

Les conditions favorables à la reprise d'activité touristique en région pour 2021

A V I S



29 juin 2021

Rapporteur
Christian DUTREIL

Assisté de Diane ALBARRAZIN

Cet avis a été adopté à l'unanimité des 18 présents

dans le cadre d'une auto-saisine
Etude conduite par la commission Tourisme

Sommaire

INTRODUCTION	4
LES CONSTATS	4
1 - LE TOURISME : UN SECTEUR TRES TOUCHE PAR LA PANDEMIE	4
2 - UNE STRATEGIE COLLECTIVE POUR FAIRE FACE ET S'ADAPTER A LA CRISE COVID	4
3 - L'EVALUATION DES DISPOSITIFS MIS EN PLACE EN 2020 ET LEURS CONSEQUENCES SUR L'ECONOMIE TOURISTIQUE EN REGION	6
LES ENJEUX	7
LES PROPOSITIONS	8
AUDITIONS ET REMERCIEMENTS	11
EXPLICATIONS DE VOTE	12

Introduction

Conscient de l'importance du tourisme pour l'économie régionale et fortement préoccupé par sa dégradation due aux conséquences de la pandémie de la Covid-19, le CESER s'est penché sur les conditions propices pour assurer la reprise de l'activité touristique pour l'année 2021 avec comme cibles prioritaires les touristes et les professionnels des secteurs marchands et non marchands, dont ceux de l'événementiel, en complémentarité des dispositifs menés par la Région.

Dans cette perspective, le CESER s'est appuyé sur le constat et l'évaluation des actions mises en place en région en 2020 pour maintenir l'activité touristique et sur les auditions de professionnels concernés pour connaître leurs préoccupations et besoins pour l'année en cours.

L'objectif recherché est de sécuriser, d'une part, la fréquentation touristique au cours de l'année 2021 en tenant compte d'une situation sanitaire encore fragile et, d'autre part, de contribuer à moyen et long terme au développement touristique durable pour tous, avec des retombées économiques sur l'ensemble du territoire afin de maintenir l'emploi.

Les constats

1 - Le tourisme : un secteur très touché par la pandémie

En 2019 : Le tourisme en Provence-Alpes-Côte d'Azur, représente 20 milliards d'euros de recettes touristiques annuelles, 143 000 emplois dont 120 000 salariés (10 % d'emplois de la région) 25 000 TPE et PME et 13 % du PIB (2^{ème} région de France pour le poids du tourisme dans son PIB).

En 2020 : Suite à la pandémie du Covid 19, l'activité touristique s'est dégradée avec un fort impact sur le chiffre d'affaires : - 57 % sur le revenu par chambre disponible, une chute de plus de 50 % de la clientèle internationale et des secteurs en panne dont l'événementiel et le tourisme d'affaires (80 % de perte d'activité).

2 - Une stratégie collective pour faire face et s'adapter à la crise Covid

En 2020 : Deux grandes mesures ont été mises en place pour maintenir l'activité touristique sur le territoire régional et soutenir les entreprises du secteur :

- **Une stratégie au niveau régional** qui a mobilisé les institutionnels et les professionnels
- **Un plan de relance dédié** avec un budget de 21 M€ pour engager :
 - **Une campagne de communication, axée exclusivement sur le marché français**, basée sur la marque régionale et les destinations infrarégionales à travers le site web #OnATousBesoinDuSud, menée par le CRT pour un budget de 2,1 M€.

- **Des dispositifs spécifiques**, tels que :
 - Le dispositif INVESTOUR : pour le renforcement des fonds propres des entreprises (4 M€)
 - Un fonds régional d'aménagement du territoire TERRASSES, pour permettre aux communes d'exempter les cafés, restaurants et les bars des droits-terrasses et des redevances (3,5 M€)
 - Un chéquier vacances de 10 M€ pour participer à la relance de la consommation des prestations d'hébergement, de restauration et de loisirs.

Ces dispositifs se sont ajoutés à ceux du fonds solidarité Covid et aux aides aux entreprises mises en place dans le cadre de l'exercice de la compétence régionale en matière de développement économique : soit **65 M€ d'aides versées aux entreprises du tourisme** dont notamment le dispositif REACTION (Reprise des Acteurs du Tourisme par l'Innovation et l'Optimisation Numériques) dont le but est d'accélérer la digitalisation des TPE-PME du tourisme.

En 2021 : La stratégie menée de façon collective et coordonnée a comme objectif d'accompagner et d'encourager le retour à la vie touristique dans un contexte sanitaire encore incertain et fragile (cf. le troisième confinement en début d'année). Elle s'appuie sur :

- **Un plan de relance sur trois fronts : la France, l'Europe et le terrain** avec :
 - Une campagne de communication B to C en direction du marché français, abondé par les différents partenaires et la Région Sud sous la bannière #OnATousBesoinDuSud comme en 2020, avec un dispositif média élargi (budget : 1 M€)
 - Une campagne de communication B to C en direction du marché européen : « explore France » (budget collectif CRT Sud + budget Atout France : 2 M€)
 - Une bataille sur le terrain : à travers notamment la mise en place sur le marché français, de formations et de mises en relation entre l'offre d'un côté, et les distributeurs tour-opérateurs ou agences de voyages de l'autre, afin de remplacer leurs produits internationaux, par l'offre régionale.
- **De nouveaux dispositifs régionaux** initialement prévus pour le printemps 2021 mais décalés dans la saison pour des raisons sanitaires tels que :
 - Le forfait « bol d'air » avec pour objectif d'offrir un forfait de 70 € aux familles, aux couples et aux habitants de la région qui prendront au moins 2 nuits d'hôtel ou d'hébergement
 - « Le chèque réouverture » qui constitue une aide à l'investissement entre 2 000 et 5 000 € pour la remise en état des commerces, d'hôtels ou de gîtes restés fermés
 - « Le billet solidaire » qui permet pour une place payante achetée par un spectateur, de bénéficier d'une place gratuite offerte par la Région (notamment pour que les familles se retrouvent autour de la culture)
 - La deuxième édition de la fête des terrasses (en juillet) afin de fixer un retour à la vie culturelle et sociale en région

- Un parcours tourisme au sein du portail régional dédié aux entreprises pour mieux informer les professionnels du tourisme sur les différentes aides possibles.

3 - L'évaluation des dispositifs mis en place en 2020 et leurs conséquences sur l'économie touristique en région

- La stratégie de communication de la Région axée sur les touristes nationaux et la mobilisation de l'ensemble des partenaires ont favorisé une dynamique collective efficace sur le terrain. Elle s'est traduite par un taux de fréquentation hôtelière pour la région en juillet et août 2020 de +19,3 % par rapport à 2019 (contre -5,6 % pour la France métropolitaine) avec cependant un niveau de dépenses par touriste inférieur à l'année précédente, du fait de la chute de la fréquentation internationale. Ce dynamisme de l'activité touristique ne s'est pas poursuivi du fait de la reprise de la pandémie et du deuxième confinement entraînant une arrière-saison atone et un début de saison hivernale quasiment à l'arrêt
- Le soutien de la Région, d'une part, et celui de l'Etat, d'autre part, grâce notamment à l'activité partielle, ont pu apporter un appui financier aux entreprises et aux professionnels pour protéger les emplois. Ainsi, certaines mesures régionales spécifiques ont été soulignées positivement, malgré certains retards, telles que les dispositifs : Pack réouverture, REACTION, INVESTOUR, l'aide aux loyers et les actions pour l'emploi des jeunes
- Au plan national, comme en région, l'événementiel est de loin le secteur le plus impacté par la crise Covid avec une activité quasiment à l'arrêt en raison des contraintes sanitaires. La période d'inactivité a, cependant, été l'occasion de mettre en place certains outils techniques pour préparer la reprise (une plateforme dédiée notamment)
- Si la crise du Covid-19 a impacté en 2020 l'hôtellerie de plein air, avec une baisse de l'ordre de 20 à 25 % du chiffre d'affaires, ce secteur, dont l'activité se concentre principalement sur la période estivale, a pu maintenir son activité grâce à la clientèle française et dans de bonnes conditions de sécurité. En revanche, la fréquentation des campings a été fortement pénalisée par l'absence de la clientèle étrangère durant les mois de juin et de septembre
- Concernant l'impact de la pandémie sur l'emploi touristique : il n'existe pas, à ce jour, de bilan finalisé au niveau régional en raison du maintien actuel des aides aux entreprises. On enregistre, cependant, des pertes importantes dans l'hôtellerie du luxe dues à la chute de la clientèle internationale, une aggravation de la précarité pour la majorité des saisonniers et des pertes de compétences imputables à des ruptures de contrats d'apprentissage. Par ailleurs, si nombre de salariés ont pu bénéficier du chômage partiel, certains d'entre eux ont connu une diminution de leur pouvoir d'achat imputable à la perte de leurs avantages en nature tandis que d'autres se sont réorientés professionnellement
- Une sur fréquentation des touristes sur les sites emblématiques a été enregistrée avec des comportements inappropriés en particulier durant la période estivale.

Les enjeux

Les préoccupations et les besoins des professionnels du tourisme ont fait valoir un certain nombre d'enjeux pour la reprise d'activité du tourisme en région :

Pour les touristes :

Un enjeu de sécurité et de qualité compte tenu du contexte sanitaire encore fragile, de l'importance de l'accueil et du bien-être pour répondre aux attentes plus exigeantes des touristes et des évolutions de la consommation touristique.

Pour les entreprises :

- **Un enjeu financier**, au regard de :
 - La diminution prévisible de la fréquentation touristique pour l'arrière-saison par manque de clientèle étrangère
 - La mise en place de jauges qui risque de ne pas pouvoir convenir à tous les établissements dont certains d'entre eux choisiront de ne pas ouvrir cet été
 - De l'insuffisance de fonds de roulement qui risque d'entraîner des fermetures d'établissements et des licenciements à très court terme, si aucune mesure n'est mise en place pour faciliter l'étalement des dettes des entreprises et renforcer les fonds propres nécessaires à leur investissement, pour répondre notamment aux mesures sanitaires et aux exigences de sécurité de la clientèle.
- **Un enjeu stratégique**, par rapport :
 - Aux nombreux problèmes de recrutement pour embaucher du personnel qualifié et notamment des saisonniers confrontés, par ailleurs, à des difficultés de logement
 - A la reprise tardive de l'événementiel, qui parce qu'il nécessite un temps plus long que les autres activités pour redémarrer, est conditionné au maintien des aides pour assurer la présence des professionnels durant cette période de latence et à la pleine ouverture des infrastructures de transports (aéroports)
 - Aux nouvelles pratiques comme le télétravail qui auront un impact sur les déplacements professionnels et en particulier sur le tourisme d'affaires.

Pour le territoire régional :

- **Un enjeu d'attractivité** au regard de la concurrence des autres régions françaises et de la diminution des touristes étrangers
- **Un enjeu de développement durable** compte tenu du risque de la fréquentation touristique sur certains sites emblématiques notamment en haute saison
- **Un enjeu de couverture numérique**
- **Un enjeu de gouvernance** qui réinterroge les coopérations inter territoires et les partenariats entre institutionnels et l'ensemble des acteurs du tourisme.

Les propositions

L'activité touristique en région doit être une priorité dès lors qu'elle contribue fortement au développement économique, au devenir de nombreuses filières et au maintien de l'emploi. Pour assurer une reprise d'activité dans de bonnes conditions, le CESER préconise la nécessité d'une politique encourageant l'activité touristique sur toute l'année avec des mesures en deux temps :

1 - A court terme

Dans le cadre de la campagne de communication du CRT de 2021 :

Son objectif doit promouvoir un tourisme intrarégional et durable pour tous types d'opérateurs, de clientèles et de manière diversifiée en termes d'offres. Cela suppose de valoriser les destinations en sensibilisant les professionnels et les touristes à leur protection et en privilégiant la fréquentation sur l'ensemble de l'année.

Dans le cadre de l'action régionale, il convient de :

Sécuriser et attirer les touristes dans une démarche de développement durable par :

- L'accompagnement des professionnels pour faciliter la mise en place dans les établissements de conditions sanitaires adaptées (dont les terrasses)
- L'accès aux informations sur les services de santé dans les lieux d'hébergement pour répondre à l'exigence de sécurité sanitaire des touristes et sur les modalités de prise en charge pour les touristes étrangers (en créant par exemple une fiche de renseignements à diffuser par les Offices de Tourisme et mairies)
- Une meilleure réponse au souci d'exigence en matière de bien-être des touristes en misant sur la qualité de l'accueil qui constitue un atout essentiel pour faire face à la concurrence des autres régions françaises avec une offre de loisirs adaptée et sécurisée au contexte sanitaire
- La sensibilisation des touristes au tourisme durable à travers notamment une information grand public sur la présence de sites à découvrir à proximité de lieux emblématiques afin d'éviter leur sur fréquentation (cf. application WAZE mise en place par la Région).

Encourager la fréquentation tout au long de l'année en :

- Elargissant les dispositifs régionaux mis en place pour le printemps, à l'automne prochain (bol d'air, billets solidaires ...)
- Renforçant les classes de découverte et l'accès aux vacances pour les publics seniors à l'instar par exemple de l'accord signé par la Région avec l'ANCV (Agence Nationale Chèques Vacances) et pour les personnes en situation de handicap.

Soutenir les professionnels du tourisme (les entreprises et salariés) par :

- Une information sur l'ensemble des dispositifs d'aide pour les entreprises du secteur par le relais des consulaires et les fédérations professionnelles
- Le prolongement des mesures dédiées au renforcement des fonds propres pour les entreprises dans des délais plus rapides afin qu'elles puissent investir dans

l'acquisition d'équipements innovants protecteurs pour créer les conditions sanitaires adaptées à la reprise d'activité, poursuivre leur digitalisation et/ou rénover en vue de leur verdissement

- Un soutien logistique pour faciliter le recrutement des saisonniers à travers le portail régional dédié aux entreprises
- Une meilleure communication sur l'ouverture de certains établissements comme les villages-vacances
- L'accompagnement par la formation pour les demandeurs d'emploi qui souhaitent rejoindre le secteur de l'hôtellerie restauration ou pour les salariés qui souhaitent intégrer un autre secteur d'activité
- Le déploiement de dispositifs visant à faciliter l'accès au logement des saisonniers pour contribuer à leur recrutement en appliquant notamment sur les territoires concernés la réglementation de la loi montagne.

2 - A moyen et long terme

Le CESER préconise de :

Elargir l'offre par :

- Le développement d'une offre de proximité à travers la promotion du tourisme de terroir afin de favoriser la découverte de l'identité culturelle des destinations régionales en termes de paysages culturels, de savoir-faire, de population et de produits locaux...
- La structuration de l'hôtellerie de plein air en améliorant l'accueil des campings dans les zones sensibles à travers :
 - L'organisation d'une filière dédiée aux camping-cars, dès lors que ce marché participe au développement du tourisme hors saison, avec la mise en place d'un plan d'accueil régional, impliquant les professionnels du secteur et le CRT, pour en assurer la promotion et renforcer les retombées économiques sur les campings voire sur d'autres lieux d'accueil (camping à la ferme).
 - Le déploiement du plan vélo mis en place dans le cadre du plan climat avec des circuits adaptés à proximité des campings.
- Le soutien au secteur de l'évènementiel : En effet, si ce secteur est complémentaire au dynamisme des autres activités touristiques et impacte fortement l'activité des hébergeurs, il risque d'être bouleversé par les nouvelles pratiques comme le déploiement du télétravail. C'est pourquoi, la Région doit accompagner la reprise d'activité de ce secteur à travers les différentes manifestations en lien notamment avec la culture, le sport, l'artisanat, l'agriculture et le tourisme d'affaires et faciliter son déploiement sur l'ensemble du territoire en favorisant un écosystème adapté en termes de transports et d'infrastructures d'accueil.
- Le renforcement d'outils de recherche et de développement afin d'accompagner les professionnels vers des pratiques innovantes en lien avec les évolutions des attentes et de consommation des touristes
- L'accompagnement à la professionnalisation des acteurs du tourisme qui contribuent à l'amélioration de la qualité de l'offre d'hébergement.

- La valorisation de l'ensemble des acteurs économiques du territoire qui, par leurs pratiques, contribuent au développement du tourisme de proximité (artisanat, agriculture, culture, événementiel...).
- La mise en cohérence des stratégies touristiques sur le territoire régional avec le renforcement des partenariats entre acteurs publics et privés qui contribuent au développement de l'économie touristique en région dans une approche de développement durable

Tirer parti des expériences de cette période inédite en :

- Valorisant les bonnes pratiques qui contribuent au tourisme durable en s'appuyant sur le label parcs régionaux et par le soutien aux activités diversifiées de pleine nature
- Favorisant la pluri compétences par la formation pour les professionnels du secteur
- Encourageant les fédérations professionnelles à réfléchir sur l'amélioration des conditions de travail et de rémunération des salariés du tourisme en lien avec les évolutions de la société pour faciliter le recrutement et fidéliser les emplois
- Revisitant la gouvernance de la gestion touristique dans une approche partagée de développement durable (cf. avis CESER 10 juillet 2020).

En conclusion, le CESER, au-delà des mesures préconisées pour l'année 2021, insiste pour que l'action régionale en faveur du développement touristique durable prenne en compte, dans son futur schéma, les adaptations nécessaires pour répondre aux enjeux climatiques, sanitaires numériques et sociaux, en lien avec les transformations profondes des aspirations des touristes dans le cadre d'une gouvernance renouée et partagée.

Auditions et remerciements

Le Président tient à exprimer ses remerciements à tous les partenaires ou organismes qui ont accepté de répondre aux questions du CESER, et qui par leur contribution, ont éclairé notre réflexion.

- CHOVELON Loïc, Directeur général du CRT PACA (Comité Régional de Tourisme)
- GIRAUD Jean-Paul, Trésorier de l'UNAT National (Union nationale des associations de tourisme et de plein air) et Président national de VTF (Vacances Tourisme Famille)
- MARTY Bernard, Président de l'UMIH PACA (Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie)
- ROUCARIES Pierre-Louis, Directeur de l'Office du Tourisme et des Congrès de Mandelieu la Napoule
- GAILLEDROT Vincent, Président régional de la fédération de l'hôtellerie de plein air
- SALLES-BARBOSA Jennifer, Président de la commission Tourisme du Conseil régional

Explications de vote

Intervention de Philippe COTTET au nom du 2^{ème} Collège (CGT et FSU et Solidaires)

Permettre des conditions favorables à la reprise de l'activité touristique en région ne peut se concevoir sans une réelle prise en compte de la situation des salariés des secteurs concernés qui ont été particulièrement impactés par cette crise, tant en ce qui concerne leur emploi que leurs rémunérations.

Si les entreprises, dans leur grande majorité, ont pu bénéficier d'aides et si l'activité partielle a pu être mobilisée pour préserver la majorité des emplois, jusqu'à aujourd'hui, bien des salariés, notamment les saisonniers sont restés au bord du chemin.

Alors que des consignes avaient été données pour embaucher les salariés saisonniers en début de saison d'hiver afin de pouvoir enclencher le dispositif d'activité partielle, la grande majorité des entreprises ne s'est pas inscrite dans ce protocole et un grand nombre de salariés sont restés sur le carreau, sans emploi durant toute la saison hivernale, épuisant ainsi leurs droits aux allocations chômage sans pouvoir en ouvrir de nouveaux.

Pour ceux qui ont pu être embauchés, l'activité partielle ne leur a pas permis de maintenir leur pouvoir d'achat. Lorsqu'on connaît le niveau de rémunérations particulièrement bas dans les métiers du tourisme et de l'hôtellerie restauration notamment, on peut facilement imaginer dans quelle situation financière se sont retrouvés ces travailleurs.

Un certain nombre d'entre eux ont donc choisi de réorienter leur activité professionnelle vers d'autres secteurs. Il est particulièrement curieux qu'au moment où l'activité économique reprend dans le secteur touristique, de nombreux employeurs se plaignent de ne pas trouver de main d'œuvre qualifiée alors que ces mêmes employeurs ont refusé dans leur majorité le recours à l'activité partielle pendant la crise sanitaire et n'ont rien fait pour fidéliser leurs salariés, tant en termes de rémunération que de condition de travail. Lorsqu'on veut fidéliser la main d'œuvre, on s'en donne les moyens...

Cette période aura mis en avant la nécessité de diversifier l'activité touristique, notamment dans les zones de montagne pour aller vers un tourisme des quatre saisons et de développer des propositions de pratiques nouvelles pour les touristes et les vacanciers. La saison d'hiver a montré que cela était possible, il faudra le confirmer et le pérenniser. Cette diversification doit permettre de sortir d'une saisonnalité contrainte porteuse de précarité pour les salariés.

La période a également mis en lumière le besoin de formation pour les salariés du secteur. La formation comme outil de montée en qualifications, mais aussi comme moyen de sortir de la précarité par la pluri qualification ou la réorientation professionnelle. Il s'agit de mettre en place des dispositifs permettant à ces salariés de bénéficier de leurs droits à la formation, en mettant autour de la table tous les acteurs pouvant œuvrer en ce sens. Des expériences ont été conduites par le passé qui doivent être évaluées, notamment dans les départements alpins. Des projets existent aujourd'hui autour des dispositifs de Transition Professionnelle qui doivent être soutenus et financés. La Région doit y prendre sa place aux côtés de l'État et des OPCO. Mais bien plus, elle doit être force de proposition pour enclencher une réelle dynamique en la matière avec les acteurs de terrain.

Comme le souligne l'avis, des actions volontaristes doivent être conduites pour améliorer les conditions de logement des travailleurs saisonniers. Des lois existent qui doivent être respectées et la Région peut être pilote, avec les collectivités locales, pour porter un plan pluriannuel de construction ou de rénovation permettant de loger dignement ces salariés. C'est aussi un moyen de les fidéliser.

Il y a quelques mois, le CESER faisait des propositions pour le jour d'après. Nous y sommes ! Le jour d'après pour le secteur touristique c'est maintenant. Mais ce jour d'après que le CESER voulait différent du jour d'avant ne se fera pas sans prendre en compte la situation des salariés du secteur et leurs revendications. Sans prendre les mesures permettant une revalorisation de leurs rémunérations, une amélioration de leurs conditions de travail, comme le préconise l'avis et une reconnaissance de leurs qualifications. Les aides régionales en direction des entreprises du secteur doivent reposer sur des exigences en la matière.

Les groupes CGT, FSU, Solidaires se félicitent de la décision du Conseil d'État, saisi par les organisations syndicales, d'invalider la réforme de l'Assurance-chômage qui aurait eu des conséquences catastrophiques en matière de niveau d'allocation pour les travailleurs contraints au chômage, du fait de la saisonnalité de l'activité et aurait contribué à dégrader encore plus leur situation. Cette réforme doit être définitivement enterrée !

Enfin, nous considérons que le tourisme social doit faire l'objet d'une attention particulière. Son poids économique dans le tourisme régional est significatif. Ce tourisme permet à de nombreuses familles un accès aux vacances qui leur serait impossible sans l'existence des centres de vacances gérés par les associations. Ce tourisme porte des valeurs solidaires et de tourisme durable qui doivent être valorisées et soutenues par la Région.

Les groupes CGT, FSU et Solidaires voteront l'avis.

Intervention de Nathalie VAN DEN BROECK au nom des 3^{ème} et 4^{ème} Collèges

Les collèges 3 & 4 du CESER retrouvent globalement dans le projet d'avis présenté l'essentiel de leurs préoccupations pour une reprise d'activité touristique en région dès 2021.

Ils partagent les constats, les enjeux et les propositions, tels qu'ils sont exposés.

Nos collègues suggèrent qu'un effort de communication soit développé en direction de tous les publics et particulièrement de la « clientèle internationale » en faisant référence aux « labellisations » internationales (par exemple le label «géoparc de l'Unesco).

Ils rappellent l'importance de mettre l'accent sur la sécurité sanitaire à travers les équipements, et la densité et la disponibilité des professionnels de santé. Ces éléments, combinés à l'importance de l'accompagnement social de proximité réalisé notamment par l'engagement du monde associatif, contribuent en effet aussi à l'attractivité touristique incontestable, en toutes saisons, de notre région.

Les collègues 3 et 4 voteront l'avis.



27, Place Jules Guesde - CS 80255 - 13235 Marseille Cedex 02
Téléphone : 04 91 57 53 00
e.mail : ceser@maregionsud.fr
Site web: www.ceserpaca.fr
Site Newsletter : ceser@regionpaca.com