

Avis voté en plénière du 12 décembre 2017

# Tourisme et numérique

## Déclaration du groupe de l'Artisanat

Si la France reste la première destination touristique mondiale, cette position ne saurait être tenue pour acquise.

D'autres pays améliorent leur place en ce domaine et les consommateurs sont nombreux à être en recherche de destinations nouvelles ou de parcours touristiques originaux.

Ils sont en effet près de 70% à construire eux-mêmes leur projet de voyage, en s'appuyant sur Internet pour s'informer, organiser et payer leur séjour.

Toutes ces évolutions bouleversent l'économie du tourisme.

L'enjeu est d'en tirer parti et de s'appuyer sur l'outil numérique pour promouvoir la « destination France » et nos territoires, en adaptant nos infrastructures d'hébergement et nos offres de séjour, aux attentes et aux pratiques d'une société hyper-connectée.

Du côté des acteurs traditionnels du tourisme, l'intégration de la dimension digitale est devenue incontournable, pour répondre à des besoins de visibilité et de commercialisation de leur offre auprès de la clientèle.

C'est pourquoi, tous doivent se former à l'usage du numérique. A cet égard, se justifierait la mise en œuvre d'un plan national d'action permettant d'accompagner les nombreuses TPE-PME du secteur dans leurs adaptations.

L'enjeu est de conserver un bon maillage du territoire en termes d'hébergements comme d'accueils physiques des touristes.

Les acteurs de l'hôtellerie, de la restauration, des activités culturelles et de loisir doivent également pouvoir s'appuyer sur de véritables stratégies de développement touristique mises en place par les collectivités.

Le rôle de ces dernières est en effet essentiel pour structurer et coordonner l'offre touristique, en favorisant le travail en réseau des acteurs locaux, privés et publics, du secteur.

Elles peuvent aussi accroître l'attractivité et les spécificités de leur destination en concevant des offres originales de séjours thématiques ou des offres ciblées sur certaines catégories de voyageurs, autour de passeports numériques regroupant une variété de produits et services locaux.

La mobilisation des collectivités revêt donc un enjeu est majeur, tant le tourisme est vecteur de retombées économiques considérables pour les territoires.

Pour le groupe de l'artisanat, le numérique doit aussi servir un renouveau du tourisme qui profite de manière équilibrée à l'ensemble de la filière.

Le paysage du tourisme est désormais marqué par la présence de nouveaux acteurs : d'une part, les sites de comparaison et réservation en ligne et d'autre part, les plateformes mettant en relation des voyageurs et des particuliers pour des locations temporaires de biens meublés.

L'un comme l'autre connaissent un essor considérable parce qu'ils répondent aux attentes de consommateurs mais aussi parce qu'ils bénéficient de vides juridiques notamment en termes de fiscalité.

Or, les acteurs traditionnels se trouvent percutés de plein fouet par cette nouvelle économie, dans un jeu de concurrence qui ne s'opère pas à armes égales.

Ainsi, ils subissent les exigences des agences de voyage en ligne, qui leur imposent des commissions importantes, voire captent leur clientèle, en réduisant de fait leurs capacités d'investissement.

Ils sont aussi confrontés à la concurrence des plateformes d'hébergement et de leurs clients dont les bénéfices échappent largement à la fiscalité.

Si des mesures législatives ont récemment été prises sur ces questions, il importera d'en suivre de près l'application et les effets.

De plus, le problème de l'imposition des bénéfices des plateformes, qui pratiquent l'optimisation fiscale excessive, n'est toujours pas réglé au niveau européen.

D'importants progrès restent donc encore à accomplir, afin de garantir l'équité fiscale et une loyale concurrence entre tous les acteurs du tourisme.

Le groupe de l'Artisanat considère que l'avis, et le rapport qui l'accompagne, portent un regard lucide sur les atouts, mais aussi sur les risques attachés à la transition numérique du tourisme et sur le besoin de régulation en ce domaine.

Il l'a voté.