

Avis voté en plénière du 12 décembre 2017

Tourisme et numérique

Déclaration des groupes Coopération et CFDT

Etre touriste, c'est connaître une expérience, hors de l'ordinaire, hors de ses repères ; c'est se donner accès à l'évasion et à la rencontre avec autrui, c'est une ouverture pour sortir de ses habitudes et acquérir de nouvelles capacités et connaissances. C'est s'inscrire dans un projet culturel, sociétal et d'émancipation.

Le numérique s'est introduit dans ce domaine depuis de nombreuses années, comme dans tous les aspects de nos vies, entraînant par là des évolutions fondamentales dans notre façon de concevoir nos voyages, que ce soit avant, pendant, et après les séjours, au moment de réserver, pour rechercher des activités, ou pour donner notre avis. Il a permis aux citoyens de gagner en autonomie dans la préparation de leur voyage et dans sa réalisation. C'est un virage en cours que les acteurs ne doivent pas rater, qu'il s'agisse des agences de voyage, des professionnels de l'hébergement et de la restauration ; et en même temps, la transition peut s'avérer délicate pour nombre d'entre eux.

Ainsi, les plateformes de réservation sont aujourd'hui de plus en plus utilisées, et représentent à la fois une chance et un risque pour les hôteliers. Mais dans ces évolutions, il revient à l'Etat d'adapter rapidement son action, de défendre l'intérêt général, l'intérêt des consommateurs, des salariés et des professionnels, de réguler ces activités afin qu'elles ne nuisent pas aux plus faibles. Des garde-fous sont à trouver.

A l'appui de ce constat, la section, guidée par ses deux rapporteurs, a souhaité prendre de la hauteur et imaginer une France terre d'accueil du tourisme et de tous les touristes, aisés ou plus modestes, français ou étrangers, d'affaires ou de villégiature.

Pour y parvenir, les deux rapporteurs ont misé sur les professionnels du tourisme : les entreprises et leurs salariés, sur la force de l'Etat et l'imagination des collectivités territoriales, et enfin sur chacun d'entre nous.

Ainsi, la création d'une formation de haut niveau au cœur de l'Europe, connectée aux nombreux domaines scientifiques et culturels, et la nomination d'un interlocuteur unique en charge du tourisme, placé auprès du Premier ministre, sont des préconisations particulièrement pertinentes. L'avis préconise aussi, et c'est très important, un plan de formation à l'utilisation du numérique pour tous les professionnels du secteur ; il ne s'agit pas, en effet, de créer une élite mais bien d'embarquer l'ensemble de la profession dans cette ambition.

Les rapporteurs ont introduit notre travail sur l'accueil par ce principe des nomades des steppes d'Asie centrale : « Accueille un ami mieux que ton frère, et l'étranger mieux qu'un ami ».

C'est là aussi l'ambition que porte cet avis. Il s'agit pour chacun d'entre nous, dans son quotidien, de se sentir concerné et de déployer des efforts afin que les touristes se sentent le plus à l'aise possible

dans notre pays. Nos points faibles sont connus, et ils ne sont pas nouveaux : il faut concentrer nos efforts sur l'apprentissage et la pratique des langues, l'anglais en premier chef, cela est indispensable, mais aussi, ne pas oublier de veiller à la propreté sur nos sites touristiques. A travers nous, c'est toute notre culture que nous devons promouvoir. Nos groupes adhèrent à l'idée que chacun d'entre nous, de ville, de banlieue ou de campagne, puisse être un ambassadeur de son territoire, un promoteur de ses atouts puisque chacun renferme une histoire et une culture et nos groupes soutiennent les préconisations en ce sens. Un avis de la délégation de l'Outre-mer en cours d'élaboration complètera sans aucun doute ces ambitions essentielles voire vitales pour les territoires ultramarins.

Ces démarches se doivent aussi d'être inclusives dans notre pays, pour que personne ne soit laissé sur le bord de la route : le numérique est une opportunité de plus pour obtenir un droit aux vacances pour tous les Français. Il est inquiétant de constater que les ménages défavorisés ont, ces dernières années, perdu des opportunités de partir en vacances du fait de la disparition de certains acteurs, que ce soit des campings qui montent en gamme, des classes vertes qui disparaissent en raison notamment de réglementations devenues complexes ou de la perte d'influence d'associations du tourisme social. Faut-il le rappeler, un quart de nos compatriotes n'est pas parti une seule journée en 2015.

En la matière, il faut aussi veiller à harmoniser les mobilités en faveur des touristes avec celles des résidents permanents. Ceci est particulièrement vrai en ce qui concerne le cas de l'accès aux aéroports.

Enfin, il existe des nouvelles formes de tourisme qui sont encore à inventer et que l'avis nous invite à explorer : tourisme hors des sentiers battus, à travers des parcours novateurs, ou tourisme plus collaboratif, avec partage d'activités conviviales ou professionnelles communes. Les démarches d'économie contributive, intelligente, sont en cela des démarches d'avenir qui devraient être valorisées car elles nous semblent à même de permettre à ses participants d'augmenter leurs connaissances et leurs savoirs.

Le groupe de la CFDT et le groupe de la coopération remercient les rapporteurs et les conseillers de la section pour les échanges enrichissants qui ont pu avoir lieu au fil des auditions et des discussions qui ont suivi, et ont voté l'avis.