Tourisme en Nouvelle-Aquitaine, une stratégie qui se met en place

jeudi 22 août 2019, par lpe

En provenance de Bordeaux, juste avant un rendez-vous de travail à Niort et son départ pour le G7 de Biarritz où le Pays Basque fera sa promotion, Michel Durrieu, directeur du Comité régional du tourisme (CRT), a bien voulu nous accorder un peu de temps pour faire le point sur le secteur en Nouvelle-Aquitaine.

Fort d'une longue expérience dans le secteur privé du tourisme en France (Nouvelles Frontières, TUI, Carlson Wagonlit Travel) mais aussi à l'étranger (patron d'un réseau d'agences de voyage en Espagne), Michel Durrieu est passé dans le secteur public lorsque le tourisme est devenu une compétence du Ministère des affaires étrangères. Après trois années dans ces plus hautes instances, il accepte en août 2017 de prendre la direction du Comité régional du tourisme de Nouvelle-Aquitaine, sa région d'origine. Depuis deux ans donc, le tourisme à l'échelle de notre grande région s'organise : schéma régional, digitalisation... un gros chantier qui devrait permettre au secteur de suivre les mutations importantes auxquelles il doit déjà faire face.

Le Top14 des destinations

Lorsqu'il était en charge du tourisme au niveau national, Michel Durrieu avait lancé les contrats de destination en France. Aujourd'hui, il en existe 23 dont 5 et bientôt 6 en Nouvelle-Aquitaine : Les Pyrénées, Biarritz Pays Basque, Bordeaux, la Vallée de la Dordogne, la Côte Atlantique et bientôt donc Cognac.
L'assemblée régionale a adopté un schéma régional du tourisme mettant notamment l'accent sur un "TOP 14 des destinations en Nouvelle-Aquitaine" en ajoutant 8 sites aux 6 déjà sélectionnés dans les contrats de destination : Niort Marais Poitevin, La Rochelle Ile de Ré, Poitiers Futuroscope, Limoges, Vassivière Plateau des Millevaches, Vallées du Lot et de la Garonne, Forêt des Landes Armagnac et Angoulême.
"*L'objectif avec ces contrats ou ce TOP 14 est de casser la logique de territoires, de promouvoir des centres d'intérêt qui bien souvent concernent plusieurs départements. La Nouvelle-Aquitaine n'est pas une marque, pas une destination touristique en tant que telle mais plutôt un territoire touristique constitué de marques de destination fortes*" explique Michel Durrieu. Interrogé sur l'opportunité d'y ajouter la marque "Le Poitou", récemment développée par les Départements de la Vienne et des Deux-Sèvres, le directeur du CRT clos le débat : "*le Poitou n'est pas une marque touristique, plutôt une marque territoriale*."

Alors comment s'organise le tourisme dans la région, entre le CRT, les comités départementaux voire interdépartementaux comme Charentes Tourisme, les offices locaux ? "*Les compétences sont souvent partagées*" précise Michel Durrieu "*Le CRT accompagne les structures locales dans leur stratégie, bien souvent dans une logique de filière prépondérante. Nous leur fournissons aussi des données sur leur e-réputation sur le web, des études et autres outils via notre site www.crt-nouvelle-aquitaine.com et sa*

partie intranet.
Notre nouvelle plateforme, www.nouvelle-aquitaine-tourisme.com/fr disponible en 5 langues, va aussi leur apporter davantage de visibilité, notamment à l'international. Après, à l'échelle locale, dans les territoires ruraux, les élus devront sans doute repenser leur stratégie. Pour moi, les offices du tourisme vont devenir des conciergeries du futur. Les visiteurs aujourd'hui recherchent davantage un accueil personnalisé avec les réponses qu'ils n'auront pas trouvées sur leur smartphone qu'un étalage de documentations papier. Pour dynamiser notre territoire et surtout les lieux moins connus, Tèrra Aventura est devenu notre outil de prédilection. C'est un véritable succès."

Un gros investissement sur le digital

9,5 millions d'euros, c'est le budget annuel du CRT, avec 6,3 millions de subventions régionales et le complément à travers des partenariats avec des Départements, de gros offices de tourisme, des sites comme le Futuroscope, la Cité du vin, l'Aquarium de La Rochelle...
Un budget conséquent qui a créé un début de polémique au printemps au regard de près de 680000 euros TTC qui auraient été dépensés pour la nouvelle plateforme web comme le rapportaient nos confrères de l'Hebdo17. Ce à quoi Michel Durrieu répond clairement "*il y a eu une confusion, le montant annoncé ne concerne pas seulement la plateforme web mais 3 projets de digitalisation :*
- la location et le paramétrage de l'outil Synthesio qui nous permet de savoir où en est l'e-réputation de nos sites touristiques à travers le monde et ce, en 12 langues. Nous transmettons ensuite aux territoires les analyses qui les concernent.
- la mise en place du site "corporate" du CRT pour dialoguer aussi avec les pros du secteur dans la région et leur apporter des outils (www.crt-nouvelle-aquitaine.com)
- enfin, la fameuse plateforme www.nouvelle-aquitaine-tourisme.com/fr accessible en 5 langues qui est en phase avec les sites web des Départements et celui d'Atout France : www.france.fr Nous avons travaillé avec BETC pour la mise en place de ce site lancé au 1er trimestre dernier. Déjà, 300 articles y ont été intégrés en 5 langues : français, allemand, anglais, espagnol et néerlandais. Pour ce contenu, nous avons signé un partenariat avec le journal Sud Ouest qui nous fournit des articles et photos libres de droits."

S'adapter à de nouveaux modes de consommation

Michel Durrieu analyse, au regard de son expérience, l'évolution du secteur : "*Aujourd'hui, on ne peut plus parler de saison touristique, il faut raisonner sur l'année car la plupart des destinations fonctionnent en continu. Ensuite, les séjours longs sur un même lieu se font de plus en plus rares, les visiteurs préfèrent découvrir sur 2 ou 3 jours une destination puis une autre, en fonction aussi de la météo. Les réservations de dernière minute sont de plus en plus légion, à la faveur, notamment, des plateformes AirBnb, Expédia, Booking, Abritel Home Away... Des plateformes qui ont été beaucoup décriées mais qui dynamisent quand même le secteur. Leur régulation est opérationnelle en France et avec les contrôles opérés par les collectivités, les abus devraient disparaître. De plus, ces opérateurs collectent désormais la taxe de séjour.*
Enfin, je suis persuadé que le nombre de touristes étrangers va encore se renforcer en France et bien entendu en Nouvelle-Aquitaine dans les années à venir !"

CR

A propos du CRT : le Comité régional du tourisme emploie 47 personnes et dispose d'un budget global annuel de 9,5 millions d'euros.
Il est organisé sur les 3 sites des ex Régions : Limoges, Poitiers et Bordeaux
Il regroupe 4 pôles d'activités : observatoire et prospective, marchés prioritaires (France, Europe du nord et du sud, Asie et Amérique), accompagnement stratégique destinations et filières et promotion support.

Michel Durrieu est par ailleurs l'auteur de "Tourisme, la France, n°1 mondial", paru aux éditions du Cherche Midi en 2017.