

**ÉVÈNEMENT**

## «La montagne est de plus en plus perçue comme un espace de vie»



Alors que la situation sanitaire reste critique en Europe, comment le secteur touristique suisse va-t-il affronter l'hiver? Pour en parler, plusieurs experts de l'Observatoire Valaisan du Tourisme ont répondu à vos questions le 10 décembre de 14h à 15h lors d'un chat en ligne



**Cédric Garrofé** 

Publicité



Jeudi 10 décembre 2020 à 14:00

 En ligne

Coronavirus oblige, la saison d'hiver a démarré sous le signe de l'incertitude en Suisse. Selon une enquête réalisée par Suisse Tourisme, les réservations des vacances sportives hivernales ont baissé de 28% par rapport à l'année dernière. L'institut de prévisions KOF anticipe, lui, une baisse globale des nuitées de 31% pour cet hiver.

**A lire:** Parcours d'obstacles hivernal pour les stations de ski

Comment les acteurs touristiques suisses se préparent-ils à la saison hivernale? Que se passerait-il en cas de nouvelle fermeture des installations, comme en mars 2020? Quid de la restauration? En France en Italie, il n'y aura pas de ski possible à Noël. Cela peut-il avoir une influence pour le secteur suisse?...

Pour en discuter, nous avons organisé un chat en ligne avec:

- **Nicolas Délétroz**, professeur HES à la Haute école de gestion de Sierre et responsable de l'Observatoire valaisan du tourisme.
- **Emeline Hébert**, collaboratrice au sein de l'Observatoire valaisan du tourisme.
- **Ralph Lugon**, professeur HES à la Haute école de gestion de Sierre et collaborateur au sein de l'Observatoire valaisan du tourisme.

Voici les réponses à toutes vos questions:

11. Question posée par Laura

**Les étrangers vont-ils débarquer en Suisse en masse pour skier cet hiver?**

Réponse donnée par Observatoire Valaisan du Tourisme à 14:01

En ce qui concerne les fêtes de fin d'année, ce scénario semble déjà caduc. L'ouverture des domaines skiables durant les fêtes de fin d'année vise essentiellement à satisfaire une clientèle indigène, notamment celle qui a acheté en prévente son forfait saisonnier.

---

10. Question posée par Laura

**Comment s'organisent aujourd'hui les stations pour assurer un service qualitatif et une bonne sécurité sanitaire pour chacun?**

Réponse donnée par Observatoire Valaisan du Tourisme à 14:11

Les destinations ont beaucoup travaillé en amont sur la mise en place d'un protocole sanitaire et ainsi garantir le maximum de sécurité à leurs clients. La gestion des files d'attente reste un enjeu important. Les stations font preuve de réactivité et essaient au maximum de faire respecter la distanciation sociale aux abords des infrastructures.

Suisse Tourisme a également travaillé à l'instauration d'un label Clean&Safe qui offre une visibilité aux clients sur les établissements engagés dans cette démarche. Pour ce qui est des restaurants d'altitude, ils sont soumis aux mêmes contraintes que tout le secteur de la restauration.

---

9. Question posée par Xavier

**Quelles seraient les retombées économiques si le Conseil fédéral ferme les remontées mécaniques comme il l'a fait en mars?**

Réponse donnée par Observatoire Valaisan du Tourisme à 14:20

En moyenne, pour une société de remontées mécaniques d'une destination alpine, le chiffre d'affaires réalisé durant les vacances de fin d'année s'élève à 25% du chiffre d'affaires de toute la saison d'hiver. Pour le Valais, cela signifierait de renoncer à plus de 2 millions de journées skieurs.

---

8. Question posée par Lionel

**Quels sont les premiers résultats sur les réservations?**

Réponse donnée par Observatoire Valaisan du Tourisme à 14:23

Il est difficile pour l'heure d'avoir une vision précise de la situation dans l'hôtellerie. Les hôteliers font face depuis plusieurs semaines à une vague d'annulations. Toutefois, ces dernières sont parfois compensées par des réservations de dernière minute. Il semble que les petits hôtels tirent plus facilement leur épingle du jeu. Leur petite taille rassure. Quant aux forfaits saisonniers, leur prévente était satisfaisante jusqu'à la fin de l'été.

---

7. Question posée par Catseyes74

**Ressortissante française et travailleuse saisonnière, j'ai songé à franchir la frontière pour travailler en hôtellerie. Or, je ne connais pas la réelle situation des stations suisses...**

Réponse donnée par Observatoire Valaisan du Tourisme à 14:25

Les domaines skiables resteront ouverts avec des capacités réduites. Ce qui signifie que l'offre d'hôtellerie et de restauration des stations suisses devrait être maintenue. Le Conseil fédéral doit encore définir demain l'heure de fermeture des restaurants.

---

6. Question posée par

## **Faut-il d'entamer dès maintenant la transition post-économique du ski pour les régions alpines?**

Réponse donnée par Observatoire Valaisan du Tourisme à 14:43

Les questions de durabilité du tourisme de montagne figurent au centre des débats depuis de nombreuses années. D'une part, le modèle économique centré uniquement sur les sports d'hiver n'est plus suffisant car il ne répond pas aux nouvelles exigences des clientèles.

D'autre part, la montagne est de plus en plus perçue comme un espace de vie auprès de nombreux citoyens. Il y a là une vraie opportunité de développement économique à saisir. Pensons par exemple aux retraités en quête de qualité de vie. Ou à une jeunesse dont le télétravail est devenu la norme et qui trouve à la montagne le cadre idéal de son existence nomade.

---

5. Question posée par Laurent

### **Quand prévoit-on un retour à la normale au niveau du tourisme suisse?**

Réponse donnée par Observatoire Valaisan du Tourisme à 14:54

Selon l'Organisation Mondiale du Tourisme, un retour à la normale n'est pas attendu avant trois à quatre ans. Les experts prévoient que les flux touristiques internationaux se régionalisent quelque peu dans le futur. Exemples: les Chinois resteront en Asie, les Allemands en Europe. C'est pourquoi les impacts pour la Suisse seront différenciés selon le positionnement sur les différents marchés internationaux et notamment ceux d'outre-mer.

---

4. Question posée par Fred

### **Le tourisme suisse a beaucoup misé sur le local cet été. Je trouve dommage de ne pas tenter d'attirer un peu plus nos voisins français. Pourquoi n'est-ce pas le cas?**

Réponse donnée par Observatoire Valaisan du Tourisme à 14:56

A l'échelle de la Suisse, la France est le cinquième marché étranger en termes de nuitées hôtelières, derrière l'Allemagne, les U.S.A, le Royaume-Uni et la Chine. En Valais, ce marché occupe la quatrième place avec près de 9% des nuitées étrangères.

---

3. Question posée par BrabZ

## **Quelles sont les nouvelles tendances dans le tourisme que vous anticipez ces prochains mois ou prochaines années?**

Réponse donnée par Observatoire Valaisan du Tourisme à 15:17

Le numérique ne cesse de modifier la façon dont le visiteur accède à l'information avant, pendant et après son séjour. Toutefois, dans le tourisme cette automatisation effrénée ne saurait se passer d'une interaction forte et véritable avec l'humain. Les plateformes digitales qui favorisent l'économie de partage ont un grand avenir au sein de la filière touristique et rendent paradoxalement le contact humain encore plus indispensable. L'humain apportera la plus-value au service en faisant bénéficier le visiteur de son expertise et permettra aussi de le faire sortir du cadre tout tracé, imposé par la seule exploitation des traces digitales.

D'un autre côté, la crise sanitaire et économique va probablement accentuer les comportements de consommation responsables et solidaires. Les clients se rapprochent des acteurs de l'économie locale. Ces derniers consomment de manière frugale, presque opportuniste, en voulant plus de flexibilité et de garanties. Ce qui est parfois difficile à concilier pour des petites PME, mais constitue une opportunité et un véritable atout concurrentiel dans la course à l'ultra-personnalisation. Un des enjeux du tourisme est donc de faciliter la formation, notamment numérique, ainsi que l'accès à l'information (ex. prospective) aux professionnels de la branche pour leur permettre de bien cerner les besoins et attentes des clientèles et d'y répondre au mieux.

Les attentes des clients sont complexes et souvent paradoxales. Des touristes veulent s'amuser sans limites. D'autres demandent plus de responsabilité environnementale tout en skiant sur des pistes enneigées mécaniquement. Une certaine clientèle recherche des expériences uniques avec un service hyper-personnalisé. Pour les stations, la course au «toujours plus» est un vrai risque: Une tyrolienne géante dans chaque station, un spa dans chaque hôtel, etc.

---

2. Question posée par Xer

**Cette crise n'est-elle pas aussi révélatrice de la vulnérabilité du tourisme ou en tout cas de son modèle actuel?**

Réponse donnée par Observatoire Valaisan du Tourisme à 15:34

L'industrie du tourisme est une constellation d'acteurs éclatés qui, malgré une excellente connaissance de leur business, n'ont pas forcément une vision globale du parcours client au sein de la destination. Le travailler ensemble est une nécessité, notamment pour affiner la connaissance du client. C'est pourquoi les données devraient être considérées comme un bien commun et devraient être exploitées au profit de l'ensemble de la destination. La mutualisation des données clients peut très certainement contribuer à réduire la vulnérabilité du tourisme.

### 1. Conclusion

Réponse donnée par Observatoire Valaisan du Tourisme à 15:40

La pandémie risque d'agir comme un accélérateur de changements. Tant d'un point de vue de la consommation des clients que de l'organisation des entreprises et des institutions ainsi que des organes de promotion. Les crises antérieures ont démontré que le tourisme est un secteur résilient, qui prouve chaque jour sa capacité d'adaptation et d'innovation.

## Autres contenus de la rubrique Suisse



**CORONAVIRUS** **A** Un plan contre l'«escalade» du virus



**FAMILLE** Le Conseil fédéral «regrette» les adoptions illégales des années 1980



**JURA** **A** Chez les Godat, le parlement est une histoire de famille



**INTERNET** La campagne contre le passeport numérique «privatisé» est ouverte



**RADIO-TV** Décès de l'ancien directeur général de la SSR Antonio Riva



**JUSTICE** Un garde-chasse condamné pour violation de la loi sur la chasse

## Le choix de la rédaction

---



**ETATS-UNIS** Joe Biden, le président vraiment élu qui veut «tourner la page»



**EUROPE** La Cour pénale internationale demande une enquête sur les crimes commis en Ukraine