

Améliorer l'accueil
des touristes,
un enjeu de compétitivité
et d'attractivité pour l'Alsace

Synthèse d'avis



Améliorer l'accueil des touristes, un enjeu de compétitivité et d'attractivité pour l'Alsace

« 18 millions de visiteurs sont venus en Alsace en 2012 pour la beauté de ses paysages, la richesse de son patrimoine et de sa gastronomie... Si notre région possède de nombreux atouts, les professionnels du tourisme doivent intensifier leurs efforts pour améliorer l'accueil des visiteurs. Pour y parvenir, le CÉSER-Alsace propose d'améliorer la commercialisation de la destination Alsace et insiste sur la nécessité d'agir en matière de formation » **Marcel Czaja**, Président du CÉSER-Alsace

CONSTATS

L'Alsace, une région touristique à potentiel

L'Alsace est appréciée pour ses 5 C « Cigogne, Choucroute, Coiffe, Colombage, Cathédrale ». Elle est aussi prisée pour ses marchés de Noël, ses lieux touristiques emblématiques et ses sites patrimoniaux... Ces attraits touristiques majeurs lui permettent de se différencier des autres régions.

Pour autant, l'Alsace doit continuer à développer son potentiel touristique et son excellence afin de rester attractive dans un contexte concurrentiel.

Le tourisme, un secteur essentiel pour l'économie

Le tourisme participe au développement économique et à la création d'emplois : il représente 6,1% du produit intérieur brut, génère 36 000 emplois salariés et non salariés, des millions de nuitées et d'euros de chiffre d'affaires, des recettes fiscales...

L'accueil, un important levier de développement

Dans l'expérience touristique, les relations humaines, par les impressions fortes qu'elles laissent dans les mémoires, sont capitales. La qualité de l'accueil du touriste s'apprécie principalement pendant son séjour, mais elle se mesure aussi avant (internet) et après son arrivée (fidélisation).

Si les souvenirs de vacances en Alsace sont plutôt bons, il est important de poursuivre les efforts entrepris et de ne rien considérer comme acquis.

« De tout temps, l'Alsace est une terre d'accueil, l'expérience touristique en est une expression »

Francis Furst
Rapporteur de l'avis



PRÉCONISATIONS

Améliorer l'information et la commercialisation

- Doter l'Alsace d'un portail «web» unique et simple d'accès.
- Renforcer le rayonnement de l'Alsace : les partenariats avec les tours opérateurs, les agences et d'autres organismes de promotion doivent se développer aux échelles régionale, nationale et européenne.
- Viser l'excellence dans les démarches marketing : la vente de la destination Alsace doit s'appuyer sur sa différence et son excellence. Les démarches de labellisation et de certification constituent d'importants vecteurs de promotion, en plus du slogan « Alsacez vous » et de la marque Alsace.
- Cibler de nouveaux publics : la promotion touristique du « made in Alsace » doit viser toutes les catégories de touristes, avec un effort particulier en faveur des jeunes, des familles et des clients à fort pouvoir d'achat.

Agir sur la formation et l'emploi des professionnels

- Mieux faire connaître les réalités des métiers du tourisme : une meilleure mobilisation du réseau d'ambassadeurs des métiers permettrait d'informer sur les attraits et les contraintes professionnelles de ce secteur d'activités.
- Adapter les formations aux attentes de la clientèle : les professionnels doivent aussi disposer de savoir-faire relationnels et posséder des connaissances en langues étrangères, en histoire et culture régionales afin d'accompagner leurs clients dans la découverte de l'Alsace.

« Pour créer une atmosphère conviviale, il suffit de peu de choses : un sourire ou quelques mots prononcés dans une langue étrangère... »

Jean-Pierre Lavielle

Président de la Commission compétitivité régionale

- Animer la charte pour les employeurs d'apprentis : elle doit être mise en œuvre afin de former les jeunes dans de bonnes conditions et dans le respect des référentiels de formation.

Améliorer l'accueil dans trois domaines clés

- Le tourisme d'affaires et de congrès : le CÉSER-Alsace souligne la nécessité d'améliorer les infrastructures pour l'accueil des congressistes, notamment dans le cadre du contrat de destination Alsace signé le 22 juillet 2013.

- Le tourisme culturel, de mémoire et industriel : qu'il s'agisse de son patrimoine historique, de ses activités industrielles, artisanales, agricoles ou de sa position transfrontalière, l'Alsace dispose de nombreux atouts pour encore développer ce tourisme.

« L'Alsace doit poursuivre une ambition forte sur le plan culturel : elle mériterait d'accueillir un projet de type « Opéra de l'Europe » susceptible d'élargir le panel de touristes à l'échelle du Rhin Supérieur »

Louis Oster

Président de la Commission cultures et sports

- Le tourisme sportif et de nature : les efforts doivent se poursuivre pour développer le tourisme d'itinérance et l'écotourisme, augmenter le nombre d'équipements structurants, ou enfin accroître la variété des activités sportives.

Optimiser l'organisation régionale et territoriale

- Rassembler les compétences : pour plus de cohérence et d'efficacité, les nombreuses structures touristiques existantes gagneraient à être rassemblées au sein d'une structure unique à l'échelon régional.
- Poursuivre les démarches d'organisation touristique territoriale : le CÉSER-Alsace encourage la fusion des offices de tourisme, au niveau intercommunal ou des Pays, et appelle à développer les points d'accueil.
- Faire évoluer les missions des offices de tourisme vers plus de coordination et d'initiation de projets territoriaux : mise en réseau des professionnels du tourisme, partage de l'information, définition d'orientations stratégiques...
- Renforcer l'implication des hôteliers-restaurateurs : il convient notamment d'améliorer le rapport qualité-prix, d'assurer un encadrement de qualité de la main d'œuvre saisonnière et d'informer systématiquement les clients sur les activités de proximité.
- Mieux connaître la clientèle en intensifiant les enquêtes de satisfaction réalisées par l'observatoire régional du tourisme.
- Décliner la stratégie régionale du tourisme par des outils opérationnels : schéma de l'accueil et de l'organisation territoriale touristique, stratégie du numérique touristique....

L'ALSACE : UN FORT POTENTIEL TOURISTIQUE, DES ATOUTS À CONFORTER

- 18 millions de **visiteurs** ont été accueillis en 2012, générant 24 millions de nuitées. 3 millions sont venus pendant les marchés de Noël. L'activité touristique représente un **chiffre d'affaires** annuel de 1,8 milliard d'euros.
- Le secteur de l'hôtellerie-restauration représente 5% de l'**emploi** salarié et non salarié de la région.
- L'**hôtellerie** est le 1er type d'hébergement représentant plus de la moitié des nuitées.
- Les Français sont la 1^{ère} **clientèle**. Celle-ci est plus particulièrement de proximité (Alsace, Lorraine ou Franche-Comté) ou parisienne.
- La **durée moyenne** du séjour y est de 4,3 nuits.
- Pourtant, seulement 4% des Français considèrent l'Alsace comme une région touristique alors qu'ils la classent par ailleurs 1^{ère} région française en termes de gastronomie et de terroir, 4^e en termes de convivialité et 8^e en termes de sites touristiques.

Source : observatoire régional du tourisme, données 2012.

LA FRANCE : LE PAYS LE PLUS VISITÉ AU MONDE

- La France est la 1^{ère} destination mondiale en nombre de visiteurs étrangers et 3^e en volume de recettes.
- 83 millions de **touristes étrangers** ont été accueillis en France en 2012.
- L'activité touristique génère un **chiffre d'affaires** de 50 milliards d'euros et un **produit intérieur brut** de 2 000 milliards d'euros ; les **dépenses des touristes** étrangers en France s'élèvent à 35,8 milliards d'euros.
- Plus de 8 étrangers sur 10 sont **européens** ; les voyageurs en provenance d'Asie progressent de 9,9% ; en revanche, les clientèles d'Amérique et d'Afrique sont en repli, après une hausse significative en 2011.
- 3/4 des **séjours** effectués par les clientèles étrangères durent au plus une semaine.
- 66% des voyages réservés par des Français l'ont été par **Internet**.

Sources : Bilan du tourisme en 2012, dgcis, juillet 2013. Rapport 2013 sur la compétitivité dans les secteurs du voyage et du tourisme.

CÉSER  **Alsace**
Conseil Économique, Social et Environnemental Régional

Maison de la Région, 1 place Adrien Zeller
BP 91 006 - 67000 Strasbourg
Tél. 03 88 15 68 00 - Fax : 03 88 15 68 09
Mail : ceser@region-alsace.eu

www.ceser-alsace.eu