



Novembre 2013

Rapport



Rapport sur le tourisme à La Réunion

Validé par l'assemblée plénière du CCEE le mardi 30 avril 2013

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	5
LE MOT DU PRÉSIDENT	7
INTRODUCTION	9
I – LES AUDITIONS	11
A) Méthodologie et déroulement	11
B) Analyses	12
II – ANALYSES ET PROPOSITIONS DU CCEE	23
A) Nos analyses	23
B) Nos propositions	26
1. Les propositions émises que partage le CCEE	26
2. Les propositions ciblées du CCEE	26
2.1. La Gouvernance «POUR UN SCHÉMA VERTUEUX DE GOUVERNANCE»	27
2.2. L'assouplissement des visas pour une ouverture au monde	28
2.3. Pour une structuration de veille, observation, analyse et évaluation	29
2.4. Les Réunionnais au cœur de la stratégie	31
Conclusion	35
Liste des sigles	36
Annexes	36

Remerciements

Le Conseil de la culture, de l'éducation et de l'environnement adresse ses remerciements à tous ceux qui ont contribué à la réalisation de ce document et en particulier aux institutions et aux professionnels du tourisme à La Réunion pour leur disponibilité et leur collaboration dans la réalisation des entretiens.

- M. Christian DELHERM pour la Direction des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIECCTE),
- Mme Colette FRUTEAU pour la Direction économique du Conseil régional Réunion,
- Mme Florence GALLI et Messieurs Frédéric GUHUR, Nicolas PAYET, Christian BEILLEVAIRE pour le Département de La Réunion,
- M. Pascal TEYSSEBRE pour le Parc national de La Réunion,
- M. Pascal VIROLEAU pour l'île de La Réunion tourisme (IRT),
- M. Azeddine BOUALI pour la Fédération régionale du tourisme de La Réunion (FRT),
- Messieurs Jean-Paul LEFEVRE, Willy ETHEVE, Risham BADROUDINE pour la Communauté intercommunale du nord de La Réunion (CINOR),
- M. Eric MARIANNE pour l'Office du tourisme intercommunale de l'Est (OTI de l'Est),
- M. Laurent LORION pour la Communauté intercommunale des villes solidaires (CIVIS),
- M. Michel TEYCHENE, directeur régional d'Air France en sa qualité de représentant des compagnies aériennes à l'IRT,
- M. Philippe DOKI THONON pour l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (UMIH),
- Mme Catherine FRECAUT pour le Syndicat national des agents de voyage (SNAV),
- M. Yann Le FEBVRE pour l'Union des hôteliers de La Réunion (UHR),
- Mme Katherine CHATEL pour le Club du tourisme,
- M. Gérard BREYSSE pour le Syndicat professionnel des activités de loisirs (SYPRAL),
- M. Jean-Yves SCULIER pour la Défense des entreprises indépendantes en tourisme (DEFIT).

Le Conseil de la culture de l'éducation et de l'environnement remercie l'équipe du CCEE qui s'est chargée de la réalisation de ce rapport : Guy FONTAINE avec l'aide d'Agnès LAVAUD, Jean Yves LANGLOIS, Saravanan RANGARADJOU, Mickael MAILLOT ainsi que Philippe FONTAINE, Gilbert GERARD, Giselle TARNUS, Bernard SIEGMUND pour leur participation active lors des auditions et plus particulièrement Annie DARENCOURT, qui à travers ses différentes lectures attentives, a su proposer des corrections de forme pertinentes. Nos remerciements sont également adressés à Cécile MARPIGA-NÉRÉ pour sa collaboration.

Le mot du Président

J'ai grand plaisir par ce « timo dékri », d'ouvrir ce rapport sur le tourisme à La Réunion.

Je tiens tout d'abord à rappeler que depuis sa création en 1984, le Conseil n'a eu de cesse de formuler des avis, des recommandations, des propositions à destination du Conseil régional à La Réunion dans ce domaine. Nous avons aussi lancé, en 1995, un questionnaire sur le tourisme dans les Hauts de La Réunion.

Je précise également que le tourisme, son développement, sa place dans la société réunionnaise est une préoccupation majeure pour l'ensemble des membres de notre Conseil, en particulier pour ceux du collège 3 « Aménagement – Environnement – Déplacement – Sport – Socio-éducatif – Tourisme (2002 – 2010) et enfin de la Commission 4 « Développement territorial » (2011 – 2016).

Des recommandations ont donc continuellement été émises par notre Conseil, tant dans le cadre des avis formulés non seulement lors des saisines légales sur les documents budgétaires du Conseil régional mais aussi lors d'auto-saisines visant à fournir à l'exécutif régional des propositions susceptibles d'être prises en compte dans les orientations politiques.

Aussi, suite à la déclaration du président du Conseil régional en 2010, plaçant le tourisme au cœur des priorités régionales, les membres du CCEE ont souhaité mettre en place en 2011 un groupe de travail sur le sujet et proposer in fine ce rapport visant à faire un point sur les politiques territoriales mises en œuvre en matière de tourisme à La Réunion. En relayant des analyses d'acteurs et en faisant des propositions, le CCEE montre encore l'ambition qui est la sienne d'œuvrer de façon efficace pour le développement de La Réunion.

Gageons donc à la lecture de ce rapport que les acteurs publics et privés sauront se mobiliser et déployer une exigence de solidarité active, de cohérence et de méthode pour l'essor du tourisme dans « nout péi » et en faire un secteur porteur d'avenir pour les Réunionnais et La Réunion, en total respect de la biodiversité et des valeurs de notre société créole.

Roger RAMCHETTY
Président du CCEE de La Réunion

Introduction

« Le tourisme, dans un premier temps, n'intéressait guère Maurice et La Réunion, les deux îles ayant fondé leur modèle de développement et leur organisation spatiale sur l'industrie sucrière et le tourisme n'était qu'une activité marginale. À partir des années 70, l'aventure touristique va projeter Maurice dans l'univers du tourisme international. La Réunion y viendra lentement, s'ouvrant au monde des loisirs par le thermalisme, le « climatisme » avant que le balnéaire, nourri par l'arrivée de cadres supérieurs, installe la primauté des Bas et notamment de l'Ouest. L'activité touristique est alors lancée et l'État le concrétise par son plan triennal de développement touristique (1980-1982) » (G Fontaine).¹

« À l'heure de la mondialisation, le tourisme représente l'une des niches de développement pour les petites économies insulaires. La mise en œuvre d'une stratégie à long terme doit ainsi répondre aux exigences de la création d'emplois et d'activités pour les Réunionnais tout en favorisant la préservation de leur environnement et de la biodiversité. C'est dans ce cadre que la Région Réunion a inscrit au titre des priorités de la mandature le développement du tourisme dont les orientations à long terme ont été définies à travers l'élaboration du Schéma de développement et d'aménagement touristique, qui offre ainsi un document cadre constituant la base d'un développement touristique durable... » (P Vergès, président de la Région Réunion).²

« 2010, un tournant historique pour le tourisme », « 2010, année du tourisme », « Développer le tourisme, c'est aller vers plus de créations d'entreprises et donc d'emplois et notre principale préoccupation reste celle de l'emploi des Réunionnais. La réussite de la stratégie de développement touristique que j'entends porter nécessite la mobilisation de tous les acteurs. Accompagner les structures et les aider à se développer pour augmenter l'offre d'hébergements, concrétiser le combiné Réunion/Maurice, travailler à la promotion de notre destination pour attirer 600 000 touristes d'ici 2015, voilà quelques axes de notre nouvelle politique touristique » (Déclaration du président Didier Robert dans son discours d'investiture 26 mars 2010).³

Il est donc indéniable que le tourisme est devenu, au fil des ans, un axe majeur dans la réflexion sur le développement économique et social de l'île.⁴

Dans le même temps il s'est structuré, a permis à nombre de professionnels de montrer un savoir-faire, a apporté sa contribution au problème de l'emploi et de la richesse⁵. Pourtant, les objectifs retenus de croissance de clientèle, de l'emploi, de chiffres d'affaires envisagés lors de l'élaboration du SDATR, n'ont pas connu le succès espéré.⁶

Compte tenu de cette évolution, du contexte de 2010 et des objectifs visés très ambitieux, le Conseil de la culture, de l'éducation et de l'environnement a souhaité « s'auto-saisir » de cette problématique.

1 - Guy FONTAINE, Professeur des Universités, Le *Tourisme à La Réunion*, in Travaux et Documents n° 22, Éléments pour la connaissance de l'Histoire et la Géographie à La Réunion, N° spécial, volet 2 : Géographie, septembre 2004

2 - Paul VERGES, Le *Mot du Président* in Le Schéma de Développement et d'aménagement touristique de La Réunion (SDATR), orientations stratégiques à l'horizon 2020, adoptées par le Conseil régional le 22 décembre 2004

3 - Didier ROBERT, président de la Région Réunion, extrait du discours d'investiture du 26 mars 2010, paru dans RÉUNION MAG' 03 | OCTOBRE-NOVEMBRE-DÉCEMBRE 2010

4 - Jean-Christophe GAY, in *Les Cocotiers de la France, Tourismes en Outre-mer*, reconnaît l'existence de ce tourisme mais il estime que le tourisme Réunion, « destination secondaire », à l'image de l'espace ultramarin est à la « traîne en matière touristique, alors que la salubrité et la sécurité devraient au contraire favoriser le développement » p 23, Belin Sup, Paris, octobre 2009.

5 - Le tourisme à l'île de La Réunion représente à ce jour 6750 emplois salariés directs et a généré 344 millions d'euros en 2011, soit plus que l'ensemble des exportations réunionnaises (INSEE 2012).

6 - Objectif de croissance, SDATR 2004

nombre d'arrivées :	430 000 en 2003,	600 000 en 2010	et	1 million en 2020
chiffre d'affaires généré :	365 M€ en 2003,	6/700 M€ en 2010	et	900M€/ 1 Md€ en 2020
emplois :	10 000 en 2003,	15 000 en 2010	et	20 000 en 2020

Pourquoi un rapport du CCEE ?

1) Parce que le tourisme est dans son « champ de compétences »

Les lois de décentralisation ont créé en Outre-mer à côté du Conseil régional et du Conseil économique et social (CES) une structure originale de par sa composition : le CCEE.

Ces instances consultatives prévues par la loi du 31 décembre 1982 sont donc au nombre de deux : le Conseil économique et social régional (CESR) – devenu depuis CESER – et le Conseil de la culture, de l'éducation et de l'environnement (CCEE). Leur rôle est de mettre à disposition des instances locales (Conseil régional à l'origine, puis Conseil général depuis 1992) un ensemble d'analyses, de réflexions et de propositions, selon trois procédures :

- la loi prévoit un avis obligatoire du CCEE (saisines légales sur les documents budgétaires régionaux, sur les questions relevant de l'éducation, de la culture, de la protection des sites, du tourisme, de l'audiovisuel et de l'habitat);
- l'une des deux assemblées (Conseil régional ou Conseil général) saisit le CCEE pour avoir un avis ou des propositions sur un point particulier (projet de loi, programme...);
- le CCEE se saisit lui-même, dans le cadre d'une auto-saisine, dans ses domaines de compétences, mais aussi sur la mise en œuvre de ses propositions et avis, afin d'alerter les collectivités sur des sujets qui lui semblent cruciaux.

L'un des rôles du CCEE est aussi d'être une pépinière d'idées destinées à être proposées aux institutions compétentes pour leur mise en œuvre. Dans le cadre des compétences dévolues aux collectivités locales en matière de culture, d'éducation et d'environnement, le CCEE s'est donné pour ambition de jouer un rôle primordial de recherche et de proposition, de contribuer à une réflexion en profondeur sur ces problèmes et d'éclairer le choix des élus.

2) Parce qu'il y a un contexte qui pousse à l'action

- SDATR (2004)⁷,
 - Parc National de La Réunion
 - Le classement patrimoine mondial pour « Pitons, cirques et remparts »,
 - « 2010 déclarée Année du Tourisme »,
 - Comité d'orientation stratégique du tourisme (2012),
 - PDIPR (en cours de finalisation sur l'ensemble du territoire),
- et en septembre 2013, Congrès OMT sur le développement touristique des petites îles, ici à La Réunion.

Autant de signes forts qui indiquent que le tourisme, au-delà de ses impacts économiques et sociaux (cf. annexe n° 1), est au centre des réflexions à court, moyen et long termes.

Fort de ce contexte, dans le cadre d'une auto-saisine, le CCEE a souhaité réaliser, sous l'égide de sa commission 4 « développement territorial », en charge des champs liés à l'aménagement, aux déplacements, au développement durable et au tourisme, un rapport sur la situation du tourisme à La Réunion, basé sur la vision des acteurs et des professionnels issus de ce secteur.

7 - L'organisation administrative du tourisme prévoit que la Région a en charge l'élaboration du Schéma régional de développement du tourisme et des loisirs (SRDTL), elle a la responsabilité de l'action économique et de la planification ; source Le dictionnaire de l'urbanisme et de l'aménagement, PUF, 2000. Question : pourquoi s'arrête-t-on ici à SDATR, le L de loisirs n'apparaissant pas ?

Le CCEE a souhaité inscrire son rapport dans une déclinaison opérationnelle d'un secteur offrant d'importantes perspectives de développement pour l'économie de l'île mais également avec de multiples conséquences à tous les niveaux de la société réunionnaise et de l'environnement naturel.

Le rapport analysera, dans un premier temps, les réponses des acteurs tant institutionnels que professionnels au questionnaire fourni, leurs propositions et priorités. Dans un second temps, le CCEE présentera ses propres analyses et propositions.

I) LES AUDITIONS

A) MÉTHODOLOGIE ET DÉROULEMENT

Cette partie du rapport s'attachera à exploiter les différentes auditions à travers une analyse basée sur les éléments suivants : le contexte, la gouvernance, les atouts et les freins, les propositions des acteurs et leur priorisation.

Ces entretiens, d'un format d'une heure et trente minutes chacun, étaient organisés autour d'un questionnaire de cadrage défini par le groupe de travail « Analyse de la stratégie touristique régionale », issu de la commission « développement territorial ».

L'objectif de ces auditions était de cerner le rôle et les missions de chacun des acteurs auditionnés, de mesurer leur perception de la situation du tourisme à La Réunion et d'identifier des propositions sur différentes problématiques.

Ces auditions organisées par la commission « développement territorial » ont eu lieu courant 2012 et ont concerné les acteurs suivants :

- au titre des institutions : la Direction des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIECCTE), la Direction économique du Conseil régional, le Département de La Réunion, le Parc national de La Réunion, l'Île de La Réunion tourisme (IRT).
- au titre des intercommunalités ayant opté pour la compétence tourisme : la Communauté intercommunale du nord de La Réunion (CINOR), l'Office du tourisme intercommunal de l'est (OTI de l'Est), la Communauté intercommunale des villes solidaires (CIVIS).
- au titre des professionnels du secteur : le représentant des compagnies aériennes à l'IRT, l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (UMIH), le Syndicat national des agents de voyage (SNAV), l'Union des hôteliers de La Réunion (UHR), le Club du tourisme, le Syndicat professionnel des activités de loisirs (SYPRAL), l'association DEFIT, la Fédération régionale du tourisme de La Réunion (FRT).

Les fiches de synthèse relatives à chacun de ces entretiens sont fournies en annexe 4. Le questionnaire s'établissait comme suit :

- le tourisme priorité régionale de la mandature, ressentez-vous les effets de cette volonté ? (aides régionales, gouvernance...);
- l'observatoire régional du tourisme vient de publier les derniers chiffres de fréquentation touristique, quel est votre avis et votre ressenti en tant que professionnels du secteur ?
- quel est votre regard sur le potentiel touristique de La Réunion ?

- quels sont pour vous les freins au développement touristique ?
- quels sont pour vous les atouts de la destination ?
- pensez-vous que l'ambition touristique de la Région (600 000 visiteurs) soit réaliste au regard du contexte (atouts, freins question précédente et contexte international) ;
- un Parc national sur 42 % du territoire, une réserve marine et un classement au patrimoine UNESCO. Votre positionnement sur le sujet ;
- quelles seraient vos trois priorités d'action pour 2012/2013 ?
- avez-vous des suggestions ou des idées nouvelles en matière de stratégie de développement touristique ?

Ce questionnaire a été adapté de manière ad-hoc aux compétences et missions de l'organisme auditionné, puis systématiquement transmis à la personne auditionnée et la fiche synthèse a été validée par ce même auditionné.

B) ANALYSE

I. Le contexte

Quid de contexte ?

« Le concept de contexte issu traditionnellement de l'analyse littéraire est aujourd'hui utilisé dans de nombreuses disciplines scientifiques. Suivant la discipline en question le sens que l'on donne au concept de contexte mérite d'être précisé ». fr.wikipedia.org « dépositaire » de cette analyse fait état des différences selon les disciplines comme la littérature, l'art, la psychologie.

Il nous semble que concernant la problématique du tourisme à La Réunion on peut définir le contexte comme appartenant à ce que wikipedia.org nomme le « domaine du traitement de l'information, du renseignement ou de l'intelligence économique, le contexte est similaire à la définition d'une situation. Un contexte se compose d'informations faisant référence à un ou plusieurs événements. Le but de la démarche d'étude et d'analyse est de construire le contexte informationnel ».

On peut donc mieux comprendre à travers cette définition pourquoi les analyses des acteurs questionnés n'ont pas toujours les mêmes références.

Des cohérences existent :

- Région, professionnels, FRT mettent en avant un contexte favorable lié à la position du président de Région, depuis 2010, faisant du tourisme la priorité régionale appuyée en cela par la LODEOM⁸ (sauf au niveau du secteur loisirs) qui place le tourisme dans un secteur prioritaire porteur d'enjeux de développement économique, ce qui est une avancée fort significative...

Ce contexte « local » favorable serait ainsi soutenu par les aides publiques, doté d'un outil de mise en œuvre le CRT « Ile de La Réunion tourisme » structuré⁹, des syndicats actifs, des professionnels regroupés au sein d'associations.

8 - Dans le cadre de la Loi d'orientation pour le développement de l'Outre-mer (LODEOM), l'année 2010 a vu l'entrée en application d'un décret (décret n° 2009-1778 du 30 décembre 2009) fixant la liste des secteurs prioritaires éligibles aux dispositifs d'exonération. Il faut savoir que ces secteurs prioritaires ont été identifiés en fonction des demandes exprimées au niveau local correspondant ainsi à des choix de développement. Ainsi, à La Réunion, les secteurs prioritaires sont : l'agronutrition, le tourisme, les énergies renouvelables, la recherche et les technologies de l'information et de la communication.

9 - L'IRT - Ile de La Réunion tourisme - qui a remplacé le CTR - Comité du tourisme de La Réunion - est créée suite à une AG constitutive le 13/12/2007 avec des nouveaux statuts adoptés par l'Assemblée plénière de la Région. M. Amine VALLY le dirige en qualité de directeur jusqu'au 22/01/2009, M. Axel HOAREAU lui succédant. Au 01/01/2009, intégration des 35 salariés issus de la plateforme MMM/SLA/FRT/GDF de la MMM - Maison de la montagne et de la mer - et présentation du 1^{er} budget consolidé IRT/MMM.

En 2010, le changement d'équipe à la Région, conduit à un nouveau CA, à un nouveau directeur M. Pascal VIROLEAU et un nouvel organigramme.

Mais en même temps qu'est saluée l'implication du président du Conseil régional¹⁰, les professionnels font état de « lourdeurs », la traduction sur le terrain n'étant pas à la hauteur de l'affichage et l'on s'inquiète du fait que les élus locaux appréhendent mal enjeux et retombées économiques. Dans le domaine des loisirs, une dynamique d'investissement et d'entretien des sites et itinéraires aurait même été « cassée » par l'absence de définition claire des compétences sur les loisirs de nature entre les collectivités et cela depuis le transfert des compétences en 2005. Pour la FRT, si la volonté politique de « changement » dans le secteur et une « écoute des territoires » existent au niveau de la Région, le traitement administratif et la déclinaison de moyens sont en décalage avec cette volonté.

- Il y a aussi un contexte « géo-politico-touristique » qui a des répercussions. Les « printemps arabes » ont eu, d'après l'UHR, des effets positifs, relevant d'opportunités à saisir, mais sans lisibilité pour demain. L'UMIH, pour sa part, évoque une situation de crise mondiale ce qui sous-entend un contexte moins favorable.

L'État, le Département, le PNR, les intercommunalités ont aussi des regards « autres » sur le contexte :

- Le Département tout en rappelant que la compétence tourisme a été transférée à la Région depuis 2005, se pose en partenaire incontournable du fait qu'il « possède » 40 % de l'espace naturel et s'inscrit de façon volontariste dans la politique touristique par le biais de son service écotourisme.

- L'État quant à lui fait du COST¹¹ l'élément majeur du contexte.

- Le PNR décline comme clé son statut et son emprise pour se positionner en termes de socle de l'activité touristique sur le créneau nature-culture-écotourisme.

L'obtention du label patrimoine mondial de l'humanité délivré par l'UNESCO pour « Pitons, cirques et remparts » est cité par le Département et le PNR, ce dernier précisant que ce label est une « chance » pour le tourisme mais exige une « prudence » pour que les valeurs portées par l'UNESCO soient respectées.

- Pour les intercommunalités interrogées, le contexte et ses éléments ont trait à la « territorialisation » des instances. Celle-ci s'est traduite par la mise en place récente (2007 à 2011) de stratégies de développement économique et d'aménagement du territoire portées par le schéma directeur de développement touristique (SDATR).

L'accent est aussi mis sur le partage des rôles : les intercommunalités gérant aménagement et développement économique, les OTI la promotion du produit touristique. On notera que l'OTI Est a contextualisé fortement l'arrivée du PNR et du « label » UNESCO qui a permis un « recentrage » du fait de la forte implication de l'Est dans cette « territorialisation ».

- La Fédération des offices de tourisme met en avant son rôle de coordination des 17 offices, à qui elle apporte un appui à la formation et qu'elle accompagne.

Il apparaît ainsi qu'il n'y a pas qu'un contexte mais selon les acteurs il y a des contextes « vécus » qui « structurent » obligatoirement les analyses des atouts, freins, propositions et priorités.

10 - 9 juin 2011, installation, par le président du Conseil régional, d'un pôle de compétence et d'expertise touristique composé de professionnels du tourisme qui ont un rôle de proposition d'analyse et d'expertise en matière d'actions à mener dans le domaine touristique. Les membres du comité d'experts : Katherine CHATEL, Daniel CONDINA, Catherine FRECAULT, Serge GELABERT, Danièle LENORMAND, Philippe DOKI THONON, Zak OMARJEE, Alain TECHER. (www.regionreunion.com)

11 - Le COST : « Ce mardi 9 octobre, L'État, la Région, le Département et l'Île de La Réunion tourisme ont signé une charte commune instaurant le Comité d'organisation du tourisme (COST). Un partenariat pour intervenir de façon collégiale sur des actions pour le développement du tourisme local, national et international.

L'IRT (Île de La Réunion tourisme) est au centre de ce Comité d'orientation stratégique tourisme et doit en assurer la coordination. Les financements seront locaux et nationaux mais les initiateurs de ce projet espèrent bénéficier de fonds européens». www.reunionregion.com

2. La gouvernance

2.1. Sur la question de la Gouvernance,

Les trois institutionnels Région, État, Département, mettent en avant leur structuration « vertueuse », qui travaille sur des objectifs peu « mis en commun » : croissance du nombre de touristes (IRT), gestion du domaine départemento-domanial (Département).

Alors que la Région fait de l'IRT le point « d'ancrage » pour la communication touristique cette dernière insiste sur des contraintes administratives, de management¹², de finances publiques et pose le problème de la coordination (et non de la gouvernance) qui peut même conduire à une certaine inefficacité¹³.

Pendant une construction partenariale entre État, Région et Département a permis d'aboutir au COST (comité d'orientation stratégique touristique) dont le rôle est :

- de définir une charte de destination ;
- d'anticiper les évolutions et valider la construction des outils d'accompagnement ;
- de proposer toute mesure technique ou financière destinée à accroître l'attractivité du territoire et la compétitivité des entreprises ;
- de réfléchir aux réponses à mettre en œuvre au regard des questions que se posent les acteurs du secteur touristique et de leurs réseaux ; et dont on a décliné les grands principes : formaliser, mettre en cohérence et coordonner sans en donner la « feuille de route ». Pour autant on se rappellera que depuis 2008, on parle du COST et que l'on vient seulement de l'acter.

Le PNR sur la question de la « gouvernance » a une position assez particulière, qui découle de son « statut ». Est ainsi relevé une situation jugée « inconfortable » puisqu'il administre un espace dont il n'est pas « propriétaire », n'est pas maître d'ouvrage mais exerce un rôle de conseil, d'expertise et d'accompagnement. Dans le domaine stricto sensu du tourisme il n'est pas un opérateur touristique mais pèse sur le développement du tourisme par l'encadrement des activités et travaux en cœur de parc.

On voit donc que la réponse à la question gouvernance, vue par les institutionnels, est assez « éclatée » à tel point que l'on peut dire que le « parler » de gouvernance est plus un « parler » de structuration. Chacun s'attache à gouverner en posant des limites de compétences ou de territoire dans un secteur où la transversalité domine.

2.2. Face à ce positionnement « régalien », quelles sont les analyses des non institutionnels ?

Manifestement les structures professionnelles ont une analyse cohérente et critique du « gouvernement » du tourisme dans l'île : système complexe, trop segmenté, sans projet partagé, sans lien avec la stratégie, absence d'outil opérationnel pour une vision globale et cohérente où le monde professionnel est sous-représenté. Si l'une d'entre elles « pointe du doigt » une IRT qui « coordonne » peu, manquant de moyens voire d'ambition et même en concurrence avec le privé sur la commercialisation (un dire d'acteur), il n'y a pas de remise en cause de l'IRT. Même si l'une des organisations souhaite avoir un pilote, ce qui signifierait que pour le moment l'IRT ne l'est pas, il semble admis que l'IRT pourrait être ce coordonnateur et maître d'œuvre réclamé. Les professionnels mettent en avant une difficile entente ou cohésion entre le projet politique et les ambitions affichées par le Conseil régional et leur mise en œuvre (outil IRT). Le SNAV a même proposé une intégration du service

¹² - La fusion MMM et IRT au 1/01/2009, fait que les personnels n'ont pas « baigné » dans la même approche du développement touristique, ils ont donc des « postures » différentes ce qui ne facilite pas le management d'équipe, d'autant que des différences de salaires existent sur certains postes à responsabilités similaires.

¹³ - L'IRT- effectif multisite 90 à 100 salariés - est-elle « trop grosse » ? Sa direction se pose la question suggérant même un redéploiement en petites structures où à la limite un retour à l'ancienne configuration.

tourisme de la Région à l'IRT pour faciliter les échanges. On observe ainsi l'existence de deux structures qui n'ont aucune « connivence » voire-même qui « s'opposent », d'où le ressenti d'un décalage entre discours et réalité.

Par-delà la vision qu'elles ont du « système », on relève aussi des points qui dépassent le seul cadre régional : les champs de compétence des collectivités sont mal définis et perçus. Dans le domaine plus spécifique du loisir touristique, est relevée la difficulté à trouver un cadre législatif commun entre code du sport, du tourisme, de l'urbanisme, de l'environnement.

2.3. Quid des intercommunalités et des offices de tourisme ?

Les auditions de la CIVIS, CINOR et OTI Nord, OTI Est, FRT font ressortir le territoire « local » comme principale préoccupation. Si les EPCI sont ainsi ressentis comme un « échelon » important pour le développement touristique, est identifié ici un point de « blocage » qui se situe au niveau des différentes communes qui composent ces EPCI, entre « grosses communes des Bas » et « petites communes des Hauts ». Par contre le lien est devenu plus étroit avec l'IRT, le PNR. On observe donc à ce niveau d'acteurs une sorte de « renversement » de position sur le « gouvernement » du développement touristique, le « régional » semble plus en partenariat que le « local ».

A cela se rajoute, de façon plus spécifique, le fait que les offices de tourisme semblent en difficulté pour se maintenir vu le non renouvellement financier du Conseil régional et de l'État au niveau de l'accueil. L'existence même des offices semble mise en danger, les communes ayant du mal à assurer le relais.

De ces trois analyses découlent :

- une structuration fortement institutionnalisée mais encore peu coordonnée qui laisse un trop vaste champ de démarches à chacun de ses acteurs. Ayant peu de « mise en commun » des objectifs, chacun s'attache donc à gouverner en fonction de sa compétence ou de son territoire, au service de « son » projet politique qu'il a validé ;
- des contraintes « internes » et « légales » qui freinent la cohésion en termes d'action sur le territoire ;
- un monde professionnel qui vit « mal » sa sous-représentativité dans ces instances locales, dans la réflexion et l'action au niveau du projet touristique qui n'est pas partagé ;
- il n'y a pas de remise en cause du « système » mais une demande de coordination, de clarification notamment des champs de compétences : IRT et COST semblent « acceptés » par tous, avec les « retouches » nécessaires, le PNR est encore source d'interrogations sur le volet tourisme ;
- l'échelon intercommunal s'insère dans le système.

2.4. Et la «gouvernance» ?

Qu'est-ce que la gouvernance ?

« Pour avoir un socle dans l'appréhension de ce concept qui reste vaste mais auquel il ne faut pas retirer la richesse qu'il peut apporter à l'analyse des rapports entre les sphères publiques et privées, nous nous basons sur la définition donnée par **« la Commission BRANDT sur la "Gouvernance globale", et reprise, ensuite, par Eric BAILaunom de la Commission européenne : "La somme des voies et moyens à travers lesquels les individus et les institutions, publiques ou privées, gèrent leurs affaires communes. Il s'agit d'un processus continu grâce auquel les divers intérêts en conflit peuvent être arbitrés et une action coopérative menée à bien. Ceci inclut les institutions formelles et les régimes chargés de mettre en application les décisions, ainsi que les arrangements que les gens ou les institutions ont acceptés ou perçoivent comme étant dans leur**

intérêt¹⁴», Aurélie Tossem, doctorante en géographie, in présentation de sa réflexion de thèse en cours, 2013, sur Cirques, territoires et tourisme à La Réunion.

Les principes de la gouvernance¹⁵:

- l'ouverture

Les organisations touristiques gouvernementales – nationale et provinciale – sectorielles, régionales et locales devraient œuvrer de manière transparente, promouvoir la libre circulation de l'information et communiquer leurs idées d'une façon claire et compréhensible pour tous leurs partenaires.

- la participation

La qualité, la pertinence et l'efficacité des politiques, des stratégies ou des programmes touristiques dépendent d'une large participation de tous les partenaires concernés, et ce, à tous les stades allant de la conception à la mise en œuvre des politiques. L'amélioration de la participation vise à augmenter la confiance dans le résultat et à faciliter l'implication de tous.

- la responsabilité

Il convient de clarifier le rôle de ceux qui participent à l'élaboration et à la mise en œuvre des politiques, stratégies ou programmes touristiques, afin qu'ils assument pleinement leurs responsabilités.

- l'efficacité

Les mesures de gouvernance doivent être efficaces, c'est-à-dire produire les résultats escomptés à partir d'**objectifs clairement définis** et d'une évaluation de leur impact futur. L'efficacité suppose également que les décisions concernant les politiques, stratégies ou programmes soient prises au niveau le plus approprié et proviennent d'une concertation et d'une complémentarité dans les comportements de chacun.

- la cohérence

Les politiques, les stratégies, les programmes et les actions prescrites doivent être cohérents et parfaitement compréhensibles par tous.

Sur cette définition et sur ces principes, il apparaît clairement que La Réunion, malgré un réel effort de structuration et de partenariat est encore loin de réunir les conditions pour la gouvernance qui pour être réussie ne peut être imposée ou subie.

On a encore une multitude d'acteurs qui « s'empilent » mais peu de transversalité voire d'emboîtement. La coordination, qui semble quand même un maître-mot utilisé tant par les institutionnels que par les professionnels, entre les objectifs Région/IRT/Département/PNR et ceux des professionnels, n'est pas réalisée, ce qui conduit les professionnels notamment à parler d'inefficacité.

Néanmoins, et c'est là certainement un élément porteur, les acteurs pré-cités ont cette volonté d'aller de l'avant, ce qui crée à la base des conditions favorables à la mise en place de la gouvernance. Cela se vérifie au niveau des propositions des acteurs. Même fragmentées, elles ont un souci de proposer de « travailler ensemble » et non de s'opposer, en élargissant les bases de la responsabilité collective pour poser une stratégie, de façon globale et faire de l'opérationnalité pour une action efficace.

14 - **Jacques Theys**, «La Gouvernance, entre innovation et impuissance», Développement durable et territoires [En ligne], Dossier : Gouvernance locale et Développement Durable, mis en ligne le 1er novembre 2003, consulté le 6 février 2013. URL : <http://developpementdurable.revues.org/1523>

15 - <http://veilletourisme.ca/2004/09/22/quest-ce-que-la-gouvernance/>

Sources :- Commission des communautés européennes. «Gouvernance européenne, un livre blanc», [www.europa.eu.int/comm].

- Couture, Maurice. «Vers une nouvelle politique touristique du Québec. Portrait, tendances et pratiques en matière de gouvernance en tourisme: les enjeux et défis pour un modèle adapté au Québec», juin 2004.

Qui peut organiser ou impulser cette gouvernance ? Comment créer les conditions d'une gouvernance touristique ? Telles sont les questions qui demandent des réponses ou tout au moins des propositions.

3. Atouts et freins

3.1. Atouts

Ce qui peut surprendre un lecteur, c'est que tant au niveau des institutionnels que des professionnels on remarque que les atouts de La Réunion sont bien moins nombreux à être cités que les freins¹⁶.

Au niveau des acteurs institutionnels, il n'y a pas de points qui fassent l'unanimité en termes d'atouts, ce qui peut paraître étonnant.

Région et IRT avancent l'atout destination sécurisée, hausse de l'agrément. Le Département fait état des moyens financiers jugés conséquents (7 M €) et s'appuie sur des chiffres de fréquentation de 2,8 millions de visiteurs¹⁷ sur les sites emblématiques. L'État se félicite de la mise en place de l'observatoire régional, outil important dans l'aide à la décision et le PNR de l'inscription au patrimoine de l'UNESCO.

Une forte majorité de professionnels met en avant :

- la qualité des sites « exceptionnels », « véritables diamants à polir », les « valeurs » culturelles, le vivre ensemble et le métissage qui font que La Réunion est très « tendance », car le « touriste recherche aujourd'hui une multiplicité au niveau du « produit », une authenticité certaine et un partage d'expériences. Aujourd'hui, contrairement au marketing passé, tout est valorisé, on ne se limite plus au positionnement vert et bleu » (Club du tourisme), même si le SNAV juge les richesses naturelles peu valorisées. Cette prééminence d'atouts naturels est partagée par la FRT qui s'appuie sur un potentiel avéré (pluralité des cultures, vivre ensemble, exotisme, saisons inversées, cadre environnemental exceptionnel) à tel point qu'elle positionne aussi La Réunion comme un laboratoire expérimental pour le devenir de notre planète ;

- le potentiel lié aux activités de loisirs de nature qui ont déjà, pour certains, une renommée internationale (parapente, surf, escalade, trails, VTT...);

- la mise en place de l'échelon EPCI dans le développement touristique est aussi, pour les intercommunalités et offices, une clé ainsi que le partenariat avec la Région notamment (OTI Est), et la structuration opérée permettant aux élus de l'OTI (Est) de se consacrer qu'au seul tourisme.

Sont aussi évoqués, d'un questionnaire à un autre :

- le seul secteur économique et activité impossible à délocaliser (SNAV);
- le rôle des politiques et notamment de la Région (compagnies aériennes, UMIH);
- des mises en place récentes d'outils : schéma régional de l'hébergement, observatoire régional du tourisme ;
- les compagnies aériennes développent le fait qu'au niveau de l'aérien existent l'appartenance à l'Europe donc « l'Open Sky » et des tarifs « bas » compte tenu de la distance (ce qui est un contre-pied aux affirmations de tarifs aériens élevés souvent décriés par les acteurs).

16 - On pourrait avancer l'idée que c'est une évidence pour tous : La Réunion a indéniablement des atouts (nature, ressources, valeurs...), et qu'inévitablement on préfère mettre en avant les blocages. Il n'en reste pas moins vrai que cela reste une interrogation.

17 - Par an, tous publics confondus (touristes extérieurs, internes, loisirs) et total des sites.

3.2. Freins

Les freins au développement touristique occupent une place importante dans l'analyse de tous les acteurs. Ils sont d'ordre :

- politique et instrumental : pour le Département : absence de clarification des rôles, de mutualisation de moyens tant financiers qu'humains, difficulté dans l'opérationnalité, lourdeurs administratives et délais d'instruction qui sont pénalisants envers le soutien aux projets. Le rejoignent sur ces points une forte majorité des professionnels qui insistent sur une réglementation contraignante citant (Club et Sypral) notamment celle à l'égard des loisirs pourtant censés « structurer le tourisme ». La FRT y voit même une « rigidité » des administrations locales insensibles aux enjeux touristiques, citant notamment les Douanes mais aussi le PNR, la Réserve marine, le classement UNESCO.

- Réglementaire : la plupart des professionnels s'accordent sur les freins réglementaires qui pénalisent l'activité. Le problème des visas, « l'impossibilité d'utiliser le logo UNESCO par l'IRT, la loi littoral, la loi montagne, les espaces naturels boisés » sont aussi source de contraintes ;

- s'y rajoutent « la réticence des élus communaux à accompagner la politique de développement touristique, le décalage entre volonté politique et volonté du terrain » (Club du tourisme), « le transfert de compétences Département/Région encore flou » (UMIH /SYPRAL). La FRT estime que les politiques ont une perception « étriquée » de la priorité au niveau des « territoires » : l'égalité entre les communes au détriment de la cohérence, voire la logique de recrutement des personnels des EPCI qui tourne « le dos » aux compétences ;

- moyens : le Parc national craint aussi une baisse des moyens financiers et techniques du Département alors que celui-ci met en avant les forts investissements en cours et à venir ;

- structurels : sont cités la saisonnalité des flux (DEFIT), le faible poids des Tours Opérateurs (20 %), la nébuleuse en matière d'offre d'hébergement (DEFIT). Le SYPRAL cite aussi « les assurances en responsabilité civile professionnelle difficile voire impossible à obtenir à l'échelon local, le périmètre des activités touristiques mal défini rendant difficile l'application de la LODEOM aux entreprises de loisirs, la concurrence entre secteur associatif et marchand s'ajoutant à des freins contextuels (risques requins, risques naturels...).

La capacité hôtelière insuffisante est aussi « pointée du doigt ». Le Club de tourisme souligne « le manque des structures hôtelières au niveau local » (2200 lits classés sur 13 700 lits marchands), l'UHR insistant surtout sur l'absence de groupe hôtelier de niveau international pour accueillir tourisme de masse et groupes mais en même temps l'UMIH s'inquiète de leur « rentabilité » et d'autres d'une économie parallèle (DEFIT). Lors des auditions, les hébergements « marchands mais non déclarés » qui se multiplient et deviennent de fait des concurrents, donc une difficulté supplémentaire, sont aussi évoqués.

Mais si l'UHR insiste sur l'absence de groupe hôtelier de niveau international pour accueillir tourisme de masse et groupes, le Club du tourisme souligne « le manque des structures hôtelières au niveau local » tandis que l'UMIH s'inquiète de la « rentabilité » de l'hôtellerie locale ;

- d'image, de produit : l'État y voit une image faible en termes de positionnement du produit Réunion.

Sont aussi relevés :

* des atouts qui se vendent mal, La Réunion n'est pas une « marque » à part entière ;

* le « tourner le dos à la mer » ne fait pas réfléchir aux possibilités du tourisme maritime que prolonge l'absence d'équipements et d'infrastructures liés à la mer ;

* un niveau de qualité des sites en baisse de par la complexité des procédures, des ambitions écologiques sans contre partie de moyens dont on cite le manque d'opérateur clairement identifié pour faire face aux entretiens des espaces de pratiques, eux-mêmes sous le « joug » des conditions climatiques ;

- d'insuffisance de « veille » touristique : outils qui font défaut, notamment l'absence de comptes satellites du tourisme (Région), la méconnaissance de la composition du tourisme d'agrément, le manque de données sur toutes les formes d'hébergement (DEFIT), un périmètre d'activité touristique mal défini pouvant compromettre la fiabilité de comptes satellites (UMIH, SYPRAL) ;

- économiques : le problème du foncier stratégique (État), la frilosité du secteur bancaire à accompagner les projets (Région). Pour l'UMIH, le contexte économique actuel est peu favorable aux grands projets (foncier, mobilisation de fonds, inquiétudes sur l'aérien avec Air Austral, réticence des hôteliers en place à accepter la concurrence). L'UHR dénonce même «des stratégies électorales au détriment des stratégies économiques», « une économie compartimentée et segmentée, sans logique globale, des investisseurs motivés par la seule défiscalisation, des projets trop long à arriver à maturité, la difficulté de trouver un lieu stratégique». Seule la CIREST dit disposer d'un foncier en attente d'investisseur ;

- sur l'aérien qui est aussi un élément à intégrer dans cette problématique de l'économie, on le voit comme frein mais pas autant qu'on aurait pu le supposer. Au prix des billets d'avion jugés chers (État, PNR), lié à l'absence de concurrence (IRT), le représentant des compagnies aériennes rappelle que la distance a un coût (45 % du coût total d'un vol), que « l'obligation de service public » est aussi une contrainte, car elle freine la concurrence dit le SNAV, l'UHR estimant que la « continuité territoriale fausse l'offre aérienne » ;

- «conceptuels» : la non liaison tourisme/loisirs (Sypral, Club du tourisme/SNAV) veut faire «toucher du doigt» une «absurdité» qui veut que tourisme et loisirs soient deux «activités ou pratiques» différentes. La non prise en compte du tourisme local est perçue aussi comme un «manque » et la focalisation sur l'arrivée potentielle de 600 000 touristes se fait au détriment de la clientèle locale, et sans évaluation précise sur la valeur ajoutée potentielle (emploi, social, qualité de vie). DEFIT relève la « non vente » de La Réunion tout au long de l'année de par l'insuffisance d'actions de communication sur les atouts de la destination au fil du temps (fruit, fleur, température, saisons inversées, baleines et dauphins...);

- « culturels » : pour le SNAV «il y a une absence de culture politique du tourisme qui est liée à l'histoire de l'île, l'agriculture et la canne à sucre ayant été au centre des préoccupations ». On peut aussi lier à cela les analyses qui font état d'une « approche économique qui prend le pas sur l'approche humaine », la « non prise en compte du tourisme local » et du Réunionnais.

4. Propositions et priorités

4.1. Propositions

En ce qui les concerne, les institutionnels font des propositions mais on ne sait pas vraiment qui en sont les destinataires, d'autant qu'elles sont plurielles mais sans que majoritairement elles se rejoignent alors que celles des professionnels voire des intercommunalités et offices ont plus de « cohésion ».

Néanmoins un certain nombre de propositions sont quasi à l'identique chez les trois types d'acteurs, ce sont celles qui ont trait à :

18 - On notera que cette préoccupation rejoint nombre de chercheurs en tourisme notamment lorsqu'ils travaillent sur des territoires insulaires aussi éloignés des pays émetteurs.

- la « structuration » (DIECCTE), « l'organisation de la gouvernance » (SYPRAL, Club tourisme) : besoin de coordination, partenariat avec l'IRT (PNR), le même IRT prônant de « revenir à des structures plus spécialisées (avec une plate-forme de coordination)» ;
- la mise en route « urgente » du COST avec déclinaison d'actions (PNR/REGION), l'élaboration du PDESI, l'actualisation, l'extension du PDIPR et déjà prévoir le PDIPR 2 (Région, Département) figurent parmi les propositions des institutionnels ;
- la DIECCTE propose aussi la mise en place d'une stratégie de développement du tourisme qui repose sur trois points : la qualité, le développement de l'hébergement, la diversification et l'innovation ;
- la création d'une direction unique IRT/Région, nomination d'un Délégué au tourisme dans chaque commune (UMIH), guichet unique (à l'image de l'Agile), établir une meilleure représentativité des professionnels dans les instances (Club tourisme/UMIH), l'UMIH allant même jusqu'à proposer un président de l'IRT issu du monde professionnel ;
- la réalisation d'un schéma touristique intégrant les attentes des touristes, des Réunionnais et les moyens à actionner (UHR) ;
- l'organisation de la gouvernance par une meilleure coordination des acteurs publics et privés concernant le tourisme de nature (maîtrise d'œuvre, conventionnement des sites de pratique, renforcement du service LSI de l'IRT, assumer pleinement la compétence CDT de l'IRT en matière d'aménagement (SYPRAL) ;
- la réflexion sur une réorganisation touristique optimale en y intégrant les offices de tourisme (FRT), clarification entre les différents interlocuteurs pour les porteurs de projet, guichet unique (CIVIS), meilleure représentation des professionnels au sein de l'IRT (OTI Est) ;
- l'accompagnement de l'activité, la réglementation : la Région insiste sur une mise à plat des régimes d'accompagnement, la modification du contexte local et réglementaire, le processus de décentralisation à approfondir (un Département propriétaire et une Région chef de file du tourisme non propriétaire des espaces touristiques). On citera aussi la proposition de la DIECCTE de « structurer le secteur des « guides touristiques » et avoir un cursus de formation débouchant sur ce métier ». Fixer les règles du financement public pour éviter la concurrence faite aux privés (Club du tourisme), ne pas relâcher la pression financière en faveur du tourisme et évaluer les actions et élargir le cercle d'investisseurs (UMIH) complètent cette problématique ;
- en termes de marché la Région propose de « diversifier les marchés extérieurs pour faire face aux marges de progression sur le marché français considérées comme « bientôt inexistantes », ce qui paraît assez contradictoire avec les priorités de l'IRT qui sont de « verrouiller » les marchés prioritaires (France, Allemagne, Angleterre, Suisse, Autriche) » ;
- l'IRT souhaite qu'on ne se cristallise pas sur le nombre de 600 000 touristes, estimant que moins de touristes mais ayant un comportement différent en termes de dépenses est aussi intéressant, et qu'il faut gommer la saisonnalité du tourisme en ciblant des pays émetteurs comme l'Inde. Il est rejoint là-dessus par le Club du tourisme qui souhaite qu'on ne se focalise pas sur le nombre de touristes, « mais sur ceux qui dépensent » et le SNAV prend en compte « la valeur ajoutée (emplois, social) » ;
- si on complète cela par la « proposition » de la DIECCTE de ne pas opposer tourisme d'agrément et intérieur, la question est de savoir si on peut considérer cela comme des propositions ou plus des analyses ;

- mettre en cohérence offre - en recherchant sa qualité - et actions de communication (UHR), cibler l'Asie notamment la Chine (Club tourisme), développer les marchés sur les pays voisins de la zone notamment l'Afrique du Sud - visas à régler (compagnies aériennes) font partie des propositions.

Les professionnels insistent :

- sur la mise en place d'une « politique » avec définition d'un vrai cap et une vraie stratégie (UHR) ; en définissant le périmètre du tourisme et la relation tourisme-loisirs (UMIH, SNAV, SYPRAL), ajoutant que les activités de loisirs doivent intégrer la ZFA (Zone franche d'activités). La réflexion devant se faire d'une façon globale sur les problématiques d'accès en dépassant la seule offre aérienne et en impulsant un développement touristique endogène (compagnies aériennes), en travaillant davantage sur des axes de communication permettant la « désaisonnalité » qui s'accroît de plus en plus (DEFIT). Ceci passe aussi par la sensibilisation et la formation des élus (Club tourisme) et celle des cadres techniques des collectivités sur les procédures complexes dans le secteur des activités de loisirs sportifs (SYPRAL) ;

- sur la mise en œuvre : assumer pleinement la compétence CDT de l'IRT en matière d'aménagement, assurer la pérennité des sites existants mais aussi prospecter et investir de nouveaux sites et itinéraires, (SYPRAL), développer la coopération régionale des transporteurs (exemple Air Austral/Air Mauritius) pour avoir de la densité, optimiser les capacités d'hébergement existantes et les labelliser (UHR), se doter d'un outil permettant la maîtrise d'ouvrage dans le secteur loisirs sportifs de nature, acquisition et préservation du foncier à vocation « espaces de loisirs » (SYPRAL), réaliser un schéma d'hébergement marchand et réhabiliter les hébergements laissés à l'abandon (ex : Apollonia à St Leu, Hôtel du Maïdo) ;

- au plan sociétal : on relève la proposition de « susciter une adhésion populaire vis-à-vis du tourisme en faisant un travail culturel pour mettre les Réunionnais en position d'ouverture au monde et d'accueil » (compagnies aériennes), le SNAV proposant même « de faire entrer le tourisme à l'école pour montrer et partager notre richesse en tant que citoyen du monde ». La Région qui souhaite que l'on « développe chez les Réunionnais un sentiment de fierté et un processus d'appropriation vis-à-vis du tourisme » prolonge cette idée en termes de communication en proposant que la chaîne publique « Réunion l'ère » produise une émission qui valorise le « génie créole ».

Au niveau des « territoires » que couvrent les intercommunalités et Offices de tourisme on retrouve des propositions proches de celles des acteurs précédents sur :

- l'aménagement des espaces dédiés : mise en valeur des sites par leur aménagement en confortant l'existant (DEFIT) et en inventant de nouveaux produits incitatifs (CIVIS), complémentarité à rechercher dans la réalisation des équipements (salle de congrès...), éviter la démultiplication de ces derniers et identifier le foncier pour des hébergements (CIVIS, CINOR). L'aménagement des sites existants, la réouverture des sentiers et sites fermés, la capitalisation sur le sentier littoral, le référencement et les axes de communication pour le tourisme vert, loisirs et sports, pour le tourisme d'affaires et de congrès, aménagement des sites ou équipements urbains existants, mis en valeur et en scène (inscrites dans les conclusions des journées intercommunales de 2011). Mise en place de zones d'aménagement touristique pour développer les activités de loisirs, facteur d'attractivité des territoires, d'allongement de la durée de séjour et de valeur ajoutée, libérer du foncier pour des hébergements, réhabiliter les sentiers de randonnée, VTT (partenariat CG/ONF/Région), mise en place du circuit équestre (CIVIS). Pour la FRT cela doit aussi se faire en ne « figeant » pas les territoires dans des dispositifs préétablis, donc en leur laissant une plus grande liberté pour établir leur programme d'action.

- S'y ajoutent : un projet culturel pour le tourisme (CINOR), une anticipation de la révolution numérique en repensant le rôle des offices de tourisme et le métier de l'accueil, une harmonisation du niveau d'information à destination des élus et techniciens, l'accès facile aux mises à jour des informations fournies par l'observatoire régional (FRT).

4.2. Priorités :

Si elles sont là aussi multiples, la réponse sur les priorités a été déconnectée des propositions, les acteurs y voyant plus l'action à « court terme »

Les priorités ciblent :

- une « cohérence » dans le « gouvernement » du tourisme : le COST est très attendu (Région et PNR) ainsi que la mutualisation des moyens tant financiers qu'humains ;

- des actions visant à structurer le tourisme et à l'opérationnalité : se doter d'un outil permettant la maîtrise d'ouvrage dans le secteur loisirs sportifs de nature (SYPRAL). Coordonner les moyens et mettre en cohérence communication/cible/produit (UHR). Mettre en synergie les acteurs – avec la même vision sur le type de tourisme à faire - avec une ligne directrice pour le tourisme, permettrait de dégager les axes prioritaires forts pour construire l'environnement touristique Réunion et son image en ayant une démarche « totalement » professionnelle (compagnies aériennes). Le SNAV et le Club du tourisme souhaitent l'arrêt de « Soubik » qui concurrence les professionnels ;

- en termes de marché : mettre le Réunionnais au cœur de la stratégie touristique (économique et sociale), développer le marché local sous estimé et créer un TO spécialisé et dédié au seul marché local (UHR). Collaborer avec Maurice pour l'International, faire un maillage sur la zone et permettre à des Réunionnais d'aller travailler avec de la clientèle internationale (compagnies aériennes) ;

- concernant l'aérien : se focaliser sur les lignes de desserte par rapport aux marchés prioritaires européens (SNAV). l'IRT priorise le « verrouillage » des marchés prioritaires (France, Allemagne, Angleterre, Suisse, Autriche) et l'intervention sur les « marchés secondaires » (pays avec liaison aérienne directe ou sans formalités de visas) ;

- des actions de « terrain » : l'aménagement et la valorisation des sites phare (volcan, Maïdo...), la requalification des gîtes publics, l'entretien des sentiers. Le Département priorise même une Gestion des espaces publics avec une stratégie caractérisée par :

- * la dimension environnementale : préservation de la biodiversité et des paysages,
- * le social : accueil de tous les publics (dont ceux à mobilité réduite), tenir compte des résidents des espaces (Mafate), favoriser les dispositifs d'insertion,
- * l'intérêt économique : permettre un développement économique (agriculture, tourisme...)

- la « veille touristique » est aussi une priorité (Région, IRT) : comptes satellites, évolution du tableau de bord (arrivées mais aussi emplois et retombées économiques) ;

- pour les intercommunalités et offices de tourisme la révolution numérique est au cœur du débat : au niveau des OTI anticiper l'impact des évolutions technologiques sur les missions d'accueil et de promotion (schéma d'accueil numérique) ;

- et plus « territorialement », l'OTI Est souhaite affirmer l'identité de l'Est véritable patrimoine mondial, structurer l'offre par la création de produits qui fédèrent les professionnels.

II) ANALYSES ET PROPOSITIONS DU CCEE

A) NOS ANALYSES

Au regard des informations apportées par les auditions, au travers de ses avis auprès de la collectivité régionale, de la relation privilégiée qu'il a avec un certain nombre d'acteurs de ce secteur, le CCEE fait tout d'abord les analyses suivantes :

1. En termes d'atouts

La Réunion a des « atouts » pour être une destination ciblée (environnement naturel et humain, les valeurs de « vivre ensemble », un contexte politique et économique et professionnel favorable...). Jean-Marie ROGER, directeur du site b2b du Quotidien du tourisme, venu préparer Connect'13 (40 agents de voyages visitant l'île et réfléchissant à sa marque) déclarait à G. Gohignac, dans le Mémento de février 2013 : « La Réunion possède de multiples atouts. Il y a un vrai dynamisme global et la richesse du territoire est époustouflante, en plus de l'océan, il y a les cirques, les randonnées, le volcan... Une richesse que l'on ne trouve pas à Maurice où les touristes choisissent un hôtel plus qu'une destination ».

2. En termes de freins

Mais on relève en même temps des freins :

2.1. Au plan de la Coordination des acteurs et de l'opérationnalité

On relève un manque crucial de coordination des acteurs et actions qui travaillent au développement touristique et un manque d'opérationnalité concernant les options retenues.

Leur faisant « écho », le président du Conseil régional, s'exprimant dans le Mémento de Février 2013 déclarait : « la surproduction des organismes finit par être néfastes à l'efficacité ». Certes il parlait de l'Agence de développement, de GERRI et du Comité régional d'innovation que la Région a décidé de quitter, mais la question ne pourrait-elle pas aussi s'appliquer au tourisme ?

La gouvernance est donc un point essentiel que nous allons aborder dans nos propositions.

Auparavant le CCEE souhaite réagir sur deux points :

• sur la question de la « sous représentativité » : les professionnels du tourisme ne se « sentent pas suffisamment représentés, écoutés, pris en compte... » à l'IRT. Est-ce là une réalité, une impression voire un autre débat ?

Si l'on regarde les statuts de l'IRT (Cf. dernière AG IRT en 2011), le CA est composé de 40 membres dont :

- 8 élus de la Région ;
- 1 élu du Département ;
- 5 élus des Communautés d'agglomération ;
- 5 personnes qualifiées ;
- 2 pour les Conseils consultatifs (CESER / CCEE) ;
- 3 représentants des Chambres consulaires ;
- 14 représentants les professionnels du tourisme ;
- 1 au titre des consommateurs ;
- 1 représentant du personnel.

Au titre des professionnels ou acteurs touristiques au sein de ce CA, on relève la présence de syndicats (« assurant » une représentativité supposée de différents champs), ou de groupements d'acteurs : UMIH / SNAV / CNPA / SYPRAL / GDF / FRT / Compagnies aériennes / AGGM / ARGAT-SNAM/DEFIT-Réunion.

Autre possibilité de représentativité des acteurs touristiques : les personnes qualifiées, les représentants des Chambres consulaires et des Conseils consultatifs...
Tous ces acteurs ont bien un statut de membres de droit.

Une autre possibilité de fédérer d'autres acteurs est celui du statut de membres associés : PNR / Réserve Marine / ONF / CROS / Aéroports et port / Professionnels de l'événementiel culturel et sportif / ... Et tout membre s'acquittant d'un droit d'entrée fixé à 150 euros lui conférant ce statut de membre associé (sans participation aux différents votes).
À cela, il convient d'ajouter « autour » du président de la Région, « un Comité d'experts » également composé de professionnels du tourisme.

On peut, au vu de cet état des lieux, considérer que les professionnels sont nombreux. Les analyses de « sous représentativité » ne pourraient donc être lues que comme des « sur-interrogations » qui seraient : les organismes « officiels » siégeant à l'IRT représentent-ils réellement les différentes composantes (tant au plan numérique qu'à celui du message délivré) ? Les représentants de ces organismes ont-ils un « message individuel » ou « un message de représentation ». Les « Individus » (Comité d'experts /Personnes qualifiées) ont-ils un message « individuel » ou véhiculent-ils un message « de structures » ?
Sur ces questions le CCEE ne peut donc émettre aucune remarque, il appartient aux professionnels d'y apporter les réponses adéquates.

- En termes d'organisation :

En 2005, en matière de décentralisation renforcée et après des discussions menées en matière de répartition de compétences entre le Département et la Région, la compétence tourisme incombe à la Région qui devient ainsi « chef de file ».

Entre 2002 et 2004 a été élaboré le Schéma de développement et d'aménagement touristique régional. Ce schéma sur sa durée de mise en œuvre a fait l'objet d'une large concertation, entre les acteurs touristiques, les représentants et services de l'État, des collectivités locales, des communautés et des collectivités territoriales .

En 2002, un état des lieux et un diagnostic ont été établis, en octobre 2004, ce SDATR sur la base d'orientations stratégiques à l'horizon 2020, a été validé à l'unanimité par la collectivité régionale.

C'est sur cette base qu'a été mené le regroupement du CTR et de la MMM pour donner lieu, fin 2007, à la création d'un CRT « IRT ». En 2008, le budget de l'IRT et de la MMM présenté à la collectivité s'élevait à 10,4 M € pour l'IRT et à 1,77 M € pour la MMM. (Pour comparaison, le BP alloué à ces deux organismes en 2007 était inférieur à 8 M €). Ce n'est qu'en 2009, après la réelle intégration de la MMM à l'IRT qu'a été présenté un 1^{er} budget prévisionnel consolidé et géré entièrement par l'IRT.

Cette phase réalisée, on peut estimer qu'il convient à présent de passer à une étape d'actions opérationnelles, s'inscrivant dans la durée de la mandature, volet actuellement manquant au SDATR.

2.2. Une « veille » touristique qui n'est pas à la hauteur des enjeux

Aujourd'hui, plus que jamais, les décideurs tant au plan international, que national et régional, tant institutionnels que professionnels ont besoin d'avoir un « système d'information » qui permette la « veille », « l'observation » et l'analyse du fait touristique. Nombreux sont ceux qui développent un système de plus en plus performant, cela va de l'OMT au gouvernement (www.veilleinfotourisme.fr).

La Réunion dispose depuis 2012 d'un Observatoire régional du tourisme dont le site (<http://observatoire.reunion.fr>) produit régulièrement des actualités, des chiffres clés et des indicateurs relatifs à l'activité touristique.

Pourquoi cet observatoire ? « Observer, c'est jouer un rôle majeur dans la connaissance de l'économie touristique pour permettre d'accompagner son développement. 600 000 touristes à l'horizon 2015 ! Cet objectif impose de disposer de données statistiques précises, d'études sectorielles et de prospective fiables pour agir de façon optimale, asseoir l'action promotionnelle sur les marchés et la structuration de l'offre touristique de l'île de La Réunion.

Jusque-là, on serait tenté de dire que tout va « pour le mieux » dans le domaine de la veille, de l'observation et de l'analyse. Mais nombre d'acteurs tant institutionnels que professionnels n'ont pas la même perception de l'outil. Parce que l'Île de La Réunion Tourisme (IRT) a été chargée de porter l'Observatoire régional du tourisme (ORT), à la demande de la Région Réunion, il s'avère notamment que l'observatoire est « juge et partie ». C'est la Région qui fixe sa mise en œuvre et c'est l'IRT qui en est le maître d'œuvre. Certes de nombreux partenaires figurent au sein du comité de pilotage, composé d'experts, de professionnels du tourisme et de chercheurs, qui se réunit deux fois par an pour que les actions et études à mener bénéficient d'une expertise collective mais comment ont été choisis ces experts, ces professionnels et chercheurs ? Sur quelles compétences d'expertise ? Ce sont là des questions qui montrent combien l'ORT est peu « transparent ». Qui fixe les projets à observer ? Si on ajoute que l'ORT de La Réunion collabore avec plusieurs observatoires de métropole et de l'océan Indien, afin d'exploiter les compétences en matière de méthodologie sur le traitement des données-source notamment, que d'autres partenariats liés à l'observation sont mis en place avec Atout France, avec l'Institut français du tourisme pour le pôle touristique d'excellence océan Indien, la question est de savoir quelle est la « feuille de route » ? Pour ce dernier lancé en fin 2011, quelle en est la lisibilité, quel est le projet ?

Face aux enjeux en termes de perspectives d'évolution de clientèles tant en nombre qu'en origine et pratiques, l'observatoire ne paraît donc pas réunir les conditions nécessaires pour répondre à toutes ces questions. Il a certes le mérite d'exister mais doit être « revu et corrigé » pour qu'il soit efficace. Le CCEE va donc faire des propositions en ce sens.

2.3. Un manque d'appropriation du tourisme par les Réunionnais

« Mettre le Réunionnais au cœur de la stratégie touristique',.... 'associer la population aux projets touristiques',.... 'faire entrer le tourisme à l'école pour montrer et partager notre richesse en tant que citoyen du monde',.... 'sensibiliser et associer la population réunionnaise afin qu'elle puisse s'approprier le développement touristique',.... 'développer le marché local et créer un tour opérateur entièrement dédié à La Réunion'..... répondre aux attentes sociales de loisirs des habitants',... 'le modèle économique ne doit pas prendre le pas sur l'humain... »

Ces phrases extraites des auditions démontrent l'importance d'associer la population au développement touristique en vue d'obtenir son adhésion indispensable pour garantir la durabilité et rejoignent les principes d'un tourisme durable tels qu'ils sont définis par la Charte du tourisme de l'UNESCO et qui s'appuient en particulier sur :

- le développement des économies et des cultures locales ;
- le partage équitable des revenus locaux du tourisme entre la population locale et les organisateurs ;
- la préservation des ressources, intégrant la connaissance des milieux et les effets de la saisonnalité (établissement de seuils de fréquentation par la diversité et l'étalement des « pointes ») ;
- la formation des personnels du tourisme issus de la population locale ;
- l'information des touristes sur les impacts potentiels de leur séjour.

Le CCEE souhaite donc faire des propositions en ce sens.

Ce double constat atouts et freins conduit donc le CCEE à faire un certain nombre de propositions qui lui semblent essentielles pour un développement touristique (incluant les loisirs) à la fois porteur de richesses économiques et sociales mais aussi respectueux de la grande biodiversité de l'île, des valeurs sociétales d'une « île créole » et des attentes tant des touristes et « loisiristes » extérieurs que celles des résidents et touristes internes.

B) NOS PROPOSITIONS

1. Les propositions émises que partage le CCEE

Le CCEE partage les propositions des institutionnels et professionnels, telles qu'elles ont été émises lors de l'audition et relevées dans leurs analyses dans les pages précédentes, et qui ont trait à :

- un manque de réflexion sur la relation tourisme et loisirs mais aussi sur les relations entre tourisme d'agrément, tourisme affinitaire, tourisme interne (des Réunionnais dans leur île) et sur la question des loisirs ;
- une image de l'île qui n'est toujours pas « ferme » d'où une politique de communication « floue ». En s'appuyant sur les analyses de J.M. Robert (déjà cité p 16) où classer La Réunion : en destination émergente ou en ayant besoin de montrer savoir-faire ou richesses mal connues ? Quoiqu'il en soit, il s'avère que le titre de l'article du Mémento est particulièrement explicite « Tourisme : La Réunion cherche sa marque » ;
- un positionnement peu clair sur les clientèles à venir, sur les « niches » à travailler ;
- une politique globale de l'aérien qui ne place pas le tourisme comme un élément clé ;
- des freins tant structurels qu'économiques et en aménagement qui pénalisent l'activité et pour lesquels les acteurs ont avancé analyses et propositions qui nous semblent justifiées.

L'implication des acteurs, leur volonté de travailler « ensemble » ont permis l'expression d'une grande richesse et d'un grand sens pragmatique en termes de propositions, de priorités. Il est urgent que les structures qui ont en charge le tourisme s'en saisissent rapidement. Le CCEE souhaite donc que les propositions faites soient étudiées rapidement et que l'on débouche sur des actions en ces domaines.

2. Les propositions ciblées du CCEE

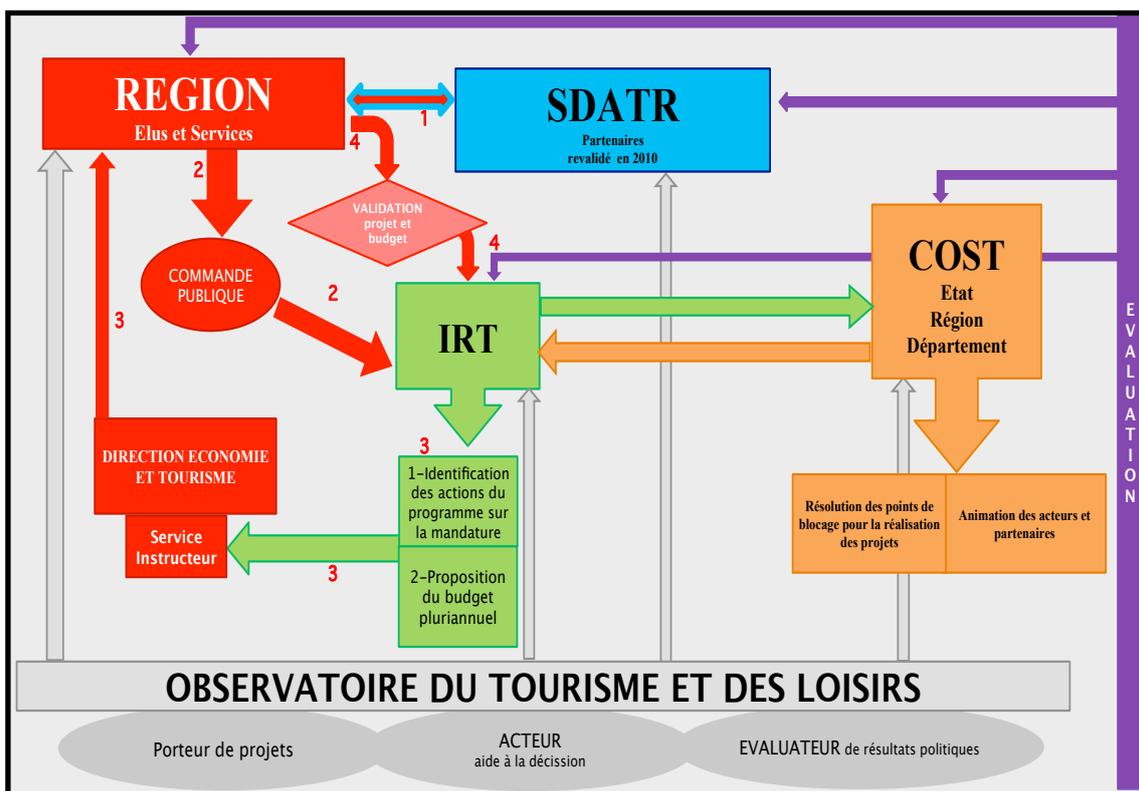
Le CCEE a choisi de faire des propositions spécifiques dans quatre domaines :

- la gouvernance ;
- l'assouplissement des visas pour une ouverture au monde ;
- la veille touristique ;
- la place des Réunionnais dans la stratégie touristique.

2.1. La Gouvernance «POUR UN SCHEMA VERTUEUX DE GOUVERNANCE»

En 2010, avec une nouvelle majorité régionale et une affirmation forte en matière de développement touristique, confortée par un slogan « 600 000 touristes en 2015 », on aurait pu penser qu'à partir d'une reprise du SDATR, une déclinaison intégrant « des ajustements là aussi partagés » aurait été proposée.

Force est de convenir que cela ne s'est pas fait. Aussi, le CCEE, estimant que c'est là un acte essentiel, opte pour la mise en place d'un schéma vertueux de l'organisation touristique à La Réunion qui serait le suivant :



Auteur : C. Marpiga-Néré

Fils directeurs :

- le SDATR ayant été validé par une grande majorité des institutionnels et professionnels reste le « socle » du projet touristique, en l'accompagnant d'un volet opérationnel ;
- la Région, avec ses élus, ses services et la présence des experts autour du président, qui reste à nos yeux la collectivité phare (nous l'avons confirmé lors de notre avis en date du 27/03/13 sur le projet de décentralisation) : « Une orientation donnée » ;
- « un projet et un budget sur la mandature » (Recours aux Autorisations de programmes – AP et Autorisations d'engagement – AE) ;
- le COST a mission de défaire les « nœuds » identifiés comme freins au développement (« mettre de l'huile dans les rouages » au plan politique inter institutions, juridique, foncier, financier ...) ;
- l'IRT est le « bras armé » de la « commande publique », c'est l'outil de mise en œuvre du projet, l'outil d'animation, un lieu de rencontre et de concertation où se fait la remontée du terrain aux différentes strates de l'organisation préconisée ;
- la création d'un véritable « Observatoire » de l'activité touristique, indépendant (Département, Région, État) (Cf. définition et propositions du SGAR, CCEE, acteurs auditionnés) ;
- l'évaluation pluriannuelle à tous les niveaux.

2.2. L'assouplissement des visas pour une ouverture au monde

La problématique liée à l'obtention des visas touristiques pour les ressortissants des pays émergents identifiés comme des marchés potentiels pour La Réunion nécessite un soutien actif de l'État français. On ne peut pas vouloir la croissance et l'emploi et se comporter à nos frontières comme au temps de la guerre froide. L'assouplissement des formalités d'obtention des visas touristiques et le renforcement des équipes de la police aux frontières pour faire face à l'augmentation du nombre de visiteurs ainsi qu'aux objectifs affichés dans le concept des 'Îles vanilles' sont des éléments de réponses qu'il convient de mettre rapidement en œuvre.

Aujourd'hui, les économies émergentes que sont les pays du BRIC (Brésil, Russie, Inde, Chine), mais aussi d'autres comme Dubaï, la Corée du Sud, le Vietnam, le Mexique, etc., changent le visage du monde du voyage encore une fois. Ils représentent autant des destinations à la mode que des marchés émetteurs explosifs. C'est d'ailleurs ce que croit M. BAUMGARTEN, président du World Travel & Tourism Council (WTTC), qui relativise l'importance des États-Unis et de l'Europe dans le tourisme de demain. (Sources : <http://veilletourisme.ca/2008/07/02/le-tourisme-de-demain-les-economies-emergentes>)

Pour ce faire elles deviennent plus pragmatiques sur l'obtention des visas. Pourquoi ? Parce que « Les recherches des analystes économiques du tourisme relatives aux effets de l'assouplissement des régimes de visas sur la création d'emplois dans les économies des pays du G20 (mai 2012) révèlent, sur la base des données types fondées sur les avantages observés lors de changements historiques de politique dans plusieurs pays, que l'assouplissement des régimes de délivrance des visas a traditionnellement fait progresser entre 5 % et 25 % l'afflux de touristes provenant des marchés concernés. Cet assouplissement génère des revenus et produit des effets directs et immédiats sur l'emploi ». Extrait de la COMMUNICATION DE LA COMMISSION AU CONSEIL ET AU PARLEMENT EUROPÉEN : La mise en œuvre et l'amélioration de la politique commune des visas comme levier de croissance dans l'UE / COM/2012/0649 final */ et l'on voit l'OMT « saluer la décision prise par la Jamaïque de ne plus exiger de visa aux ressortissants des pays de l'Europe de l'Est et de prolonger, pour une durée illimitée, l'actuel système d'exemption de visa pour les ressortissants de certains pays d'Amérique latine.*

Ce sont, dit cette organisation, des initiatives de politique générale importantes qui vont dans le sens des recommandations de l'OMT : partout dans le monde, l'Organisation encourage les pays à revoir leur réglementation et leurs procédures en matière de visas, en soulignant qu'il existe une corrélation étroite, grâce au tourisme, entre la simplification des formalités de délivrance des visas et la croissance économique ».

Quelques exemples en sus de la Jamaïque : Pour favoriser l'industrie touristique, l'Inde a ainsi assoupli, en décembre 2012, les règles du visa « tourisme » en levant l'obligation pour les visiteurs étrangers d'avoir un intervalle de deux mois entre deux voyages dans le pays (sauf Pakistan, Chine, Iran...). L'Union européenne est prête à apporter des modifications à l'accord bilatéral avec la Russie sur l'assouplissement du régime de visas, annonçait en décembre 2012 le président de la Commission européenne José Manuel BARROSO.

Le président François HOLLANDE lors de son voyage à Moscou en février 2013 disait « il est indispensable d'encourager les investisseurs, les artistes, les chercheurs et les simples touristes russes à se rendre en France ». En raison des accords passés avec l'Union européenne, la Suisse a déjà supprimé, il y a quelques années, les visas touristiques pour les citoyens des Balkans. Et quand on ne supprime pas on assouplit et facilite l'obtention » ainsi pour l'Australie le visa de tourisme le plus courant est l'Electronic Travel Authority (ETA),(Subclass 976). C'est en fait une autorisation électronique de voyage. Pour 20 AU\$

(environ 16 €), on peut voyager partout dans le pays pendant trois mois. Un formulaire est même disponible en ligne sur le site de l'ambassade d'Australie à Paris en lien avec le Département de l'immigration du ministère australien de l'immigration et de la citoyenneté (DIAC) (www.vivreaetranger.com).

La suppression récente de l'obligation de visa entre l'Afrique du Sud (effective au 1er mars 2013) et La Réunion annoncé par le ministre de l'Outre-mer est certes un signe fort, encourageant et porteur d'espoir. Mais les propos du ministre de l'Intérieur à une question orale de la sénatrice Mme Farreyrol le 20 novembre 2012 ont aussi « soufflé le froid » : « En effet, les collectivités d'Outre-mer sont soumises à des règles de circulation particulières puisqu'elles ne font pas partie de l'espace Schengen. Un récent arrêté a exempté de visa les touristes de certains pays. Quant aux ressortissants chinois et indiens, les titulaires de visas pour la France métropolitaine sont désormais dispensés de visa à l'Outre-mer. Instauré en juin 2011 après concertation entre la préfecture, le conseil régional et les agences de voyage, le visa Vanille facilite l'entrée à La Réunion des Sud-Africains, Chinois, Indiens et Russes qui ont séjourné à l'Île Maurice. L'expérimentation a été pérennisée. Quant aux Sud-Africains, ils seront dispensés de visa de court séjour dès le 1er janvier 2013. Vous demandez d'étendre cette dispense aux ressortissants chinois et indiens. Je n'y suis pas favorable : l'absence de risque migratoire n'est pas avérée. J'ai cependant demandé à nos consulats de faciliter les démarches. »

Si l'Union Européenne, la France, l'Inde, la Suisse, le Brésil, Maurice, l'Australie, la Jamaïque et bien d'autres l'ont fait ou se proposent de le faire, pourquoi pas La Réunion ? Le « risque migratoire » est certainement à prendre en considération mais on peut supposer que les espaces cités ci-dessus sont à « plus grand risques migratoires » que celui de La Réunion.

2.3. Pour une structuration de veille, observation, analyse et évaluation

La « veille touristique » est de plus en plus structurée dans les pays qui sont les espaces récepteurs du tourisme. Deux exemples permettent de cerner les objectifs et méthodologie :

-France : Veille infotourisme (www.veilleinfotourisme.fr) vise à collecter l'information stratégique, acquérir des bases de connaissance, aider à la prise de décision, anticiper en suivant les entreprises et préparer la gestion de crises, créer un dispositif d'intelligence par les réseaux numériques...

-Canada: le Réseau de veille en tourisme, www.veilletourisme.ca, <http://www.chairedetourisme.uqam.ca/fr/reseau-de-veille-en-tourisme.html>. Le Réseau de veille en tourisme (RVT) est un organisme spécialisé dans la veille stratégique en tourisme. Il a été créé par la Chaire de Tourisme Transat de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal, le 30 janvier 2004, grâce au soutien financier de l'agence de Développement économique du Canada pour les régions du Québec et de Tourisme Québec.

Sa mission consiste à : « repérer, collecter, analyser et diffuser de l'information à valeur ajoutée afin de soutenir la compétitivité de l'industrie touristique québécoise et de favoriser une meilleure vision prospective chez ses dirigeants ». Ainsi, les analystes du Réseau s'efforcent de dégager les conséquences directes pour les entreprises touristiques québécoises. L'objectif est d'aider les dirigeants d'ici à trouver des façons d'innover dans le développement, la gestion et la mise en marché de leurs produits et services. La veille s'effectue sur une base continue et dans une perspective à long terme et les résultats des travaux sont publiés au fur et à mesure, sous forme de courtes analyses diffusées aux abonnés du Réseau de veille dans un bulletin électronique bimensuel : le Globe-Veilleur.

À La Réunion, l'Observatoire régional du tourisme tente de relever ce défi majeur de la veille touristique. Mais il a, on l'a déjà dit, l'inconvénient de ne pas être un « outil indépendant » puisque ses moyens sont définis au sein de l'IRT, qui est donc « juge et partie » et ce n'est pas l'existence d'un comité de pilotage avec des partenaires qui peut assurer cette « indépendance » d'autant que les actions sont définies par l'IRT « seule ».

Fort de ce constat, en termes de veille touristique le CCEE propose :

- que l'Observatoire régional soit un organisme indépendant qui :

* disposerait de moyens financiers provenant des subventions des collectivités, intercommunalités, professionnels ;

* aurait un conseil d'administration qui définirait choix et priorités, discuterait des grandes orientations, approuverait la planification annuelle des activités, entérinerait le budget et le rapport d'activité annuels ;

* fonctionnerait avec une équipe de « production » qui pourrait se rapprocher de l'exemple québécois. « L'équipe permanente de la Chaire de tourisme Transat se compose d'environ 18 personnes, auxquelles s'ajoutent, au besoin, des ressources occasionnelles (consultants, professeurs-chercheurs, étudiants, assistants et professionnels de recherche). Ainsi, sa structure organisationnelle flexible lui permet de faire appel à une main-d'œuvre compétente et polyvalente tout en favorisant un positionnement adéquat pour ses différents mandats. Une gestion de type participative, basée sur des relations de confiance, contribue grandement à assurer le bon fonctionnement de la Chaire de tourisme Transat. Une forte tendance à l'action, un souci constant d'offrir des services de qualité et l'encouragement d'initiatives caractérisent également son style de gestion et conditionnent la culture de l'organisme » ;

* s'appuierait sur tous les travaux, concernant le tourisme et les loisirs notamment ceux des étudiants, docteurs et enseignants-chercheurs particulièrement ceux de l'université de La Réunion qui dispose d'un fonds documentaire important (plus d'une centaine de travaux de maîtrise, master, doctorat) mais non disponible hors du circuit universitaire.

- que le Pôle tourisme de l'excellence, lié à l'IFT, soit plus actif et ait une politique d'actions qui soit connue de l'ensemble des acteurs du tourisme ;

- que les programmes de recherches en tourisme et loisirs des équipes d'accueil de l'université de La Réunion, soient intégrés dans la politique de veille touristique définie au sein de l'observatoire régional afin qu'une cohérence s'installe entre recherche fondamentale et recherche-actions ;

- que La Réunion soit très réactive au mouvement « open data », comme cela se fait déjà en Saône et Loire et dans bien d'autres régions françaises. **L'Open-data** ou ouverture des données publiques : « L'ouverture des données publiques (open data) est un mouvement engagé partout dans le monde, que ce soit dans un souci de transparence, d'évaluation de l'action publique ou de meilleure efficacité économique. En France, c'est une obligation depuis 2005¹⁹. Les données publiques, ce sont les informations produites ou reçues par l'État, par les collectivités territoriales, ainsi que par tous ceux qui sont chargés d'une mission de service public. Cela inclut donc les données établies par les organismes institutionnels de tourisme, mais aussi, par exemple, celles concernant les clients d'un établissement géré dans le cadre d'une DSP. Les enjeux stratégiques et économiques de l'open data sont énormes ; ils sont liés notamment à la convergence de données provenant de sources publiques différentes.

« L'open data devrait être le moteur d'une profonde transformation de la gouvernance de l'information et des services entre les acteurs publics, les entreprises et les consommateurs » (Jean-Marc LAZARD, Directeur général d'Opendatasoft, in Revue Espaces 310 • janvier-février 2013).

19 - L'open data est ainsi confirmé dans le projet de loi dit Acte III de la décentralisation, Chapitre 2, section 5, concernant l'accès aux données publiques ; article 111 visant à faciliter l'accès aux données publiques (« Open Data ») avec une mise à disposition gratuite de celles-ci. L'objectif est de faciliter la réutilisation la plus large des informations publiques produites par les services publics et vise donc à rendre obligatoire pour les collectivités territoriales disposant de données publiques au format électronique de les offrir à la réutilisation du public.

2.4. Les Réunionnais au cœur de la stratégie

2.4.1. La participation effective à la gouvernance touristique

Le développement durable du tourisme requiert la participation, en connaissance de cause, de tous les acteurs concernés, ainsi qu'une forte direction politique pour assurer une large participation et l'existence d'un consensus. Le tourisme durable est le fruit d'efforts permanents et il exige le contrôle constant des effets de cette activité, ce qui suppose l'adoption, chaque fois qu'il y a lieu, des mesures préventives et/ou correctrices nécessaires.

DEFINITION OFFICIELLE DES NATIONS UNIES - OMT

Développement durable du tourisme

Définition conceptuelle (août 2004)

Les principes du développement durable devront se traduire en matière de gouvernance en veillant à l'ouverture et la participation des Réunionnais dans les instances de décision pour que la population concernée par le développement touristique soit à la fois informée et consultée sur les projets. Les populations doivent être considérées comme des partenaires à part entière à tous les échelons des débats préalables à des projets touristiques.

Pour recueillir l'adhésion de la population, le développement touristique doit permettre de doter les territoires d'infrastructures qui répondent aux attentes des Réunionnais tout en préservant l'environnement et la biodiversité, véritables atouts salués et reconnus par tous :

- équipements structurants (routes, port, aéroport, TIC) ;
- équipement de proximité (aires de loisirs sportifs, de détente et de découverte) et services associés (toilettes, accueil et information, transport collectif) ;
- équipements culturels et sportifs ;
- meilleure accessibilité des sites aux personnes à mobilité réduite en s'appuyant sur le label « tourisme et handicap » ;
- entretien et valorisation des sites naturels (gestion des déchets, aire d'accueil en plein air, services).

2.4.2. La culture « réunionnaise » doit être intégrée au tourisme

Respecter les hommes, la nature et leur culture est essentiel. Le développement touristique doit contribuer à la conservation et la valorisation du patrimoine matériel (monuments, lieux de culte, musées...), immatériel (fêtes et manifestations, savoir-faire, danse, musique, gastronomie) et naturel (volcan, lagon, pitons cirques et remparts, biodiversité marine...).

Tourisme et culture ont chacun des avantages à tirer de leur collaboration, encore faut-il organiser des espaces de rencontres et d'échange afin de créer véritablement du lien entre l'offre culturelle, les acteurs du secteur, la population et les visiteurs dans une logique de partage, d'ouverture et d'enrichissement commun.

Leur interaction sur un territoire donné produit des effets sur son environnement et permet l'émergence d'un tourisme culturel qui participe au développement local du territoire.

À La Réunion, il y a de véritables enjeux autour du tourisme culturel vecteur de fierté de la population vis-à-vis de son patrimoine, permettant d'assurer la préservation des traditions et de la culture locale chère au Réunionnais.

- Faire connaître le « récit » des Réunionnais en construisant avec les habitants leur communication promotionnelle.
- Faire de l'habitant le producteur de son propre produit touristique, c'est-à-dire de l'expérience de la rencontre.

Passer du « vivre ensemble » au « faire ensemble » est un message fort qui conclut le rapport des experts internationaux membre de l'INTA. (sources : conclusions du colloque INTA 2011).

En Europe, la Commission européenne promeut le tourisme culturel afin de conforter « l'unité dans la diversité » de la population européenne. Voyager pour découvrir la culture de l'autre permet aux touristes et à leurs hôtes d'apprécier les différences culturelles ainsi que leurs liens culturels sous-jacents.

(<http://www.nouveautourismeculturel.com/blog/2011/07/20/limpact-de-la-culture-sur-le-tourisme/> (Evelyne LEHALLE)²⁰

2.4.3. Le Réunionnais destinataire de l'offre de produits et de services

Permettre au Réunionnais d'être un acteur du secteur dans une logique d'appropriation n'est pas suffisant, il faut également le rendre destinataire de l'offre de produits et de services²¹. Considérer le marché local comme un marché prioritaire ou tout au moins complémentaire en développant, des actions de marketing ciblé (événementiels, offres promotionnelles, diversification de l'offre...), et de communication (réseau de distribution, site internet dédié, accueil physique...), en contribuant à l'amélioration du cadre de vie (entretien des sites et des routes touristiques, propreté et gestion des déchets dans les espaces naturels, accessibilité des sites et des pratiques pour tous les publics...). La crise sanitaire de 2006 a particulièrement démontré l'importance du tourisme intérieur, et nombre d'opérateurs soulignent sa forte présence, il s'agit donc de le renforcer car c'est un atout.²²

En développant l'offre de tourisme pour tous : de l'intérêt d'une agence spécifique

« Des offices de tourisme tels que l'OTI Nord communiquent de plus en plus sur des offres spéciales pour des activités touristiques, néanmoins la communication sur ces événements a tendance à se faire entre agences (qui s'occupent des touristes provenant de l'extérieur) et reste par conséquent que très peu connu du public réunionnais. Le site « www.vacancespeire.com » (vente de prestations sur La Réunion avec réduction et offres « last minutes ») est aussi une « ouverture » vers la population réunionnaise mais il n'est pas très connu et par ailleurs le site est difficile d'accès pour ceux qui ne sont pas à l'aise avec internet.

20 - LE MARIAGE CULTURE ET TOURISME. Le lien de plus en plus étroit entre culture et tourisme est renforcé par un certain nombre de facteurs. Du côté de la demande : l'intérêt croissant pour la culture, notamment en temps que source d'identité et de différenciation face à la mondialisation, l'augmentation du capital culturel, renforcée par la hausse du niveau d'éducation, le vieillissement des populations dans les régions développées, les modes de consommation postmodernes, mettant l'accent sur l'épanouissement personnel plutôt que sur le matérialisme, une envie de vivre des formes d'expériences directes (« découvrir la vraie vie » plutôt que se contenter de visiter), l'importance croissante de la culture immatérielle et le rôle de l'image et de l'atmosphère, la mobilité accrue permettant d'avoir plus facilement accès à d'autres cultures.

Du côté de l'offre : le développement du tourisme culturel pour renforcer emploi et revenus, le tourisme culturel a été considéré comme un marché de croissance ainsi que comme une forme de tourisme « de qualité », une offre culturelle de plus en plus fournie liée au développement régional, la disponibilité de plus en plus grande des informations sur la culture et le tourisme par le biais des nouvelles technologies, l'émergence de nouveaux pays et régions ayant à cœur de se constituer une identité distincte (voir, par exemple, l'influence des nouveaux États indépendants d'Europe centrale et orientale), l'envie de projeter l'image des régions et pays à l'extérieur, les problèmes de financement des activités culturelles liés à l'accroissement de l'offre culturelle. www.nouveautourismeculturel.com/blog/2011/07/20/ (E. LEHALLE)

21 - Vivienne GERBITH, mémoire de master 2 management des activités touristiques sur « La clientèle réunionnaise, une niche à exploiter dans le paysage touristique de La Réunion » septembre 2011, défend aussi l'idée que « pour la clientèle réunionnaise, ce qu'il faudrait une agence (ou une petite centrale de réservation, et d'information) qui puisse être facile d'accès, disponible pour tout type de public, dans laquelle il y aurait des informateurs/agents parlant créole et français (afin de mettre à l'aise le public) mais que ce soit par-dessus tout des personnes qui connaissent l'île. Enfin, il est important que ces agents puissent cerner les besoins des demandeurs afin de les conseiller au mieux ». Travaillant dans une agence réceptive, elle est aussi une bonne analyste du tourisme réunionnais.

22 - V. GERBITH et G. FONTAINE, La clientèle réunionnaise, une niche pour le développement du tourisme réunionnais, colloque Tourisme en fête, IUP Tourisme, décembre 2011, « Les résidents touristes sont des consommateurs de produits hors Réunion mais aussi de vrais « consommateurs » de produits touristiques internes et demandent à en avoir davantage. Mais cela exige que l'on fasse de ce même résident un acteur à part entière de la dynamique touristique, qu'il soit observé et traité comme une clientèle qui a ses exigences et aussi ses « limites ». C'est à cette condition que le tourisme réunionnais pourra prétendre rivaliser avec d'autres destinations. 600 000 touristes espérés dans les cinq ans à venir, 1 million dans 10 ans, cela peut se faire à condition que la vision ne soit pas axée que sur les clientèles extérieures mais qu'elle se fasse aussi vers les résidents et leurs multiples composantes (jeunes, adultes, seniors) ».

Pour la clientèle réunionnaise, ce qu'il faudrait c'est une agence (ou une petite centrale de réservation et d'information) qui puisse être facile d'accès, disponible pour tout type de public, dans laquelle il y aurait des informateurs/agents parlant créole et français (afin de mettre à l'aise le public) mais que ce soit par-dessus tout des personnes qui connaissent l'île. Enfin il est important que ces agents puissent cerner les besoins des demandeurs afin de les conseiller au mieux.

Autant de problèmes qui seraient résolus dans une entreprise où les agents auraient le même rôle que ceux des agences de voyages « classiques », sauf qu'ils seraient spécialisés dans la vente de séjours ou activités dans l'île. L'agence développerait, hebdomadairement, des offres de promotions (surtout en basse saison et last minute »), se chargerait de faire la communication auprès du grand public œuvrant pour que les Réunionnais se sentent concernés par l'activité touristique de leur île. Les structures telles que les gîtes et maisons meublées (très demandées par les familles réunionnaises) et qui ne sont pas vendues en agence classique pourraient ainsi devenir des acteurs primordiaux. Il est évident que cette « agence » n'aura pas pour but de saturer le parc hôtelier de La Réunion, mais d'aider à le remplir et surtout à faire cohabiter sur le même territoire « l'autochtone » et le touriste extérieur. La Région ainsi que tous les organismes concernés par le « bien être » des Réunionnais pourraient être des appuis à cette agence » -V. Gerbith (opus déjà cité). Répondre à l'aspiration des Réunionnais de pouvoir profiter pleinement des espaces touristiques, rendre accessible les vacances à tous types de publics, stimuler le marché local, tels sont les enjeux du tourisme pour tous.

En éduquant et en formant

Formations de cadres et éducation des élèves

La Réunion dispose depuis quelques années de formations orientées tourisme. On citera le Centhor, le lycée professionnel de St Gilles les Hauts, l'Université avec son pôle IAE-IUP Tourisme (management des activités touristiques) et le master professionnel Tourisme, patrimoine et territoires de la Faculté des lettres et sciences humaines. La mise en place du Pôle tourisme de l'excellence, unique pôle Outre-mer de l'Institut français du tourisme est porteur d'espoir si tant est que ce pôle soit vraiment efficace. Ce réseau de formation initiale doit répondre aux besoins des institutionnels et professionnels, il est donc nécessaire qu'il y ait adéquation entre formation et débouchés mais il est aussi important que les formations intègrent davantage les loisirs sportifs et touristiques dans leurs formations et ce dès le collège (classe à option « Sport de nature » dès la seconde, organisation d'une « semaine du tourisme » relayée par les médias, soutien aux projets éducatifs sur le thème tourisme/langues étrangères...).

Tourisme éducatif

Le tourisme éducatif est de plus en plus un vecteur fort pour les territoires, il s'appuie sur une pratique connue qui est celle des voyages éducatifs, des colonies de vacances. On voit ainsi des « destinations » construire des produits très spécifiques : « ski scolaire » en Alpes-Maritimes²³, écotourisme en Cornouailles²⁴. La Réunion peut tout à fait développer ce secteur, d'autant que les nouvelles orientations pour l'école mettent en avant le périscolaire. C'est là un moyen fort pour que le tourisme et les loisirs prennent toute leur place dans l'univers du Réunionnais et cela dès sa jeunesse.

23 - Dans le cadre d'une convention avec l'Éducation nationale, le plan «ski scolaire» du Conseil général s'étend des 80 écoles primaires des zones rurales en passant par les huit collèges en zone de montagne jusqu'au lycée de la montagne à Valdebllore. La pratique du ski dans les communes rurales est considérée comme partie intégrante de l'enseignement dispensé dans le temps scolaire aux enfants du primaire et des collèges du haut pays et du lycée de la montagne à Valdebllore durant la saison hivernale. www.cg06.fr

24 - L'écotourisme en Cornouaille : lauréat du Trophée du tourisme responsable de voyages SNCF, le Pays touristique ouest Cornouaille vous propose une large offre en matière d'écotourisme avec des activités de découverte, liées à la nature, au patrimoine, mais aussi aux traditions, à la culture, aux savoir-faire, aux productions bio et/ou locales.

Tourisme social

Il serait aussi nécessaire de soutenir et promouvoir les dispositifs qui participent à dynamiser et développer le « tourisme intérieur », notamment à travers le tourisme de type social, porté généralement par les opérateurs associatifs.

L'organisation de centres de vacances au profit des jeunes Réunionnais, contribue en effet à favoriser la découverte de l'île dès leur plus jeune âge. Il en va de même pour les autres dispositifs tels que « les camping-jeunes », « le camping à la ferme », « l'accueil dans les familles »,... Ces dispositifs qui, à plus ou moins long terme, influencent le comportement des familles réunionnaises en matière de tourisme à l'intérieur de l'île, sont donc des démarches qui ont toute leur place dans la politique touristique.

A cet égard, il convient de noter que la fermeture progressive des différents centres d'accueil, due au manque de moyens des opérateurs associatifs pour les travaux d'entretien et de mise aux normes, constitue un frein à leur développement. Il paraît donc essentiel de mettre en œuvre une politique destinée à promouvoir et accompagner la composante associative de la dynamique touristique.

CONCLUSION

Le CCEE en proposant ce rapport a comme ambition de participer à la réflexion pour faire en sorte que le tourisme soit porteur de richesses tant pour les visiteurs que pour les visités.

Il partage aussi, avec d'autres, la question de savoir si le tourisme participe à rendre les gens plus heureux et adhère en cela au « CONCEPT DE BONHEUR NATIONAL BRUT » que l'Assemblée générale de l'ONU a validé en juillet 2011. Concept qui s'est depuis « matérialisé » par les travaux de l'OCDE 2012, autour de trois piliers : conditions matérielles, qualité de vie, durabilité du bien être.²⁵

Le CCEE souhaite en premier lieu que la problématique du tourisme à La Réunion intègre les concepts et démarches précédemment évoqués. Mais cela ne pourra se faire que si les politiques et jeux d'acteurs (institutionnels, professionnels, visiteurs, Réunionnais) sont en cohérence. La question du « quel tourisme voulons-nous ? » doit-être avant tout partagée. De ce partage naîtra la gouvernance pendant que l'organisation, forte des bases existantes déjà, devra être plus efficace.

« L'organisation du tourisme en France est la "pierre angulaire" de l'amélioration de la productivité du secteur. La question n'est plus de savoir qui fait quoi, mais comment faire mieux ensemble, et pour moins cher ! » écrit André Chapaveire, président de la FNCRT²⁶, le CCEE y souscrit totalement d'autant que la « re-territorialisation du tourisme en cours, lente, mais continue, pose indéniablement la question du choix du processus de développement des territoires entre une approche ancienne, atomisée en lieux ponctuels, en sites et en stations et une approche plus structurée entre des pôles fonctionnant en réseaux. Ce mouvement qui s'accompagne d'une structuration intercommunale, interroge directement les contours de nouveaux périmètres d'organisation du tourisme, son fonctionnement, ses rapports entre les secteurs d'activité et les acteurs du territoire et donc de la place de l'activité touristique comme objet de politique publique mieux identifiée localement », Vincent Vlès.²⁷

25 - Cadre d'évaluation du bien-être et du progrès de l'OCDE (2012), cité par R. LANQUAR, article Le tourisme fait-il le bonheur des nations, in Revue Espaces, octobre 2012 : - les conditions matérielles, c'est-à-dire le pouvoir de consommation des personnes - "non seulement leur revenu, mais aussi leur patrimoine et leur consommation, ainsi que la répartition de ces ressources économiques entre les différentes catégories de population" ; - la qualité de vie, c'est-à-dire "la santé, les contacts humains, l'éducation, la qualité de l'environnement, l'engagement civique et la gouvernance, la sécurité et le temps libre, [qui] sont des composantes fondamentales de notre qualité de vie, de même que le point de vue subjectif des individus sur leur vie, c'est-à-dire la perception qu'ils en ont" ; - la durabilité du bien-être, "évaluée en examinant l'ensemble des actifs économiques, sociaux, environnementaux et humains transmis de la génération actuelle aux générations futures, et en déterminant si ces actifs sont influencés par les politiques et les comportements actuels". [Moyennes générales et écarts entre groupes de population].

26 - Président de la FNCRT (Fédération nationale de comités régionaux du tourisme), vice-président au tourisme et au thermalisme de la région Auvergne, président délégué du CRDT Auvergne, article 5 propositions pour une meilleure gouvernance, Revue Espaces mai 2012.

27 - Vincent VLES, professeur des universités, université de Pau, professeur en Aménagement et urbanisme touristiques, président du Conseil scientifique du Parc naturel régional des Pyrénées catalanes, directeur du département géographie et aménagement, membre du comité de rédaction de la revue ACLI Via@, membre du comité de rédaction de la revue ACL «Monde du tourisme», membre de Resotour en Aménagement, université de Pau, in Tourism recreation and Regional Development : Perspectives from France and Abroad, Chapter 4 Intermunicipal cooperation and tourism : New local roots, ouvrage à paraître en 2013, chez Ashgate, London.

LISTE DES SIGLES

- AGGM : Association des gestionnaires des gîtes de montagne
- ARGAT : Association réunionnaise des guides et accompagnateurs touristiques
- CCEE : Conseil de la culture, de l'éducation et de l'environnement
- CDT : Comité départemental du tourisme
- CESER : Conseil économique, Social et Environnemental régional
- CINOR : Communauté intercommunale du nord de La Réunion
- CIREST : Communauté intercommunale Réunion Est
- CIVIS : Communauté intercommunale des villes solidaires
- COST : Comité d'orientation stratégique du tourisme
- CRT : Comité régional du tourisme
- DEFIT REUNION : Association de défense des professionnels indépendants du tourisme de La Réunion
- DIECCTE : Direction des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi
- EPCI : Etablissement public de coopération intercommunale
- FRT : Fédération régionale du tourisme de La Réunion
- GDF : Gîtes de France
- IFT : Institut français du tourisme
- INTA : Association internationale du développement urbain
- IRT : Île de La Réunion tourisme
- LSI : Service Loisirs, sites et itinéraires de l'IRT
- LODEOM : Loi pour le développement économique des Outre-Mer
- MMM : Maison de la Montagne et de la Mer
- OCDE : Organisation de coopération et de développement économiques
- OMT : Organisation mondiale du tourisme
- ONF : Office national des forêts
- OTI-EST : l'Office du tourisme intercommunale de l'Est
- PDESI : Plan départemental des espaces sites et itinéraires
- PDIPR : Plan départemental des itinéraires de promenade et de randonnée
- PNR : Parc national de La Réunion
- SDATR : Schéma de développement et d'aménagement touristique de La Réunion
- SGAR : Secrétariat général pour les affaires régionales
- SNAM : Syndicat national des accompagnateurs en montagne
- SNAV : Syndicat national des agents de voyage
- SYPRAL : Syndicat professionnel des activités de loisirs
- UHR : Union des hôteliers de La Réunion
- UMIH : Union des métiers et des industries de l'hôtellerie

ANNEXES

Tableau des annexes :

- 1) Le tourisme réunionnais en quelques chiffres
- 2) Répartition des compétences en matière de tourisme
- 3) Extraits des statuts de l'IRT, FRT, Club du tourisme
- 4) 16 Fiches de synthèses relatives aux entretiens
- 5) Le questionnaire de l'enquête CCEE sur le tourisme dans les Hauts 1995
- 6) Les publications CCEE

Annexe I - Le tourisme réunionnais en quelques chiffres 974 – INFOS TOURISTIQUES

Fréquentation touristique à La Réunion (2003-2011)

Année	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nbre de touristes	432000	430000	409000	278800	380547	396422	421900	420300	471300	446500

(source : jusqu'à 2007 : CTR, à partir de 2008 : IRT)

Recettes du tourisme à La Réunion (2003-2011) en million d'euros

Année	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Recette	365	360	355	245	325	343	336,5	328,6	388,7	349,5

(source : jusqu'à 2007 : CTR, à partir de 2008 : IRT)

Trafic passagers de l'aéroport Roland Garros de 2003 à 2011

Année	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Trafic passager	1465990	1596658	1573259	1364036	1594805	1654105	1749958	1970575	2138533	2067764

(source : CTR & CCIR)

EVOLUTION DU BUDGET DE L'IRT (2008 à 2012) en million d'euros

Année	2008	2009	2010	2011	2012
Budget prévisionnel IRT	10,451	12,745	12,822	13,935 5,9	14,205
Budget réalisé	10,571	11,725	12,299	19,040	En cours
Subvention Région	10,335	10,989	11,304	17,745	En cours

(source : documents CA et AG de l'IRT)

Annexe 2 - Répartition des compétence en matière de tourisme (extrait SDATR)

3.3.2 UNE RÉPARTITION CLAIRE DES COMPÉTENCES

Rappel législatif

La Loi d'Orientation pour l'Outre-Mer de 2000, confirme les compétences de la Région en matière d'aménagement, de développement durable, de mise en valeur du territoire, et de protection environnementale (article 49).

La loi du 27 février 2002, relative à la démocratie de proximité, confirme la compétence territoriale de la Région pour la « définition des politiques de développement, l'observation touristique, l'animation et la coordination des initiatives publiques et privées » (art.103). Dans ce cadre, le rôle de chef de file de la Région dans le domaine du tourisme est précisé et complété.

Le transfert de compétences Département/Région

Par ailleurs, l'harmonisation des compétences par bloc d'intervention entre Région et Département a été définie avec effet au 1^{er} janvier 2005, la Région devenant la collectivité compétente pour conduire la politique d'aménagement et de développement touristique.

Pour autant, chaque niveau de collectivité a son rôle à jouer, au niveau de son territoire, et conformément à ses attributions.

Cette mise en cohérence se traduira par :

- La prise en charge totale ou partielle des budgets d'action des structures touristiques (CTR, Maisons du tourisme, Fédération Réunionnaise du Tourisme) et des organismes chargés du développement et de la promotion du tourisme rural : Maison de la Montagne, Service Loisirs Accueil, Villages créoles...
- Le maintien des compétences en matière d'aides aux entreprises et aux aménagements touristiques, pour les projets qui s'inscrivent dans la stratégie régionale.
- La signature de conventions d'objectifs avec le Département et l'ONF pour des actions précises sur l'espace départemento-domaniale régi par le Code forestier.
- La signature de conventions d'objectifs avec l'État, les Communes, ou les EPCI, à chaque fois que cela sera nécessaire pour faire aboutir un projet structurant à l'échelle régionale.

Les principes directeurs de l'intervention régionale dans le tourisme :

Quatre principes doivent guider l'intervention régionale dans le domaine du tourisme :

1. Le principe de clarification et d'exercice plein des compétences en matière de tourisme :

Ce principe est maintenant voté par les deux assemblées territoriales (A. Plénières des 6 et 8 octobre 2004)

2. Le principe de globalité :

L'intervention régionale doit se faire sur des projets plutôt qu'à travers un droit de tirage sur une ligne d'intervention budgétaire. Il s'agit :

- De définir, au préalable, les besoins à l'échelle de La Réunion dans son ensemble (projets portuaires...) et des principes de localisation.
- D'intervenir sur des projets précis, identifiés et clairement définis.
- De prendre en compte la globalité d'un projet dans toutes ses composantes : investissements matériels et immatériels, commercialisation, fonctionnement, comptes d'exploitation prévisionnels, créations d'emplois...
- De placer son intervention dans une logique de contrat d'objectif donnant lieu à des financements pluriannuels.

3. Le principe d'unicité :

Les acteurs du développement touristique, entreprises ou territoires, doivent avoir un interlocuteur unique auquel s'adresser. La Région est l'interlocuteur référent des acteurs du tourisme sur les missions à la fois sur la stratégie d'ensemble, l'impulsion et la coordination des initiatives, et sur les missions qu'elle aura décidé de garder.

4. Le principe de mesurabilité :

Le résultat des actions conduites par la Région ou à travers une intervention régionale doit être mesuré régulièrement dans un souci d'efficacité de l'action régionale. La Région doit donc mettre en place des outils performants de suivi de l'impact de ses actions et les procédures de réorientation de ces actions en cas de nécessité.

En se fondant sur ces 4 principes, l'intervention régionale en matière de tourisme sera :

- Légitime car conforme au cadre de compétences reconnues à la Région.
- Efficace car concentrée et donc évitant le saupoudrage et les financements croisés.
- Économe car sortant de la logique de guichet dispendieuse.
- Lisible pour les acteurs du développement touristique (interlocuteur unique) ainsi que pour les résidents.

3. LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES À LONG TERME POUR LA RÉUNION

Annexe 3 - EXTRAITS DES STATUTS DE L'IRT, de la FRT et du CLUB DU TOURISME

(Article relatif à l'objet de l'association)

IRT :

(extrait des statuts de l'IRT adoptés en AGE du 24 octobre 2011)

Article 4 : Objet

L'association «Île de La Réunion tourisme» a pour objet de concourir au développement et à la promotion du secteur touristique de la destination Réunion. Elle exerce les compétences dévolues aux Comités régionaux du Tourisme (CRT) et aux Comités départementaux du tourisme (CDT).

Elle concourt, pour le compte de la Région Réunion, à l'exécution de la politique du tourisme décidée par le Conseil régional en concertation avec les partenaires institutionnels et les acteurs professionnels.

Elle constitue l'outil institutionnel chargé de la politique touristique en matière de développement, d'aménagement et de promotion de La Réunion.

FRT :

(extrait des statuts de la FRT en date du 19 mai 2008)

Article 4 : Objet

La Fédération réunionnaise de tourisme (FRT) a pour objet de regrouper les offices de tourisme, maisons de tourisme, syndicats d'initiative, bureaux municipaux de tourisme et tous les organismes ou groupements d'organismes à caractère public. Ces organismes assurent les actions d'accueil, d'information, de promotion et de coordination des acteurs locaux du tourisme, d'animation touristique, apportent leur concours aux opérations permettant de faciliter et d'améliorer les conditions de visite et de séjour sur leur zone d'intervention dans le respect de la sauvegarde de l'environnement et de la mise en valeur du patrimoine pour un développement touristique durable.

Dans le cadre de cet objet, les membres de la fédération se proposent notamment de conforter les offices & maisons du tourisme dans leurs missions afin :

- d'assurer la vie associative et la représentation de ses adhérents ;
- d'organiser le développement du réseau au bénéfice de ses adhérents ;
- de faire connaître les actions du réseau ;
- de garantir le bon fonctionnement du réseau ;
- de coordonner l'accueil et l'information des clientèles touristiques ;
- de dynamiser les actions de promotion et d'animation territoriale ;
- d'organiser la production et valoriser l'offre touristique locale ;
- d'assurer la représentation des OTSI et maisons du tourisme qui la composent au sein de la FNOTSI ;
- d'assurer la représentation régionale des Pays d'accueil touristiques de La Réunion tout en s'inscrivant dans l'esprit de la charte nationale des Pays d'accueil touristiques.

CLUB DU TOURISME

Article 2 : Objet

L'association a pour objet :

- le développement d'un espace d'échange et de rencontres en vue de développer des synergies et de favoriser les conditions de rapprochements et de création de courants d'affaires entre les membres de l'association ;

- l'établissement d'une force de proposition et de dialogue avec l'ensemble des acteurs directs et indirects intéressant la filière touristique réunionnaise ;
- d'une manière plus générale, l'association a pour objet d'initier, de mener ou de soutenir toute action visant à dynamiser et développer le secteur du tourisme à La Réunion notamment dans le cadre régional de l'océan Indien.

Annexe 4 - Les 16 fiches synthèses entretiens

4.1 FICHE SYNTHÈSE AUDITION IRT -Ile de La Réunion Tourisme - (Pascal VIROLEAU) – le 04/11/11 à 14 h 00

Contexte Changement de présidence et de gouvernance depuis 2010. IRT restructuré, regroupé en une seule structure qui cumule les missions de CDT et de CRT.
GOVERNANCE
IRT : statut associatif avec des règles de gestion des finances publiques très contraignantes, Lourdeur administrative (obligations réglementaires : DRH, commission hygiène et sécurité, CE...), Besoin de coordination important, se fait parfois au détriment de l'efficacité, Problème relatif aux valeurs communes portées par les salariés, Objectif affiché : être en croissance sur le nombre de touristes.
ATOUTS / FREINS
Tourisme d'agrément en hausse, Saisonnalité des flux touristiques, Capacité hôtelière insuffisante avec un nombre d'offres insuffisant, 20 % des touristes passent par un TO, 80 % viennent en direct, Il faut une capacité à offrir des produits de découverte, Dispositif de continuité territoriale, 3 transporteurs aériens : concurrence inexistante, Problématique de connecter La Réunion aux marchés ciblés.
PROPOSITIONS
<i>(La présentation de la stratégie touristique de l'IRT ayant fait l'objet d'une présentation powerpoint très complète, elle ne sera reproduite ici que dans ses grandes lignes).</i> Ne pas se cristalliser sur le nombre de touriste (600 000). Moins de touristes mais avec un comportement différent en termes de dépense peut être aussi intéressant, Gommer la saisonnalité du flux touristique en ciblant des pays émetteurs comme l'Inde, IRT structure trop lourde (+ 50 salariés). Revenir à des structures plus spécialisées et plus légères avec une plate-forme de coordination.
PRIORITÉS
Verrouiller les marchés prioritaires (France, Allemagne, Angleterre, Suisse, Autriche), Intervenir sur les marchés secondaires (pays avec liaison aérienne directe ou sans formalités de visa), Faire évoluer le tableau de bord du tourisme (ne pas se cantonner aux arrivées, mais connaître l'impact économique, les retombées pour l'emploi...).

4.2 FICHE SYNTHÈSE AUDITION **DI ECCTE** – Direction des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi - (Christian DELHERM) – le 07/12/11 à 15 h 30.

Contexte

Une volonté de relancer le Comité d'orientation stratégique (État, Région, Département) pour définir et mettre en cohérence voir coordonner l'ensemble des décisions prises par ce comité.

GOVERNANCE

L'État s'attache en concertation avec la Région, à définir la stratégie.
Comité d'orientation stratégique (État, Région Département) : formaliser, mettre en cohérence et coordonner. Il doit effectuer un suivi des décisions actées et veiller à ce qu'elles aboutissent.
La région ne peut se passer du partenariat avec le Département sur le secteur du tourisme (problématique des sentiers de randonnées, rénovation des gîtes...)
On peut considérer l'existence d'un noyau d'observatoire, mais la gouvernance reste à préciser et tous les acteurs doivent être associés.

ATOUTS / FREINS

Difficile de connaître la composition précise du tourisme d'agrément.
Le développement du tourisme à La Réunion est confronté au problème du foncier, des visas, et de cherté de billet d'avion.
Positionnement touristique flou de la destination Réunion : on n'a pas d'image : ni «vert» ni «bleu».
Concernant les gîtes, le constat est qu'il faut de la rénovation lourde.
Difficulté pour un touriste de trouver un guide localement.
Absence d'un outil d'aide à la décision aussi bien pour les institutions que les professionnels.
Les données chiffrées existent ici et là, mais il manque une structure capable d'analyse et de prospective à partir de ces derniers.
La mise en route de l'Observatoire régional du tourisme répond déjà partiellement à cet enjeu d'aide à la décision et son évolution qui se poursuit avec notamment la création du site Internet devrait répondre pleinement à cet objectif.

PROPOSITIONS

Pour développer le tourisme, il faut développer la structure du tourisme. De même, il ne faut pas opposer le tourisme d'agrément et le tourisme d'intérieur.
Un élément est à prendre en considération : le touriste réunionnais, affinitaire ou extérieur veut de la qualité en termes d'hôtellerie et de restauration. La mise en place de labels (RQT, villages créoles...) répond à cette attente.
La stratégie pour le développement du tourisme doit s'articuler autour de trois axes :

- 1er axe : la qualité ;
- 2ème axe : le développement de l'hébergement ;
- 3ème axe : la diversification, l'innovation.

Il faut structurer le secteur des «guides touristiques». Idéalement, il faudrait disposer d'un cursus de formation débouchant sur un métier de guidage avec une reconnaissance officielle.

PRIORITÉS

Rénovation des gîtes et des sentiers de randonnée.

4.3 FICHE SYNTHÈSE AUDITION **REGION REUNION - Direction générale des services(ColetteFRUTEAU,chargéedemissionstourisme)-le 14/03/12à 15h30.**

Contexte

Un président de Région qui relance le tourisme et considère ce secteur comme un levier économique majeur, soutenu par l'État au travers de la LODEOM.

La prise de position du nouveau président de Région en faveur du tourisme a redonné confiance aux acteurs de la filière.

Un contexte international (printemps arabe) qui profite à la destination.

GOVERNANCE

Le Comité d'orientation stratégique (Région, Département, État) est un outil de cadrage devenu indispensable à La Réunion, où il y a un « mille feuilles » administratif. De plus, la présidence de cet outil par le Préfet, offre la neutralité de l'État dans l'arbitrage des questions sur lesquelles les compétences des différents interlocuteurs se croisent.

Il y a eu un mouvement de concentration autour de l'IRT, puis la réactivation de la Fédération réunionnaise du tourisme (FRT) qui travaille au plan local sur la coordination et l'animation effectuée par les offices du tourisme. En effet l'IRT a déjà la mission statutaire de CRT (promotion et communication) et de CDT (structuration des filières et amélioration de l'offre) : il est important lorsque l'on fait de la communication d'être en lien fort avec le produit.

ATOUTS / FREINS

La Réunion est considérée comme un produit sécurisé et attractif avec généralement un taux de satisfaction des touristes supérieur à 80 %.

Une capacité d'hébergement à reconstruire vu le nombre de chambres perdues durant le CHIK non encore récupérées.

Le milieu bancaire entretient une certaine frilosité envers le soutien aux projets touristiques, d'où une demande du président de Région auprès de la Caisse de dépôt et de l'AFD de s'engager sur ce secteur.

Les outils statistiques sont imparfaits parce que les données ne permettent pas d'avoir la visibilité nécessaire pour comprendre les tendances, anticiper et réagir rapidement de façon appropriée.

La problématique de l'aérien : Il faut établir des partenariats avec le rail et d'autres compagnies pour régler les problèmes de post et pré acheminement.

PROPOSITIONS

Les marges de progression sur le marché français se restreignent. Il faut dès à présent penser à la diversification des marchés émetteurs.

En complément des subventions d'investissement, il faut s'intéresser aux conditions d'exploitation (fiscalité : 8 % d'imposition à Maurice contre 33 % à La Réunion). Il faudrait une mise à plat des modalités actuelles et modifier le contexte réglementaire et fiscal des entreprises.

Le processus de décentralisation doit être approfondi afin d'offrir des conditions plus favorables au secteur économique et une mise en cohérence des compétences. À savoir, un Département propriétaire de l'espace départemento-domanial géré par l'ONF mais sans moyens, une Région chef de file en matière de tourisme mais non propriétaire de ces espaces touristiques.

Pour que la population adhère au développement touristique et (re)découvre la richesse de la culture créole, la chaîne publique locale devrait faire l'effort de produire des émissions de type « par les hauts et par les bas » qui valorise le « génie créole ».

PRIORITES

Il faut impérativement que le tourisme fasse l'objet de comptes satellites.

Urgence à concrétiser le COS indispensable pour définir un plan d'action quand les compétences se croisent. Nécessité de développer chez les Réunionnais un sentiment de fierté et un processus d'appropriation vis-à-vis du tourisme.

4.4 FICHE SYNTHÈSE AUDITION **UMIH – Union des métiers et des industries de l'hôtellerie - (Philippe DOKI THONON) – le 24/05/12 à 9 h.**

Contexte

Une volonté de mettre le tourisme comme priorité régionale saluée. Un bémol concernant la présidence de l'IRT qui devrait être confiée à un professionnel pour une présidence à temps plein ce qui permettrait de franchir de nouvelles étapes dans ce processus de développement. Un contexte international de crise qui pèse sur le secteur dans un contexte local qui n'a jamais été aussi favorable (aides publiques, IRT structuré, des syndicats actifs, des professionnels regroupés...).

GOVERNANCE

Urgence de la mise en place du COS (État/Département/Région) avec une représentation des professionnels qui soit légitime.

IRT : Inclure plus de professionnels du secteur dans des décisions de l'IRT.

Etablir une véritable reconnaissance des organisations professionnelles au sein de l'IRT et lui donner les moyens nécessaires pour conduire sa mission.

PNR : Le mode de gouvernance actuel du Parc constitue clairement une contrainte pour le développement touristique. Contrairement à ce qui avait été annoncé à la création de ce parc dit de « nouvelle génération », les marges de manœuvre sont inexistantes. Favorable à la protection mais pas la sanctuarisation.

ATOUTS / FREINS

Le côté politique s'est mis à l'écoute du côté professionnel.

En terme d'atouts et de potentiel, La Réunion est un lieu extraordinaire de par ses sites naturels, son patrimoine naturel et humain, sa diversité ethnique, sa gastronomie, son métissage.

Problème de rentabilité dans le secteur de l'hôtellerie locale.

Un contexte économique actuel peu favorable aux investissements liés à de grands projets, des problématiques de foncier stratégique, de mobilisation de fonds, des inquiétudes sur l'aérien (Air Austral), des délais d'aboutissement de projet (3 à 5 ans), de la réticence des hôteliers en place à affronter une concurrence dans un secteur fragilisé.

Ne pas confondre continuité territoriale et tourisme.

Le véritable problème c'est celui de la capacité d'hébergement (pas l'aérien).

Carcan administratif français trop lourd, une écologie sans moyens, un transfert de compétences Département / Région un peu flou.

Des schémas existants mais il faut prendre la peine d'aller au bout de ces derniers.

De nouveaux outils comme le schéma d'hébergement et l'observatoire, sont une bonne chose pour aider à structurer le secteur.

Les activités de loisirs ont un fort potentiel de développement mais elles doivent se structurer et se professionnaliser et être mieux définies par l'État.

PROPOSITIONS

Nécessité de maintenir durablement la dynamique et de ne pas relâcher la pression financière en faveur du tourisme et évaluer les actions.

Si l'on souhaite être visible sur le plan international, il faut considérer 10 000 lits.

Il faut s'accorder sur la notion de loisirs et définir le périmètre du tourisme.

Nomination dans chaque commune d'un « Monsieur Tourisme » (élu délégué au tourisme) et d'une équipe administrative dédiée, afin de pouvoir disposer d'un interlocuteur dans toute l'île. La commune constitue le 1er échelon de la politique touristique. Il faut élargir le cercle d'investisseurs et maintenir la stratégie du soutien financier, notamment au travers de l'IRT, au développement touristique.

PRIORITÉS

Poser les fondations et les bases (schéma+gouvernance+outil de mise en œuvre), Attirer les investisseurs en créant les conditions de confiance et de lisibilité dans le long terme, Sensibiliser et associer la population réunionnaise afin qu'elle puisse s'approprier le développement touristique.

4.5 FICHESYNTHESEAUDITION **SNAV – Syndicat national des agents de voyage - (Catherine FRECAUT) – le 24/05/12 à 14 h 30**

Contexte

Un affichage politique nouveau sur le tourisme, un président de Région convaincu du potentiel existant sur le secteur. Mais ce n'est pas encore suffisant...

GOVERNANCE

Système complexe aujourd'hui trop segmenté, sans cadre, en défaut de compétence, sans projet partagé, sans lien direct avec la stratégie --> donne l'impression d'un grand gaspillage.

Absence d'outil d'opérationnalité entre les différents acteurs qui permettrait d'avoir une vision globale et cohérente.

ATOUTS / FREINS

Absence d'une culture politique du tourisme liée à l'histoire de La Réunion, le secteur agricole et la canne étant au centre des préoccupations,

Pourtant, seul secteur et activité que l'on ne pourra jamais délocaliser,

Absence de compte satellites du tourisme, absence de notion de commerce touristique,

De grandes richesses naturelles existantes mais absolument pas valorisées donnant l'image d'un grand gâchis, absence d'outil de mise en scène du produit qui permettrait la connaissance et le partage de nos richesses naturelles,

Dans tous les pays du monde les Parcs (National Parc) ont une conception touristique et marketing sauf chez nous...

Des contraintes réglementaires trop importantes (sur aérien : OSP, espace naturel PNR...),

L'aérien n'est pas le principal frein au développement du tourisme, ne pas mélanger continuité territoriale et desserte aérienne touristique, prendre en compte les flux qui perturbe l'activité touristique, l'obligation de service public est un véritable frein à la concurrence,

Observatoire du tourisme : définir les critères et la méthode.

PROPOSITIONS

Nécessité d'associer la population, faire entrer le tourisme à l'école pour montrer et partager notre richesse en tant que citoyen du monde,

Définir le périmètre du tourisme,

Optimiser les capacités d'hébergement existants et les labelliser,

Refaire entrer le tourisme dans un cercle vertueux,

Mettre en lien l'hébergement et les loisirs vecteurs de partage d'expérience (il n'y a pas d'hébergement sans loisirs),

Ne pas focaliser sur le nombre de touristes mais sur les dépenses et la valeur ajoutée (emploi, social...).

PRIORITÉS

Créer une direction du tourisme entre Région et IRT pour cohérence entre stratégie politique et outil de mise en œuvre,

Évaluer les actions de l'IRT, phaser la stratégie, être capable de 'faire' pour être en accord avec la promesse,

Associer les professionnels aux décisions,

Structurer la branche tourisme,

Arrêter la plate-forme de commercialisation de Soubik qui vient en concurrence du secteur privé,

Aérien : se focaliser sur les lignes de desserte/aux marchés prioritaires (Europe).

4.6 FICHE SYNTHÈSE AUDITION **UHR – Union des hôteliers de La Réunion - (Yann Le FEBVRE) – le 12/06/12 à 10 h**

Contexte

Une vraie volonté de faire, un effort de communication, des améliorations mais une absence de résultat concret et pérenne.

Un contexte aujourd'hui favorable à la destination, mais sans assurance de durer.

GOVERNANCE

Le vrai problème auquel fait face le secteur du tourisme à La Réunion, est celui de l'absence de coordination entre les acteurs,

L'IRT n'a pas cette capacité à mettre en parallèle l'offre en matière d'aérien et celle en matière d'hébergement et de produits,

Absence de logique globale à La Réunion.

ATOUTS / FREINS

Des stratégies politiques électoralistes au détriment de stratégies économiques,

Une économie compartimentée et segmentée sans logique globale,

Des investisseurs motivés par la défiscalisation sans objectif à long terme,

Sur les cinq dernières années, très peu de projet hôtelier ont vu le jour, 2200 lits classés sur un total de 13 700 lits marchands,

Problématique des projets hôteliers : un temps de maturation des projets trop long ; la nécessité de trouver un lieu stratégique ; l'équation économique extrêmement tendue d'un hôtel,

Absence d'un groupe hôtelier de niveau international et de grande capacité capable d'accueillir des groupes, cinq hôtels avec une capacité de 100 chambres et plus. Cela écarte de facto le principe du tourisme de masse et l'accueil de groupe,

Importance de la problématique de l'aérien notamment si 80 % des visiteurs sont issus de la France métropolitaine. Trois compagnies aériennes qui ont leur propre schéma économique --> absence d'analyse globale entre desserte aérienne et tourisme,

La continuité territoriale vient fausser l'offre aérienne alors qu'elle devrait permettre de geler les tarifs sur l'année, les compagnies aériennes sont déconnectées de la stratégie touristique,

Focalisation sur l'objectif de 600 000 touristes au détriment des Réunionnais qui sont véritablement oubliés au sein de cette stratégie. On est sur une construction de l'industrie hôtelière qui n'est pas adaptée aux attentes des Réunionnais,

Trop d'acteurs dans une logique indépendante et individualiste.

PROPOSITIONS

Nécessité de définir, en matière de politique touristique régionale, un vrai cap et une vraie stratégie en vue de rassurer les investisseurs potentiels,

Élaborer un schéma touristique qui tienne compte des points forts ; des attentes des touristes et des Réunionnais et définir les moyens à actionner,

Mettre en cohérence les actions de communication et les offres et mettre en réseau tous les acteurs,

Rechercher la qualité de l'offre, rénover les hôtels, suivre un schéma concerté d'augmentation des chambres avec un maillage territorial sur l'ensemble de l'île,

Établir une dynamique protectionniste avec une politique d'accompagnement et de préservation des équilibres,

Nécessité de fixer des règles afin que les financements publics ne constituent pas une finalité pour l'investisseur, mais une aide incitative, un accélérateur de projet,

Construire une dynamique environnementale avec le soutien du CCEE, notamment vis-à-vis des anciens sites d'hébergement laissés à l'abandon,

Réaliser un schéma d'aménagement d'hébergement marchand.

PRIORITÉS

Mettre le Réunionnais au cœur de la stratégie touristique, (économique et sociale) développer le marché local aujourd'hui sous estimé, et créer un TO spécialisé sur le marché local entièrement dédié à La Réunion,

Coordonner les moyens avec les actions concrètes, mettre de la cohérence entre campagne de communication/cible/produit,

Cibler les axes de communication, développer les niches,

Créer une commission environnement et tourisme, rénover les sites stratégiques laissés à l'abandon (hôtel du Maïdo, Applonia, Maharani...) véritables verrues dans le paysage de l'île.

4.7 FICHE SYNTHÈSE AUDITION **CLUB DU TOURISME - (Katherine CHATEL) – le 12/06/12 à 15 h.**

Contexte

Le tourisme priorité régionale, un vœu pieu pas toujours compris par les élus locaux qui appréhendent mal les enjeux et les retombées économiques que l'on peut attendre de ce secteur. La volonté du président de Région de faire du tourisme une priorité régionale, peine à trouver une traduction sur le terrain. Un affichage fort sans vraiment conscience du travail à accomplir (structurer, gérer les flux, entretenir les sites...).

GOVERNANCE

Les difficultés rencontrées par le secteur du tourisme tiennent au fait qu'il n'y a pas de stratégie identifiée, de projet partagé et de réelle structure de coordination.

Absence d'opérationnalité de l'outil IRT liée à une feuille de route qui n'est pas claire, alors qu'il est nécessaire de passer à l'acte (signalétique, sentier de rando, aménagement et valorisation des sites exceptionnels...).

Problème relatif à la diversité des missions que l'IRT s'attribue (mission de commercialisation vient en concurrence du secteur privé).

Nécessité de disposer d'une clarté dans la gouvernance et d'un vrai pilote.

Nécessité d'associer les professionnels dans cette stratégie de développement du tourisme à La Réunion et l'importance d'avoir une déclinaison également à court terme.

ATOUTS / FREINS

De nombreux élus, notamment au niveau des communes sont réticents à accompagner cette politique de développement, car elle génère des coûts.

Décalage entre la volonté politique et la volonté du terrain, d'autant qu'il n'existe aucun moyen de contraindre les différents acteurs.

Décalage important entre le calendrier des collectivités et celui du monde des entreprises.

Freins réglementaires et lourdeur des procédures administrative, absence de moyens, crée un décalage entre discours et réalités sur le terrain --> se fixer des objectifs réalistes et attractifs et structurer le projet dans sa globalité.

La Réunion est très « tendance » car le touriste recherche aujourd'hui une multiplicité au niveau des produits.

Aujourd'hui tout est valorisé contrairement aux tentatives passées de labelliser La Réunion en bleu, en vert...

Localement, il y a un manque dans l'hôtellerie de qualité. Celle-ci devrait être répartie géographiquement, suivant une zone de développement touristique, cohérent et coordonné.

Le Parc national de La Réunion constitue une contrainte si ce dernier s'inscrit dans une logique de sanctuarisation.

L'aérien ne constitue pas un véritable problème pour le développement du tourisme à La Réunion.

Le tourisme se structure par les activités de loisir, or à La Réunion, une réglementation de plus en plus contraignante est imposée localement dans ce secteur. De même la non prise en compte des activités de loisir au titre du tourisme, car non adossées à une structure hôtelière est pénalisante pour les professionnels du secteur.

L'Observatoire du tourisme : un outil qui a le mérite d'exister. Des améliorations peuvent cependant être encore apportées, notamment en terme « d'indépendance » de la structure vis-à-vis de l'IRT. Nécessité de prendre en compte le tourisme local.

PROPOSITIONS

Sensibiliser et former les élus (potentiel économique, enjeux sur les territoires...).

Créer un guichet unique (à l'image de l'Agile pour les dossiers européens).

Mise en route d'un comité stratégique avec une déclinaison en terme d'action.

Établir une meilleure représentativité des professionnels dans les instances et veiller à ce que les financements publics ne viennent pas concurrencer les professionnels du secteur privé.

Procéder à des aménagements concertés avec une gestion des flux dans les zones du Parc.

Cibler l'Asie avec des pays comme la Chine.

Ne pas se focaliser sur l'objectif quantitatif (plus de touristes) mais cibler ceux qui dépensent.

PRIORITES

Nécessité d'intégrer les loisirs dans la ZFA (Zone franche d'activité).

Améliorer l'existant, signalisation des sites touristiques et construction de toilettes publiques pour les sites suivants : Pas de Bellecombe, la Route des Laves et le Maïdo. Des belvédères doivent être aménagés si l'on veut que la beauté des sites soit appréciable.

4.8 FICHE SYNTHÈSE AUDITION DÉPARTEMENT DE LA RÉUNION - (Direction environnement) GUHUR Frédéric (Directeur), PAYET Nicolas, BEILLEVAIRE Christian, GALI Florence - le 23/08/12 à 14h 00

Contexte

Depuis 2004, la compétence tourisme a été transférée à la Région mais le Conseil général est concerné puisqu'il est propriétaire de 40 % de l'île en espace naturel (cœur de parc et littoral), ce qui impose un travail collaboratif.

En cette période de crise financière, les priorités de la mandature s'orientent en faveur du développement économique avec une volonté de la Présidente d'aller au-delà des missions d'insertion traditionnellement dévolues au CG ---> création d'un service écotourisme, ayant pour mission de créer les conditions nécessaires au développement économique, en cohérence avec la charte du PNRun.

Localement : atteinte d'une maturité dans le partenariat avec l'ONF et une volonté d'aller plus loin. Un commissaire à l'aménagement des Hauts très dynamique (enjeux inscrits dans la charte du PNR).

Prise en compte par les élus de la nécessité que la population se « retrouve » dans les différents outils et plans de gestion de la forêt mis en place.

Une reconnaissance internationale avec le label UNESCO.

GOVERNANCE

Le Département doit tenir compte du cadre réglementaire suivant :

Statut Départemento-domanial : le Département est nu-propriétaire, financeur et maître d'ouvrage, l'ONF est gestionnaire de droit.

Le Département est co-financeur des programmes d'investissement.

L'État est co-financeur et maître d'ouvrage de la DFCl (Défense de la forêt contre les incendies).

Présence du PNRun et classement au patrimoine mondial de l'UNESCO.

Le Département est chargé par l'État (loi sur le sport art 50) de l'élaboration du PDESI (Plan départemental des espaces, sites et itinéraires) il n'existe pas à l'heure actuelle à l'inverse du PDIPR (Plan départemental des itinéraires de promenade et de randonnées).

La stratégie de gestion des espaces naturels est mise en œuvre par le biais de directives.

La jeunesse du PNRun rend son positionnement difficile vis-à-vis de partenaires historiques tels que le Département et l'ONF.

Une mission écotourisme rattachée au service développement local est en cours de création au Département.

ATOUTS / FREINS

Absence de clarification des rôles (CG, ONF, PNRun) et de mutualisation de moyens financiers et humains, difficulté dans l'opérationnalité, lourdeurs administratives et délais de d'instruction qui pénalisent l'action (ensemble des travaux soumis à autorisation du Parc).

Conduite de projets emblématiques (réfection réussie de la signalétique, aménagement de la route des laves, réalisation d'une enquête de fréquentation afin d'obtenir une meilleure répartition géographique des moyens financiers déployés).

2,8 millions de visiteurs recensés sur les sites et 850 km de sentiers classés par usage (pédestre, VTT et équestre). 11 gîtes publics (gérés par l'ONF et l'AGGM), vieillissant mais avec un fort potentiel pour 3 d'entre eux (gîtes du volcan, de Belouve et du Piton des Neiges).

Programme de réhabilitation (2,8 millions d'euros) en cours des 3 gîtes emblématiques que sont Bébour/Bélouve, le Piton des Neiges et le Volcan à travers le dispositif LEADER avec une orientation type « Ecogîtes ».

Des moyens conséquents : l'entretien des sites assuré par le Département est un poste significatif avec un budget annuel de 7 millions d'euros sur fonds propres.

PROPOSITIONS

Nécessité d'une synergie entre les acteurs à travers une convention cadre État, Région, Département, déclinée en actions.

Définir les rôles et missions de chacun (qui fait quoi ?) pour mieux définir les moyens à mettre en commun, la crise financière impose l'efficacité (faire mieux avec moins...).

Sur la gouvernance touristique, il y a matière à trouver un dispositif avec le principe d'une logique partagée au service d'un projet.

Nécessité pour le PNRun de mettre en valeur l'action de ses partenaires pour réussir à valoriser sa politique.

La mission de protection doit être ambassadeur du développement économique, la concrétisation des actions est un excellent vecteur de cohésion sociale, le PNR doit réussir à travailler avec ses partenaires et créer les conditions de développement économique.

Diversification de l'offre en vue d'un développement économique potentiel et orienté (tourisme, services, agriculture...).

PRIORITÉS

Gestion des espaces naturels publics avec une stratégie caractérisée par plusieurs principes :

- *Environnemental : préservation de la biodiversité et des paysages,
- *Social : permettre l'accueil de tous les publics, y compris les personnes à mobilité réduite, tenir compte des « résidents » de ces espaces (Mafate), favoriser les dispositifs d'insertion,
- *Economique : permettre la création d'un développement économique : agriculture, tourisme... vecteur d'emplois pérennes (maillage politique d'insertion et écotourisme).

En termes de perspectives :

Poursuivre le développement économique,

Élaborer le PDESI de La Réunion en cohérence avec les principes de gestion,

Actualiser, étendre et « faire vivre » le PDIPR ; prévoir le PDIPR II, (étendre le I hors domaine et l'ouvrir sur l'ensemble des activités de nature),

Poursuivre l'aménagement et l'entretien (pour les sentiers, le principe de la diversification et du bouclage sera retenu davantage que celui de la création de nouveaux sentiers : amélioration de l'existant et réouverture de sentiers fermés).

4.9 FICHES SYNTHÈSE AUDITION CIVIS – Communauté intercommunale des villes solidaires - (Laurent LORION Directeur développement économique) le 30/08/12 à 10 h 30

Contexte

Communauté d'agglomération regroupant les Avirons, Étang Salé, Saint-Louis, Saint-Pierre, Cilaos, Petite-Ile (un total de 170 000 habitants et un budget de l'ordre de 200 millions d'euro).

Compétence tourisme prise en 2004 mais effective que depuis 2007.

Un domaine cependant qui n'est pas prioritaire par rapport aux autres.

Positionnement suite à un rapport établi par ODIT France. Le schéma stratégique considéré est celui du Schéma d'aménagement et de développement touristique porté par le SCOT SUD.

Interventions en matière de fonctionnement et d'aménagement.

Financement de l'OTI (Office du tourisme intercommunal) à hauteur de 750 000 euros par an.

Le financement des études et des projets d'aménagement en cours, représentent 10 M d'euros.

GOVERNANCE

La compétence tourisme, une fois transférée de la commune (office du tourisme) à l'intercommunalité reste au niveau de cette dernière. Au regard des compétences des offices du tourisme, la communauté d'agglomérations est alors compétente sur l'ensemble des champs du tourisme avec une recherche de cohérence dans les actions tenant compte du positionnement et de l'attractivité des territoires concernés.

Les projets d'aménagement peuvent être aussi portés par des villes.

Un OTI dirigé par un conseil d'administration composé majoritairement d'élus.

Les relations avec l'IRT sont devenues plus constantes (contrairement au passé où on avait un CRT qui travaillait seul déconnecté des territoires).

Relations constantes avec l'ONF, limitées avec le Département.

À noter : un projet commun intercommunalités avec la liaison Maïdo -> les Makes en concertation avec l'ONF.

La concertation en matière de politique touristique inter-co se fait à travers la FRT et les OTI.

ATOUTS / FREINS

Une des difficultés reste le sentiment communal fort des élus communautaires qui souvent recherchent un traitement égalitaire entre les communes au détriment de la cohérence.

Pour faire passer les projets au stade opérationnel il faut composer avec des délais assez longs (4 à 5 ans) en raison des procédures administratives et des règlements liés aux marchés. Il faut composer avec le contexte économique actuel (co-financement de plus en plus difficile à réaliser sur les projets) et les éventuels changements politiques.

Prise en compte de la loi Montagne et de la loi Littoral : marges de manœuvre limitées.

Pas de positionnement à ce stade des élus de la CIVIS vis-à-vis de la charte du PNR un mais nécessité d'un dialogue coopératif avec l'institution afin de parler le même langage et viser ensemble des retombées positives pour la population et les acteurs économiques.

Principe retenu dans les aménagements : pour bien protéger les espaces avec une forte valeur écologique il faut ouvrir ceux qui en ont peu.

Les élus de l'OTI ont été délestés de la gestion administrative de la structure afin de se consacrer essentiellement à la problématique du tourisme. Les OTI ont une mission d'accueil, de promotion et de coordination. Existence d'une cellule de commercialisation qui agit en complémentarité du secteur marchand (lancement de nouveaux produits pour les agences réceptives).

Depuis peu, un office du tourisme a la possibilité d'avoir les mêmes droits qu'une agence de voyage. La prudence est de rigueur afin de ne pas concurrencer les professionnels du voyage.

PROPOSITIONS

En matière de tourisme il y a un besoin, vis-à-vis des porteurs de projets, d'une clarification entre les différents interlocuteurs. L'idée de guichet unique est à considérer. Il faut également mener une réflexion sur les mécanismes de subvention et les délais associés.

En matière d'aménagement la mise en valeur des sites est à travailler (skywalk...), il faut conforter l'existant et inventer de nouveaux produits qui décideraient les personnes à venir à La Réunion.

PRIORITÉS

Objectifs principaux en termes d'investissement sur les domaines de compétence de l'OTI :

- mettre en place des zones d'aménagement touristique pour développer des activités de loisirs facteurs d'attractivité du territoire, d'allongement de la durée du séjour et de valeur ajoutée,
- libérer du foncier pour accueillir des hébergements touristiques,
- travailler en partenariat avec le CG/ONF/REGION pour réhabiliter les sentiers (randonnées / VTT) fermés, étudier la mise en place de circuit équestre, favoriser l'émergence des activités de loisirs.

4.10 FICHE SYNTHÈSE AUDITION **Office du tourisme intercommunal (OTI) de l'Est (Eric MARIANNE - Directeur) - le 06/09/12 à 9 h**

Contexte

La CIREST s'est saisie de la compétence tourisme à travers un Établissement public à caractère industriel et commercial (EPIC) : OTI de l'Est.

L'OTI de l'Est a été créé le 22 septembre 2011 pour assurer la promotion touristique de Bras-Panon, la Plaine des Palmistes, Saint-André, Saint-Benoît, Sainte-Rose et Salazie.

Ses missions : l'accueil, l'information, la promotion et l'animation de la destination Est, la CIREST prenant elle en charge les questions d'aménagement et de développement touristique.

Dès le changement de majorité en 2008, réactualisation du schéma directeur existant (STAGE) avec une vision plus globale sur la destination Est. Le positionnement touristique a dû être recentré vis-à-vis des emprises du Parc national de La Réunion et de l'inscription au patrimoine mondial de l'UNESCO (50 % du bien situé dans l'Est) facteur d'attractivité. Le STAGE s'articule autour de 3 axes : 1) l'aménagement, 2) le développement, 3) la création d'une cellule d'ingénierie avec une dimension de guichet unique pour accompagner les porteurs de projets.

GOVERNANCE

L'instance de gouvernance de l'OTI est composée de 12 élus et de 11 socio-professionnels.

Pour qu'un projet communal soit porté par l'intercommunalité il doit : 1) être conforme aux compétences de la collectivité, 2) être déclaré d'intérêt communautaire.

La création de l'OTI a été l'objet d'un dur combat lié aux freins posés par les « grosses » communes et celles des hauts. À noter que les blocages ne se situent pas forcément au niveau des élus. L'intérêt communal prime parfois sur l'intérêt général (communautaire). La déclinaison du STAGE est parfois complexe dans la mesure où les communes ont gardé leur cellule économique.

Il y a une perception assez positive du PNRun par les élus avec une volonté de travailler ensemble. Des conventions de partenariat sont en cours pour l'utilisation du logo du Parc et celui de l'UNESCO. L'entente avec les agents du Parc sur le terrain est bonne et permet d'apporter une amélioration et une plus-value sur les différents produits et projets.

ATOUTS / FREINS

Soutien financier de la Région plus important (en 2012, l'OTI a reçu 600 000 euros pour son fonctionnement, dont 200 000 euros de la Région pour l'accueil, la promotion et l'animation touristique).

À ce jour il existe un catalogue de 17 produits disponibles avec un objectif de 30 d'ici fin 2012.

Concernant les produits, il y a un changement de stratégie avec une volonté d'avoir de véritables conseillers en séjour et de faire de l'accueil déporté en allant sur les sites (hôtels...).

La maison du Parc national sera à la Plaine des Palmistes avec un point d'accueil.

Mise en place du SIVE (Schéma d'interprétation éco-touristique et de valorisation du patrimoine) pour l'ouverture de ce patrimoine.

Des projets d'aménagement existent comme la construction de cabanes dans les arbres (Mare à Poule d'eau) ou d'Eco-lodge (Bassin de la Paix) mais leur mise en œuvre est complexe du fait des contraintes réglementaires (espaces boisés classés, risques naturels...) et de la multiplicité des acteurs.

Le Plan pluriannuel d'investissement de 8.5 millions d'euros de la CIREST prévoit 1.5 millions d'euros pour l'aménagement de Takamaka.

Il existe du foncier dans l'Est pour la construction d'hôtels mais les investisseurs ne sont pas intéressés. Paradoxalement des projets privés existent en matière de création d'hôtels mais ils sont bloqués (Plaine des Palmistes, projet Apavou de 35 chambres).

Les contraintes réglementaires sont également importantes (aménagement du PK 16 bloqué par un rapport du BRGM).

Le manque principal dans l'Est : la faiblesse de l'offre de loisirs.

Concernant le lien avec l'IRT un travail en collaboration sur les petites niches (pêche à la truite pour un public sud-coréen) est en cours mais se pose la question de la représentativité de l'Est au sein de cette instance. Il faut que l'Est soit considéré comme une destination touristique et que l'on arrête avec certains clichés du genre « il pleut toujours dans l'Est ».

PROPOSITIONS

Prévoir une meilleure représentation des professionnels au sein de l'IRT.

PRIORITÉS

Affirmer l'identité de l'Est véritable patrimoine mondial.

Structurer l'offre (création de produit pour fédérer les professionnels).

4.1 | FICHESYNTHESAUDITION **CINOR - Communauté intercommunale du nord de La Réunion (LEFEVRE Jean Paul (directeur du développement économique et touristique), (ETHEVE Willy (directeur OTI Nord), BADROUDINERisham) - le 06/09/12 à 10 h 30**

Contexte

Stratégie articulée autour d'un schéma directeur de développement touristique établi à l'aide du cabinet KANOPEE et validé en 2008, puis au changement d'équipe. Schéma en cohérence avec la stratégie touristique régionale. La CINOR traite la dimension aménagement et développement. Les missions d'accueil, d'information, de promotion et d'animation sont couvertes par l'OTI Nord (1er OTI de l'île créé en 2000).

En sus de ces missions classiques, l'OTI se voit confier par la CINOR des missions d'étude, de montage et de commercialisation de produits touristiques ainsi que la gestion d'équipement culturel.

Historiquement le Nord n'avait pas de vocation touristique avec des conséquences en matière d'équipement et de pratiques de loisirs et de temps libre.

Pour faire face aux enjeux démographiques, urbanistiques et ceux liés aux infrastructures de transport, de nombreux projets ont émergé ces dernières années.

4 objectifs sont affichés : 1) Développer l'économie due et par le tourisme en associant au mieux les opérateurs touristiques aux actions, 2) valoriser les richesses naturelles et les patrimoines, 3) répondre aux attentes sociales de loisirs des habitants, 4) établir un cadre d'organisation revu et plus efficace.

(La présentation de la stratégie touristique de la CINOR ayant fait l'objet d'une présentation powerpoint très complète, elle ne sera reproduite ici que dans ses grandes lignes).

Les ambitions touristiques de la CINOR se déclinent en 4 objectifs :

- Assumer pleinement son rôle de « capitale » porte d'entrée sur l'île et donc développer une fonction première de tourisme d'affaire, économique et événementielle. Ce premier objectif s'articulant autour de 2 axes de travail liés aux équipements (projet de palais des congrès...) et aux actions d'accompagnement (création d'attributs touristiques complémentaires : golf, spa...) en collaboration avec l'IRT.

- Développer une fonction tourisme des Hauts, tourisme de loisirs et sports. Cet objectif est articulé autour de 3 axes visant à : a) établir des zones de projets urbains structurées autour des fonctions de loisirs, b) renforcer les offres et activités de nature, c) développer des offres de loisirs marchands originales.

- Engager ou poursuivre des projets d'équipements urbains structurants sur Saint-Denis, Sainte-Marie, Sainte-Suzanne.

- Développer le Tourisme culturel, patrimonial et urbain. Les axes de travail identifiés sur ce thème étant : a) le renforcement de l'attractivité de Saint-Denis (circuit culture et patrimoine, label « ville d'Art et d'Histoire »...), b) la valorisation des sites patrimoniaux (phare de Bel Air, aménagement Maison Carrère, création d'un parc à thème « culture et patrimoine »...), c) la mise en valeur des axes urbains stratégiques (parcours aéroport/Saint-Denis réalisation d'une signalisation touristique adaptée avec un schéma directeur en cours.

ATOUTS / FREINS

Constat : sécurisant de voir que l'échelon EPCI a rattrapé le décalage en matière de développement touristique et qu'il est en mesure d'être opérationnel rapidement dans la mesure où la compétence pleine et entière ait été transférée à l'EPCI.

Concernant la dimension partenariale, elle est de plus en plus incontournable dans la mise en œuvre des actions. Généralement le projet définit le partenariat qui est formalisé par une convention cadre comportant une déclinaison budgétaire.

Les freins ne se situent pas au niveau financier, ni au niveau réglementaire. Ils se situent plutôt au niveau de la maîtrise du foncier, de la disponibilité du partenaire sollicité et de la perception de cette priorité au niveau politique.
Problème de la pérennité des points d'accueil qui sont de plus en plus désertés du fait de l'internet --> schéma d'accueil numérique à l'étude.
Concernant l'IRT, la CINOR est aujourd'hui plus en phase avec leur stratégie (approche par filière, client cible...).

PROPOSITIONS

Considérant la dimension de La Réunion (petit territoire), il faut rechercher une complémentarité dans la réalisation des équipements (salle de congrès...) et éviter la démultiplication de ces derniers au risque de mettre en péril leur viabilité.
Au regard du déficit en offre d'hébergement (900 chambres dont 400 dans le Nord) il faut identifier le foncier et le type d'hébergement adéquat.
La CINOR souhaite la mise en place d'un véritable projet culturel à dimension touristique.
Il y a nécessité d'harmoniser le niveau d'information (exemple du réseau monté par l'IRT en direction des élus ; il faudrait la même démarche en direction des techniciens).

PRIORITÉS

Concernant le rôle des OTI, il est nécessaire d'anticiper l'impact des évolutions technologiques sur les missions d'accueil et de promotion. Il faut intégrer ces technologies dans le fonctionnement courant (web, iPhone, iPad, wifi...) des offices de tourisme pour que leur action soit encore plus pertinente. Un schéma d'accueil numérique sera prochainement mis en place.
Le développement des offices de tourisme implique également de fédérer les professionnels à travers un principe d'information, d'adhésion, de participation, de rencontres de terrain et par un développement des produits.
De même, les premières journées intercommunales du tourisme qui se sont tenues en 2011, ont permis de définir un certain nombre de priorités dans les domaines suivants :

- Tourisme vert, loisirs, sports : aménagement des sites existants, réouverture des sites et sentiers fermés, mise en valeur des activités existantes, capitalisation sur le sentier littoral, référencement et communication.
- Tourisme d'affaire, congrès et événementiels : packager une offre clef en main, mise en marché de cette offre, animer une approche collective par un « bureau des conventions » (Nordev).
- Culture, patrimoine et tourisme urbain : aménagement des sites ou équipements existants, mise en valeur des activités existantes, mise en scène du parcours Roland Garros Saint-Denis, référencement et communication.

4.12 FICHE SYNTHÈSE AUDITION **FRT – Fédération régionale du tourisme de La Réunion - (AZEDDINE BOUALI, PRÉSIDENT) – le 06/09/12 à 14 h**

Contexte

La FRT a un rôle de coordination des Offices du tourisme, gère le volet formation et propose un accompagnement des offices. À ce jour on compte 17 points d'accueil répartis sur l'île.

Perception d'une volonté politique de changement dans ce secteur avec cependant un décalage dans le traitement administratif et la déclinaison en moyens. L'action de la FRT auprès de la Région a permis une prise en compte de l'accueil régional traduisant la volonté d'une écoute des territoires.

L'effort consenti est réel avec la nécessité cependant de le maintenir et de l'amplifier.

L'accueil qui n'est plus soutenu financièrement par la Région et l'État est dans une situation dramatique. Les points ferment progressivement faute de financement. Les communes ont d'autres priorités. La fermeture d'un point d'accueil est dommageable pour le territoire concerné. L'action des offices est contrainte par les cadres d'intervention peu flexibles qui laissent peu de place à la créativité et à l'innovation.

GOVERNANCE

Problématique de l'absence de cohérence avec les intercommunalités.

Certaines missions ne sont pas couvertes par L'IRT. Cette dernière doit assurer son rôle de centrale de réservation et en matière de communication locale.

Il y a une absence de stratégie régionale en matière d'accueil.

La volonté politique régionale affichée n'est pas traduite par les services administratifs de la Région.

ATOUTS / FREINS

Potentiel touristique avéré : pluralité des cultures, savoir vivre ensemble, exotisme, saisons inversées, cadre environnemental exceptionnel.

Des atouts liés au concentré d'images (sites, cultures, produits), d'activités offertes sur un tout petit territoire. Possibilité pour La Réunion de se prévaloir comme un laboratoire expérimental pour le devenir de notre planète.

Les freins au développement touristique sont les suivants : la nécessité d'actualiser le SDATR, l'individualisme des opérateurs, le nombre trop important d'étude et le manque de réalisations concrètes (bassins de baignade, hébergement en montagne, salles de congrès...), une offre qualitative incomplète et pas assez innovante, l'incertitude et la fragilité du secteur aérien, la rigidité des administrations locales toujours insensibles aux enjeux touristiques (Douanes...).

Problématique du recrutement du personnel au niveau des EPCI. Le mode de recrutement est à revoir et doit reposer sur la base des compétences requises. Problématique de la composition des outils avec des élus non formés.

Sur la question des espaces protégés et des structures dédiées (PNRun, Réserve marine, classement UNESCO), les règles et les outils doivent être conçus pour être au service des hommes et de l'environnement et non pas à celui des multiples administrations.

PROPOSITIONS

La volonté politique affichée doit se traduire par une réflexion sur une réorganisation touristique optimale, notamment concernant le cadre d'intervention auprès des Offices de tourisme.

L'observatoire doit être un outil simple, facile d'accès, mis à jour régulièrement, pratique et ouvert aux professionnels.

L'objectif de 600 000 touristes à l'horizon 2015 semble traduire une prédominance de la course au chiffre. Il s'agirait de s'inscrire sur une évolution sereine et durable.

Dans le cadre d'une nouvelle stratégie touristique, il faudrait :

- Prioriser et établir de nouvelles règles d'engagement budgétaire (50 % de l'enveloppe dédiée à la promotion et à la communication, 50 % à l'amélioration de l'offre).
- Intégrer le tourisme local (avec un financement dédié) dans la stratégie régionale.

Afin d'anticiper l'évolution technologique, il faut repenser le rôle des offices et le métier de l'accueil si on ne veut pas qu'ils disparaissent. Il faut proposer des prestations complémentaires à celles qui peuvent être obtenues par Internet, aller sur le terrain, animer davantage.

Il faut laisser une liberté aux territoires pour établir leur programme d'action et ne pas les forcer à s'inscrire dans un dispositif pré-établi.

PRIORITÉS

Pour 2012-2013 :

- Accompagnement des professionnels vers le numérique (équipement – formation – wifi).
- Définir un schéma régional de l'accueil physique et numérique.

4.13 FICHE SYNTHÈSE AUDITION **SYPRAL – Syndicat professionnel des activités de loisirs - (Gérard BREYSSE, président) - le 06/09/12 à 15 h 30**

Contexte

Le changement de mandature en 2010 et l'affichage ambitieux en matière de tourisme est une opportunité à saisir.

Une reconnaissance nationale de l'importance du secteur touristique qui se traduit également dans la LODEOM (à affirmer pour le secteur des loisirs).

Un Parc national qui peut être facteur d'attractivité pour la destination (mais aussi de contraintes).

Un classement UNESCO qui apporte une reconnaissance internationale.

Un outil de mise en œuvre de la stratégie régionale (IRT) qui se dit plus ouvert aux professionnels.

Concernant le secteur des loisirs : depuis 2005, dans le cadre du transfert de compétence, l'absence de définition claire des compétences sur les loisirs de nature entre les collectivités a cassé la dynamique d'investissement et d'entretien des sites et itinéraires (baisse de la qualité et de la quantité).

Pour les activités hors du champ d'action du PDIPR (vol libre, canyon, escalade, eaux vives, plongée...), l'IRT a créé en 2010 un service dédié qui doit être renforcé pour être compatible avec les objectifs affichés par la Région dans le SDATR.

GOVERNANCE

L'absence de définition claire des champs de compétences des collectivités particulièrement sur le secteur des loisirs touristiques est un véritable frein à l'opérationnalité des décisions.

Une multitude d'acteurs concernés sans outil de coordination clairement identifié.

L'IRT qui pourrait jouer ce rôle de coordonnateur et de maître d'œuvre manque d'ambition avec des moyens sous dimensionnés (services Loisirs sites et itinéraire avec un budget de 190 000 euros).

Pour les loisirs, une difficulté à trouver un cadre législatif commun entre code du sport, code du tourisme, code de l'urbanisme, code de l'environnement...

ATOUTS / FREINS

Un cadre naturel exceptionnel propice à la pratique des loisirs de nature.

Un secteur en progression qui conserve du potentiel de développement.

Des sites et itinéraires de qualité qui disposent pour certains d'une reconnaissance internationale (étape de coupe du monde, rencontres de haut niveau...).

Comment faire des freins, des atouts ? Le Parc national, frein ou atout ? La Réserve marine, frein ou atout ? --> Le manque de partenariat entre gestionnaires d'espaces et professionnels autour de projets concrets et valorisants pour tous, contribue à faire pencher la balance plutôt du côté des freins que des atouts. La jeunesse de ces institutions ne permet pas de dresser un bilan positif pour l'instant.

La perte de l'outil Maison de la montagne et de la mer qui a accompagné le développement de la filière des loisirs de nature de 1989 à 2005.

Un cadre réglementaire très contraignant et parfois inadapté sur l'île (ex 40 km en ULM).

Une complexité des procédures liées à l'opérationnalité, une multitude d'administrations concernées, des ambitions écologiques sans contre partie de moyens contribuent à baisser le niveau de qualité des sites (absence de toilettes, de services...).

Des espaces de pratique (canyon, aire d'atterrissage, rivières...) malmenés par des conditions climatiques propres à une île tropicale, (cyclone, houle, pluviométrie...) qui nécessitent pourtant un entretien régulier sans opérateur clairement identifié pour le faire.

La difficulté à trouver un cadre législatif commun entre code du sport, code du tourisme, code de l'urbanisme, code de l'environnement....

Un intérêt grandissant des EPCI qui intègre ce secteur dans leur stratégie territoriale, (Schéma touristique de l'Est, TCO...).

Une absence d'équipement et d'infrastructure liés à la mer qui pénalise le développement des activités nautiques.

Des freins structurels (assurance responsabilité civile professionnelle difficile à obtenir, des codes APE inadaptés, une concurrence du secteur associatif sur le secteur marchand...) qui s'ajoutent à des freins contextuels (risques climatiques, risques naturels, risque requin...).

PROPOSITIONS

Organiser la Gouvernance : assurer une meilleure coordination des acteurs publics et privés dédiés au tourisme de nature, être capable d'assurer la maîtrise d'œuvre et le conventionnement des sites de pratique, renforcer le service LSI de l'IRT, assumer pleinement la compétence CDT de l'IRT en matière d'aménagement, assurer la pérennité des sites existants.

Prospecter et investir sur de nouveaux sites et itinéraires pour préparer l'avenir (objectif 600 000 visiteurs) et enrichir l'offre de produits.

Définir le périmètre des activités de loisirs touristiques (Code APE) et les intégrer de facto dans la ZFA.

PRIORITÉS

Passer du discours à l'acte en se dotant d'un outil qui permette la maîtrise d'ouvrage sur le secteur des loisirs sportifs de nature.

Acquérir et préserver le foncier à vocation 'espaces de loisirs' et le maintenir dans le domaine public.

Affirmer et renforcer les missions du service LSI de l'IRT en tant qu'outil permettant l'opérationnalité et la maîtrise d'ouvrage.

Élargir l'offre de loisirs et la rééquilibrer sur l'ensemble du territoire en collaboration avec les EPCI et les opérateurs.

Former les cadres techniques des collectivités sur les procédures administratives complexes de ce secteur.

Lever les freins réglementaires et les interdits abusifs.

4.14 FICHE SYNTHÈSE AUDITION **PARC NATIONAL DE LA RÉUNION** (Pascal TEYSSEDRE - chargé de mission Ecotourisme) – le 19/09/12 à 15 h

Contexte

Avec une emprise de 42 % sur le territoire de l'île, abritant les principaux sites emblématiques majeurs, le Parc national est le fondement de l'attractivité touristique de l'île. Le socle de l'offre touristique et de loisirs se situe principalement dans son cœur (1 000 km de sentiers de randonnée, 120 canyons, activités de pique-nique, de nombreux sites de loisirs récréatifs...). Le Parc est à ce jour un acteur incontournable dans le contexte touristique local, cette place est affirmée dans le projet de charte récemment validé par son conseil d'administration (en cours de saisine auprès des différentes instances) qui traduit les grandes lignes d'orientation de sa stratégie touristique à la fois dans le cœur et dans l'aire d'adhésion. Depuis la réforme de 2006 (dont est issu le Parc national de La Réunion), les parcs nationaux ont pour vocation de protéger et de valoriser le patrimoine culturel et naturel. Vis-à-vis du tourisme, le Parc national participe fortement à asseoir le positionnement marketing de la destination Réunion sur le créneau nature-culture-écotourisme et se donne pour objectif de mettre la nature en partage (et non "sous cloche"). Le Parc n'est pas un opérateur touristique, il ne crée pas de produits touristiques. Il est en position d'appui et de conseil auprès des partenaires maîtres d'ouvrage (CG/ONF) et des différents acteurs du tourisme et des loisirs, dans un champ de compétences circonscrit à la coordination des politiques publiques et à la gestion d'un bien reconnu à l'international : le Cœur du Parc national inscrit au Patrimoine mondial par l'UNESCO. Il encadre les travaux et les activités par une réglementation adaptée. La charte du PNR place les ambitions touristiques du Parc à la hauteur de la reconnaissance mondiale qui a été dévolue aux "Pitons, cirques et remparts", patrimoine mondial de l'UNESCO. La charte doit servir de plan de gestion de ce bien. L'UNESCO demande au Parc à ce qu'il n'y ait pas d'atteinte à l'intégrité du bien, conscient que le label contribue à l'attractivité touristique de la destination et comporte des effets pédagogiques et économiques bénéfiques, tout en réclamant une certaine prudence dans les axes de communication qui doivent correspondre aux valeurs défendues par l'UNESCO et la recherche d'un équilibre entre préservation et développement. Le Parc doit définir les actions à mettre en œuvre pour accompagner cette inscription : conseil et formation des acteurs (guides, offices du tourisme, IRT...) ; définition en matière de promotion des images qui véhiculent le plus les valeurs que représente le label...

GOVERNANCE

Le Parc n'est pas propriétaire du foncier qu'il administre. Le Département en est le nu-propriétaire (statut départemento-domanial), l'usufruit appartient à l'État et l'opérateur technique est l'ONF. Le Parc n'est pas maître d'ouvrage de fait (il peut assurer ce rôle si on le lui demande), il ne peut se substituer aux opérateurs déjà en place. À travers sa réglementation il encadre les travaux, les activités. Il a un rôle de conseil, d'expertise et d'accompagnement. Il propose des outils de gestion (enquête de fréquentation conjointe, Parc/Université /Département/ ONF, à l'aide d'éco-compteurs placés sur les sentiers et sites emblématiques et l'interview des visiteurs sur des sites "phare"). Le Comité d'orientation stratégique tourisme (État/Département/Région) fait grandement défaut face à une situation où l'on a :

- a/ Une Région compétente de par la loi en matière de tourisme, mais qui ne peut financer, a priori pour des raisons législatives, l'aménagement et la valorisation des sites "phares" du Parc, localisées en grande partie sur du foncier Départemento-domanial.
- b/ Un Département qui possède la plupart des sites (dont 80 % du bien classé) mais avec des moyens de plus en plus limités pour leur aménagement et leur valorisation.
- c/ Un seul opérateur technique, l'ONF, dont la capacité technique (ingénierie) pour assurer l'ensemble des aménagements, peut trouver une limite.

ATOUTS / FREINS

L'inscription au patrimoine mondial de l'UNESCO va donner de la lisibilité et de la crédibilité à la destination Réunion sur le créneau nature préservée et authentique, pour autant que l'on travaille sur une offre de produits associés.

La mise en œuvre de la démarche d'interprétation éco-touristique est un outil majeur pour le Parc afin de valoriser cette inscription. Elle permet d'interpeller le visiteur, de lui faire comprendre ce qu'il voit et de le sensibiliser à la valeur du patrimoine, à sa fragilité et à la nécessité de le préserver. Cette démarche permettra d'éviter la banalisation et la standardisation de l'offre touristique réunionnaise et lui donnera un second souffle (exemple : schéma d'interprétation de la route des laves).

Ces plans sont ensuite transmis aux opérateurs pour qu'ils construisent les produits touristiques et les aménagements/équipements correspondants.

La future maison du Parc sera dotée d'un pôle d'accueil touristique doté d'un espace scénographique reposant sur la démarche d'interprétation.

La charte préconise pour Mafate une politique stratégique visant à faire de ce cirque, "cœur habité" du Parc, une vitrine éco-touristique, afin de valoriser le patrimoine culturel qu'il recèle.

La marque « Parc national » est une marque commerciale que le Parc va pouvoir utiliser comme un outil d'accompagnement des acteurs économiques, qui proposent des produits et services qui contribuent à la protection et à la valorisation du patrimoine du Parc. Cette marque leur permettra en outre de se démarquer de la concurrence.

En matière de réglementation, les modalités d'application ont été adaptées aux spécificités réunionnaises. Cette réglementation ouvre la porte de la négociation, beaucoup de dérogations sont possibles (ouverture d'écodoges en cœur de Parc, survol...).

Prix de l'aérien qui est un problème structurel.

Des moyens du Conseil général (propriétaire) appelés à être moins importants pour entretenir un bien de haut niveau (sites emblématiques, sentiers et itinéraires...).

L'UNESCO reproche à l'IRT de faire des campagnes de promotion, à connotation commerciale, raison pour laquelle il n'autorise pas l'utilisation du logo et de l'emblème.

L'opérationnalité des actions dépasse le seul cadre du Parc. Le Parc a des moyens limités (rationalisation des dépenses publiques). Les moyens doivent être mutualisés. Des discussions sont en cours avec le CAH pour la mise en place d'équipes de projets dédiés pour la mise en œuvre d'opérations "phares".

PROPOSITIONS

Établir des conventions Département/Région pour que la Région puisse intervenir sur les sites emblématiques en appui du Département.

Travailler en partenariat avec l'IRT autour d'un plan stratégique de valorisation du label UNESCO, qui doit se traduire en termes de produits.

L'IRT doit davantage s'approprier la démarche d'interprétation pour enrichir l'offre, outil de valorisation écotouristique des patrimoines particulièrement original et innovant.

Mettre en œuvre le PDESI.

PRIORITÉS

Mettre en route le Comité d'orientation stratégique tourisme (État/CG/CR).

Avoir une véritable démarche de 'Projet' et mettre les moyens financiers et humains à sa concrétisation.

Mutualiser les moyens budgétaires.

Prioriser l'aménagement et la valorisation des sites phares de La Réunion (Maïdo, volcan...).

Requalifier les gîtes publics (rénovation, mises aux normes, reconstruction).

4.15 FICHE SYNTHÈSE AUDITION **DU REPRESENTANT DES COMPAGNIES AERIENNES A L'IRT (Michel TEYCHENE - Directeur régional AIRFRANCE) – le 10/12/12 à 10 h**

Contexte

Sur la desserte Réunion-Métropole on peut considérer à ce jour la présence de 4 transporteurs « réguliers » (Air France, Corsair, Air Austral et Air Mauritius). Il faut également tenir compte de l'arrivée récente de la compagnie low cost « XL Airways ».

La Réunion en tant que membre de l'Europe, est soumise en matière d'aérien, au régime juridique de « l'Open Sky » (ciel ouvert).

La continuité territoriale constitue l'ossature de l'offre aérienne et accentue le phénomène de saisonnalité (15 % du trafic est subventionné par la continuité).

En matière de tourisme les efforts engagés sont perceptibles mais pour les compagnies aériennes le tourisme n'est pas structurant, l'offre aérienne sur ce secteur remplit les creux.

Le trafic aérien mondial est de plus en plus opportuniste.

ATOUTS / FREINS

Les stratégies des compagnies aériennes sont influencées par le fait qu'elles soient basées ou non à La Réunion. Le point de vue sur le monde diffère en fonction du positionnement géographique (Air Austral et Air Mauritius différent de Corsair et Air France).

Même si les efforts de la Région en faveur du développement du tourisme sont perceptibles par les transporteurs, ce secteur ne constitue pas une priorité, car il ne structure pas l'offre des compagnies aériennes. Ce qui structure l'offre aujourd'hui à La Réunion c'est la politique de continuité territoriale. C'est elle qui crée l'ossature de l'offre aérienne. Le tourisme finalement, ne vient plus qu'en appoint en quelque sorte.

Compte tenu du statut d'open sky, en théorie n'importe quel transporteur européen peut desservir La Réunion. Si cette possibilité n'est pas utilisée par ces derniers, c'est vraisemblablement en raison des problématiques liées à la rentabilité de la ligne, à la densité du trafic, à l'attractivité de la destination...

La baisse enregistrée depuis 10 ans, en Europe, par le trafic « affaire » couplée à une hausse du trafic « personnel » exposent les compagnies à un problème de structure de coût.

Les récentes offres promotionnelles proposées par les compagnies aériennes ont porté le tarif de la liaison Réunion-Métropole à un tarif historiquement bas. Ces dernières sont susceptibles à terme d'avoir des conséquences financières dommageables pour les compagnies qui sont déjà dans une situation fragile. De même la restructuration des programmes de vol de certaines compagnies a entraîné une « surcapacité » sur la région parisienne.

Le contexte local actuel, extrêmement fragile et incertain au niveau de l'aérien, ne permet pas de disposer d'une visibilité ne serait-ce qu'à moyen terme.

Sur un trajet de 18 000 km (A/R) le Kérosène représente 45 % du coût du vol. C'est ce qui explique en partie le coût du billet d'avion. Le problème de la distance est réel.

Le coût des taxes aériennes se situe lui dans la moyenne pratiquée ailleurs.

La politique de continuité territoriale, si elle structure l'offre des compagnies aériennes au niveau local, accentue dans le même temps le défaut lié à la saisonnalité (car calqué sur les vacances scolaires).

La Réunion « tourne le dos à la mer », et n'étudie pas assez la possibilité de s'inscrire dans un tourisme par voie maritime, moins assujéti aux phénomènes de saisonnalité. Il faut dépasser l'offre aérienne et développer l'accessibilité de La Réunion.

La Réunion a des atouts mais a du mal à se vendre, car elle n'est pas encore parvenue à devenir une « marque » à part entière.

L'offre touristique réunionnaise est extrêmement parcellisée. Elle est constituée d'une multitude d'acteurs sans ligne directrice. Il n'y a pas d'alignement d'acteurs. Il en résulte des actions qui relèvent de l'amateurisme et souffrent d'un manque de travail en profondeur. À La Réunion, dans le domaine du tourisme, l'approche économique prend le pas sur l'approche humaine. L'objectif de 600 000 touristes ne parle pas, il faut avoir une approche qualitative.

PROPOSITIONS

La réflexion doit dépasser le problème de l'offre aérienne et traiter d'une façon globale les problématiques d'accès.

Il faut impulser un développement touristique endogène et développer les marchés sur les pays voisins de la zone, notamment sur l'Afrique du Sud si la suppression des visas est mis en place. Il ne faut pas se focaliser sur l'Europe.

Les politiques de coopération régionale (telle que celle mise en place entre Air Austral et Air Mauritius) sont à encourager, car il n'y a pas de densité, nous sommes sur un marché défriché.

PRIORITÉS

Il faut mettre en synergie tous les acteurs ainsi qu'une ligne directrice en matière de tourisme.

Tous les acteurs dans la chaîne doivent avoir la même vision du tourisme qu'il faut pour La Réunion. Il est essentiel d'avoir la réponse à la question suivante : quel type de tourisme veut-on pour La Réunion ?

La réponse à cette question doit permettre d'identifier des axes prioritaires forts qui doivent faire l'objet d'un travail en profondeur, faire des choix pour construire l'univers de La Réunion, son image, car le potentiel est exceptionnel.

Il est nécessaire d'adopter une approche totalement professionnelle dans ce secteur.

Il faut susciter une adhésion populaire vis-à-vis du tourisme. Un travail au niveau culturel doit être développé afin de mettre les Réunionnais en position d'ouverture au monde et d'accueil.

Il est nécessaire de savoir quelle est l'image du tourisme qu'a le Réunionnais et quelle est l'adhésion au tourisme localement.

Il faut collaborer avec Maurice en terme d'ouverture sur l'International, en permettant à des Réunionnais d'aller travailler avec de la clientèle internationale pour une meilleure maîtrise de l'Anglais. Il faut considérer la mise en place d'un maillage sur la zone .

4.16 FICHES SYNTHÈSE AUDITION Association DEFIT (Hébergement/Location de voitures / Loisirs) - Yves SCULIER – le 07/03/13 à 16 h

Contexte

Volonté politique affichée reconnue et saluée. C'est un signe très positif et donne l'impression que les choses bougent.

Une évolution de l'accompagnement touristique déjà amorcée en 2008 et amplifiée depuis.

2011, année exceptionnelle - 2012 très satisfaisante avec un taux d'occupation entre 65 et 75 % de moyenne pour le regroupement pouvant aller jusqu'à 80 % pour certains.

GOVERNANCE

Rôle de l'IRT reconnu et souhait de réunions de Bureau élargi ou CA restreint pour que l'association DEFIT puisse y être plus active.

ATOUTS / FREINS

Les atouts : phénoménaux - "un diamant à polir" - "La Réunion, on y vient, on y revient" car l'offre y est exceptionnelle, avec entre autre randonnées, plages, activités de loisirs et diverses... quelles que soient les attentes d'un vacancier, il y trouve son bonheur.

Le concept des Îles vanille est une bonne chose mais pas les produits combinés des TO car La Réunion se suffit à elle-même. Commençons par valoriser le potentiel énorme de notre île et évitons que le vacancier dépense son budget ailleurs que chez nous (sur La Réunion).

Freins : le coût de l'aérien – l'absence de grille tarifaire annuelle.

La non vente de La Réunion sur toute l'année par les TO, ce qui entraîne une forte saisonnalité.

Économie "parallèle" à régulariser, du moins inciter les acteurs concernés à le faire - Incidences de cette activité parallèle sur l'économie et sur les statistiques.

Freins sur l'hébergement : certains hébergeurs ou investisseurs créent des nouvelles structures ou rénovent à condition que des subventions leurs soient accordées.

L'attrait de disposer de subvention ou de défiscalisation se fait au détriment de la vocation du métier.

Il y a une vraie nébuleuse dans l'offre d'hébergement (meublés de tourisme, location saisonnière, résidence de tourisme, résidence hôtelière étoilée ? (classement non reconnu officiellement), gîtes, chambre d'hôtes, hôtels de charme...) le visiteur s'y perd...

PROPOSITIONS

Informations complémentaires à apporter la saison des fruits, la "chaleur" de l'hiver austral avec température de l'eau et extérieure...

Volet "UNESCO" pas assez valorisé – manque d'action de communication sur les richesses naturelles dont on dispose.

Nécessité de protéger le littoral soumis à de fortes pressions urbaines et de nombreux projets hôtelier en perspectives.

Inciter à la production de vraies statistiques plutôt qu'une estimation.

L'observatoire doit prendre en compte toutes les formes d'hébergements officiels (ayant un n° de SIRET et en exemple des PME de – de 10 salariés) et qui offrent des prestations d'un certain niveau.

Nécessité de créer un label pour les résidences (tourisme/hôtelière) avec des critères adaptés à La Réunion.

PRIORITÉS

Nécessité que les structures d'hébergement (Résidence hôtelière de moins de 100 lits) puissent faire l'objet d'un classement identifié et reconnu. Même grille que les hôtels, mais allégée sur certains critères ; ces styles d'hébergement sont recherchés par les vacanciers et peuvent, en parallèle aux hôtels** tout en ne faisant aucune concurrence, accroître l'offre touristique réunionnaise.

Améliorer et conforter l'existant.

Travailler à vendre la destination Réunion toute l'année.

Date et lieu de réponse au questionnaire :

Le [] / [] / [] Site.....
 (Merci de Remplir et Cocher la case correspondante à votre situation)

RENSEIGNEMENTS D'ORDRE GÉNÉRAL

- Age de la personne remplissant le questionnaire : [] [] ans
- Sexe : M F
- Lieu de résidence habituel :
 - Réunion
 - Métropole
 - Autre
- Catégorie socio-professionnelle :
 - Agriculteur
 - Artisan, Commerçant, Chef d'entreprise
 - Prof. libérale, Cadre Supérieur
 - Cadre moyen
 - Ouvrier
 - Employé
 - Retraité
 - Sans activité prof.
- Etes-vous :
 - en couple
 - en famille
 - en groupe*

(* remplir si possible un questionnaire par personne)

- Nbre de personnes présentes :

[] Nbre adulte (s)
 [] Nbre enfant (s) - 18 ans

a) HEBERGEMENT

Quel type de structure utilisez-vous ?

Liberal	Hébergement	Satisfaction *	Jamais	A l'occasion	Souvent
<input type="checkbox"/>	Hôtel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	WF	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Chambre d'hôte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Gîte rural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Gîte d'étape	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Camping	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Meublé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Famille/Amis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Chez vous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Inscrire la lettre correspondante au degré de satisfaction * (E) Excellent, (B) Bon, (M) Moyen, (AV) Mauvais

b) RESTAURATION

Quel type de structure utilisez-vous ?

Liberal	Hébergement	Satisfaction *	Jamais	A l'occasion	Souvent
<input type="checkbox"/>	Hôtel / Restaurant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Restaurant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Table d'hôte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ferme-auberge	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Gîte d'étape	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Gîte rural	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Pique-nique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Inscrire la lettre correspondante au degré de satisfaction * (E) Excellent, (B) Bon, (M) Moyen, (AV) Mauvais

c) DEPLACEMENTS

Avez-vous utilisé :

- Véhicule personnel
- Véhicule prêt
- Véhicule de location
- Bus
- Taxi
- Autres (à préciser)

d) ACTIVITES :

Durant les 15 derniers jours avez-vous pratiqué ?

Durant votre séjour avez-vous pratiqué ?

- Activités nautiques
 - Activité plage
 - Plongée
 - Sortie en mer
 - Pêche au gros
 - Surf
 - Voile
- Activités de montagne ou de plein air
 - Parapente
 - VTT
 - Randonnée pédestre
 - Randonnée équestre
 - Rafting
 - Kayak
 - Canyoning

- Activités culturelles

- Visite de musées
- Visite d'édifices publics
- Visite de jardins
- Soirées folkloriques

- Autres

- Repos
- Découverte de sites et paysages



Annexe 6

LISTE DES PUBLICATIONS DU CCEE DE LA RÉUNION

- 1985-1986** : Brochure sur L'Inde et La Réunion dans le cadre de l'exposition
- : Rapport : Proposition en vue de l'élaboration d'une politique régionale sportive, socio-éducative et culturelle à La Réunion
 - : Actes du colloque international «Alcoolisation et suralcoolisation à La Réunion»
 - : Édition du double numéro 107 et 108 de la revue «Action poétique» : FON N'KÉZER La Réunion (poètes de La Réunion). Recueil réalisé avec l'aide du CCEE et consacré à la littérature réunionnaise d'expression créole et française
- 1988** : Revue sur les «Figures de la littérature réunionnaise contemporaine»
- 1989** : Ouvrage «Bourbon des origines à 184 » dans le cadre de l'exposition «De la Servitude à la liberté : Bourbon des origines à 1848»
- 1990** : Ouvrage sur «Histoire abrégée de l'Enseignement à La Réunion»
: Édition d'une plaquette dans le cadre de l'exposition sur La révolution à La Réunion de 1789 à 1803
: Propositions en matière de centres de vacances et de loisirs à La Réunion
- 1992** : Rapport : Pour un développement du socio-éducatif à La Réunion
: Vidéogramme Vert mascalinois sur les plantes endémiques de La Réunion
- 1993** : Commission transversale «Données psychosociales et contenu des programmes»
- 1994-1995** : Rapport : Enseignement artistique : luxe ou nécessité ?
- 1995** : Vidéogramme Mensonge de l'ibis sur l'histoire des animaux endémiques de La Réunion
- 1996** : Actes et avis du CCEE sur colloque Mobilité, culture et développement
: Vidéogramme sur Le peuplement des Mascareignes
- 1996-1997** : Rapport sur le Paysage audiovisuel à La Réunion
- 1997** : Édition du livret «La problématique du développement culturel à La Réunion» de la collection Esquisses
: Édition en co-partenariat avec l'Office national des forêts d'une bande dessinée Bat'karé en forêt
- 1998** : Rapport sur l'état de la coopération régionale.
: Édition du livret «La problématique de l'éducation à La Réunion» de la collection Esquisses
- 2000** : Rapport sur le Socio-éducatif à La Réunion.
: Rapport sur Coopération régionale : la situation associative à Madagascar
: Guide européen multilingue des communautés culturelles et des maisons de pays d'Europe (pages sur La Réunion : traduction française, anglaise et créole)

- 2001** : Rapport Pour une école sans drogue
 : Édition d'un répertoire sur Réflexion sur la coopération régionale associative
 : Actes du Forum territorial ERE : quelle éducation relative à l'environnement dans les îles du sud-ouest de l'océan Indien ?
 : Actes des XIèmes RILC
 : Édition du livret «La problématique du développement socio-éducatif à La Réunion» de la collection Esquisses
- 2002** : Synthèse sur Table ronde sur l'Éducation populaire, les élus : construire ensemble
 : Rapport sur Le paysage audiovisuel réunionnais
 : Documents et synthèse des Assises du Sport à La Réunion, atelier «Sport et Tourisme»
- 2003** : Actes du colloque «Lanvironman, alon mèt ansanm»
- 2004** : Rapport sur l'étude «Loisirs et tourisme sportif de nature à La Réunion» (sur l'état des lieux, les enjeux et perspectives en matière de développement durable)
- 2004-2009** : Recueil sur cette période dans le cadre du concours littéraire LanKKéol
- 2005** : Recueil de nouvelles, de contes, de légendes et de poésies en créole réunionnais LanKRéol primés en 2004
 Rapport «Diagnostic pour une stratégie culturelle du Parc national de La Réunion»
 : Actes du colloque inter-CCEE 2003
 : Journal de la coordination de la semaine créole
- 2006** : Co-édition d'un dossier culturel «La kaz créole de La Réunion» avec Lofis la lang kréol La Réunion et l'association Tikouti
- 2007** : Recueil de nouvelles, de contes, de légendes et de poésies en créole réunionnais LanKRéol primés en 2005-2006
- 2008** : Étude sur «La place de l'activité culturelle dans l'économie de La Réunion»
 : Édition d'une plaquette «Pour une utilisation rationnelle de l'éclairage artificiel»
- 2009** : Recueil de nouvelles, de contes, de légendes et de poésies en créole réunionnais LanKRéol primés en 2007-2008
 : Actes de la Journée mondiale de la philosophie 2008
- 2010** : Recueil de nouvelles, de contes, de légendes et de poésies en créole réunionnais LanKRéol primés en 2009
- 2011** : Recueil de nouvelles, de contes, de légendes et de poésies en créole réunionnais LanKRéol primés en 2010
 : Synthèse du colloque inter-CCEE 2010 «La place des Outre-Mer dans le sport français»
 : Étude sur le champ associatif de l'éducation populaire à La Réunion
 : Rapport sur le Service public de l'audiovisuel à La Réunion





CCEE

34, rue Sainte-Marie 97400 Saint-Denis - Ile de La Réunion

Tél : 0262 41 44 12 - Fax : 0262 21 78 73

Courriel : ccee.lareunion@cr-reunion.fr - courrier@ccee.re

www.ccee.re

Novembre 2013

