



**12È CONGRÉS MUNDIAL DE TURISME DE NEU, MUNTANYA I BENESTAR**  
**MOUNTAINLIKERS: "Sostenibilitat i benestar, claus del turisme de muntanya"**  
**20-22 març 2024, ANDORRA**

### Antecedents i justificacions

El turisme és un dels sectors estratègics de l'economia de molts països, del qual depèn un important percentatge del PIB i milions de llocs de treball relacionat amb ell. Per a Andorra, el turisme representa un 50% del PIB i a Europa la mitjana és un 10%.

Segons l'UN Tourism, el turisme internacional va recuperar el 84% dels nivells previs a la pandèmia en el període gener-juliol del 2023 (-16% *versus* el 2019) després d'un fort segon trimestre i la primera part de la temporada d'estiu de l'hemisferi nord. La demanda de viatges va continuar mostrant una notable resiliència i una recuperació sostinguda, enmig de desafiaments econòmics i geopolítics. Aquests resultats mostren que el turisme internacional segueix en camí d'assolir entre el 80% i el 95% dels nivells previs a la pandèmia el 2023.

Andorra i UNWTO Academy treballen intensament per fer créixer la capacitat i la formació en diferents àmbits del turisme. El turisme de neu i muntanya, així com el turisme de benestar, són sectors que permeten el desenvolupament sostenible, la conservació de la biodiversitat i la generació d'ocupació i riquesa a les zones rurals i de muntanya.

Andorra col·labora activament per fer que el turisme en zones de muntanya es vegi com una palanca per a les destinacions, per avançar més de pressa i millor, i perquè sigui un motor del creixement econòmic, de desenvolupament inclusiu i de sostenibilitat mediambiental. Tanmateix, Andorra, així com altres destinacions turístiques de muntanya, també s'enfronta a grans desafiaments, com el canvi climàtic, la competència global, l'estacionalitat i l'adaptació a les noves demandes i expectatives dels viatgers. Per això cal una nova perspectiva, que ens permeti innovar, diversificar i millorar la qualitat i la competitivitat de la nostra oferta turística.

Reflectint les noves tendències, el Congrés torna incloent el terme *benestar*, i es converteix així en el **CONGRÉS MUNDIAL DE TURISME DE NEU, MUNTANYA I BENESTAR**.

En aquesta edició, en què abordarem lògicament el turisme de muntanya, es pretenen definir i concretar els eixos futurs de desenvolupament del turisme de neu, muntanya i benestar.

Per garantir el creixement del sector turístic, en l'actualitat és necessari debatre sobre els temes següents:

- La sostenibilitat com a eix per al desenvolupament del sector turístic.
- La diversificació turística i els productes turístics emergents que impulsin el turisme del futur, en consonància amb les noves demandes dels viatgers (natura, salut, benestar, etc.).
- Les noves tecnologies, la IA aplicada al sector turístic, digitalització.
- La formació i capacitat.

Organitzadors



Patrocinador Tecnològic



Patrocinador Plata



Dimecres 20 de març del 2024

---

Lloc: Centre de Congressos d'Andorra la Vella - Plaça del Poble, Andorra

- 08.00 – 9.30 h                    **Arribada i inscripció dels participants**
- 10.00 – 10.30 h                    **Cerimònia d'obertura**  
- **Hble. Sra. Laura Mas Barrionuevo**, cònsol major del Comú d'Encamp  
- **Sra. Natalia Bayona**, directora executiva d'UN Tourism  
- **M.I. Sr. Xavier Esport Zamora**, cap de Govern d'Andorra  
-  
  
Mestra de cerimònies: **Gemma Rial**, directora general adjunta de RTVA (Radio y Televisión de Andorra)
- 10.30 – 10.45 h                    **Emmarcant el context:** Les nostres meravelloses muntanyes: oportunitats i desafiaments per **Alice Morrison**, escriptora i presentadora, Marroc.
- 10.45 – 11.45 h                    **Panell d'alt nivell: com es poden afavorir experiències diverses i immersives amb alt valor afegit en destinacions de muntanya? Com es poden desenvolupar polítiques que promocionin la innovació, la diversificació i la sostenibilitat?**  
  
*Per afavorir experiències immersives en territoris de muntanya amb alt valor afegit, és important tenir en compte la conservació de les àrees de muntanya com a objectiu ineludible en les polítiques de conservació de la natura i de desenvolupament, ja que constitueixen un dels trets més característics d'aquestes destinacions, dels processos ecològics i del desenvolupament econòmic que confereixen la seva identitat.*  
  
*El desenvolupament sostenible és fonamental per garantir que aquestes experiències immersives siguin beneficioses tant per als visitants com per a les comunitats locals.*  
  
Observacions introductòries: **Sra. Natalia Bayona**, directora executiva d'UN Tourism  
  
Ponents:  
- **M.I. Sr. Jordi Torres Falcó**, ministre de Turisme i Comerç d'Andorra  
- **Excma. Sra. Rosana Morillo**, secretaria d'estat de Turisme d'Espanya  
- **Sra. Alessandra Priante**, presidenta de l'Ens Nacional de Turisme-ENIT Itàlia
- 11.45– 12.15 h                    Pausa cafè
- 12.15 – 12.30 h                    **Presentació de l'informe UN Tourism: Comprendre i quantificar el turisme de muntanya**  
- **Michel Julián**, oficial superior de Programa, UN Tourism  
- **Enric Martínez**, director, Pas Grau Internacional (Andorra)

12.30 – 13.00 h **Endinsant-nos en el món del benestar**  
**Csilla Mezösi**, secretària general de l'Associació Europea de Balnearis  
Moderat per: **Michel Julian**, senior Programme Officer, UN Tourism

13.00 – 15.00 h Dinar lliure

15.00 – 16.30 h **SESSIÓ 1. EL TURISME DE SALUT I BENESTAR**  
*El turisme de salut i benestar és una tendència en alça del turisme: l'aparició de conceptes com selfness, trobar sentit a la vida o trobar-se a un mateix, espiritualitat i aspectes integradors en general del benestar com un dels beneficis buscats en la vida personal. Aquest tipus de turisme no és aliè a les noves tendències: teràpies alternatives, econutrició, atenció plena (mindfulness) com a producte i la valoració dels productes naturals. El turisme de salut i benestar és una tendència de futur per als territoris de muntanya, i cal conèixer com aporta valor afegit a l'experiència que busca viure el visitant.*

**Moderadora: Judit Hidalgo**, directora d'Andorra Business

**Establint el marc: Carlos Cendra**, director de Màrqueting i Comunicació, Mabrian (Espanya)

Ponents:

- **David Astrié**, director de Icònic Andorra
- **Athina Babakou**, directora de planificació estratègica, Ministeri de Turisme de Grècia
- **Emma Haefeli**, directora de màrqueting i PR, CHENOT GROUP (Suïssa)
- **Carlos Cendra**, director de Màrqueting i Comunicació, Mabrian (Espanya)

16.30 – 17.00 h **Turisme de salut**

- **László Puczko**, director general, Health Tourism Worldwide (Hongria)
- **Joan Muro**, president de l'Associació de Turisme de Salut d'Andorra Health Destination (Andorra)

*Fi del primer dia*

**Dijous 21 de març del 2024**

---

**[Lloc: Centre de Congressos d'Andorra la Vella - Plaça del Poble, Andorra](#)**

09:30 – 10:00 **Compartir es viure**

**Sandra Carvao**, directora d'Intel·ligència de Mercats Turístics i Competitivitat, UN Tourism

10.00 – 11.15 h **SESSIÓ 2. COM ES POT IMPULSAR EL CREIXEMENT D'UN TURISME PRÈMIUM EN ZONES DE MUNTANYA TOT L'ANY?**

*Com es pot diferenciar i posicionar el destí de muntanya com un lloc exclusiu, de qualitat i amb serveis personalitzats per atraure un segment d'alt poder adquisitiu?*

*Diferenciar i posicionar un destí de muntanya per atraure un segment d'alt poder adquisitiu pot ser un desafiament, i a partir d'aquí reflexionar en algunes estratègies com oferir serveis personalitzats i experiències úniques; promoure pràctiques sostenibles i respectuoses per diferenciar la destinació i crear activitat turística tot l'any, i millorar les infraestructures locals i els establiments turístics aportant qualitat és especialment important per ajudar a posicionar la destinació com un lloc de qualitat. L'arquitectura és un factor clau en l'oferta prèmium de muntanya. La construcció a la muntanya és un desafiament, però també una oportunitat per crear obres arquitectòniques impressionants que s'integrin en l'entorn natural i ofereixin vistes panoràmiques.*

**Moderador i introducció: Betim Budzaku**, CEO de Andorra Turismo

Ponents:

- **Hermann Fischer**, director general de Lech Zürs Tourism (Àustria)
- **Caroline Couret**, CEO de la xarxa de Turisme Creatiu (Espanya)
- **Daniel Soucaze**, director general, Pic du Midi (França)
- **Carme Vidales Molina**, consultora d'iniciativa, negoci i gastronomia (Espanya)

11.15 – 11.45 h

Pausa cafè

11.45 – 13.00 h

### **SESSIÓ 3. PRODUCTES TURÍSTICS EMERGENTS: UN FENOMEN DE MODA O UN CANVI ESTRUCTURAL?**

*Com es pot crear i diversificar l'oferta turística de muntanya incorporant activitats, experiències i serveis que responguin a les noves demandes i tendències del mercat?*

*Els productes turístics emergents són aquells que ofereixen noves experiències, destinacions o formats al mercat turístic, aprofitant els recursos naturals, culturals o antròpics d'un lloc. Aquests productes es caracteritzen per la seva innovació, diferenciació i adaptació a les demandes i preferències dels viatgers. Alguns exemples de productes turístics emergents són el turisme rural, amb la integració dels allotjaments insòlits, i el turisme regeneratiu, en què el visitant busca millorar i restaurar els ecosistemes, les comunitats i les cultures de les destinacions que es visiten, entre molts altres, com el turisme d'aventura, de cultura, gastronòmic, etc.*

**Moderadora: Michel Julian**, senior Programme Officer, UN Tourism

Ponents:

- **Sammy Salm**, director general de Best of the Alps
- **Peter Mall**, director i coordinador de la vila de St. Anton (Austria), Best Tourism Village by UNWTO 2023 Àustria
- **Domitien Détrie**, director general de l'Agence des Pyrénées (França)
- **Jordi Serracanta**, conseller de Turisme i Esports del Comú d'Ordino (Andorra), Best Tourism Village by UNWTO 2023

13.00 – 15.00 h

Dinar lliure

15.00 – 15.30 h

**Inspira't: la sostenibilitat és el camí**

**Moderador: Gottfried Bachler**, president de Slow Food Caríntia (Àustria)

- **Mattia Storni**, cap de Màrqueting i Comunicacions de l'Organització de Turisme de Saas-Fee (Suïssa), Best Tourism Village 2021
- **Sarisher Mann**, fundadora, Sustainable Alpine Tourism Initiative (Regne Unit)

15.30 – 16.45 h

#### **SESSIÓ 4. FORMACIÓ I CAPACITACIÓ: com es pot preparar l'equip humà per al canvi? Com afectarà la tecnologia en la contractació de mà d'obra? Un nou camí cap a una nova reglamentació laboral?**

*Com es poden oferir oportunitats d'aprenentatge i desenvolupament professional als treballadors i empresaris del sector turístic, especialment en aspectes relacionats amb la sostenibilitat, el canvi climàtic i la innovació?*

*La concepció del treball ha canviat per al treballador des del desenvolupament de la hiperconnectivitat, el teletreball, i els desafiaments als quals s'enfronta l'empresari per aconseguir una mà d'obra implicada, resiliència, qualificada i fidel als valors d'empresa. La formació, la implicació de l'empresa en reptes mediambientals i sostenibles i la responsabilitat social i corporativa adquireixen cada dia més importància per als treballadors, per als quals el futur del treball implica uns canvis estructurals a escala governamental i empresarial.*

**Moderadora i introducció: Sonia Figueras**, directora de programes, UNWTO Academy

Ponents:

- **Franklin Carpenter**, director d'Assessoria Turística, Horwath HTL (Espanya)
- **María Abellanet**, presidenta, CETT Barcelona (Espanya)
- **David Hailstones**, vicepresident sènior i director d'operacions, Bella Vista Institute of Higher Education (Suïssa)

16.45 – 17.15 h

#### **Presentació: Andorra al natural, l'entorn on germinen les idees**

**Javier Corso**, Explorador de National Geographic

17.15 – 17.45 h

#### **Cerimònia de cloenda**

- **Hble. Sra. Laura Mas Barrionuevo**, cònsol major del Comú d'Encamp
- **Hble. Sra. Maria del Mar Coma**, cònsol major del Comú d'Ordino amfitrió del Congrés en 2026
- **Sra. Natalia Bayona**, directora executiva d' UN Tourism
- **M.I. Sr. Jordi Torres Falcó**, ministre de Turisme i Comerç del Principat d'Andorra

### **Divendres 22 de març del 2024**

---

9.00 – 18.00 h

#### **Enjoy Andorra! Visita ludotècnica a Encamp**

Patrocinat per



escaldes-engordany  
TURISME