

Changer d'air et élargir son horizon professionnel

Le programme «**Expanding Horizons**» invite les employés des destinations à réaliser des échanges professionnels dans les bureaux de Suisse Tourisme, et inversement. Evan Pasquini, responsable du marché GCC à Crans-Montana Tourisme, en a fait l'expérience.



Laetitia Grandjean

Evan Pasquini ne voulait pas juste reprendre la responsabilité du marché des pays du Golfe (GCC) de Crans-Montana Tourisme. Il voulait le comprendre de l'intérieur. Déjà responsable des marchés italien et français au sein de la destination, le professionnel était sur le point d'arborer cette casquette supplémentaire en janvier 2026. «Je cherchais une formation, un moyen de me familiariser et de m'immerger dans ces nouveaux marchés.» Ses recherches le conduisent au programme «Expanding Horizons».

Initié en 2024 par Suisse Tourisme (ST) et l'Association suisse des managers en tourisme (ASMT), ce programme vise à renforcer les échanges entre les destinations suisses et les marchés internationaux (voir ci-dessous). Evan Pasquini fait partie des quelques professionnels à avoir saisi cette opportunité à ce jour.

Plus de quatre semaines au Moyen-Orient

Evan Pasquini planifie son échange pour le début janvier 2026, en accord avec son employeur et le bureau de Suisse Tourisme à Dubaï. Il y passe une semaine, avant de se rendre au Switzerland Travel Experience GCC (STE), événement phare de Suisse Tourisme destiné à la promotion de la Suisse sur le marché du Golfe et auquel il comptait de toute façon participer.

Au total, il passe plus de quatre semaines au Moyen-Orient, combinant visites, excursions, événements, rencontres avec des tour-opérateurs, des agences de voyage et de communication, et même une ambassadrice. Un programme qu'il s'est concocté lui-même. «Je conseille vivement de varier les lieux et les activités, cela permet d'affiner les connaissances en fonction des villes, des pays. Les us et coutumes ne sont pas partout pareils. Dubaï et Abou Dabi n'ont par exemple rien à voir,

Djeddah, au bord de la mer Rouge, et Riyad, centre névralgique et économique, non plus. Il était intéressant aussi de découvrir de plus petites villes, plus traditionnelles.»

Team building et échanges professionnels

Evan Pasquini partage son expérience avec enthousiasme: «Il ne s'agissait pas que de visites de courtoisie. Nous avons eu de vrais échanges professionnels, partagé des informations concrètes.» A Riyad, en Arabie Saoudite, il a pu par exemple évoquer la thématique importante de l'obtention des visas avec l'ambassadrice de Suisse.

«Nos échanges sont beaucoup plus fluides. Nous avons discuté, partagé des repas ensemble, cela permet de tisser des liens»

Evan Pasquini, Crans-Montana Tourisme

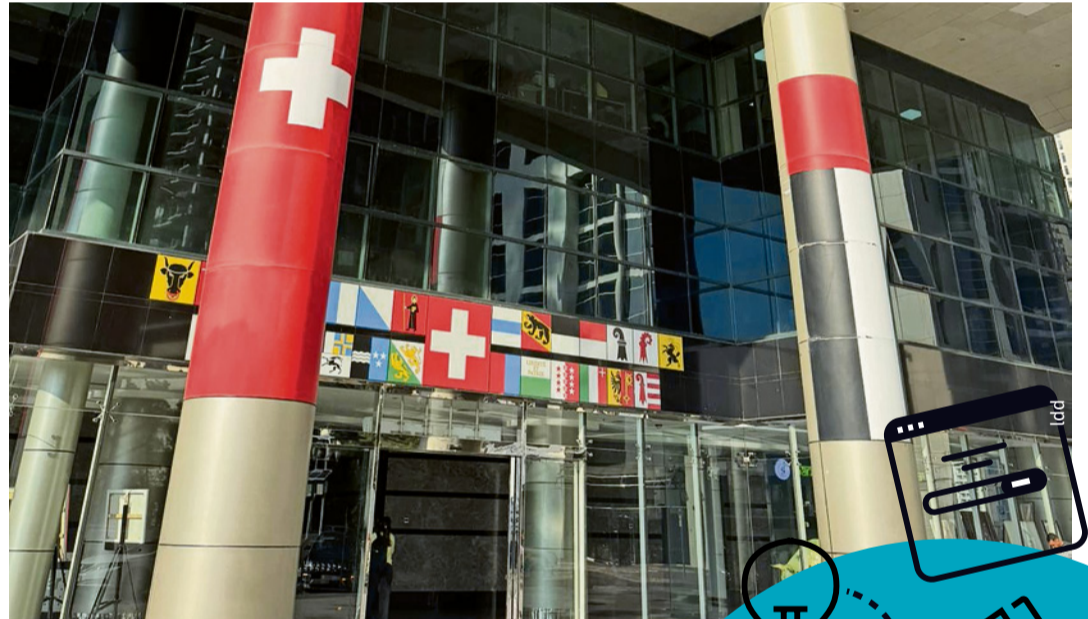
Durant la semaine au bureau de Suisse Tourisme à Dubaï, il a pu intégrer les séances d'équipe et échanger individuellement avec les cinq collaborateurs. «J'ai eu droit à un accueil très agréable et bien préparé par le directeur Livio Götz. J'ai pu poser des questions spontanément, mieux comprendre la stratégie de Suisse Tourisme et affiner la mienne.» Evan Pasquini associe cet échange professionnel à du team building. «Désormais, nos échanges sont beaucoup plus fluides. Nous avons discuté, partagé des repas ensemble et des moments informels, cela permet de tisser des liens.»

Le responsable du marché GCC est revenu enrichi: «Je ne sais pas tout du marché des pays du Golfe, mais cet échange professionnel m'a donné des impulsions concrètes.» Il a profité durant son temps libre de réaliser des excursions, de se rapprocher de la population. «L'immersion et le contact avec la communauté locale m'ont permis de m'imprégner, de comprendre les pratiques culturelles.»

De précieux enseignements à partager

Depuis son retour, Evan Pasquini veille à transmettre ses observations. Il donne notamment des conseils aux hôteliers de Crans-Montana, qui accueillent régulièrement cette clientèle. A terme, il aimerait bien rédiger un petit guide des bonnes pratiques pour les hébergeurs et restaurateurs de la destination. «Si l'on comprend pourquoi une clientèle agit d'une certaine manière, cela permet de dépasser les stéréotypes, d'éviter les tensions et de mieux accueillir.» Pour la clientèle du Golfe, il cite l'exemple de la climatisation, des assiettes de buffets parfois très chargées ou encore l'habitude de manger tard le soir.

Outre la sensibilité culturelle et les contacts qu'il a pu développer, Evan Pasquini évoque la stratégie. «J'ai modifié certaines priorités», partage-t-il. Ce séjour lui a aussi permis de se poser les bonnes questions: comment Crans-Montana peut-elle se



Evan Pasquini (2e à gauche, en chemise bleu), responsable du marché des pays du Golfe de Crans-Montana Tourisme, a varié les activités durant son séjour: une semaine au bureau de ST à Dubaï, participation au STE-GCC, rencontres avec des TO, des agences de voyage et de communication.

distinguer d'autres destinations suisses sur ce marché spécifique des pays du Golfe? «Juste suivre Suisse Tourisme n'est pas toujours l'unique solution. Il faut comprendre pourquoi on le fait et varier nos méthodes de travail. Par exemple, les hôtes du Koweït génèrent à Crans-Montana un nombre de nuitées importantes pour des raisons historiques. Ce marché est toutefois moins prioritaire pour la Suisse.»

A noter que les échanges sont ouverts dans les deux sens. Les collaborateurs de Suisse Tourisme peuvent aussi participer au programme «Expanding Horizons» et réaliser un échange auprès d'une destination suisse. «Les collaborateurs sur les marchés ne connaissent pas forcément toutes les destinations de l'intérieur. Cette démarche permet de comprendre les besoins et le fonctionnement d'une destination, estime Evan Pasquini. Nous ne fonctionnons pas tous de la même manière.»

Favoriser le transfert de connaissances

Lancé conjointement par Suisse Tourisme et l'Association suisse des managers en tourisme (ASMT) en 2024, le programme «Expanding Horizons» s'adresse aux collaborateurs de Suisse Tourisme et des organisations touristiques suisses. Son objectif: renforcer les échanges entre destinations, marchés internationaux et siège de ST, tout en favorisant le transfert de connaissances au sein de la branche.

Le programme propose des immersions de courte durée, de quelques heures, quelques jours ou quelques semaines. L'ambition est de mieux connecter les destinations suisses aux marchés internationaux où ST est présent. Ceci afin de mieux comprendre les attentes des marchés étrangers, le fonctionnement concret des bureaux internationaux de ST. «Le programme cherche à décloisonner les différents niveaux de l'écosystème touristique suisse», résume Tiziano Pelli, secrétaire général de l'ASMT.

Parmi les bénéfices avancés figurent le développement des compétences, l'élargissement du réseau professionnel et une meilleure compréhension des marchés. Les employeurs peuvent, eux, bénéficier de nouvelles idées et de transferts de savoir-faire.

Le programme se heurte toutefois à plusieurs freins: la disponibilité des collaborateurs, la validation par les supérieurs hiérarchiques, les coûts de déplacement et d'hébergement, l'organisation logistique ou encore la capacité d'accueil limitée dans certains bureaux de ST à l'étranger.

Règles du jeu

- Le programme s'adresse à tous les collaborateurs de Suisse Tourisme (ST) et des organisations touristiques suisses.
- Plusieurs variantes sont possibles: occupation d'une place de travail au sein d'une autre organisation touristique ou d'un bureau de ST, allant de quelques heures par semaine à une mission de plusieurs semaines, voire plusieurs mois.
- Quelle que soit la variante choisie, l'employeur reste responsable au sens du droit du travail. Il prend en charge le salaire et les cotisations d'assurances obligatoires.
- Dans le cadre du coworking, l'employeur ne participe pas aux frais de déplacement, d'hébergement, de restauration, etc.
- Dans le cadre d'une mission de projet, une participation financière de l'employeur est possible et doit être définie avec ce dernier.
- L'objectif, le contenu et le calendrier sont à définir avec le supérieur hiérarchique.

© vstm.swiss/expandinghorizons