

	Les CCI Pays de la Loire
	Destinataires : Madame la Présidente de Région Monsieur le Préfet de Région
Objet : Note Filière Tourisme	Le : 10 juin 2020

Filière Tourisme, évènementiel et HCR

La filière Tourisme est très importante en Pays de la Loire puisqu'elle représente 7.5% du PIB au niveau régional et jusqu'à 14% dans certains départements.

14 100 entreprises la composent et emploient plus de 60 000 personnes en haute saison (sur l'ensemble des activités touristiques).

Selon la localisation et le secteur d'activité des entreprises, on peut distinguer l'activité saisonnière (portée entre autres par les départements littoraux et des secteurs comme l'hôtellerie de plein air ou les sites touristiques), de l'activité plus annualisée (portée par le tourisme d'affaires, l'évènementiel, la restauration, les traiteurs, ou encore les agences de communication).

L'ensemble des professionnels du secteur du Tourisme font actuellement face à une situation très complexe et inédite. 50 % d'entre eux estiment qu'un retour à la normal n'aura lieu qu'en 2021 et 25% en 2022.

Pour accompagner cette phase de relance, **il est donc important que les évènements et notamment les évènements phares de la Région, soient reprogrammés et/ou maintenus.** En effet, ils sont indispensables à la dynamique économique des territoires. De même, il est essentiel que la levée des freins empêchant la clientèle étrangère de venir séjourner en France soit effective au plus tôt.

Pour les activités saisonnières, l'enjeu porte essentiellement sur le niveau de Chiffre d'affaires qu'elles arriveront à réaliser durant la saison 2020 avec les contraintes sanitaires bridant les capacités d'accueil, la disparition de l'avant saison, l'absence des étrangers et la nécessaire réassurance des clients. En effet, elles devront être en capacité de payer leurs charges et de passer l'hiver, tout en pouvant faire face à des investissements rendus nécessaires par les évolutions du marché. Certains professionnels hésitent même à rouvrir pour la saison, estimant qu'une réouverture entraînerait une perte d'exploitation supérieure à une fermeture pour la saison 2020. Un allongement de la saison par une programmation évènementielle soutenue et une communication forte permettrait de réduire les impacts de la crise.

Pour les activités plus annualisées, la pérennité de l'entreprise dépendra principalement du laps de temps nécessaire à un retour à la normale du niveau de fréquentation ; ce retour à la normalité risquant d'être relativement long par exemple pour la filière MICE (Meetings, Incentive, Conferences et Exhibitions/Events) et plus globalement pour le secteur évènementiel. En effet, même si les professionnels et notamment les grands équipements ont travaillé sur le report de leur réouverture et des manifestations, certains évènements sont d'ores et déjà annulés et tout ne pourra pas se reporter sur 4 mois - septembre à décembre. Dans ces professions encore plus que d'autres, de nouveaux modèles économiques sont à trouver.

Au-delà des dispositifs d'aides qui ont été très appréciés des professionnels (Fonds de solidarité, prolongement du chômage partiel, PGE, report des échéances bancaires jusqu'à 12 mois, etc) les professionnels du tourisme sont en attente de la confirmation des exonérations de charges sociales jusqu'au 31/03/2021 et d'exonérations complémentaires notamment concernant les taxes locales (collecte des ordures, ...) ou encore les taxes sur les contrats en CDD. Par ailleurs, la suppression des Taxes de Séjour (notamment celles qui sont forfaitaires) et/ou un allègement sont demandés.

L'impact sur l'emploi sera certainement important, puisque les professionnels ont d'ores et déjà gelé leur recrutement et à la réouverture ils limitent les nouvelles embauches au maximum. Cet impact se répercute également fortement sur l'apprentissage concernant la rentrée 2020, et ce toutes spécialités confondues.

Restauration

La restauration du midi risque d'être durablement impactée en raison du télétravail qui s'est fortement démocratisé.

Beaucoup de restaurateurs se sont organisés pour faire de la livraison et/ou de la vente à emporter pendant la période de confinement. La plupart d'entre eux ont maintenu cette offre à la réouverture, pour compenser le manque à gagner lié aux mesures de distanciation, bien qu'ils aient eu la possibilité de demander une extension de la terrasse dans certaines villes. De nouveaux services apparaissent tels que les commandes via « Ma Ville Mon Shopping » : paiement sécurisé, solution logistique, visibilité supplémentaire.

Plusieurs questions en matière RH apparaissent également suite aux évolutions des fiches de postes et des missions confiées aux salariés (exemple : un serveur qui fait de la livraison sur une partie de son temps). Comment la réglementation va/peut accompagner ces changements ? Comment les salariés peuvent vivre cette évolution ?

Des questions se posent également sur la position de l'Etat et de ses services dans ces métiers très réglementés et normés. Comment faire en sorte que demain l'Etat et ses services soient facilitateurs, souples, agiles et aidant pour les professionnels ? (Exemples : pas de contrôles systématiques, réglementation allégée pour les saisonniers).

Hôtellerie

Environ 80% à 98% des Hôtels ont été fermés selon les territoires. La plupart des établissements hôteliers a réouvert début mai. La fréquentation reste faible mais est croissante. Les réelles perspectives de reprise ne sont pas attendues avant le 2ème trimestre 2021.

De nombreux bailleurs ne veulent pas faire de report ou d'exonération de loyer ; l'exonération fiscale envisagée pour les bailleurs est très attendue. Pour l'hôtellerie restauration, des prévisions importantes de défaillance sont attendues au 4^{ème} trimestre 2020.

Hôtellerie de plein air

La quasi-totalité des campings a été fermée (sauf certains qui ouvraient pour des ouvriers d'entreprises). Les réservations repartent mais les clients restent craintifs quant à ce que seront leurs vacances en 2020. Ressembleront-elles à celles de 2019 ? Quels seront les services et équipements ouverts, les animations proposées, ...). Il est important que les professionnels aient très rapidement des informations précises sur les règles applicables à leurs différents services, afin qu'ils puissent communiquer clairement sur leur offre auprès de leurs clients. Les professionnels appréhendent également le remboursement en 2021

des avances qui leur ont été faites, notamment à cause des décalages de trésorerie liés aux reports de séjours. L'hôtellerie de plein air, tout comme le tourisme social est fortement impactée par les annulations des collectivités locales.

Sites touristiques :

Ouverture des « petits » sites depuis le 11 mai et des plus « gros » en juin. Les sites gérés par les Conseils Départementaux proposent souvent des gratuités jusqu'à fin juin. A noter que pour les sites privés, cette décision représente une distorsion de concurrence.

Les charges fixes pour certains équipements sont tellement importantes (parc animalier, aquarium...) que cela risque de mettre en périls certains établissements.

Transport

L'aéroport Nantes Atlantique a ouvert le 8/06/20 pour les vols domestiques et en juillet pour certaines destinations européennes mais ils attendent une dégradation de leur fréquentation de 96% sur juin et 76% sur juillet. Ils vont devoir augmenter leurs taxes alors qu'ils font déjà face à de gros problèmes de compétitivité/ à d'autres aéroports européens.

Oenotourisme

Il y a beaucoup de craintes également pour la filière viticole :

- Le marché est très lié à la restauration,
- Aux visites de caves
- Aux clientèles internationales.
- Pas de salons ni Foires aux vins.

Il est complexe de faire des généralités car chaque établissement étant unique, ce sera à chaque chef d'entreprise de trouver les solutions les plus efficaces et adaptées à la situation. Toutefois, pour permettre aux professionnels de rebondir suite à cette crise « transformante » qui leur demande de repenser leur offre et leur organisation, l'accompagnement et le coaching des entreprises sera primordial.

PROPOSITIONS

« Il est essentiel que ces propositions soient mises en place dans un délai très court, afin d'accompagner au mieux les professionnels du secteur touristique. »

Allègement et/ou exonération de charges :

Ces mesures font l'objet d'une attente très forte de l'ensemble des professionnels qui espèrent obtenir rapidement des réponses favorables de la part des collectivités locales. **(Action Etat/EPCI)**

- Exonération des taxes locales (droits de terrasses, ordures ménagères, affichage, etc.)
- Réduction ou exonération des taxes de séjour
- Allègement des charges sociales (cf décision gouvernementale)
- Suppression de la taxe sur les CDD pour le secteur évènementiel

Protocole sanitaire

- Mise en place de 5 modules gratuits d'e-learning (5 vidéos + 5 quiz) pour former les salariés aux protocoles de prévention et de sécurité sanitaires des métiers suivants :
 - Métiers de l'hôtellerie-restauration
 - Métiers de la cuisine et de la plonge
 - Métier de la femme de chambre
 - Métiers de la réception jour et nuit

Le Siret permettra de tracer tous les salariés d'un même établissement ayant suivi le dispositif. Ce dernier sera disponible de début juin à septembre 2020, afin de permettre aux dirigeants de former leurs salariés pendant toute la saison estivale (CDD, intérim, saisonnier, ...). L'entreprise recevra par ailleurs une attestation que l'établissement a formé ses équipes et pourra ainsi communiquer auprès de ses clients sur le respect du personnel aux protocoles de prévention et de sécurité sanitaires. **(Action CCI).**

- Organisation le 25 juin 2020 d'un webinar en partenariat avec la Direction de la Protection des Personnes : échange de bonnes pratiques sur la mise en place des protocoles suite aux premières remontées terrain des services de l'Etat **(Action Etat/ANACT/CCI).**
- Mise en place de subventions régionales à hauteur de 50% des frais engagés par les entreprises pour les dépenses liées aux protocoles sanitaires inférieures à 1000 € (non éligibles aux aides existantes) **(Action Région).**

RH

- Communication relayée par les parties prenantes concernant la plateforme Pôle Emploi « Mobilisation » ouverte au secteur du tourisme et destinée à faciliter la mise en relation et la sélection de personnel saisonnier. Cette communication sera faite par le biais d'Allo PME, des sites internet des partenaires, des réseaux sociaux et de newsletters. **(Action Pôle Emploi, Consulaires, OP ...)**
- Programme de formation, notamment à destination des salariés en chômage partiel **(Action organismes de formation).**

A moyen et long terme, différents dispositifs devront être proposés aux professionnels, afin de les accompagner dans leur phase de relance notamment après la saison touristique :

- Aides financières et accompagnement des entreprises du territoire à l'accueil d'apprentis en complément de l'action des branches et des OPCO **(Action OPCO, Région)**
- Mise en place de job dating (apprentissage et/ou salariés) **(Action Pôle emploi/CFA/consulaires/OP).**
- Mise en place d'un dispositif d'accompagnement aux mutations des métiers au regard des évolutions des attentes clients et des modes de consommation (ex : digitalisation en restauration) **(Action CCI).**

- Aides et accompagnement des structures de formation dans le développement de la formation à distance pour accompagner les jeunes dans l'acquisition de nouvelles compétences professionnelles (compétences en matières transversales et techniques notamment) **(Action Etat/Région)**

Communication : Donner l'envie aux français de consommer local en redécouvrant le tourisme régional voire local :

- Mise en place de campagnes de communication concertées et mutualisant les budgets de communication des EPCI et autres collectivités, afin d'en optimiser leur efficacité **(Action Région/EPCI/Solutions & Co)**
- Lancement d'une campagne de communication nationale vers les pays limitrophes pour renforcer la fréquentation de la clientèle étrangère en arrière-saison **(Action Etat/Région)**
- Communication sur les dispositifs d'aides et d'accompagnement mis à disposition des entreprises au travers de Flash Infos ciblés et de la plateforme Entreprendre en Pays de la Loire **(Action collectif Entreprendre PDL)**.
- Animations pour renforcer la fréquentation des restaurants et des sites touristiques et valoriser le « consommer local » et le « bien manger ». **(Action Région/Consulaires/OP/ branches)**
- Relance de FairBooking : démarche écoresponsable valorisant le territoire, née en Loire Atlantique en 2013, à l'initiative de quelques hôteliers indépendants nantais. Elle est destinée à apporter une alternative aux OTA (comme Booking ou Expedia, ...), et aux plateformes dites « collaboratives » grâce à la force d'un collectif . FairBooking fédère près de 4 000 professionnels et peut jouer un rôle prédominant dans la prise de conscience du grand public, des élus et des institutionnels, de l'importance de la réservation en direct via une communication collective. Elle doit permettre au professionnel de reprendre la main sur sa commercialisation ainsi qu'une meilleure fidélisation des clients tout en étant un facilitateur de la réservation en direct **(Action syndicats, CCI)**.

Accompagnement des entreprises :

A court terme :

- Dispositif d'accompagnement à la performance interne et commerciale des entreprises :
 - Rebond Restauration : accompagnement à la digitalisation et aux nouvelles habitudes de consommation de la restauration (vente à emporter, click & collect, utilisation des QR code pour la carte, plateformes collectives, ...) **(Action CCI *)**
 - Dinamic Rebond « Tourisme » : outil accélérateur du développement des entreprises d'hébergement (structuration, performance interne et commerciale, conduite du changement) **(Action CCI*)**.
- Mise en place de webinaires pour accompagner à la mise en œuvre du protocole sanitaire la filière œnotourisme **(Action déjà portée par VNE, associer Solution & Co)**.

A moyen terme :

- Dispositifs d'accompagnement des entreprises sur des actions RSE et/ou DD
 - Accompagnement au montage de projets en lien avec l'obligation de végétaliser ou d'équiper de dispositifs de production d'énergie renouvelable les nouvelles constructions de plus de 1000 m2 d'emprise au sol dédiées à une exploitation commerciale ou au stationnement public couvert, et ceci sur 30 % de la surface de leur toiture. (Exemples : couverture de parkings avec ombrières en panneaux solaires pour alimenter des bornes de recharges véhicules et fournir de l'électricité pour les utilités du site). **(Action Atlansun, SEM Croissance verte)**.
 - Aides financières à l'investissement **(Action Région)**

() Ces actions seront mises en place par le réseau régional des CCI sous réserve de l'obtention d'aides financières du Conseil Régional pour les entreprises.*