

SOUTENIR LA COMPÉTITIVITÉ DES PME DANS LE SECTEUR DU TOURISME GRÂCE À L'UTILISATION DES TIC

L'e-tourisme, un outil pour le développement du tourisme durable et l'autonomie des destinations

CONTEXTE

Davantage de possibilités apparaissent au fur et à mesure des avancées technologiques. L'e-tourisme permet aux pays en développement capables d'en tirer parti d'éviter certains obstacles inhérents aux réseaux plus traditionnels de marketing et de distribution du tourisme et de s'attaquer à la domination commerciale des prestataires de tourisme des pays développés.

Des efforts doivent être faits pour développer les ressources humaines pertinentes et encourager un entrepreneuriat spécifique en la matière, via une sensibilisation et un soutien financier et technique, notamment en ce qui concerne le développement des petites entreprises.

L'accès au marché des communautés essentiellement composées de petites entreprises est parfois difficile, voire impossible. L'e-tourisme offre un moyen d'accès viable. Il peut représenter une étape cruciale vers l'autonomisation, la croissance et la distribution des richesses. Si le tourisme peut permettre aux pays de réduire la pauvreté et de diversifier leurs économies, **l'e-tourisme peut aller plus loin**, en encourageant les destinations à s'approprier leurs marques et produits afin d'**investir davantage dans l'économie locale**.

L'e-tourisme est bien plus que des sites Web clinquants ; il permet aux prestataires locaux de structurer leurs produits de façon à ce qu'ils deviennent visibles, accessibles et concurrentiels sur le marché international. **L'e-tourisme permet à des produits de niche d'atteindre des marchés de niche**.

Les possibilités et les avantages – pour les prestataires comme pour les clients - sont par conséquent énormes.

OBJECTIFS

En un mot, l'**initiative « e-tourisme »** encourage une croissance induite par les TIC au moyen d'une stratégie participative – mise en réseau et collaboration concurrentielle – pour le secteur du tourisme des pays en développement. Il s'agit d'un vaste programme d'assistance, conçu pour améliorer la compétitivité des bénéficiaires – en particulier les PME – sur le marché. **Un consensus local est**



fondamental pour adopter des solutions d'e-business viables. À cet égard, trois éléments sont particulièrement essentiels : la participation du secteur privé, y compris des PME ; le soutien du secteur public ; et l'utilisation des TIC en tant que base d'un système qui facilite la coopération entre les différentes parties prenantes. Les gouvernements doivent adopter de telles politiques et agir pour réunir, autour des TIC, les PME et autres partenaires actifs dans ce domaine. Des incitations doivent être mises en place pour encourager la mise en commun de ressources, le développement de partenariats et la coopération stratégique au sein du secteur du tourisme.

L'initiative s'appuie, dans sa mise en œuvre, sur les trois piliers de la mission de la Conférence des Nations Unies sur le commerce et le développement (CNUCED) : recherche et analyse, création d'un consensus et assistance technique.

- Études de cas nationales pour fournir une analyse et des données actualisées aux cours de renforcement des capacités
- Sessions de formation et séminaires de validation
- Recommandations et plan d'action via un processus complet, participatif et consensuel
- Développement de plates-formes électroniques open-source personnalisées permettant aux acteurs locaux d'exploiter directement le marché international

RÉALISATIONS ET ACTIVITÉS FUTURES

Depuis 2007, des activités de renforcement des capacités en e-tourisme ont été menées au Cambodge, au Costa Rica, en République démocratique populaire lao, au Mali, à Madagascar, en Malaisie et au Sri Lanka.

Un nouvel outil de renforcement des capacités conçu à la fois pour des acteurs publics et privés est désormais disponible. Ce programme de formation a pour but d'établir des consensus locaux sur des solutions d'e-business dans le secteur du tourisme des pays en développement. Il permet également d'équiper les parties prenantes locales des outils comportementaux, organisationnels et technologiques nécessaires pour réussir la mise en œuvre de modèles d'e-business appropriés.

Le programme de renforcement des capacités sert à :

- comprendre les avantages que présentent les TIC pour les destinations touristiques ;
- développer un comportement de partenariat et un savoir-faire privé-public ;
- renforcer la connaissance locale des différentes pratiques de promotion, positionnement et marketing de la destination sur le Web ;
- évaluer et choisir les modèles de gestion les plus pertinents et les applications TIC les plus appropriées ;
- commencer à collecter des données à l'aide du collecteur de données FOSS (système open-source libre) de la plate-forme d'e-tourisme de la CNUCED. En accord avec les critères définis par des organisations telles que l'Open Travel Alliance, l'approche open-source novatrice sélectionnée rend possible la libre distribution du code logiciel et permet aux bénéficiaires de personnaliser et d'améliorer l'outil selon l'évolution de leurs besoins et souhaits.

Une première série d'activités de renforcement des capacités est prévue au Bénin, en Guinée, au Ghana, en Mauritanie, au Burkina Faso et au Mali à partir d'avril 2009. Ces sessions ont pour but de renforcer les capacités de différentes parties prenantes publiques et privées du développement du tourisme durable. Parallèlement, en partenariat avec l'université du Québec à Montréal (UQAM) et du ministère du Tourisme du Québec (Canada), la CNUCED continue de développer la plate-forme d'e-tourisme et de fournir des services de conseil en matière d'e-tourisme. En outre, une nouvelle version de la plate-forme sera disponible fin 2009.

RÉSULTATS

Les outils et stratégies d'e-inclusion peuvent accroître les revenus durables du tourisme dans les pays en développement en :

- développant la capacité locale qui encourage la propriété, l'autonomie et la stratégie de marque ;
- mettant en œuvre des projets publics et privés efficaces de collaboration en réseau basée sur les technologies de l'information ;
- permettant aux parties prenantes locales d'accroître leur compétitivité sur le marché du tourisme ;
- augmentant la visibilité des pays de destination.

POUR TOUTE INFORMATION COMPLÉMENTAIRE, VOUS POUVEZ CONTACTER

nathalie.eulaerts@unctad.org

ou

jean-francois.baylocq@unctad.org

