



# COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME DE LOIRE-ATLANTIQUE

08 décembre 2020

*En visio-conférence*

## COMPTE-RENDU

## INTRODUCTION

**M. Bernard LEBEAU, Président du Comité Départemental du Tourisme de Loire-Atlantique et Vice-Président du département :**

- Assemblée Générale du 06 octobre dernier : bilan sur la saison estivale avec un regard optimiste lié aux résultats correctes de la saison estivales malgré la crainte d'une seconde vague.
- Aujourd'hui, beaucoup d'inquiétudes restent pour la période des fêtes de fin d'année. Possibilité de nouvelles mesures à venir dans les prochains jours.
- Remerciement aux élus d'avoir été relai pour faire remonter les problématiques, encourager les professionnels pendant la saison 2020.
- Tourisme très important pour la Loire-Atlantique = poids de l'économie très important pour le département.
- Impératif de rester mobilisés pour l'avenir, malgré les doutes et les incertitudes, garder espoir pour l'avenir.
- Le CDT, le département et l'agence Loire-Atlantique développement reste à la disposition des professionnels pour les écouter, soutenir, répondre aux attentes.
- Secteur du tourisme en grande difficulté : hébergement de groupes, restauration...

Désignation du secrétaire de séance : Aurore BENEL, directrice de l'office de tourisme « Erdre, Canal, Forêt »

Tour de table des présents (51) :

- **M. Alain ARRAITZ** – Vice-président de la Communauté de communes Sèvre et Loire
- **Mme Nadine AUFFRET** – Présidente ex-FREST des Pays de la Loire
- **M. Philippe BELY** – Président de la Chambres des Métiers et de l'Artisanat
- **Mme Aurore BENEL** - Directrice de l'Office de tourisme Erdre, Canal, Forêt.
- **M. Pierre BILLAUDEL** – Président du Comité Départemental de la Randonnée Pédestre 44
- **Mme Florence BODIN** – Responsable offres et produits touristiques à Loire-Atlantique développement Tourisme Durable
- **Mme Marie-Line BOUSSEAU** – Vice-présidente Communauté de communes Sud Estuaire
- **Mme Pascale BRIAND** – Vice-présidente Pornic Agglo Pays de Retz
- **Mme Agnès BROQUET** – Directrice de Loire-Atlantique développement Tourisme Durable
- **M. Nicolas CHARRIER** – Président de la Fédération Régionale de l'Hôtellerie de Plein Air – Pays de la Loire
- **Mme Virginie CORDIER** – Responsable de l'Office de tourisme Sud Retz Atlantique
- **M. Yan COURIO** – Vice-président de la Communauté de communes Estuaire et Sillon
- **M. Christophe DAGUIZE** – Administrateur de l'Office de tourisme Pornichet la Destination
- **Mme Camille DAVID** = Chargée de mission – Communauté de communes de Pontchâteau-Saint Gildas des Bois
- **M. Frédéric DE BOULOIS** – Président de l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie 44
- **M. François-Xavier DE BOÜARD** – Membre associé de la CCI Nantes – Saint-Nazaire
- **M. François DELAISTRE** – Chargé de projets tourisme – Département de Loire-Atlantique
- **M. Bernard DOUAUD** – Conseiller départemental – Département de Loire-Atlantique
- **Mme Christine DOUBERCOURT** – Directrice de l'Office de tourisme du Vignoble de Nantes
- **M. Gaëtan EVEILLARD** – Président de la Fédération Départementale des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative et directeur de l'OTI de Pornic
- **Mme Chloé FAUCON** – Chargée de communication et commercialisation – Gîtes de France

- **M. Daniel GABORIT** – Vice-Président de la Fédération Française des Campeurs, Caravaniers et Camping Caristes
- **Mme Pauline GATAULT** – Chargée de mission Tourisme à Nantes Métropole
- **Mme Céline GIRARD-RAFFIN** – Vice-Présidente en charge du tourisme à la CARENE et Présidente de l'Office de tourisme de Saint-Nazaire
- **Mme Céline GRASSET** – Directrice-adjointe de l'Office de tourisme du Pays d'Ancenis
- **Mme Isabelle GRU** – Chargée de mission - GNI Grand Ouest
- **Mme Clotilde GUYOT** – Responsable service Tourisme et Littoral – Département de Loire-Atlantique
- **Mme Vanessa HUBERT** – Responsable de l'Office de tourisme Châteaubriant-Derval
- **M. Frédéric JOUET** – Directeur d'Exponantes – Parc des expositions de Nantes
- **Mme Céline LASSET** – Directrice Adjointe de la SPL-Bretagne Plein Sud Office de tourisme intercommunal La Baule-Presqu'île de Guérande
- **M. Bernard LEBEAU** – Vice-Président au tourisme du département de Loire-Atlantique et Président du Comité Départemental du Tourisme
- **Mme Manuella LE BOHEC** – Chargée de communication à l'Office de tourisme Pornichet la Destination
- **Mme Claire LOUERAT** – Chargée de mission Tourisme et Territoires – Loire-Atlantique développement Tourisme Durable et Coordinatrice du Comité Départemental du Tourisme
- **M. Franck LOUVRIER** – Président du Comité Régional du Tourisme des Pays de la Loire et Président de l'Office de tourisme intercommunal La Baule-Presqu'île de Guérande
- **M. Vincent MAGRE** – Vice-Président Tourisme et Culture – Clisson, Sèvre et Maine Agglo
- **M. Hervé MAINGUET** – Président Logis de Loire-Atlantique
- **Mme Cécile ONILLON-PATRON** – Responsable du département tourisme à l'Agence Régionale Solutions&co
- **Mme Valérie OPPELT** – Députée de Loire-Atlantique à l'Assemblée Nationale
- **M. Yves PELLAN** – Secrétaire général - GNI Grand Ouest
- **M. Yvon PELTANCHE** – Président des Entreprises du voyage
- **Mme Evelyne PHILIPPEAU** – Présidente de Clévacances Bretagne Sud
- **Mme Rose-Laurence PICHON** – Déléguée Régionale de l'Union Nationale des Associations de Tourisme Pays de la Loire
- **Mme Fabienne ROCHEDREUX** – Responsable commerce et tourisme – CCI Nantes – Saint-Nazaire
- **M. Pierre SABOURAUD** – Directeur de l'Office de tourisme de Saint-Nazaire
- **Mme Anne STERVINO** – Responsable tourisme à la Communauté de communes de Pontchâteau-Saint Gildas des Bois
- **M. Laurent STROZYK** – Président du Club Hôtelier Nantais
- **Mme Cécilia TARDE** – Responsable de l'Office de tourisme Estuaire et Sillon
- **Mme Jolanda VAN DEN BERGH** – Responsable développement Fairbooking
- **Mme Christiane VANGOETHEM** – Conseillère départementale – Canton de Pornic
- **M. Hubert VENDEVILLE** – Fondateur et Président de Betterfly Tourism
- **M. Christian VITAL** – Chargé d'œnotourisme - InterLoire

Vérification du quorum : quorum atteint.

## ACTUALITÉ TOURISME DU DÉPARTEMENT DE LOIRE-ATLANTIQUE

Présentation par Clotilde Guyot et François Delaistre :

**Projets en cours** : voir compte-rendu de l'AG du CDT du 06 octobre

**Nouveauté 2021** : lancement réflexion sur l'élaboration de la nouvelle stratégie départementale du tourisme 2022-2027.

- Objectif : Mener une réflexion globale sur l'avenir du tourisme avec tous les acteurs du tourisme du département + partenaires, socio-professionnels et habitants de Loire-Atlantique en s'appuyant sur l'enquête citoyenne menée par LAD en 2021.
- Volonté d'associer le CDT en appui en tant qu'instance de réflexion pour donner des pistes d'actions pour la future politique touristique départementale.

## ACTUALITÉ TOURISME DE LOIRE-ATLANTIQUE DÉVELOPPEMENT TOURISME

Présentation par Agnès Broquet et Florence Bodin :

**Enquête clientèle 2021** :

- Lancée par LAD sur le modèle de l'enquête Bretonne « Reflet » en mars prochain. Enquête de mars à novembre 2021 (si l'actualité le permet).
- Objectif : bien connaître les clientèles de Loire-Atlantique. Sera mise à disposition de tous.

**Formations sur le tourisme durable avec Betterfly Tourism** :

- 5 formations en visio (voir powerpoint)
- 70 participants (offices de tourisme, campings, chambres d'hôtes, quelques hôtels...) = participation diversifiée.
- Action à reconduire selon le bilan

**Agenda** :

- Les instants T #Nautisme : 28 janvier 2021
- Les instants T : 06 avril 2021
- Les instants T #Oenotourisme : 03 juin 2021
- Les instants T #Vélo : 05 octobre 2021 (rencontre 1 année /2 départementale ou régionale)

**La Mer en Hiver** :

- Partenariat très fort avec les offices de tourisme du littoral pour booster les ailes de saison.
- Campagne devait être lancée au début du 2<sup>ème</sup> confinement. Actuellement en pause / réflexion avec les offices de tourisme.
- Également en pause, travail sur une commercialisation d'offres spécifiques avec les prestataires.

**BOX de Loire-Atlantique** :

- Nouveau millésime des box Loire-Atlantique 2020-2022 : sorties le 1<sup>er</sup> décembre (date de validité jusqu'en novembre 2022).

- Nouveau look éco-responsable : coffrets en papier recyclé, encres végétales, et produits avec énergies renouvelables.
- Sélection de professionnels engagés dans des démarches éco-responsables : 11 nouveautés dans la Box Activités (32 offres au total) et 6 nouvelles offres dans la Box Week-end (24 offres).
- À découvrir sur le site [Boxloireatlantique.com](http://Boxloireatlantique.com) & en vente dans les offices de tourisme 44.
- Idée de privilégier des initiatives locales pour soutenir l'économie de notre territoire.

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

### VOTANTS :

- M. Alain ARRAITZ – Communauté de communes Sèvre et Loire
- M. Philippe BELY – Chambre des Métiers et de l'Artisanat
- Mme Aurore BENEL – Office de Tourisme Erdre Canal Forêt
- M. Pierre BILLAUDEL – Comité Départemental de la Randonnée Pédestre 44
- Mme Marie-Line BOUSSEAU – Communauté de communes Sud Estuaire
- Mme Pascale BRIAND – Pornic Agglo Pays de Retz
- M. Nicolas CHARRIER – Fédération d'Hôtellerie de Plein Air des Pays de la Loire
- M. Yan COURIO – Communauté de Communes Estuaire et Sillon
- M. Frédéric DE BOULOIS – Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie 44
- M. François-Xavier DE BOÜARD – CCI Nantes-Saint-Nazaire
- M. Bernard DOUAUD – Département de Loire-Atlantique
- Mme Christine DOUBERCOURT – Office de tourisme du Vignoble de Nantes
- M. Gaëtan EVEILLARD – Fédération Départementale des Offices de Tourisme et des Syndicats d'Initiative – Office de tourisme Intercommunal de Pornic
- M. Daniel GABORIT – Fédération des Campeurs, caravaniers, et camping-caristes
- Mme Céline GIRARD-RAFFIN – CARENE - Office de tourisme de Saint-Nazaire
- M. Bernard LEBEAU – Département de la Loire-Atlantique
- M. Franck LOUVRIER – Comité Régional du Tourisme des Pays de la Loire - Office de tourisme intercommunal La Baule-Presqu'île de Guérande
- M. Vincent MAGRE – Clisson, Sèvre et Maine Agglo
- M. Hervé MAINGUET – Logis de Loire-Atlantique
- Mme Valérie OPPELT – Assemblée Nationale
- M. Yves PELLAN – GNI Grand Ouest
- M. Yvon PELTANCHE – Entreprises du voyage
- Mme Evelyne PHILIPPEAU – Clévacances Bretagne Sud
- M. Pierre SABOURAUD – Saint-Nazaire Tourisme
- Mme Cécilia TARDE – Office de Tourisme Estuaire et Sillon
- Mme Christiane VANGOETHEM – Département de la Loire-Atlantique

## **POUVOIRS :**

- Mme Catherine TOUCHEFEU – Conseillère départementale de Loire-Atlantique, donne pouvoir à M. Bernard LEBEAU.
- M. Jérôme ALEMANY – Conseiller départemental de Loire-Atlantique, donne pouvoir à M. Bernard LEBEAU.
- Mme Catherine QUERARD – Présidente GNI Grand Ouest, donne pouvoir à M. Yves PELLAN.

## **Présentation du plan d'actions du Comité Départemental du Tourisme en 2020-2021**

*Présentation par Claire Loüerat :*

### **Présentation de l'étude du CESER sur le tourisme social en webinaire :**

- Lors de la dernière AG, proposition de la Chambre des Métiers et de l'Artisanat de présenter une étude sur le tourisme social faite par le CESER. Date à venir pour une présentation en format webinaire.

### **Éductour en Charente-Maritime sur Tourisme et Nature :**

- Prévision pour juin 2021 : comment la Charente-Maritime travaille le tourisme durable (parcs naturels, labellisation des communes, des professionnels) ? avec échange d'expériences / sur une journée. Date à préciser.

### **Support de la réflexion pour le futur référentiel touristique départemental :**

- Réflexion sur le tourisme à long terme / tourisme durable avec ateliers.

### **Prochaines dates du Comité Départemental du Tourisme :**

- Webinaire sur le tourisme social : janvier 2021
- Éductour en Charente Maritime : juin 2021
- Instances du Comité Départemental du Tourisme // ateliers sur la réflexion du référentiel touristique départemental : planning à venir

### **Budget 2020 :**

- Dépenses : webinaires juridiques = 15 840€ TTC
- Recettes = 0€
- Soldes au 24 novembre 2020 = 19 773,29€ + 112 320,64€

### **Budget estimatif 2021 :**

- Webinaire présentation de l'étude du CESER = 0€
- Ateliers sur le référentiel touristique départemental : interventions d'experts, compte-rendu illustré, frais de logistique et traiteur = 30 000€ TTC
- Eductour (logistique transport, repas) = 2 160€ TTC
- Dépenses estimatives 2021 = 32 160€ TTC

### Délibération 1 : votes

Le conseil d'administration approuve le budget estimatif provisoire 2021 du Comité Départemental du Tourisme et souhaite le présenter à la prochaine Assemblée Générale (1<sup>er</sup> semestre 2021)

Vote(s) contre : 0 / Abstention(s) : 0 - adoptée à l'unanimité.

### Délibération 2 : votes

Le conseil d'administration approuve le plan d'actions provisoire 2021 du Comité Départemental du Tourisme et souhaite le présenter à la prochaine Assemblée Générale (1<sup>er</sup> semestre 2021)

Vote(s) contre : 0 / Abstention(s) : 0 - adoptée à l'unanimité.

## CONFÉRENCE BETTERFLY TOURISM

### Comment impliquer les professionnels du tourisme ?

Présentation par Hubert Vendeville :

**Betterfly Tourism** : entreprise nantaise créée en 2011, avec pour objectif de faire passer à l'acte les professionnels et les territoires sur le thème du tourisme durable (TD). Développement de logiciels et méthodologies pour les accompagner.

#### 3 freins identifiés :

1. Les professionnels sont désespérés car beaucoup d'actions à mettre en œuvre et ne savent pas par où commencer. Betterfly Tourisme aide à prioriser en chiffrant les impacts et gains environnementaux.
2. Perception des pros : coût plus élevé de s'engager dans une démarche durable, calcul des gains économiques et temps de retour sur investissement par BFT.
3. Comment valoriser leur engagement ?

Hubert Vendeville.

- avant la création de BFT : ingénieur de formation matériaux, et consultant en éco conception et analyse de cycle de vie puis consultant tourisme durable, fondateur et président de l'entreprise.

2020 : de nombreux professionnels s'interrogent sur l'après-crise, et commencent à s'engager dans une démarche durable à moindre coût. Année révélatrice sur le changement de comportement des décideurs.

Développement des formations : exemple formations avec LAD.

#### 1. Les attentes des professionnels :

Sondage en ligne auprès des participants : « d'après vous, qu'attendent les professionnels de la part de leurs institutionnels du tourisme pour sortir de la crise ? »

- 44% : obtention d'aides financières
- 29% : communication, attractivité de la destination
- 18% : accompagnements pour développer de nouveaux services

Résultats enquête du CRT Occitanie sur les attentes des sociopro : « le CRTLO fait évoluer ses orientations stratégiques au regard de la crise : êtes-vous d'accord avec ces nouvelles orientations ? » (2000 réponses) :

- 1<sup>ère</sup> attente : la mise en œuvre de programme pour un tourisme plus durable et responsable.
- TD fortement évolué pendant la crise : temps pour réfléchir et se poser des questions – accélération de prises de consciences sur les risques à venir et la nécessité de mettre en place des actions de TD (collaborateurs-salariés et chefs d'entreprise).
- urgence : aides et survie à court terme
- attente forte des pros envers les institutionnels sur le TD.

Sujet du TD d'actualité au niveau Européen : inquiétudes liées au changement climatique (31%) Biodiversité (21%), déchets plastiques (15%). Remise en question du mode de consommation et de la société actuelle. Tourisme touché par les catastrophes environnementales liées au réchauffement climatique (canicules, inondations...).

1<sup>er</sup> conseil : apporter des solutions dans l'action pour les pros de la part des institutionnels. Pour certains pros, possible démotivation observée. Mais le passage à l'action remonte le moral et rend plus acteur sur le sujet du TD (avec par exemple l'organisation de formations).

## 2. Pourquoi s'engager maintenant ? – les arguments

- **Raison 1 - Aides financières :**
  - Plan de relance littoral (650M€ d'aides) – concerne le TD
  - Fond de relance de l'ADEME (50M€) dédiés au TD pour accompagner les pros (80% pour les hébergements et 20% pour les restaurants). Aide pour la rénovation énergétique, circuits courts, économie circulaire...
  - Green New Deal Européen : budget consacré à la relance verte / sélection des dossiers et projets sur critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance. Un engagement dès aujourd'hui permettra de faciliter les futures demandes d'aides.
  - Soutien financier des régions : ex de l'Occitanie avec un fond de 101 M€ pour soutenir les projets de TD.
- **Raison 2 - Repenser ses charges d'exploitation :**
  - Réflexion à un plan d'optimisation des marges : mise en place d'un business plan de réduction des coûts en parallèle des réductions des impacts (voir ex présentation).
  - Permet de limiter les pertes de l'année précédente.
- **Raison 3 - Anticiper les futures crises :**
  - Menaces du tourisme : changement climatique (remontée des eaux, inondations...), problématiques déchets plastiques – à anticiper
- **Raison 4 - Maintenir le lien entre les collaborateurs :**
  - Il faut profiter des aides (formations) qui sont une 1<sup>ère</sup> étape de prise de conscience, permet le développement de projets communs et le maintien du lien entre les collaborateurs.
- **Raison 5 - Se préparer à une reprise du tourisme d'affaires et événementiels éco-responsable :**



- Engagement fort des destinations : (ISO 20121 avec la ville de Nantes, GDS mesures de critères de dev durable des destinations touristiques).
  - Les fédérations professionnelles et sportives, les ministères exigeront de plus en plus d'engagements en TD pour l'organisation d'évènements.
- **Raison 6 - Préparer les futures réglementations :**
- Bio déchets, tous concernés d'ici 2025 – tout producteur de déchets alimentaires devra mettre en place une valorisation biologique. Dès aujourd'hui, commencer à réduire ses déchets et réfléchir au processus de valorisation et collecte.
  - Affichage environnemental – vers une obligation pour les hébergements touristiques ?
  - Réglementation sur l'énergie dans le tertiaire : obligation aux entreprises de plus de 1000m<sup>2</sup> de faire des déclarations annuelles sur les consommations d'énergie et prendre des engagements d'ici 2030.
  - Crédit d'impôt lancé en octobre pour permettre à chaque entreprise de bénéficier de 25 000€ d'aides en crédit d'impôts allant jusqu'à 30% de son investissement de rénovation énergétique.
- **Raison 7 - Répondre aux consommateurs de l' « Après » :**
- Perceptions différentes sur les efforts et engagements : 84% des pros affirment réaliser des efforts suffisants / 14% des Français considèrent les professionnels concernés engagés.
  - + de la moitié des clients réclament une reconnaissance (label, information sur vitrine)
  - Déclaration : +60% accepteraient de payer plus (1 à 3€) si engagement local durable.

### 3. Comment toucher les professionnels ?

- Sondage en ligne auprès des participants: « D'après vous, comment se renseignent les professionnels sur les financements, projets, innovations en lien avec le TD ? »
  - 59% : leur syndicat professionnel
  - 31% : leur groupe ou réseau franchisé
  - 28% : médias conventionnels
  - 24% : chambres consulaires
  - 14% : CDT, LAD, Solutions&co
  - 14% : bouche à oreille
  - 10% : offices de tourisme
- **Cartographie des influenceurs auprès des professionnels (TD) :**
  - Acteurs à fort pouvoir de persuasion : clients, distributeurs, financeurs et partenaires, marques et réseaux
  - Acteurs à faible pouvoir de persuasion : syndicats et associations pros, médias et prescripteurs, Réseaux Sociaux
  - Actions lancées avec collectivités locales, OT, CDT : taux de réponse de plus en plus important.
  - Fournisseurs : différents des distributeurs / Tour-opérateurs et sites de réservation en ligne pouvoirs d'influence plus importants. Fournisseur facilite le passage à l'acte avec l'apport d'une solution aux pros qui souhaitent s'engager.
  - Financeurs et partenaires bancaires : demandes de plus en plus d'engagements dans le TD = acteurs forts de persuasion.

- Marques et réseaux : pouvoir fort / pour rejoindre une marque/réseau obligation de mise en place d'actions sur le TD.

#### **Conclusion : comment massifier le passage à l'acte ?**

- Démontrer les bénéfices nombreux et connus – peu de risque à s'engager / mais temps à consacrer
- Problématique de coût et rentabilité : démontrer une rentabilité dès 2021 avec des aides financières incitatives (avec par exemple optimisation de l'existant, pas obligatoirement investissement)
- Impliquer les parties prenantes « persuasives » ou travailler en collaboration avec elles pour déployer un projet – identifier le projet avec le moyens de financement, subventions, puis d'être le relai auprès des marques, des fonds.

#### **4. Questions et échange :**

- **Christophe Daguzé** : difficile pour les professionnels de faire le tri entre les prestataires prêts à s'engager.

**Hubert Vendeville** : se tourner vers les offices de tourisme ou CDT pour avoir des avis, permet également d'exprimer un besoin auprès de ces acteurs qui peuvent fédérer et monter des actions collectives, avec des appels d'offres, et donc sélection des prestataires. Solutions techniques : demande de référence auprès des fournisseurs.

**Christophe Daguzé** : idée à retenir : se regrouper pour mutualiser une prestation et proposer des actions cohérentes sur un même territoire ou sur un même tissu professionnel.

**Hubert Vendeville** : exemple : office de tourisme Marennes-Oléron a organisé une consultation pour choix d'un opérateur sur la production d'eau chaude des sanitaires pour les campings. Appel d'offres d'un regroupement de 7 campings qui ont choisis un prestataire sous la tutelle de l'OT = gain de temps pour chacun, sécurise dans le choix car consultation institutionnelle avec rigueur. Economie d'échelle, prise de recul collective sur les solutions proposées, conforte dans l'analyse des approches.

**Claire Louerat** : rencontre prévue avec l'OT Marennes-Oléron lors de l'éductour en Charente-Maritime.

**Agnès Broquet** : contraintes d'il y a quelques temps deviennent des habitudes de consommation et tendances de communication. En attente de l'enquête « reflet » pour avoir une très bonne connaissance de nos clientèles en 2022. Dans le nouveau questionnaire, interrogations sur les attentes de nos clientèles (de proximité et étrangères) liées au durable.

- **François-Xavier De Bouïard** : rôle des réseaux ou club MICE de fédérer les différents prestataires qui peuvent être recommandés.

**Hubert Vendeville** : professionnels sont soumis à de nombreuses sollicitations. Problématique de trouver un moment d'échange avec eux.

**Frédéric De Boulois** : Pour l'UMIH, l'approche développement durable est présente depuis un moment sur différents axes. Démarche globale entamée par l'UMIH 44 pour accompagner les professionnels, mise en place d'un partenariat avec Green Food = cadrage et suivi de la démarche intéressant. Clients et salariés demandent une consommation qui a du sens. Les entreprises (CHR) doivent avoir une démarche permanente orientée dans cette dynamique de TD.

- **Fabienne Rochedreux** : Accompagnement par la CCI individuellement et collectivement des professionnels du tourisme et commerçants dans le cadre du plan de relance national sur les sujets de DD et d'économie circulaire.
- **Isabelle Gru** : GNI Grand Ouest propose des accompagnements concernant l'écologie durable : commission RSE montée par GNI National, réunion avec les acteurs et élus du GNI, annonce des aides de l'ADEME. Envoi d'un questionnaire aux adhérents au niveau national pour connaître leur souhait de participer à cette offre.
- **Céline Grasset** : Comment peut-on être d'avantage informé ou associé en tant qu'office de tourisme à ce qui est proposé aux prestataires par les réseaux, et autres organismes. Outil à imaginer pour mutualiser, rester informé ?  
**Claire Louerat** : réflexion au niveau de l'oénotourisme pour apporter une offre d'accompagnement globale.  
**Hubert Vendeville** : ex du CRT Occitanie avec création d'un panorama de toutes les initiatives pertinentes (sélection par les territoires) sous forme de kit ressource pour les pros et ot.
- **Yves Pellan** : Suggestion de mise en place d'un label qualité « écologie » en parallèle avec Qualité Tourisme avec bon sens et simplicité, actions claires et accompagnement de l'ensemble des pros. Sentiment particulier lié à l'économie durable en ce moment, beaucoup d'entreprises en difficulté. Préoccupation première aujourd'hui = être encore présent demain. Mais important d'avoir des projets futurs liés au durable.  
**Hubert Vendeville** : discours à avoir auprès des professionnels : la mise en place d'actions durables doit se faire avec un reste à charge de 0€ (y compris pour 2021) + marge supplémentaire lors de la réouverture. Profiter de ce temps de réflexion pour optimiser leur établissement. Conseil : ne pas pousser à l'investissement maximum. Problématique du fonds de relance : proposition d'aides, mais reste à charges. Reste à charges sur ce type d'investissement = rôle des partenaires financiers de trouver des systèmes pour que les économies réalisées permettent de couvrir le coût d'endettement. Optimisation de l'existant – économie sans investir. Difficile en ce moment de parler aux professionnels d'investissement.
- **Cécile Onillon-Patron** :  
Nécessité d'aider les entreprises en grande difficulté, les protéger, mais les préparer aussi aux futures attentes des clientèles (de proximité, nationale, étrangère ou européenne), qui après la crise seront en demande et très sensibles aux engagements durables.  
Réunion des départements des Pays de la Loire + Région avec l'ADEME Tourisme pour partager les actions de chacun. L'idée n'est pas de multiplier les initiatives mais de rester informés. Mise à profit au niveau régional du partage des bonnes pratiques à destination des professionnels du tourisme.
- **Agnès Broquet** :  
Vraiment à cœur de mutualiser, d'être complémentaire avec les compétences de chacun grâce à des zones de partage (en fonction des destinataires et des outils mis en place). Accompagnement fait et à continuer sur les aspects pratiques et techniques. Mise en place depuis mars avec Solutions&co des temps d'échange avec les autres départements pour un partage d'idées.

## TOUR DE TABLE

### Philippe Bely :

- La Chambre des Métiers et de l'Artisanat constate une grande fatigue psychologique des chefs d'entreprises suite au 2<sup>ème</sup> confinement, très anxieux pour le 1<sup>er</sup> semestre 2021. Secteurs en grande difficulté : créateurs de mode, métiers d'arts, traiteurs, hôteliers-restaurateurs...
- Lancement mi-novembre d'appels sortants vers les entreprises fermées administrativement pour les accompagner.
- Côté positif : prise de conscience des chefs d'entreprise sur le besoin de continuer à former (progression des apprentissages).
- Depuis 2010, la CMA a lancé un dispositif d'actions concrètes (marque éco-défi pour les économies d'énergie par exemple). Les entreprises artisanales s'impliquent dans la RSE. Diagnostic d'évaluation en ce moment sur l'évaluation numérique des entreprises artisanales pour les amener à ouvrir des vitrines numériques, avec une belle progression boostée par cette année compliquée.

### Christiane Vangoethem :

- Coupe du monde 2023 de Rugby, beaucoup de commune de LA sélectionnées pour être « camp de base ». Réflexion à mener sur l'organisation de l'accueil des sportifs, mise en réseau avec les hôteliers, restaurateurs et autres circuits, trouver des actions en faveur du sport et tourisme.
- Chance d'avoir un littoral et rétro-littoral très attractif, suggestion d'utiliser le sport comme vecteur pour le territoire de Loire-Atlantique.

### Clotilde Guyot :

- Approche par le programme des Nations Unies pour l'environnement qui pilote la démarche passeport vert dont le département est membre.
- Intérêt de trouver comment impliquer davantage le territoire de LA sur le développement d'actions et bénéficier d'une promotion importante de l'ensemble des acteurs qui s'engageraient.
- Piste de réflexion pour la future stratégie de repartir sur un nouveau passeport vert, plus ambitieux que l'actuel. Conscience de fournir des progrès importants.
- Intéressant de s'inscrire dans ces prochains événements sportifs d'envergure internationale (Paris 2024, coupe du monde de Rugby en 2023...).

### Yves Pellan :

- L'ensemble du secteur CHR est en attente des mesures gouvernementales qui tardent à arriver. L'ensemble des exploitations ont été arrêtées administrativement depuis le 14 mars avec des pertes de produits alimentaires commandés juste avant les fermetures = beaucoup de stocks de produits à jeter. Meilleure anticipation lors du 2<sup>nd</sup> confinement, mais des pertes de produits ont tout de même été constatées.
- Les aides n'arrivent pas (aides et non prêts remboursables). La filière reste sans réponse, malgré l'urgence de la situation. Besoin d'aides pour l'ensemble de la filière (fournisseurs etc.)
- En préparation à une longue période de non exploitation. Réponse très décevante de la part des assureurs concernant le gèle des cotisations 2021.
- Loyers = avantage fiscal des 50% ne fonctionne pas et n'intéresse pas. Les critères d'exigibilité aux aides ne coïncident pas avec la notion de simplicité. Problématique pour les congés payés à comptabiliser sur les périodes de chômage partiel.

**Agnès Broquet** : éléments à remonter lors des réunions avec le secrétaire général de la préfecture. Trouver les leviers (au niveau national également). Intérêt des instances institutionnelles pour faire relai de ses informations et points de vigilance.

**Christian Vital** : concernant la filière viticole :

- Solidarité observée vis-à-vis de l'ensemble de la restauration car une partie de l'activité viticole pénalisée par la fermeture des restaurants qui permettent des ventes.
- Économie liée à l'accueil des visiteurs : fréquentation du réseau des caves touristiques : activités en baisse de 30% sur l'ensemble de la saison d'avril à septembre. Plus positif sur les mois de juillet et août car bonne fréquentation de la clientèle française.
- Sur l'ensemble du Val de Loire, les caves en Loire-Atlantique ont eu une baisse de fréquentation moins importantes.
- Novembre et décembre = période très importante pour les viticulteurs qui ont essayé de multiplier les actions (livraisons, click&collect...) pour compenser l'annulation des salons et actions prévus. Le mois de décembre représente généralement 17 à 20% de l'activité pour les caves du pays Nantais. = grosse incertitude à ce jour.
- De nombreuses démarches environnementales sont présentes au sein de la viticulture. Les professionnels sont déjà bien impliqués dans les démarches de développement durable. Nécessité de communiquer sur les labels et démarches auprès du public, car ils restent flous pour la viticulture. Synthèse et éclaircissement à faire vis-à-vis des visiteurs et touristes.

**Claire Louerat** : Le Vignoble Bordelais a fait l'inventaire des professionnels engagés dans des démarches environnementales (65% des pros investis) sur le territoire Bordelais. Travail à faire : inventaire sur les professionnels déjà investis en Loire-Atlantique.

**Frédéric de Boulois** :

- Préoccupation pour les partenaires touristiques dont leur CA est lié à 50% à la filière de la restauration. Inquiétude pour la filière entière, pas seulement pour les adhérents de l'UMIH.
- Les promesses non tenues alimentent les incertitudes des professionnels (chômage partiel = déclaration d'octobre payées en décembre).
- Nécessité de développer le Tourisme Durable (élaboration il y a 10 ans d'un dossier sur le TD avec FRHPA 44). Urgence pour les pros de continuer à exister demain. Alerte auprès de la préfecture avec Catherine Querard sur la mise en place d'un système de sauvegarde des entrepreneurs car se sont eux qui fabriquent la richesse de notre territoire. Si les entrepreneurs disparaissent, les salaires de la fonction publique seront plus compliqués à payer.

**Claire Louerat** : travail du département et de LAD est de vous accompagner sur le quotidien mais aussi sur la prospective, A/R entre ce qu'il se passe actuellement, et comment peut-on faire avancer le tourisme ?

**Hervé Mainguet** : logis 44, petite trentaine d'établissements

- Activité hôtel inégale entre les différents acteurs (urbain ou non)
- Par rapport au 1<sup>er</sup> confinement activité professionnelle maintenue donc les hôtels urbains ou péri-urbains travaillent avec la clientèle pro avec une restauration en room service (commerciaux ou ouvriers)
- petites tailles d'hébergement donc plus agiles pour ouvrir ou fermer selon l'activité, souvent c'est le propriétaire qui gère seul ou avec une toute petite partie de l'équipe.
- les professionnels ne savent pas encore trop si ils ouvrent pour la fin d'année car les clients attendent les annonces donc ultra dernière minute.
- Grosse problématique sur l'activité des restaurants.

## CONCLUSION

### M. Bernard LEBEAU, Président du Comité Départemental du Tourisme de Loire-Atlantique :

- Matinée riche avec les nombreuses interventions : court terme (interrogations et prises de parole, fait part du ressenti général) et long terme avec le tourisme durable qui s'inscrit dans les actions du département à long terme.
- Besoin de nouvelles dispositions à mettre en place. Les professionnels ne peuvent pas se contenter d'aides sous forme d'avances remboursables. Les chambres consulaires sont aussi là pour accompagner et faire remonter les problématiques à court terme.
- Rôle de LAD et du Département d'aider sur le court terme, mais il faut également penser à 2021 et encore plus loin.
- Volonté stratégique du département d'aller vers un tourisme durable et de proximité, grâce notamment à nos atouts du territoire. Chance d'avoir une diversité de paysage et d'être le 2<sup>ème</sup> département d'eau de France. Mise en avant de nos atouts à faire de manière plus importante.
- Travail à faire sur la richesse de nos produits locaux (gastronomie, vin...) = une partie du tourisme de LA.
- Suggestion de faire la promotion du département dans les médias.
- Utiliser les événements pour en faire la promotion.
- Département attirant : La Loire-Atlantique occupe la 6<sup>ème</sup> place en terme de nuitées en France
- 20 000 emplois permanents liés au tourisme = 1<sup>er</sup> secteur économique de Loire-Atlantique.
- Accompagnement pour sauver le printemps 2021.
- Remerciement pour les interventions et échanges riches.

### Mots clés :

Poids économique du tourisme

Diversité des paysages en Loire-Atlantique

Complémentarité des acteurs

Comment continuer à proposer des prospectives appliquées de manière pratique et concrète ?

Le secrétaire de séance  
Directrice de l'office de tourisme « Erdre,  
Canal, Forêt » Aurore BENEL

Le président du Comité Départemental du Tourisme  
M. Bernard LEBEAU

