

Avis voté en plénière du 12 décembre 2017

Tourisme et numérique

Déclaration du groupe de la Mutualité

Quels que soient les secteurs d'activité, le numérique est à la fois porteur d'opportunités et source d'inquiétudes. La réussite du virage numérique nécessite des actions en matière de visibilité et de promotion, ainsi qu'une mobilisation de l'ensemble des acteurs par le biais d'actions de coopérations interterritoriales.

L'innovation numérique facilite le développement de parcours touristiques avant, pendant et après le séjour au travers d'applications qui permettent d'accéder à tout moment à des informations pratiques mais également qualitatives.

Ainsi, le numérique, qui bouleverse les métiers du tourisme, doit être mieux pris en compte à tous les niveaux et en particulier dans le domaine de l'éducation et de la formation pour mettre en place des stratégies touristiques innovantes et connectées.

Au-delà des aspects technologiques, le développement du tourisme en France passe par la mobilisation de femmes et d'hommes, une formation qualifiante, une sécurisation des emplois et des conditions de travail améliorées, notamment pour les saisonniers.

Partir en vacances permet de sortir de son quotidien. Or, les difficultés financières et les problèmes de santé sont les premières raisons évoquées de non départ en vacances.

Selon le CREDOC, le taux de départ en vacances était de 60 % en 2014 ; mais ce chiffre masque des disparités importantes : 82 % des cadres supérieurs partent en congés contre 47 % des ouvriers.

Parce que ces situations nous interrogent, le groupe de la mutualité soutient les préconisations de l'avis qui visent à permettre « un accroissement du tourisme intérieur, notamment dans le cadre d'un plan national pour le départ en vacances des personnes les plus en difficultés ».

L'accélération de la labellisation des sites « Tourisme et Handicap » est aussi une nécessité. Créé en 2001, il doit contribuer à faire de la France une destination touristique accessible à toutes et tous. En 2016, 5 536 sites déclinent ce label et offrent un accueil adapté pour les quatre types de handicap, auditif, mental, moteur et visuel. La création du label « Destination pour tous » en 2013 doit également renforcer, au niveau du territoire, la garantie de prestations et l'accès des sites en adéquation avec les besoins des personnes en situation de handicap. L'accessibilité aux équipements et services touristiques est non seulement une obligation sociale mais aussi un enjeu économique fort.

Le Tourisme Social et Solidaire participent pleinement au développement durable du tourisme rural et permet de rendre effectif le « droit aux vacances pour tous ». Son développement économique doit être encouragé et les acteurs de l'ESS engagés dans ce secteur soutenus.

Les attentes et les pratiques des touristes évoluent sous l'effet du numérique mais aussi des préoccupations environnementales : le secteur doit pouvoir y répondre et relever le défi de l'attractivité des territoires par des partenariats innovants entre structures traditionnelles du tourisme, plateformes numériques et collectivités. Le groupe de la mutualité a voté l'avis.