



**LES AVIS ET
RAPPORTS**
DU CESIER

**Schéma Régional de Développement du
Tourisme Grand Est 2018-2023**

Adopté en séance plénière du 22 mars 2018

Avis du Conseil économique, social et environnemental régional Grand Est

Présenté par :

Sabrina GREAU, présidente,

Yannick FASSAERT, vice-président,

Marie de METZ NOBLAT, rapporteure,

au titre de la commission Tourisme.



**Le Conseil économique, social et environnemental régional Grand Est
a voté le présent avis à l'unanimité.**

SOMMAIRE

| | |
|---|----------|
| INTRODUCTION | 1 |
| La Stratégie du Schéma Régional de Développement du Tourisme (SRDT)..... | 1 |
| 1. Offre de sens et d'excellence | 1 |
| 2. Cinq destinations structurantes | 2 |
| 3. Soutien de la compétitivité des entreprises et des territoires..... | 2 |
| 4. Numérique..... | 3 |
| 5. Gouvernance Conseil Régional – Comité Régional du Tourisme | 3 |
| CONCLUSION | 4 |

INTRODUCTION

Le Schéma Régional de Développement du Tourisme fixe des objectifs pour les six années à venir.

Le travail préparatoire a fait l'objet d'une concertation avec les acteurs économiques et institutionnels du tourisme. Le CESER salue la méthode participative, souligne l'intérêt des principes posés (objectifs, programmation, évaluation). Il regrette néanmoins de ne pas avoir été réellement associé à l'élaboration de ce schéma. Il souligne la nécessité d'une démarche de suivi de la mise en œuvre et du plan d'actions du schéma, ainsi qu'un processus d'évaluation partagée, démarche dans laquelle il souhaite s'inscrire.

Ce schéma fixe le développement du tourisme comme un des moyens privilégiés de développement économique du Grand Est. Si le CESER partage cette vision, il tient à rappeler que le tourisme doit prendre en compte les habitants du territoire dans son schéma, en tant que touristes potentiels. Compte tenu de la réalité démographique et sociale des territoires, la dimension tourisme social et tourisme pour tous doit être développée.

Pour le CESER, ce schéma souffre de quelques faiblesses, notamment d'un manque d'ambition dans les perspectives de croissance. Il considère qu'il y a 2 axes prioritaires, le soutien à l'attractivité de la région et la commercialisation de l'offre. En outre, certains volets sont peu présents, tels que le tourisme commercial, le tourisme d'entreprise, la signalétique d'animation culturelle et touristique autoroutière. Le plan d'actions pourrait trouver tout son sens si ces dimensions y étaient intégrées.

Compte tenu des délais contraints, le CESER regrette de ne pouvoir émettre qu'un avis général sur ce document.

LA STRATÉGIE DU SCHÉMA RÉGIONAL DE DÉVELOPPEMENT DU TOURISME (SRDT)

1. Offre de sens et d'excellence

Le CESER approuve la notion de tourisme créatif porteur de sens (et non uniquement de détente) autour des thématiques « signatures » du Grand Est que sont :

- le tourisme de mémoire,
- l'itinérance,
- l'œnotourisme et la gastronomie,
- le tourisme de nature,
- le tourisme patrimonial et culturel,
- le thermalisme et le bien-être.

L'ensemble des établissements doivent tendre vers une qualité optimale, et continuer à se développer et à favoriser la promotion de leurs offres. Pour autant, le CESER reste mesuré quant au volet d'excellence, qui pourrait exclure un public plus large que celui visé par ce volet. Dans son Avis sur le Budget Primitif 2017, voté le 9 décembre 2016, le CESER s'interrogeait déjà sur la volonté du Conseil régional de n'accompagner que les hébergements touristiques de trois et quatre étoiles. Si l'offre doit être de qualité, elle doit surtout être diversifiée pour répondre

aux attentes des différents publics. Ainsi, le CESER approuve-t-il la recherche d'excellence, dans la mesure où les équipements de moindre gamme sont également soutenus.

C'est aussi dans ce cadre que le CESER préconise un accompagnement à la montée en qualité de toutes les offres disponibles ; prise en compte de la restauration dans la même logique de montée en qualité que l'hébergement en s'appuyant sur des démarches existantes (Accueil Qualité Tourisme, Maître Restaurateur) afin de répondre aux besoins de tous sans faire obstacle au droit aux vacances pour tous, ni omettre le tourisme pour tous.

2. Cinq destinations structurantes

Le CESER souligne la nécessité de prendre en compte la spécificité de chacune des destinations, à l'intérieur des cinq grandes destinations structurantes que sont l'Alsace, l'Ardenne, la Champagne, la Lorraine et le Massif des Vosges.

Les actions ne doivent pas se focaliser uniquement sur les lieux déjà visibles au risque d'oublier une bonne partie du tourisme rural et de nature, très axé sur une économie équitable et durable. Ainsi, par exemple, la Champagne ne se résume pas à Reims ou Epernay, ni les Vosges à Gérardmer. Pour le CESER, ces destinations remarquables doivent être mises à profit pour faire découvrir l'ensemble du territoire.

3. Soutien de la compétitivité des entreprises et des territoires

Pour le CESER, les liens existants entre le Contrat de Plan Régional de Développement des Formations et de l'Orientation Professionnelle, le Schéma Régional de Développement Economique d'Innovation et d'Internationalisation, le Schéma Régional d'Aménagement, de Développement Durable et d'Égalité des Territoires, le Schéma Régional de Développement du Sport et le Schéma Régional de Développement du Tourisme sont essentiels. Au-delà d'une vision sectorielle, l'industrie touristique est porteuse d'emplois et influe sur l'environnement économique, social et culturel régional. Le CESER recommande qu'un effort particulier soit rapidement mis en œuvre sur la formation aux différents métiers du tourisme, notamment en faveur de l'apprentissage des langues étrangères, compétence essentielle à la qualité de l'accueil.

Le CESER souligne qu'une vision globale des problématiques de mise en marché des offres (organisation des parcours touristiques) est nécessaire. Les modes de consommation actuels amènent les touristes à se tourner vers des prestations « clés en main » de plus en plus disponibles sur les plateformes web notamment, et restent à développer pour le Grand Est.

Le droit à l'expérimentation (Lab Tourisme) est une démarche extrêmement intéressante. Dans un monde touristique en évolution rapide, il est important d'accompagner les entreprises dans le développement d'innovations de rupture, en lien avec les transitions énergétiques, écologiques et numériques. Le "Lab" doit leur permettre de tester leurs idées.

La complexité d'élaboration des dossiers relatifs aux fonds européens rend difficile l'accès à ce type de financement. Une meilleure mobilisation de ces fonds et un accompagnement particulier doivent être mis au service des acteurs du tourisme. Le CESER recommande la plus grande vigilance, et préconise la mise en œuvre de solutions relais, de façon à les rendre accessibles et efficaces, pour répondre aux besoins des porteurs de projet.

Le CESER note un manque d'ambition important quant à l'évolution envisagée du chiffre d'affaires du tourisme régional. Une augmentation, entre 2018 et 2023, de 6,5 %, correspond

seulement à l'inflation (1,3% rapporté à l'année). La Région ne peut pas se contenter de suivre l'inflation. Ses objectifs doivent être plus ambitieux et permettre au tourisme d'être réellement un moteur du développement économique régional, en y consacrant les moyens adaptés. La Région doit se donner les moyens de voir plus grand.

Le CESER considère que le développement durable n'est pas suffisamment pris en compte dans les critères d'éligibilité précisés dans le schéma.

Plus généralement, le CESER craint que, sans précisions supplémentaires quant aux actions qui seront menées dans cet axe stratégique, le SRDT ne renforce les disparités entre les cinq destinations qu'il sélectionne et le reste du territoire. C'est pourquoi, le CESER souhaite que des précisions soient apportées pour ne pas accentuer les différences mais au contraire renforcer leur complémentarité. Il conviendra de développer l'offre de la stratégie marketing dans ce sens.

4. Numérique

Le CESER rappelle que les outils numériques doivent être conçus dans une optique « utilisateur » afin d'être accessibles à tous. Ces services doivent :

- faciliter les échanges entre les socio-professionnels du tourisme et les visiteurs du territoire,
- permettre la promotion et la mise en marché des offres de la Région sur internet (plateformes de réservation, comparateurs d'offres, réseaux sociaux,...),
- offrir aux utilisateurs la possibilité de sélectionner l'ensemble de leurs parcours touristiques, (hébergement, restauration, loisirs, culture, transports).

Les outils numériques doivent également permettre la création d'activités nouvelles (Data tourisme) et faciliter l'observation de la consommation au bénéfice des opérateurs économiques et des décideurs publics.

L'offre doit être disponible et actualisée en temps réel.

5. Gouvernance Conseil Régional – Comité Régional du Tourisme

Le CESER approuve l'ambition de donner plus de place aux professionnels au sein d'un Comité Régional du Tourisme Grand Est. Toutefois, il souhaite que cette nouvelle gouvernance harmonise les pratiques et les moyens techniques entre les différentes destinations tout en respectant les particularismes de chacune.

Chaque territoire doit disposer d'outils harmonisés permettant cette mise en marché (outils web, marketing,...). Les données relatives au tourisme doivent permettre également la mise en place d'un observatoire commun.

Chaque territoire ayant son identité touristique propre, il devrait être inscrit dans une démarche « *Rassemblons nos différences pour offrir une meilleure diversité touristique* ».

Le CESER préconise une veille permanente des actions des cinq destinations, indispensable pour mettre en avant les offres et en favoriser les synergies.

CONCLUSION

Le CESER assure la Région de son implication dans la mise en œuvre de ce schéma innovant, afin de le porter vers des ambitions plus grandes, dans la perspective d'une évolution du tourisme dans le Grand Est. Il souhaite apporter sa contribution en tant que partie prenante du développement du programme d'actions et ce dans un avenir proche.

Le CESER :

- Regrette de ne pas avoir été associé réellement à l'élaboration de ce schéma ;
- Préconise que l'accompagnement de la montée en qualité se fasse au profit de toutes les gammes et non seulement en faveur des trois et cinq étoiles et que les aides soient plus conditionnées au développement durable, à l'écotourisme et au tourisme rural ;
- Souligne la nécessité de prendre en considération l'ensemble du territoire et pas seulement des destinations déjà visibles ;
- Demande une action forte pour soutenir la mobilisation des fonds européens ;
- Salue la volonté du Conseil Régional de déployer des outils numériques ;
- Encourage la gouvernance du SRDT à veiller au respect des richesses spécifiques de chaque destination, par une veille actualisée en temps réel de l'offre ;
- Souhaite s'engager au côté de la Région dans les gouvernances (CRT et destinations) et dans les chantiers à venir (plans et programmes d'actions...).



Retrouvez toutes les infos du
CESER Grand Est sur internet :
www.ceser-grandest.fr

Suivez-nous

sur les réseaux sociaux pour ne
rien manquer de nos actualités :

 @cesergrandest

 @ceserge

Site de Châlons-en-Champagne

5, rue de Jéricho - CS70441 - 51037 Châlons-en-Champagne Cedex
Tél : 03 26 70 31 79

Site de Metz

1 Place Gabriel Hocquard - CS 81004 - 57036 Metz Cedex 01
Tél : 03 87 33 60 26

Site de Strasbourg

1 Place Adrien Zeller - BP 91006 - 67070 Strasbourg Cedex
Tél : 03 88 15 68 00