



**AVIS**

**DU CESE POITOU-CHARENTES**



**Session du 15 au 19 mars 2012**

- **Plan de développement des PME du Tourisme** / Avis du CESER sur le rapport du Conseil régional

**Avis sur le rapport du Conseil régional n° A.I.2  
« Plan de développement des PME du Tourisme »**

- Le tourisme est un secteur fort de l'économie régionale, qui participe significativement au développement de la richesse de Poitou-Charentes et qui favorise le dynamisme de certains territoires, notamment ruraux.

En Poitou-Charentes, c'est un secteur composé principalement de PME et de quelques grands équipements, avec l'avantage de centres de décisions localisés en région signifiant une implication forte dans le développement régional, et un risque moindre de délocalisation.

Les PME du tourisme, quelle que soit leur forme juridique, constituent un ensemble très divers, de l'agence de voyage au transporteur, en passant par l'hôtellerie, la restauration et les campings.

Pour le CESER, **ces entreprises, bien souvent de très petite taille, doivent être encouragées dans des démarches de mise en réseau.**

Dans ce contexte, **la mise en oeuvre d'un Plan régional de développement des PME du tourisme correspond à la vision « Filière tourisme » que prône depuis longtemps le CESER.**

- Le rapport du Conseil régional se concentre principalement sur le secteur hôtelier dans un objectif d'accompagnement des entreprises dans leur obligation (d'ici 2015), de mises aux normes d'accessibilité. Cette exigence leur impose des investissements parfois très lourds (ascenseurs, élargissement des portes,...), que leur situation financière ne permet pas toujours. Dans ce cadre, l'avance remboursable proposée par le Conseil régional est approuvée.

Le CESER ajoute toutefois un certain nombre d'observations :

- Il propose d'associer au groupe technique d'instruction des demandes les assistants techniques à l'hôtellerie des CCI.
- Réserver cette aide aux hôtels 3 étoiles et plus réduira l'impact de cette mesure.
- Parmi les conditions requises pour bénéficier d'un soutien régional, si la mise en ligne d'un site de promotion semble justifiée, l'exigence d'un outil de vente en ligne n'est-elle pas excessive ? L'adhésion à des outils de vente existants et mutualisés pourrait être acceptée.
- L'accompagnement des établissements dans des travaux de mise en accessibilité doit tenir compte de la préservation du patrimoine dans des sites parfois de caractère.

Enfin, dans le contexte de la loi de modernisation du classement hôtelier, le CESER souligne la nécessité de souplesse du calendrier afin de permettre aux entreprises (souvent de petites structures d'hôtellerie indépendante et familiale) de financer et réaliser les démarches liées au classement et conduire les travaux nécessaires.

- Les autres entreprises relevant du secteur des loisirs comme les sites touristiques privés par exemple, sont moins concernées par le rapport du Conseil régional.

Toutefois, comme le soulignait le rapport du CESER « Le tourisme, filière économique en Poitou-Charentes », dans un souci de développement et d'amélioration de la qualité de l'offre, renouvellement et « ré-innovation » sont des défis permanents. Les investissements dans ce cadre sont alors essentiels.

Les collectivités en général, et le Conseil régional en particulier, pourraient accompagner ce renouvellement régulier de l'offre à travers un soutien aux investissements.

Les appels à projets qui pourront être initiés par le Conseil régional dans le cadre de ce Plan de développement des PME du tourisme doivent s'inscrire dans cette dynamique.

De façon plus globale, les investissements en matière de tourisme doivent poursuivre 3 objectifs :

- la mise en valeur des sites naturels et patrimoniaux, et leur aménagement en véritable « produit » touristique ;
- le maintien de la compétitivité de l'offre existante adaptée aux nouveaux comportements des touristes par une remise à niveau des équipements (hébergements, infrastructures de loisirs, systèmes d'informations...);
- l'émergence de projets touristiques innovants susceptibles de répondre à une nouvelle demande ou de « gagner de nouvelles parts de marché ».

- **La professionnalisation des acteurs du tourisme** est un enjeu majeur. A travers la formation, elle constitue un levier essentiel de la qualité de l'offre touristique mais également une dynamique positive à destination des salariés, intégrant la question salariale. Si cette professionnalisation doit bien entendu concerner la formation aux langues étrangères dans un souci d'accueil de qualité, elle doit également concerner l'accueil des personnes en situation de handicap.

Parallèlement, la formation à l'usage des TIC est essentielle alors qu'internet est aujourd'hui un canal de vente incontournable avec des conséquences importantes, principalement sur la commercialisation et la distribution des produits touristiques.

- Enfin, les PME du tourisme sont confrontées à un environnement en mouvement et à de nombreux défis :
  - Offrir à leurs clients l'assurance de la qualité.
  - Se montrer innovantes face à la concurrence.
  - Ne pas ignorer les enjeux environnementaux du secteur.
  - S'adapter aux changements de comportement de la clientèle (demande changeante et individualisée).
  - Intégrer les technologies numériques (portails de promotion, plates-formes de communication et autres paiements en ligne...).
  - S'adapter aux nouveaux types de séjours (moins loin et moins longtemps, mais aussi régulièrement).
  - S'adapter aux enjeux du tourisme social.

Compte tenu de l'évolution rapide d'un secteur en mouvement et dans un souci d'accompagnement et de pérennisation des PME, il pourrait être pertinent pour la collectivité de soutenir **l'anticipation des mutations** du secteur du tourisme à travers :

- ➔ la mobilisation de partenaires régionaux (Euradit Poitou-Charentes par exemple) dans l'anticipation des mutations ;
- ➔ la réalisation d'une étude des évolutions sociologiques des comportements en matière de tourisme diffusée à l'ensemble des acteurs du secteur.

**Vote sur l'avis du CESER**  
(« Plan de développement des PME du tourisme »)

**74 votants**  
**Adopté à l'unanimité**

MM. Braud, Chartier, Delaune, Dutruc (CCI)  
MM. Baguet, Garofalo, Guénant, Renaudin (Medef)  
M. Bordonneau (Banques)  
M. Péraudeau (Pêche)  
M. Viaud (Conchyliculture)  
MM. Banlier, Doignon, Godu, Testaud (Chambres de métiers)  
M. Eprincharde (UPAR)  
MM. Bouvier, Guilbaud, Lebret, Rouvreau (Chambres d'agriculture)  
M. P. Moinard (FRSEA)  
M. Antigny (CGPME)  
MM. Brégère, JP. Moinard (Professions libérales)  
Mmes Flatreaud, Quenette, Videau  
et MM. Drillaud, Dupire, Giraudeau, Jacquillard (CGT)  
MM. Bara, Barreau, Dessed, Ferchaud, Gardin, Patrac (FO)  
Mme Héroult, MM. Durand, Epinoux, D. Gesson (CFDT)  
Mmes Baloge, Méry (CFTC)  
M. Marx (CFE-CGC)  
MM. Prévost, Roy (UNSA)  
M. Tournier (FSU)  
M. Breton (URAF)  
M. Ruault (Sécurité sociale)  
M. Hinérang (Assurés sociaux)  
M. Vinet (Bâtiment)  
M. Grémillon (URIOPSS)  
M. Dorlet (Personnes âgées)  
M. Vilain (Aînés ruraux)  
M. Tritz (Parents d'élèves)  
M. Arsicot (CRES)  
MM. Boucherit, Minault (Mutualité, coopération)  
M. Marteau (CRAJEP)  
M. Bonnet (Sport)  
M. Senelier (Locataires)  
M. Sibert (Logement)  
M. Filoche (Propriété immobilière)  
MM. Brie, Hortolan (Environnement)  
M. Reungoat (Consommation)  
M. Saizeau (CPCA)  
M. Chevillon (PCN-LPO)  
Mme Debenais (GRAINE)  
M. Laureau (VEE)  
M. Sauvêtre (CELEVAR)  
Mme Drouet, MM. Hummel, de Russé (Personnalités qualifiées)





Le Conseil Economique, Social et Environnemental Poitou-Charentes représente la société civile régionale organisée. Composé des organisations socioprofessionnelles représentatives au niveau régional, le CESER, seconde assemblée de la Région, a un rôle consultatif auprès de l'assemblée délibérante qu'est le Conseil régional.

Force de propositions, incubateur d'idées, lieu de concertation, d'expertise collective et de recherche de convergence, le CESER apporte des avis au Conseil régional sur tout sujet de compétence régionale. Il travaille également sur des rapports concernant le développement économique, social et culturel de la région : propositions de diagnostics et d'analyses prospectives, élaboration de préconisations concrètes, au plus près de la réalité quotidienne des habitants de Poitou-Charentes.



Retrouvez l'ensemble des dossiers et publications du  
CESE Poitou-Charentes sur :  
[www.cese-poitou-charentes.fr](http://www.cese-poitou-charentes.fr)

Suivez l'actualité du CESER en vous abonnant  
à la newsletter et à la lettre trimestrielle.

15 rue de l'Ancienne Comédie - BP 575 - 86021 POITIERS CEDEX  
tél. : +33 (0)5 49 55 77 77 - fax : +33 (0)5 49 55 76 76  
E-mail : [info@cese-poitou-charentes.fr](mailto:info@cese-poitou-charentes.fr)  
[www.cese-poitou-charentes.fr](http://www.cese-poitou-charentes.fr)

