

Quel plan de bataille en Occitanie pour la saison estivale 2021 ?

Le tourisme durable et de proximité sera au cœur de la stratégie régionale de relance et de transformation de la filière touristique en Occitanie... Alors que le calendrier de déconfinement fait (enfin) apparaître des perspectives de reprise d'activité pour les professionnels du secteur, la Région et le Comité régional du tourisme et des loisirs d'Occitanie ont activé leur plan de bataille pour la saison estivale 2021. Parmi les outils nouveaux : une plateforme de réservation en ligne pour les hébergements touristiques régionaux.



Cécile Chaigneau 20 Mai 2021, 16:27 9 mn



En Occitanie, le tourisme est le 2e secteur d'activité et aussi l'un des plus touchés par la crise sanitaire, économique et sociale qui sévit depuis plus d'un an. (Crédits : DR)

La feuille de route de la saison estivale 2021 est soignée. La saison estivale 2021 tiendra-t-elle toutes ses promesses ? En Occitanie, on veut le croire et on déploie des moyens pour être à la hauteur des attentes de la filière du tourisme, 2e secteur d'activité de la région et aussi l'un des plus touchés par la crise sanitaire, économique et sociale qui sévit depuis plus d'un an.

Alors que le premier palier du déconfinement est franchi, signant le lancement de la saison estivale 2021, la Région Occitanie et le Comité régional du tourisme et des loisirs (CRTL), son bras armé pour le tourisme, affûte leurs armes pour mettre toutes les chances du côté du territoire. Avec trois marqueurs principaux : le pouvoir d'achat, la solidarité et le tourisme de proximité.

Avec le « Pacte vert pour l'Occitanie », adopté en 2020, la Région Occitanie et ses partenaires ont en effet engagé un travail de fond visant à poursuivre la transformation de la filière vers un tourisme plus durable et plus solidaire.

« *L'Occitanie a bien tiré son épingle du jeu* »

Pour mémoire, la crise Covid-19 a fortement impacté l'activité touristique partout en France. En Occitanie, cela s'est traduit par une baisse du nombre de nuitées de -23,7% (soit 50 millions de nuitées), dont - 48% pour les clientèles étrangères. Lourdes représente à elle seule 17% de ces nuitées perdues...

A l'inverse, les nuitées des clientèles françaises augmentent de 2,4% sur l'année, et même de 28% sur l'été 2020, « *un record au niveau national* », souligne Carole Delga, la présidente de la Région Occitanie, qui ajoute que « *l'Occitanie a bien tiré son épingle du jeu* ». En effet, en plein été 2020, l'Occitanie a progressé de 1%, tous marchés confondus, ce qui constitue la seule progression sur l'ensemble des destinations méditerranéennes (PACA : - 5%). Toutefois, en 2020, l'économie touristique régionale a perdu 4 milliards d'euros, la baisse de fréquentation de la clientèle étrangère pesant pour 75% de cette perte.

« 72% des Français vont partir en vacances et l'Occitanie est plébiscitée ! », se réjouit la présidente de Région, assurant que l'Occitanie a préservé son leadership national de destination préférée des Français.

Un million de billets de train à 1 euro

Dans le plan de bataille de la Région pour le tourisme, figure plusieurs dispositifs déjà activés en 2020, à destination des professionnels mais aussi des habitants de la région qui constituent une clientèle de proximité encore plus prisée qu'auparavant.

La carte Occ'Ygen, lancée à l'été 2020 et proposant des avantages et réductions sur 300 offres touristiques et de loisirs en Occitanie, a vocation à faciliter l'accès du plus grand nombre à des loisirs de proximité afin de générer de la fréquentation et donc de la trésorerie chez les prestataires touristiques. Quelque 35.000 cartes ont été commandées, représentant 100 000 bénéficiaires, dont 13.800 cartes monétisées par la Région. La carte est, cette année, élargie à de nouveaux publics (solo, séniors, personnels de santé ou médico-sociaux), et propose une formule Duo et une offre de transport en trains liO (billets à 1 euro) pour les familles les plus modestes.

Parce que les billets à 1 euro permettent de soutenir la mobilité des habitants et donc le tourisme de proximité (près de 1,3 million de billets vendus entre le 1er juin et le 30 septembre 2020, soit + 13%), le dispositif se poursuit et la Région reprogramme plus d'un million de billets à 1 euro.

« Le Fonds L'OCCAL est prolongé jusqu'en juin et adapté aux stations thermales, annonce également Carole Delga. Pour la reprise de la main d'œuvre, notamment en restauration, nous lançons des formations flash avec Pôle Emploi afin de répondre aux besoins de recrutements car beaucoup de gens ont bifurqué vers d'autres secteurs d'activité... Nous déployons une aide sur le moyen et long terme sur le tourisme durable, avec le fonds Tourisme monté à 111 millions d'euros et un prêt à impact valorisant les projets engagés. »*

La collectivité régionale apportera aussi son aide à la montagne, avec un plan pour adapter les équipements aux quatre saisons, et spécifiquement à Lourdes, impacté pour des années.

Une plateforme sans intermédiaire ni commission

Les deux initiatives importantes et nouvelles, c'est Vincent Garel, président du CRTL, qui les présentent. La première : la création d'une plateforme de réservation d'hébergement qui sera une solution de commercialisation supplémentaire pour les professionnels du tourisme, sans intermédiaire ni commission.

« Le site du CRTL Occitanie enregistre une audience de 3,5 à 3,7 millions de visites par an et nous voulons essayer d'aller vers de la conversion économique, explique-t-il. Une première phase expérimentale proposant 500 offres d'hébergement sera mise en ligne à compter du 15 juin. »

Cette plateforme, qui a vocation à être développée et pérennisée, a également pour ambition de répondre à une tendance grandissante de la part de la clientèle touristique : donner du sens à sa consommation et privilégier, à prix équivalents, les démarches s'inscrivant dans une logique de circuit court.

« Nous voulons segmenter l'offre en fonction des spécificités de l'Occitanie et sur tous les segments d'hébergement, ajoute Jean Pinard, directeur général du CRTL Occitanie. Cette plateforme n'a pas encore de nom mais ambitionne de faire face aux grandes plateformes à la notoriété mondiale. L'Occitanie est une vraie marque commerciale... »

Un plan de relance coopératif inédit

Deuxième initiative de taille : un plan de relance coopératif porté par le CRTL et les agences départementales du tourisme de la région (12 sur les 13, l'agence des Hautes-Pyrénées *considérant être « trop avancée dans ses propres choix »*). Baptisé « programme tremplin » et doté d'une enveloppe budgétaire de 3,5 M€, il est présenté par le CRTL Occitanie comme *« le plus offensif jamais construit, d'une ampleur inégalée jusqu'à présent »*. Son objectif : booster la consommation touristique régionale.

Le programme s'est construit sur la base d'une coopération collégiale *« unique en France »*, précise Vincent Garel, avec les différents organismes institutionnels du tourisme de la région et repose sur des actions concrètes et ciblées visant conjointement les grandes filières du tourisme et les différentes destinations infra-touristiques régionales.

Ce « programme tremplin » se base sur une double entrée, répondant à la fois aux attentes des filières touristiques (thermalisme, tourisme des jeunes, hôtellerie de plein air...) et des grandes destinations identifiées à l'échelle de la région (campagne, littoral, montagne, Lourdes, Toulouse...).

Il se décline en actions marketing et en opérations de communication, visant en premier lieu le marché régional, voire national, même s'il n'oublie pas les clientèles européennes de proximité.

Pour faire revenir la clientèle étrangère, le CRTL Occitanie et Atout France vont également engager une grande campagne qui permettra de valoriser l'Occitanie mais aussi ses marques de destinations phares que sont le littoral, les métropoles, les Pyrénées, le Massif Central ou Lourdes.

Optimisme de rigueur

Forts de ces dispositifs de soutien, les professionnels du tourisme se disent unanimement optimistes...

Ainsi, dans le thermalisme (l'Occitanie étant la première région thermale de France, avec 28 stations, 200.000 curistes, 3 millions de nuitées), auquel la Région a destiné un plan de relance de 40 millions d'euros en 2020, les professionnels sont sur le pont et ont lancé, le 15 mars dernier, une nouvelle vitrine web donnant à voir (et à contacter) les 28 stations et les pathologies traitées

« Le 19 mai, les thermes rouvrent, indique Guillaume Dalery, président de la fédération thermale d'Occitanie, qui rappelle que le secteur a enregistré une baisse de fréquentation inédite de 70% en 2020, soit 200 millions d'euros de retombées économiques perdus pour le territoire. Cinq centres ont ouvert, une dizaine le seront le 24 mai puis tous les autres. Le soutien de la Région a été efficace sur l'urgence, le court et moyen terme, et aujourd'hui avec le travail du CRTL sur des campagnes de promotion qui semblent efficaces car les réservations sont là. On espère 50% de ce qu'on avait en 2019... La filière doit diversifier son offre et sa clientèle, mais je suis optimiste ! »

A l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie (UMIH) du Languedoc-Roussillon, Hervé Montoyo entrevoit aussi l'éclaircie : *« C'est le bout du tunnel, on remet la machine en route, et on est très optimistes, même si un mur de dettes va se présenter. L'autre chantier, ce sera l'attractivité de nos métiers car on a besoin de beaucoup de main d'œuvre et il faudra retravailler l'apprentissage pour que les jeunes continuent dans la profession »*.

« Les professionnels sont dans un état d'esprit très optimiste, indique quant à lui Manuel Bey, président de la Confédération de l'hôtellerie de plein air d'Occitanie. Il n'y a jamais eu d'arrêt franc de réservation en 2021, et depuis l'annonce de déconfinement, on observe une accélération assez importante des ventes, sur les 1ers week-end de l'Ascension et Pentecôte, et sur l'été, où le rythme de réservations plus important qu'une année normale. La saison 2021 devrait être meilleure que 2020. On espère être à - 10%, contre - 20% l'an dernier. »

Vincent Garel reste d'ailleurs prudent sur les chiffres des réservations actuelles, la plupart permettant des annulations au dernier moment. Et il renouvelle son appel : *« Nous demandons aux habitants d'Occitanie un geste de solidarité pour le territoire... En 2020, ils ont répondu présents, ce qui a permis une saison estivale moins catastrophique que nous le craignons ».*

* Dispositif partenarial doté de 80 millions d'euros, abondé par la Région, la Banque des Territoire, 12 Départements et 153 Intercommunalités, permettant d'accompagner les entreprises du tourisme, des loisirs, de la culture, de l'événementiel, du commerce et de l'artisanat.