).

### Organisation du voyage

Les participants sont invités à s'occuper directement de leurs réservations. Ils peuvent utiliser les services proposés par « SR Special Events Incoming » et contacter :

Mme. Raffaella Biffi  
Tel: +41-91-960 23 23  
E-mail: [raffaella.biffi@citsuisse.ch](mailto:raffaella.biffi@citsuisse.ch)

*Merci de mentionner la référence « OCDE ».*

### Hébergement

7. Des tarifs préférentiels ont été obtenus pour tous les participants dans les hôtels suivants (voir l'annexe II pour plus de détails) :

	Chambre single (petit déjeuner inclus)	(approx. en Euro)	Chambre double (petit déjeuner inclus)	(approx. en Euro)
Grand Hotel Villa Castagnola	SFr. 250.-	167	SFr. 365.-	244
Hotel Lugano Dante	SFr. 180.-	120	SFr. 230.-	154
Hotel de la Paix	SFr. 140.-	94	SFr. 180.-	120
Hotel Holiday Inn	SFr. 140.-	94	SFr. 190.-	127
Hotel Excelsior	SFr. 120.-	80	SFr. 170.-	114
Hotel Ceresio	SFr. 90.-	60	SFr. 130.-	87

### Programme social

9. Le programme social est présenté en Annexe III. Tous les participants, ainsi que les personnes accompagnantes, sont invités à participer à au programme social proposé par les autorités suisses.

### **Documentation, langues de travail et site Internet**

10. Il y aura une interprétation simultanée en anglais et en français. En ce qui concerne la documentation, elle inclue les documents préparés par les participants.

Le site Internet de la Conférence <http://www.oecd-conference-lugano.ch/> fournit un accès facile aux informations et à la documentation.

CONFERENCE "INNOVATION ET CROISSANCE DANS LE DOMAINE DU TOURISME"

18 ET 19 SEPTEMBRE 2003, LUGANO (SUISSE)

ANNEXE I - FICHE D'INSCRIPTION

Date limite : 5 septembre 2003

Nom et prénom : .....

Fonction : .....

Pays/Organisation : .....

Adresse postale : .....

Boîte postale : .....Code postal : .....

Pays : .....

Tél : .....E-mail : .....Télécopie : .....

*Fiche à retourner à :*

**Alain Dupeyras**  
Direction de la science, de la technologie et de l'industrie  
Responsable du programme sur le tourisme  
OCDE  
2 rue André Pascal, 75775 Paris Cedex 16  
Téléphone : 33-(0)1.45.24.91.45, télécopie : 33-(0)1.44.30.62.57  
Email : [alain.dupeyras@oecd.org](mailto:alain.dupeyras@oecd.org)

CONFERENCE "INNOVATION ET CROISSANCE DANS LE DOMAINE DU TOURISME"

18 ET 19 SEPTEMBRE 2003, LUGANO (SUISSE)

ANNEXE II - FORMULAIRE DE RESERVATION POUR L'HOTEL

ou

sur online-reservation at <http://www.oecd-conference-lugano.ch> Date limite : 5 septembre 2003

**Hébergement**

Ces tarifs sont valables pour la période du 17 au 20 septembre 2003

**Merci de sélectionner votre hôtel:**

GRAND HOTEL VILLA CASTAGNOLA \*\*\*\*\* ( 5 Star Deluxe Hotel )

Location: [www.villa.castagnola.ch](http://www.villa.castagnola.ch)

Single : CHF. 250.—/ Euro: 167,-- Double : CHF. 365.—/ Euro: 244,--

HOTEL DE LA PAIX: \*\*\*\* ( 4 Star First Class Hotel )

Location: [www.delapaix.ch](http://www.delapaix.ch)

Single : CHF. 140,--/ Euro: 94,-- Double : CHF. 180.—/ Euro: 120,--

HOTEL LUGANO DANTE CENTER \*\*\*\* ( 4 Star First Class city Hotel )

Location: [www.hotel-luganodante.com](http://www.hotel-luganodante.com)

Double utilisé comme single : CHF. 180.—/ Euro: 120,-- Double : CHF. 230.—/ Euro: 154,--

HOTEL HOLIDAY INN Lugano Centre (\*\*\*\* 4 Star First Class Hotel )

Location: [www.holiday-inn.com/luganocentre](http://www.holiday-inn.com/luganocentre)

Single : CHF. 140.00 / Euro: 94,-- Double : CHF. 190.—/ Euro: 127,--

HOTEL CERESIO ( \*\*\* 3 Star economic City Hotel) walking distance University

Location: Via Balestra 19 – 6900 LUGANO ( no homepage available )

Single : CHF. 90.-- / Euro: 60,-- Double : CHF.130.-- / Euro: 87,--

HOTEL EXCELSIOR ( 3\*\*\* Star City Hotel)

Location: [www.excelsior.ch](http://www.excelsior.ch)

Single : CHF. 120.—/ Euro: 80,-- Double utilisé comme single : CHF. 160.— / Euro: 107,--

Double ; CHF. 170.—/ Euro: 114,--

(Ces tarifs inclus le petit déjeuner, les taxes et le service -- tarif par chambre et par nuitée)

Nom :.....	Prénom :.....
Date d'arrivée :.....	Date de départ : .....
Hôtel :.....	Type de chambre :.....
Afin de confirmer et garantir votre réservation, merci de nous fournir un numéro de carte bancaire :	
Carte de crédit :.....	Exp/ date :.....

Toutes les requêtes seront satisfaites dans la limite des disponibilités au moment de la demande. Une confirmation écrite vous parviendra une fois que la disponibilité de la chambre aura été confirmée par l'hôtel concerné.

*Une fois le formulaire rempli, merci de le retourner à l'adresse ci-après :*

**SR Special Events Incoming  
Mme Sabine Rettich  
Via Cantonale 20  
6900 LUGANO Switzerland**

Tel.: +41 91 924 95 25  
Fax : +41 91 924 95 26  
E-mail: [info@specialevents.ch](mailto:info@specialevents.ch)  
[www.specialevents.ch](http://www.specialevents.ch)

**CONFERENCE "INNOVATION ET CROISSANCE DANS LE DOMAINE DU TOURISME"**

**18 ET 19 SEPTEMBRE 2003, LUGANO (SUISSE)**

**ANNEXE III – PROGRAMME SOCIAL**

**Date limite : 5 septembre 2003**

**17 septembre 2003**

Réception de bienvenue à la Mairie de Lugano (à partir de 20h)

**Oui, je souhaite participer :**

Nom : ..... Nombre de personnes : .....

**18 septembre 2003**

Programme de la soirée (18h – 22h)

Départ par bateau privé de Lugano à Morcote (durée environ 1 heure)

Petite balade en direction de l'église Madonna del Sasso (10 minutes environ)

Concert classique Quartet (W. Amadeus Mozart ) durée 30 minutes.

Après le concert, retour vers la jetée (petite marche vers le centre-ville)

Croisière nocturne sur le lac de Lugano et dîner à bord

**Oui, je souhaite participer :**

Nom : ..... Nombre de personnes : .....

**19 septembre 2003**

Déjeuner au sommet du Mont San Salvatore :

Transfert par bus jusqu'au téléphérique de Paradiso / Courte montée en téléphérique

Déjeuner ( Ristorante Vetta )

Après déjeuner : Découverte de l'héritage architectural de Ticino.

Visite guidée présentée par PAOLO SCIOLLI, architecte (de 15h à 18h)

**Oui, je souhaite participer :**

Nom : ..... Nombre de personnes : .....

**Une fois complété, merci de le retourner à :**

**SR Special Events Incoming  
Mme Sabine Rettich  
Via Cantonale 20  
6900 LUGANO Switzerland  
Tel.: +41 91 924 95 25  
Fax : +41 91 924 95 26  
E-mail: [info@specialevents.ch](mailto:info@specialevents.ch)  
[www.specialevents.ch](http://www.specialevents.ch)**