



## Les leviers économiques du tourisme

Le tourisme constitue un atout économique essentiel pour la France qui demeure la 1<sup>ère</sup> destination mondiale (82 millions d'arrivées de touristes étrangers en 2007).

Avec 221 000 entreprises, 900 000 emplois et un chiffre d'affaires compris entre 50 et 150 milliards

d'euros selon les chiffres considérés, ce secteur représente pour la France un véritable levier de développement économique et social.

Dans ce contexte national, Poitou-Charentes n'est pas en reste et possède un fort capital touristique. En effet, au-delà du seul département de Charente-Maritime, 3<sup>ème</sup> département de France pour la fréquentation touristique, la région a enregistré en 2007, 53 millions de nuitées.

Cette activité touristique dynamique engendre un chiffre d'affaires de 2,76 milliards d'euros (soit 7,9 % du PIB régional) et l'emploi de 24 000 salariés en moyenne annuelle.

A eux seuls, ces quelques chiffres illustrent l'impact majeur du tourisme, et de son développement, sur l'économie régionale.

## Une politique offensive de filière

Lors de l'examen du Schéma régional du tourisme en juin 2005, le CES Poitou-Charentes proposait qu'au-delà de la stratégie nouvelle envisagée « Vers un tourisme solidaire » et « Vers un tourisme respectueux », ce secteur d'activités soit plus largement considéré comme une véritable filière de développement économique.

Il appelait à appréhender le tourisme dans sa dimension stratégique et ainsi favoriser son développement par une politique offensive de filière.

A mi-parcours de la réalisation du Schéma régional du tourisme, le Conseil économique et social a souhaité analyser les actions des différents acteurs directement liées à cette dimension économique.

A cet effet, le CESR a lancé en mars 2008 une autosaisine visant à appréhender le tourisme en région comme un réel facteur de création de richesses économiques et sociales.

Au cours de ses travaux, réflexions et auditions, l'assemblée socioprofessionnelle a cherché à identifier les dynamiques économiques que représente l'activité touristique au profit du développement régional, à travers 3 axes prioritaires :

- l'attractivité, ou comment faire venir le touriste ?
- la satisfaction, ou comment garder et faire revenir le touriste ?
- les investissements, ou comment mettre en valeur et en exploitation le territoire ?

## Une nécessité : l'attractivité

L'attractivité d'une région est un élément essentiel de son développement touristique et c'est notamment sur ce levier que doivent porter les efforts des pouvoirs publics. Pour cela, une réelle stratégie touristique doit être élaborée et pilotée en région, dans un souci permanent de concertation et de coordination.

Cette stratégie partagée doit en effet permettre d'apporter des réponses efficaces à certaines difficultés liées notamment à la multiplicité d'acteurs et à la grande sectorisation des interventions. Au-delà de la complémentarité des actions, cette stratégie doit aller également vers une promotion pertinente et une commercialisation « moderne » des offres touristiques régionales, sur internet notamment. C'est dans ces conditions que Poitou-Charentes, aujourd'hui au dernier rang des régions en terme de fréquentation étrangère (15 % contre 36 % en moyenne nationale), parviendra à rayonner véritablement à l'échelle internationale.

## Un objectif : la satisfaction

La satisfaction du touriste constitue le second défi de la stratégie touristique régionale. Pour cela, tout doit être mis en oeuvre pour que les prestations proposées présentent une « qualité adéquate ». La place des Hommes dans le développement de cette qualité est centrale. A ce titre, la « professionnalisation de l'offre » ainsi que l'amélioration des conditions de vie (logement, transports...) et de travail des salariés et notamment des saisonniers constituent un enjeu majeur pour les pouvoirs publics (charte des saisonniers, label « emploi saisonnier de qualité »).

## Un préalable : les investissements

Ni l'attractivité de Poitou-Charentes, ni la satisfaction des touristes ne seraient envisageables sans un certain nombre d'équipements structurants sur le territoire régional. A cet égard, les investissements publics, privés ou menés en partenariat constituent une étape indispensable au développement touristique de la région pour :

- mettre en valeur les sites naturels et patrimoniaux et les aménager en véritables « produits touristiques » ;
- maintenir la compétitivité de l'offre existante en l'adaptant aux attentes des touristes (rénovation des sites hôteliers, mises aux normes...) ;
- faire émerger de nouveaux projets innovants sur le territoire.

## PROPOSITIONS

Suite à son analyse et ses rencontres avec de nombreux acteurs opérationnels du tourisme en région, le CESR formule des propositions d'actions concrètes pour un tourisme en Poitou-Charentes, élément moteur de la croissance économique régionale, tout en respectant les 3 piliers du développement durable (développement économique, cohésion sociale, préservation de l'environnement).

### Une gouvernance garante de l'indispensable coordination des actions

- L'élaboration d'une stratégie globale partenariale avec l'ensemble des acteurs dans un souci de cohérence et de concentration.
- Une coordination et complémentarité des actions formalisées par la signature d'une convention.
- La sensibilisation de tous les acteurs à l'importance des locomotives régionales dans le développement touristique.
- Une promotion plus intense de la constitution d'offices de pôle.

### La promotion et la commercialisation de l'offre touristique

- Une stratégie de promotion régionale et nationale sur un marketing centré sur les produits phares.
- Une stratégie spécifique selon les pays ciblés à l'échelle internationale, et une promotion interrégionale Ouest en général, Atlantique en particulier, à destination des pays émergents.
- Une réelle stratégie de commercialisation des produits touristiques régionaux.
- La création d'un portail de pré-commercialisation sur internet.
- Des offres touristiques, véritables produits structurés pour être « packagés » et couplés avec l'offre des grands opérateurs.

### Les Hommes au coeur de la qualité

- L'accélération de la conclusion du Contrat d'Objectif Territorial Hôtellerie-Restauration.
- L'encouragement des recrutements par d'autres voies que celle de la qualification, comme celles basées sur les compétences, concrétisées ultérieurement par la VAE.
- Le développement et l'amplification des démarches de labellisation « emploi saisonnier de qualité » à travers une Charte régionale de l'emploi saisonnier.
- La mise à disposition pour les saisonniers de logements (notamment temporaires) au plus près de l'emploi.
- L'ouverture des internats des lycées et des hébergements collectifs des structures associatives à l'hébergement des saisonniers.
- Une campagne de prospection de saisonniers en valorisant le « label emploi saisonnier de qualité » et la Charte régionale de l'emploi saisonnier.
- La sensibilisation des professionnels et des chercheurs d'emploi à l'intérêt de la polyactivité.

### L'enjeu des investissements

- Le soutien aux projets innovants d'investissements structurant les sites à fort capital touristique (dans le respect de contraintes fixées).
- L'intégration des enjeux touristiques dans la question globale de la mobilité.
- La création d'un dispositif « Cordee Tourisme » pour soutenir certains investissements d'établissements dans le cadre de travaux de rénovation et d'adaptation, dans le respect de normes définies.
- L'incitation des structures d'hébergements collectifs à mutualiser et diversifier leurs activités en direction du tourisme.

### Proposition finale

L'affirmation du rôle de coordination de la Région par l'organisation d'une **Convention Régionale du Tourisme** pour mettre en cohérence et en complémentarité les différents acteurs.