

# Schéma Régional de Développement du Tourisme (SRDT) Grand Est 2023 - 2028

**LA FORCE D'UN TOUT**

ALSACE  
CHAMPAGNE-ARDENNE  
LORRAINE

# Sommaire

Partie 1 — La révision du SRDT, contexte et méthode

Partie 2 — Le tourisme dans le Grand Est

Partie 3 — Les enjeux touristiques vus par les acteurs locaux

Partie 4 — Les défis transverses à relever en Grand Est

Partie 5 — La réponse stratégique aux grands défis touristiques

Partie 6 — Les objectifs touristiques régionaux déclinés autour de 7 orientations

ANNEXES



Photo by: Avelino Calvar Martinez  
License: Burst Some Rights Reserved

# Partie 1 - La révision du SRDT, contexte et méthode

# LA RÉVISION DES STRATÉGIES RÉGIONALES

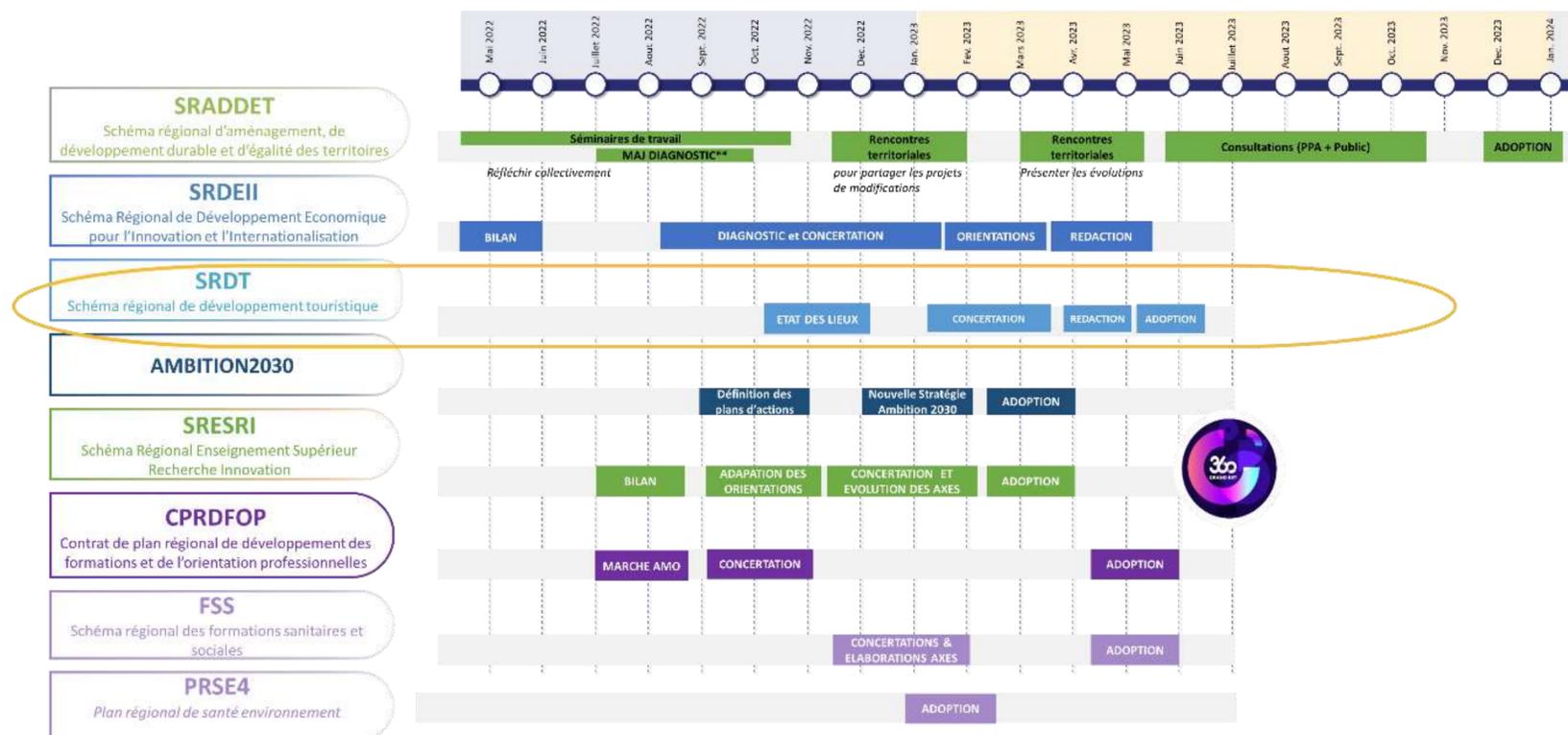
La Région Grand Est a engagé en 2022, la révision de plusieurs de ses politiques thématiques dans un contexte particulier post crise sanitaire. Cette révision vise la mise à jour de 7 schémas stratégiques régionaux :

- Le Schéma Régional d'Aménagement, de Développement Durable et d'Égalité des Territoires (SRADDET);
- Le Schéma Régional de Développement Économique pour l'Innovation et l'Internationalisation (SRDEII);
- Le Schéma Régional de Développement Touristique (SRDT);
- Le Schéma Régional Enseignement Supérieur Recherche Innovation (SRESRI);
- Le Contrat de plan régional de développement des formations et de l'orientation professionnelles (CPRDFOP);
- Le Schéma régional des formations sanitaires et sociales (FSS);
- Le Plan régional de santé environnement (PRSE4);
- Le Schéma Régional de Développement Touristique (SRDT).

La Région a souhaité que les calendriers de révision de ces schémas soient coordonnés et notamment qu'un diagnostic territorial unique à 360° soit produit en s'appuyant sur une large concertation territoriale et sur l'analyse de plus de 100 indicateurs.

Par ailleurs, la Région Grand Est a entamé à l'été 2023 une démarche conjointe avec l'Etat dans le cadre de la planification écologique « Grand Est Région Verte » qui viendra assoir dans un programme d'actions global le travail transversal mené dans le cadre de la mise à jour des schéma régionaux.

Le travail de révision du SRDT s'est pleinement inscrit dans ce contexte.



# LA RÉVISION DU SRDT : UN TRAVAIL DE CONCERTATION AVEC LES ACTEURS VOLONTAIRES DU SECTEUR ET D'INTERACTION AVEC LES AUTRES SCHEMAS ET DEMARCHES REGIONALES

La révision du SRDT s'est inscrite dans la réflexion globale inter-schémas et s'est appuyée sur une méthodologie ouverte laissant une large place à l'écoute et à l'échange à travers 5 dispositifs complémentaires de concertation :



# Partie 2 - Le tourisme dans le Grand Est

# LES CHIFFRES CLÉS DU TOURISME DANS LE GRAND EST

Le tourisme représente une activité économique d'importance en région Grand Est.

En 2022, la région a accueilli 29 millions de touristes ayant générés 72 millions de nuitées. Avec ce volume de nuitées, 2022 se rapproche de 2019 sans toutefois la rattraper (-1%).

De 2021 à 2022, les nuitées totales ont progressé de 53% et, si les nuitées françaises augmentent, ce sont surtout les nuitées étrangères qui doublent avec le retour des touristes internationaux.

La région a également accueilli 35,1 millions d'excursionnistes (fréquentant la région à la journée sans nuitée) en 2021.

Cette fréquentation touristique a généré 6,4 milliards d'€ de dépenses touristiques dans le Grand Est en 2022, soit quasiment le niveau de 2019. Cette année là, le Grand Est était la 6<sup>ème</sup> région française en terme de dépenses touristiques et la 3<sup>ème</sup> sans littoral derrière l'Île de France et Auvergne-Rhône Alpes.

Enfin, l'activité touristique génère environ 100 000 emplois dans la région soit 6,4% des emplois dans le Grand Est.

29 millions de  
touristes en 2022  
+36% par rapport à 2021  
-4% par rapport à 2019

35,1 millions  
d'excursionnistes  
(données 2021)  
+27% par rapport à 2020  
-29% par rapport à 2019

72 millions de  
nuitées en 2022  
+53% par rapport à 2021  
-1% par rapport à 2019

6,4 milliards  
d'€ de dépenses  
touristiques en 2022  
+96% par rapport à 2021  
-3% par rapport à 2019

6,4% des  
emplois régionaux  
dans le tourisme  
soit 100 000 emplois

Source : Bilan touristique Région Grand Est 2021  
Poids économique du tourisme dans le Grand Est, ses Destinations et ses Départements en 2021, ART GE  
L'année 2022, Air DNA, MKG destination, ART GE

# LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES DANS LE GRAND EST

L'activité touristique s'appuie, notamment, sur une importante offre d'hébergement avec 732 332 lits touristiques dont 217 332 lits marchands (30%).

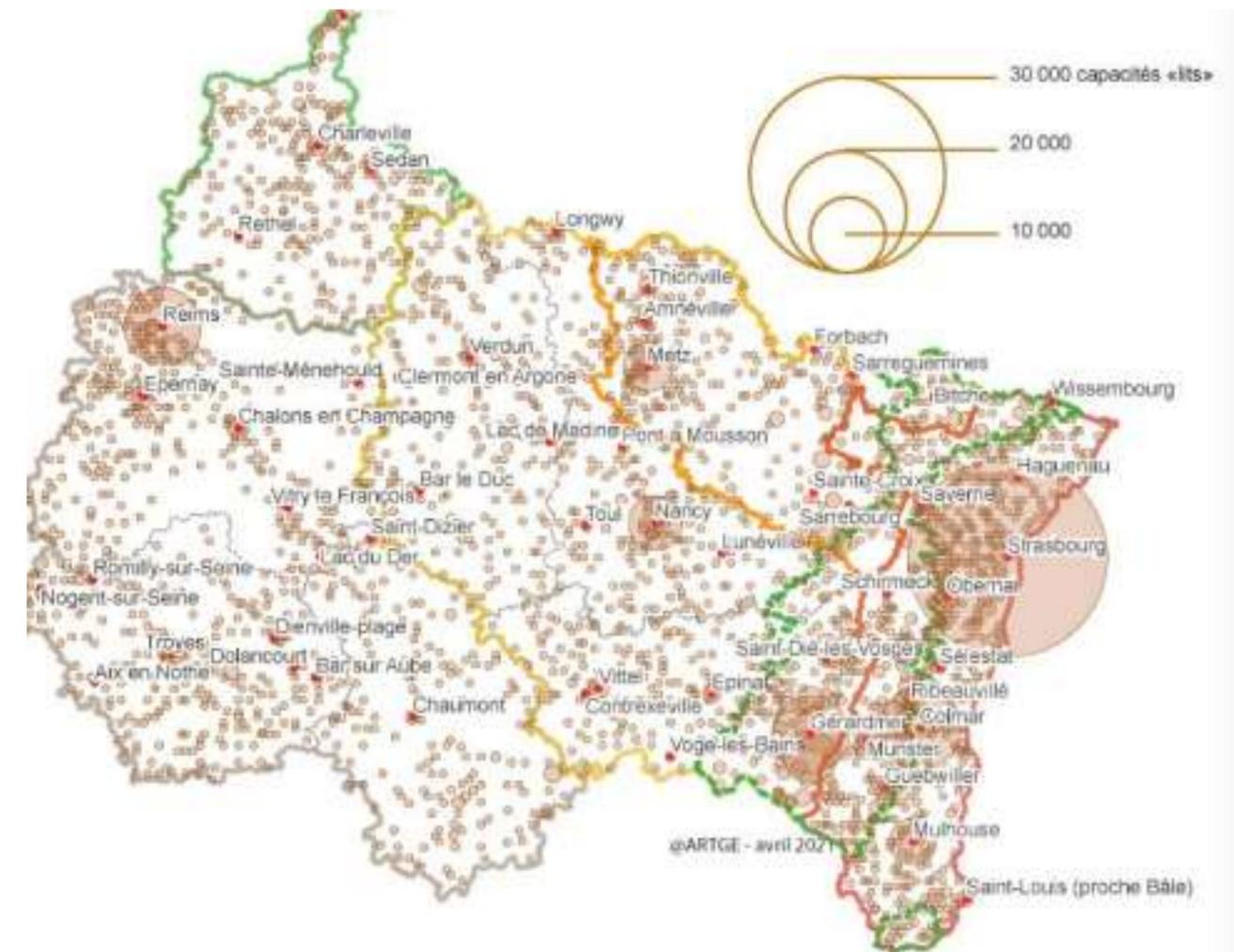
L'offre de lits marchands est largement diffuse sur toute la région avec des pôles de concentration en Alsace, sur le massif des Vosges et dans les agglomérations.

L'hôtellerie représente environ 24% des capacités marchandes et l'hôtellerie de plein air 26%.

732 332 lits  
touristiques  
(marchands et non  
marchands)

dont 217 332 lits  
marchands

L'offre en hébergements marchands en 2021



# Les activités et filières touristiques

La région compte 1 685 sites touristiques, culturels ou de loisirs recensés avec une prédominance de l'offre de visite sur la filière patrimoine industriel, artisanal, agricole et technique et également de la filière Viti vinicole.

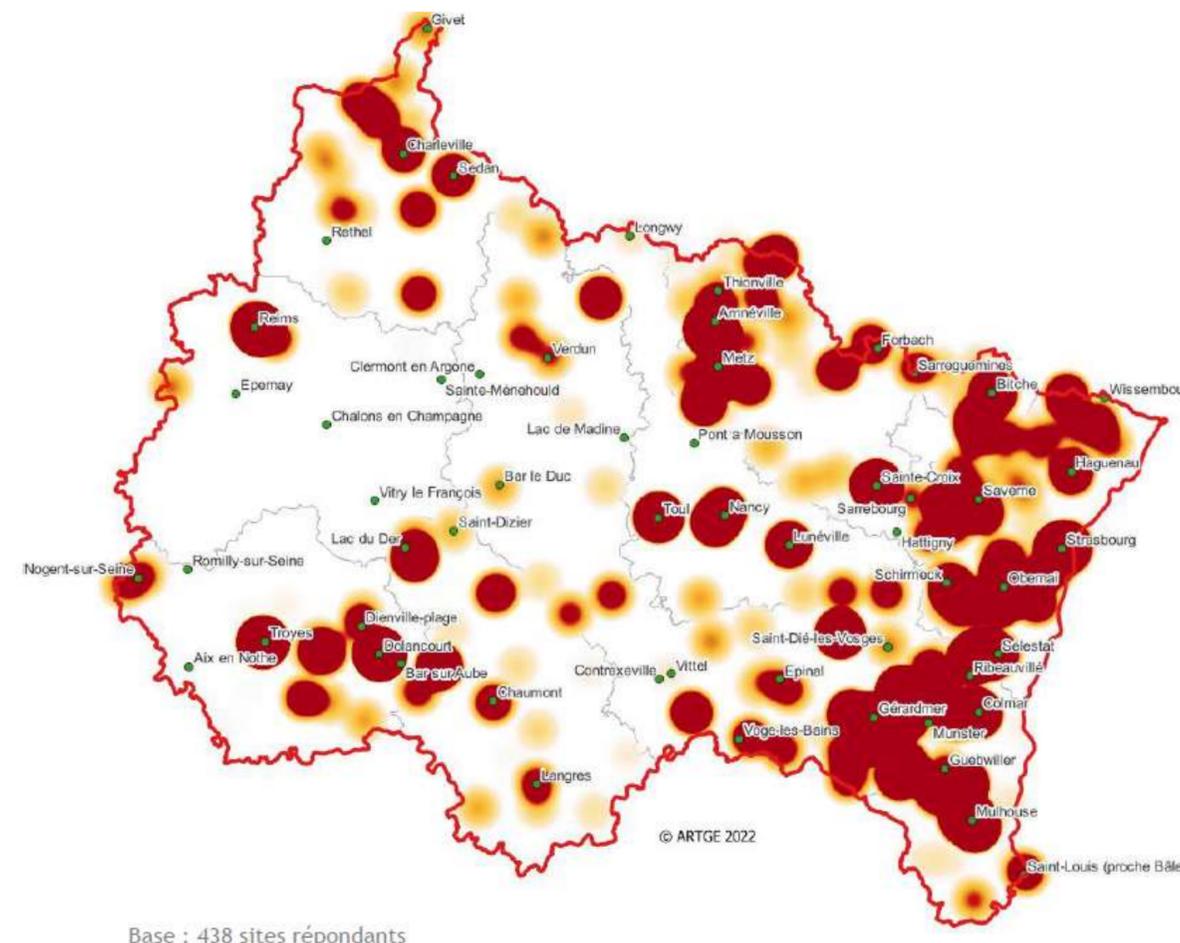
Les actions en matière de structuration de l'offre et d'attractivité s'organisent autour de 6 filières thématiques attractives et différenciantes pour le tourisme régional :

- le tourisme de mémoire
- les itinérances (pédestre, fluvial et cyclable)
- le tourisme urbain, patrimonial et culturel (dont savoir-faire et tourisme d'affaires)
- l'oenotourisme et la gastronomie
- le tourisme de nature
- le thermalisme et le bien être

## Les filières thématiques du Grand Est



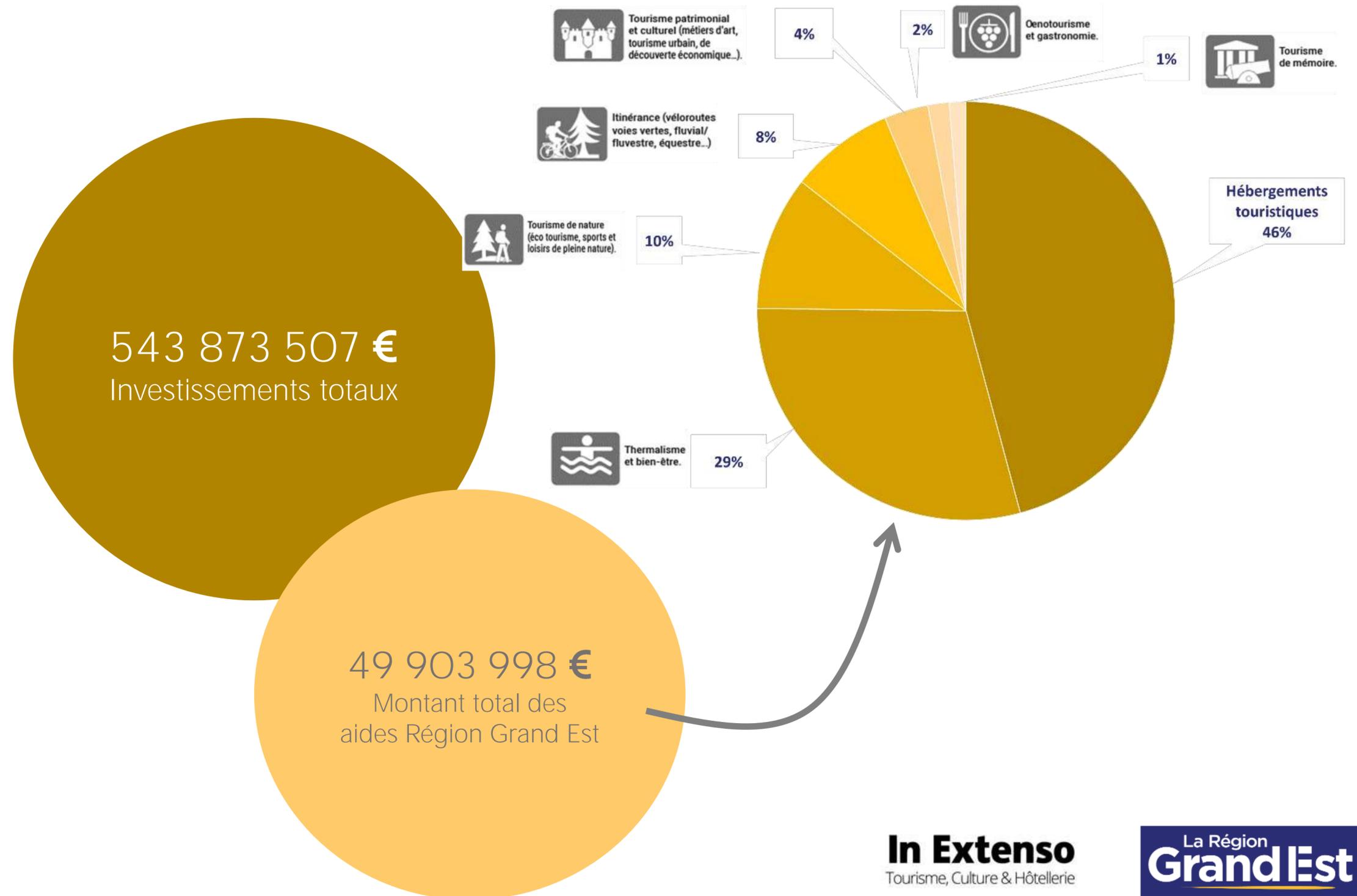
## Fréquentation 2021 des lieux de visite



# LES ACTIONS RÉGIONALES EN MATIÈRE DE TOURISME DEPUIS 2018

Entre 2018 et 2022, la Région Grand Est a aidé des investissements touristiques à hauteur de 544 millions d'€ en versant un montant global d'aides de quasiment 50 millions d'€.

Les aides régionales ont concerné à 46% des investissements en matière d'hébergements touristiques et à 29% des investissements dans le domaine du thermalisme et du bien être avec quelques projets phares tel que Grand Nancy Thermal, Vittel Horizon 2030 ou le pôle thermal d'Amnéville par exemple.



# DES ÉVOLUTIONS DU CONTEXTE À BIEN ANTICIPER

La révision du Schéma Régional de Développement Touristique intervient dans un contexte très changeant marqué par une succession de crises : crise sanitaire, crise environnementale, crise économique, crise géopolitique ...

Ainsi, le contexte global a très fortement évolué depuis 2017, en particulier autour de 5 grandes thématiques :

- L'évolution de la prise de conscience environnementale avec les questions de l'adaptation et celles de la limitation de l'impact ;
- Les évolutions économiques et démographiques avec leurs conséquences sur les consommations touristiques ;
- Les transformations numériques et technologiques et les besoins et possibilités qu'elles ouvrent ;
- Les évolutions réglementaires en cours ou à venir avec des conséquences fortes sur le tourisme ;
- Les évolutions sociétales et comportementales,

**CHANGEMENT  
EN COURS ...**



# LES CHANGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

Le contexte environnemental est au cœur des enjeux à la fois face à la nécessaire adaptation au changement climatique et face au besoin de réduction de la pression environnementale du tourisme.

La dégradation des conditions environnementales liée au réchauffement climatique impacte d'ores et déjà l'activité touristique avec des questions liées aux canicules, à la sécheresse, aux risques d'incendie, ... dans une région Grand Est marquée par un climat de type continental plus sensible aux questions de chaleur estivale.

Au-delà du besoin d'adaptation des offres touristiques et des territoires, il s'agit également de limiter l'impact négatif du tourisme en matière d'émissions de GES (le tourisme représentant 11% des GES nationaux), de pression sur les espaces naturels ou encore de consommation d'eau.

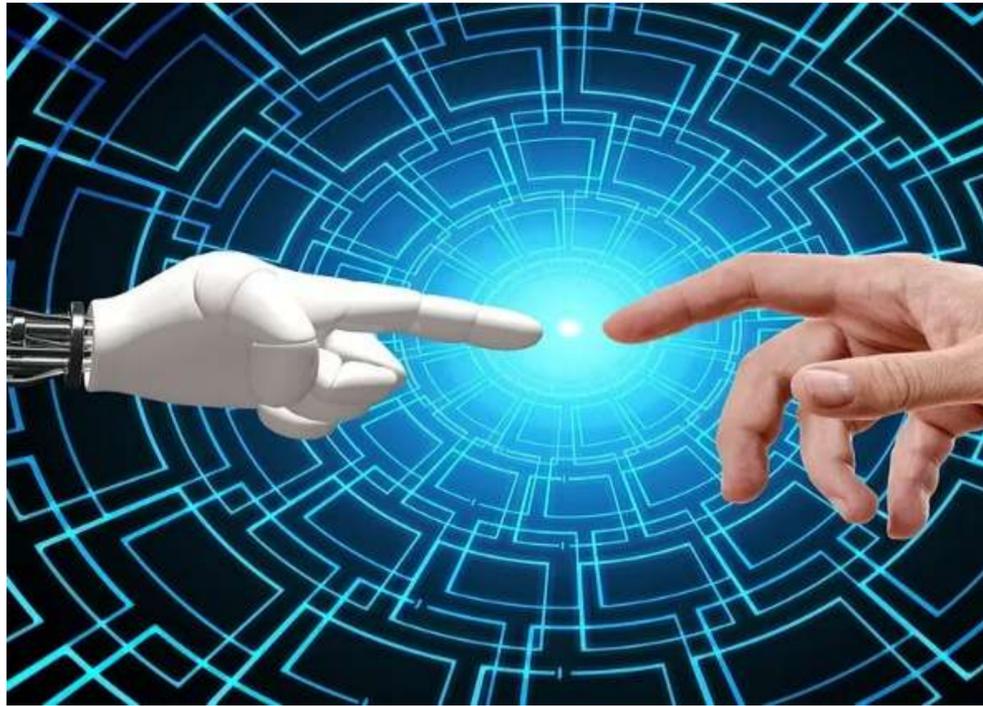


## LES ÉVOLUTIONS ÉCONOMIQUES

À moyen terme, le contexte inflationniste reste très marqué en France et en Europe mais avec, à ce stade, encore peu de conséquences sur le taux de départ en vacances des Français.

Cependant, le contexte renforce une tendance plus ancienne à la limitation des dépenses jugées « annexes » donc, en matière de tourisme, les activités pratiquées et la restauration avant tout.

À long terme, l'interrogation reste de mise et des crises financières et socio-économiques sont possibles ainsi qu'une potentielle transformation profonde du tissu productif sous l'effet des crises, transitions écologiques et énergétiques et de la transformation numérique ... avec des conséquences touristiques peu lisibles aujourd'hui.



## LES TRANSFORMATIONS NUMÉRIQUES

Les évolutions technologiques ont amené à une transformation profonde des usages avec le numérique : hyperflexibilité, immédiateté, télétravail ... avec d'importantes conséquences dans le tourisme et les manières d'informer, de promouvoir, de guider ...

On assiste à une forte hybridation des parcours entre physique et numérique, entre contact humain et digital, ...

Les technologies immersives se développent également comme des éléments d'attractivité touristique et des révolutions potentielles se préparent autour du métavers. On assiste également à un mouvement de balancier avec des phénomènes de rejet du numérique et de recherche de slow life, de low tech ...

## LES ÉVOLUTIONS RÉGLEMENTAIRES

Sous la pression des évolutions climatiques, on assiste au développement de réglementations et objectifs climatiques de plus en plus contraignants sur l'isolation des bâtiments, les consommations d'énergie ou d'eau, ... qui doivent être anticipés pour éviter des adaptations « dans l'urgence de la nécessité ». Le décret tertiaire en cours de finalisation par exemple aura d'importantes conséquences potentielles pour les hébergeurs touristiques.

Les réglementations à venir sur la consommation de foncier font aussi poser des questions sur le développement de nouveaux projets, sur le renforcement de la concurrence entre les modes d'utilisation des sols ...

Enfin, les phénomènes de rejet d'un tourisme parfois vécu comme « sur tourisme » pourrait pousser à des réglementations contraignantes.



# LES ÉVOLUTIONS SOCIÉTALES

La population mondiale augmente, vieillit et s'enrichit mais avec un phénomène de « démoyennisation » des pays développés et de « moyennisation » des pays en développement.

Les appels à la sobriété, à des limitations volontaires, dans un contexte de contraintes environnementales fortes, se multiplient et deviennent des tendances de fond.

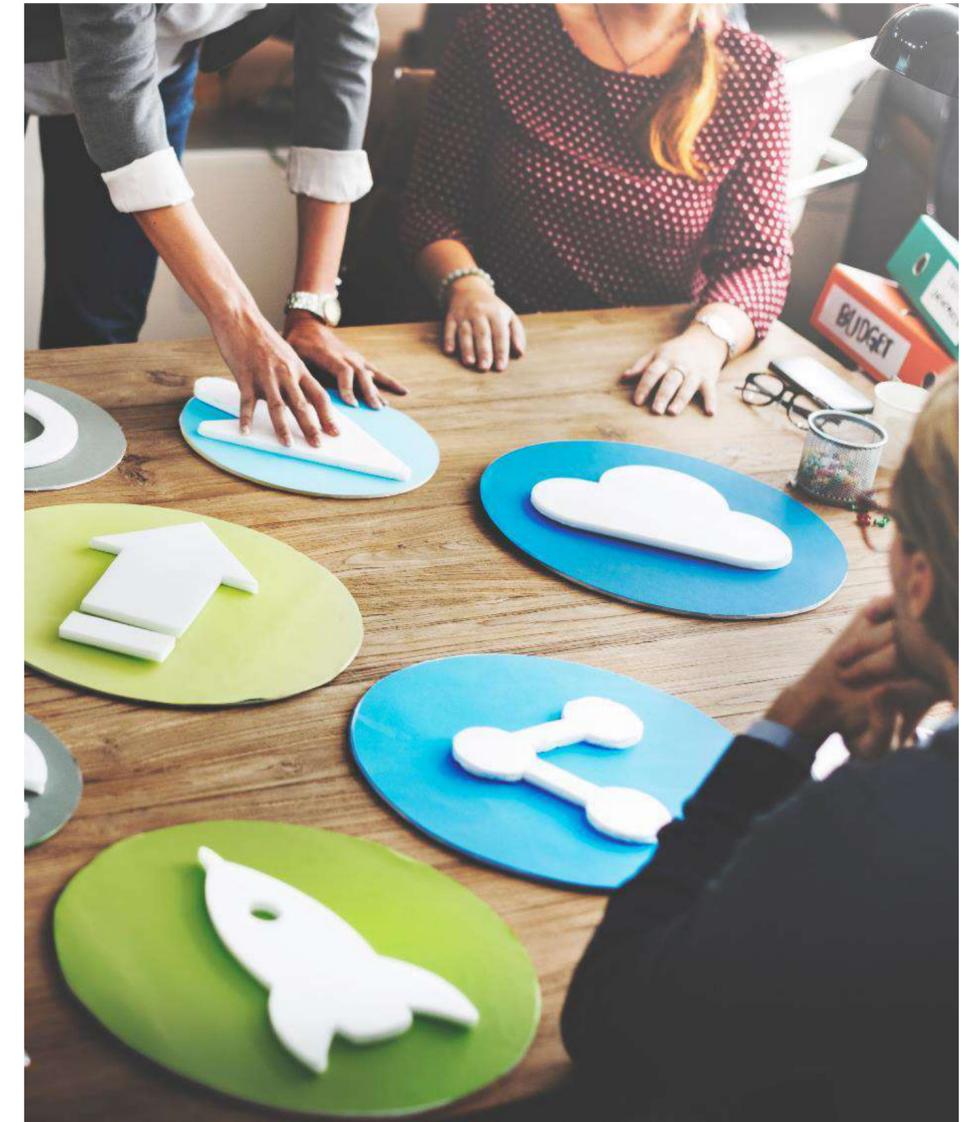
La crise sanitaire semble avoir renforcé une tendance à la recherche de nouvelles proximités géographiques : circuits courts, tourisme de proximité... tendance porteuse au regard de la « zone de chalandise » du Grand Est.

Une place forte des consommations « culturelles et de loisirs » et également une place très forte des consommations « à domicile » (streaming vidéo, ...).

Une simplification de plus en plus marquée des actes d'achat (attendue également dans le tourisme) et le développement d'une économie de la fonctionnalité face à une économie de la possession.

Une société plus « fluide » et inclusive, marquée par l'immédiateté et l'hyperflexibilité, la simplicité (dans les actes d'achat, les parcours clients, les mobilités, ...)

Une évolution du rapport au travail (quête de sens, grande démission, conditions de travail) avec des conséquences potentielles sur son pendant du « temps libre ».



# Partie 3 — Les enjeux touristiques vus par les acteurs locaux

# LA VISION DES ACTEURS INTERROGÉS LORS DES ENTRETIENS

22 personnes ont été interrogées durant la phase 1 de la révision du Schéma Régional de Développement du Tourisme en Région Grand Est.

## Des enjeux spécifiques identifiés sur les filières clés :

- Une filière tourisme de nature et itinérance majeure dans un contexte de changement climatique, où la région Grand Est peut apparaître comme un « poumon vert ».
- Une filière bien-être et thermalisme qui dans la tendance nationale, s'appuie de plus en plus sur les activités de bien-être et de remise en forme.
- Un tourisme de mémoire qui perd de la vitesse et donc un enjeu de modernisation et de mise en récit.

## Des grands défis à travailler demain :

- Un constat partagé sur la nécessité d'adaptation du territoire et de la chaîne de services touristiques au contexte environnemental notamment sur la question des mobilités durables. Selon les acteurs, un vrai équilibre est à trouver entre transformation durable et retombées économiques afin d'œuvrer à un tourisme rétributif pour les habitants et les territoires. La Région doit ainsi pouvoir accompagner les acteurs touristiques sur ces questions.
- Selon les acteurs interrogés, l'enjeu est de pouvoir décliner par territoire ou marque la stratégie de promotion globale et d'adapter les outils et moyens de promotion en lien avec la Région.
- Enfin, un enjeu de clarification des rôles et des missions de chacun pour faciliter l'identification des personnes référentes, la transmission de l'information et la coordination des acteurs aux différentes échelles. Plus spécifiquement sur le rôle de la Région, les acteurs mentionnent l'accompagnement à la transition écologique, l'ingénierie mais également le recrutement et la formation.



*Un besoin de développer les complémentarités entre filières afin d'avoir une meilleure cohérence, articulation des offres et de les adapter aux besoins des territoires*

Une filière nature & itinérance qui constitue un enjeu pour l'image de la Région

Une filière bien être et thermalisme qui se développe autour des activités de bien-être

Un tourisme de mémoire à moderniser pour identifier le territoire comme « une terre d'histoires et d'innovation »



*Le secteur DOIT s'adapter au changement climatique ! C'est incontournable.*

Mieux mailler le territoire et faciliter les liaisons entre les principaux sites/points d'intérêts touristiques

Allier préservation des espaces naturels et développement touristique

La Région comme référent en matière de développement durable



*La promotion pourrait se travailler localement selon les spécificités et cibles des territoires ...*

Gagner en flexibilité tout en assurant une coordination à l'échelle régionale

Avoir une communication institutionnelle mais également rencontrer les prescripteurs

Des habitants qui doivent devenir des prescripteurs de leurs territoires



*La multiplicité des échelles complexifie la coordination des actions*

Clarifier les missions des différents acteurs

Coordonner les actions et mettre en relation les acteurs

Accompagner les acteurs à l'échelle régionale sur des questions de transition, d'ingénierie et de recrutement

# LA VISION DES ACTEURS EXPRIMÉE DANS LES RÉUNIONS TERRITORIALES

*217 acteurs ont participé à six réunions territoriales durant la phase 1 de la révision du Schéma Régional de Développement du Tourisme en Région Grand Est*

Premier temps de travail sur les enjeux touristiques pour demain :

- **Tourisme durable et enjeux climatiques** : des changements climatiques qui impliquent une nécessaire adaptation et une limitation de l'impact des activités touristiques sur l'environnement. Également, une volonté de développer des offres durables en adéquation avec les attentes des clientèles.
- **Image et notoriété** : un enjeu global de visibilité et de notoriété avec l'existence de marques plus ou moins fortes. Des participants qui se questionnent sur la manière de raconter leur territoire, valoriser l'existant et se différencier des autres destinations.
- **Accessibilité et mobilité** : un travail sur le maillage des territoires et notamment le dernier kilomètre via le développement de mobilités durables et/ou innovantes (un sujet moins abordé dans les Vosges)
- **Travail sur l'offre — filières thématiques** : des enjeux de qualification de l'offre existante par filière mais également de développement en capitalisant sur les spécificités et atouts des territoires tout en notant les risques de potentielle uniformisation. Selon les territoires, des enjeux concernant l'hébergement en termes de qualité et modernisation de l'existant mais aussi de maintien de l'offre (transmission/reprise d'établissements) et de développement sur les territoires d'intérieur (Lorraine, Ardennes et Vosges)
- **Accompagnement des acteurs** : un travail sur l'accompagnement des acteurs sur les questions d'adaptation et de transition de l'offre mais également sur des sujets de recrutement et de formation (notamment en Alsace et Moselle)
- **Clientèles** : des enjeux spécifiques selon les territoires mais une diversification des clientèles sur le segment jeune et une volonté de développer le tourisme de proximité (dont frontalier). Une question également de meilleure répartition des flux sur les territoires les plus touristiques et d'équilibre entre les habitants et touristes (notamment dans les Vosges et en Alsace).



# LA VISION DES ACTEURS EXPRIMÉE DANS LES RÉUNIONS TERRITORIALES

Deuxième temps de travail sur les enjeux de demain pour les filières :

*Une filière tourisme de nature et itinérances suivi du tourisme patrimonial et culturel qui sont classées comme prioritaires par les participants.*

- Tourisme de nature et itinérances : Un rapprochement entre les deux filières qui sont considérées comme complémentaires par les acteurs. Des enjeux de promotion et visibilité mais aussi de structuration et mise en réseau des offres avec en parallèle un développement des services adaptés. Les acteurs identifient également un travail de gestion des flux, de préservation des espaces, de sensibilisation des acteurs et donc de conciliation des usages.
- Tourisme patrimonial et culturel : Une filière qui doit se développer en lien avec le tourisme de nature. Des enjeux d'attractivité, de visibilité (notamment via la digitalisation des offres) et de valorisation de l'existant mais également de modernisation pour répondre aux attentes des visiteurs. Plus spécifiquement, une volonté de mettre en tourisme l'artisanat et le savoir-faire local, notamment par le développement du tourisme de savoir-faire.
- Des filières plus spécifiques identifiées sur certains territoires :
  - Oenotourisme et gastronomie en Champagne, Moselle et Alsace avec des enjeux de qualification de l'offre, de diversification des clientèles, de favorisation des débouchés locaux et d'accompagnement des professionnels dans la mise en tourisme de leur offre
  - Bien-être et thermalisme en Lorraine et Moselle avec une volonté de renforcer la promotion de l'existant en mettant notamment en avant la notion globale de bien-être mais également un enjeu sur la transition énergétique des structures



Crédits photos : ART Grand Est

# LA VISION DES ACTEURS EXPRIMÉE DANS LES RÉUNIONS TERRITORIALES

Troisième temps de travail sur l'écosystème touristique et les interactions entre territoires :

- Des territoires avec des liens thématiques spécifiques notamment sur les filières signatures priorisées.
  - Un tourisme de mémoire largement identifié par les acteurs et à travailler en réseau avec les différents territoires.
  - Également des liens avec d'autres filières mentionnés par exemple sur le tourisme industriel, savoir-faire et artisanat entre la Champagne, l'Alsace, la Moselle et la Lorraine.
- Des problématiques communes entre certains territoires :
  - Un partage de bonnes pratiques (par exemple sur les questions de massif entre les Vosges et les Ardennes).
  - Des réponses communes sur certaines filières (par exemple la promotion de la filière œnotourisme).
- Des territoires qui se reconnaissent comme des marchés émetteurs de clientèles mais des acteurs qui relèvent néanmoins des enjeux sur la mobilité entre les différents sites touristiques.
- Des relations avec les régions voisines et territoires transfrontaliers portant sur des thématiques d'offres similaires mais également sur des enjeux de captage de clientèles.
- La Région Grand Est identifiée par les acteurs pour ses compétences en matière d'accompagnement économique et technique mais également sur des questions thématiques ainsi que de promotion et commercialisation



# LA VISION DES PARTICIPANTS À L'ATELIER « HÉBERGEMENTS »

L'atelier hébergement, qui a réuni 40 participants en visioconférence, s'est déroulé le 15/03/2023 et s'est organisé en deux temps de travail.

## Questionner les hébergements touristiques et leurs enjeux pour demain :

Les participants ont identifié différents enjeux dans les domaines environnementaux, économiques et sociaux.

- En matière d'environnement, les enjeux relevés par les acteurs portent avant tout sur les évolutions réglementaires à venir et le besoin d'accompagnement pour les intégrer au mieux (décret tertiaire, réglementation d'urbanisme, loi Egalim, etc.). Le soutien public est jugé indispensable pour la transition environnementale. D'autre part, les acteurs identifient les questions de mobilités durables et de communication sur les offres durables.
- En matière d'économie, la question de la transmission des entreprises, en particulier pour l'hôtellerie rurale, est centrale. Les acteurs pointent le besoin de préserver le maillage géographique et la diversité de gamme de l'offre ainsi que le besoin d'innovation dans l'offre. Ils souhaitent plus de souplesse dans les dispositifs d'aides économiques régionaux pour une adaptation fine aux besoins de chaque territoire.
- Enfin, en matière sociale, les enjeux de recrutement et de valorisation des métiers restent prioritaires. La question de la consolidation des hébergements de groupe et du Tourisme Social et Solidaire est également citée comme un enjeu fort par les participants.

## Comment répondre à ces enjeux ?

### • Sur l'hôtellerie :

Besoin d'une meilleure communication/partage de bonnes pratiques	Volonté de développer des hébergements insolites mais un besoin d'avoir en parallèle des territoires facilitateurs
Favoriser l'ingénierie et identifier le savoir-faire de chacun (référents dans certains domaines spécifiques)	Des enjeux de recrutement et de formation
Mobilité : un travail sur le dernier kilomètre	Des enjeux sur les critères des dispositifs de financement
Mieux structurer l'offre pour gagner en visibilité et préserver sa diversité ainsi que le bon maillage territorial	

### • Sur les autres hébergements :

Des contraintes administratives encore trop lourdes	Développer les actions avec les pays limitrophes / partage de bonnes pratiques
Des enjeux d'accompagnement des acteurs notamment sur les questions de réglementation, de transition, etc.	Diversifier les types d'aides et les critères d'accès aux aides en fonction des territoires
Sensibiliser les clientèles aux enjeux environnementaux	Des enjeux de recrutement et de formation (valorisation/promotion des métiers, logements, mobilités, etc.)

# LA VISION DES ACTEURS EXPRIMÉE DANS L'ENQUÊTE EN LIGNE <sup>1</sup>

*Le questionnaire «Schéma Régional de Développement du Tourisme» a recueilli 104 contributions. Presque la moitié des répondants sont des collectivités ou offices de tourisme. La répartition des répondants par département est relativement cohérente avec l'activité touristique des territoires. Cependant, le nombre de répondants est peu significatif au niveau de chacun des départements et ne permet pas systématiquement des tris croisés par territoire.*

Concernant les filières à travailler, la majorité des répondants ont mis le tourisme de nature en priorité 1 en y intégrant les activités de pleine nature en montagne, l'enjeu de l'agritourisme et les itinérances dont le fluvial en particulier. Le tourisme patrimonial et culturel est classé en deuxième position et certains répondants soulignent la dimension industrielle (notamment le tourisme minier). Enfin l'œnotourisme, brassitourisme et gastronomie arrive en troisième position.



Sur les hébergements, les répondants pointent un enjeu de qualification de l'offre existante en premier lieu. Sur certains départements, les acteurs mettent également en avant le développement de nouveaux types d'hébergements. Plus ponctuellement, les enjeux de renforcement de la commercialisation en ligne, de rénovation énergétique des hébergements et de réduction de leur impact environnemental sont identifiés. Les enjeux de recrutement sont cités mais par un faible nombre de répondants.

Sur les autres filières touristiques, les enjeux identifiés par les répondants sont relativement similaires : priorité à la qualification des offres pour les sites et activités, pour la restauration, pour le tourisme d'affaires et pour les événements et animations.

La promotion des offres arrive, le plus souvent en deuxième enjeu ainsi que des enjeux spécifiques comme les mobilités entre sites touristiques ou encore l'élargissement des horaires d'ouverture des restaurants.

<sup>1</sup> Les résultats de l'enquête en ligne sont consultable sur le site [Ma Région Demain](#)

# LA VISION DES ACTEURS EXPRIMÉE DANS L'ENQUÊTE EN LIGNE

Concernant le tourisme durable l'enjeu majeur identifié est celui du développement des mobilités touristiques moins impactantes suivi par un travail de réduction globale de l'impact du tourisme sur les espaces naturels et sur la biodiversité. Pour la majorité des répondants, l'offre de mobilités touristiques sans voiture est jugée peu satisfaisante, 33% des répondants mettent déjà en place des mesures et 26% ont déjà lancé un travail en faveur de l'accessibilité sans voiture à leur activité ou territoire touristique.

Trois autres enjeux également identifiés par les répondants : l'adaptation du secteur touristique à l'élévation attendue des températures, l'adaptation du secteur touristique aux sécheresses à venir et la réduction de l'impact du tourisme sur les émissions de gaz à effet de serre.

Concernant les clientèles, les potentiels principaux à travailler dans les années à venir sont les clientèles européennes limitrophes, les clientèles de la Région et des départements de proximité. En termes de typologie, les couples Best Agers (+ de 50 ans) et les couples actifs (30-50 ans) sont jugés prioritaires. Les familles et les clientèles de luxe arrivent ensuite.

Enfin, les dispositifs de conseil et **d'accompagnement en ingénierie** mis en place par la Région et l'Agence Régionale du Tourisme Grand Est sont bien connus par les répondants (47%). Les besoins en termes d'accompagnement complémentaire sont pluriels mais l'accompagnement à l'innovation, le soutien à la promotion commerciale et les prévisions et analyses prospectives obtiennent le plus de réponses.



# Partie 4 — Les défis transverses à relever

# 9 DÉFIS TRANSVERSAUX COMMUNS AUX FUTURS SCHÉMAS RÉGIONAUX

1. Optimiser l'usage des sols : rareté, tensions et concurrence d'usage sur le foncier



2. Viser la souveraineté énergétique et alimentaire



3. Assurer la mobilité décarbonée des biens et des personnes



4. Préserver et valoriser durablement les ressources naturelles et restaurer la biodiversité



5. Apporter des réponses à la pénurie de compétences



6. Accompagner la mutation des entreprises et des activités



7. Valoriser le Grand Est et ses diversités territoriales



8. Promouvoir la coopération infrarégionale et transfrontalière



9. Accompagner les évolutions démographiques et assurer une santé globale



# AVEC LEUR DÉCLINAISON EN DÉFIS SPÉCIFIQUES POUR LE TOURISME

1. Optimiser l'usage des sols : rareté, tensions et concurrence d'usage sur le foncier
2. Viser la souveraineté énergétique et alimentaire
3. Assurer la mobilité décarbonée des biens et des personnes
4. Préserver et valoriser durablement les ressources naturelles et restaurer la biodiversité
5. Apporter des réponses à la pénurie de compétences
6. Accompagner la mutation des entreprises et des activités
7. Valoriser le Grand Est et ses diversités territoriales
8. Promouvoir la coopération infrarégionale et transfrontalière
9. Accompagner les évolutions démographiques et assurer une santé globale



## Garantir les conditions de la pérennité de l'activité touristique en :

- Apportant des réponses à la pénurie de compétences dans le tourisme par le recrutement et la formation ;
- **Accompagnant l'adaptation des offres et services touristiques aux conséquences du changement climatique (sur l'eau, les canicules, la neige, ...)** ;
- Aidant les professionnels à adapter leurs offres aux nouvelles attentes des clientèles ;
- Assurant une mise en marché efficace et adaptée de **l'offre** par la digitalisation et la sélection des marchés prioritaires.

Assurer la durabilité et la soutenabilité du tourisme sur le long terme en :

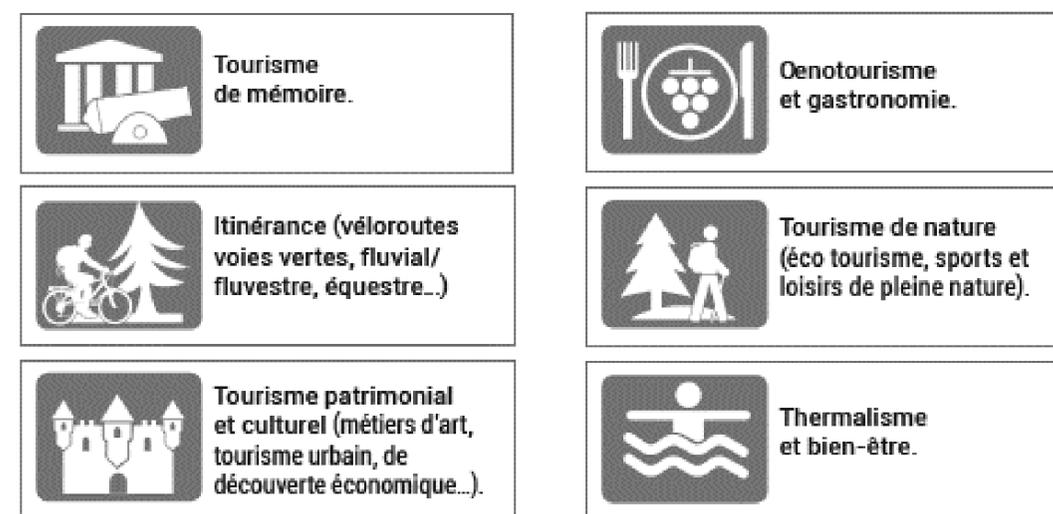
- Limitant **l'impact** du tourisme sur les ressources naturelles, le climat et la biodiversité ;
- Assurant la mobilité décarbonée des flux touristiques pour réduire leur impact sur les émissions de GES ;
- Valorisant la diversité territoriale du Grand Est et en assurant un développement touristique répondant aux besoins des territoires ;
- Veillant au bon équilibre entre **l'activité** touristique et la vie quotidienne des résidents.

# Partie 5 — La réponse stratégique aux grands défis touristiques

# UNE STRATÉGIE TOURISTIQUE RÉVISÉE, QUI S'ADAPTE AU CONTEXTE

La stratégie régionale de développement touristique reste assise sur les grandes lignes stratégiques du précédent schéma en termes de compétitivité économique du tourisme, de production touristique, de gestion partagée des datas, de digitalisation, d'adaptation au changement climatique et aux comportements des clientèles.

Cette stratégie d'un « tourisme de sens » s'appuie sur l'offre de **6 filières thématiques prioritaires** du Grand Est qui constitue, aujourd'hui encore, un élément central de la politique touristique régionale :



Si ces thèmes restent centraux dans le développement touristique, la nouvelle stratégie vient mettre à jour la réponse régionale au regard des évolutions du contexte marqué, en particulier, par le développement des flux touristiques de proximité, par l'accélération des enjeux climatiques et environnementaux, par les crises énergétiques et économiques impactant les moyens financiers des ménages et par des tensions ponctuelles mais croissantes entre développement touristique et qualité de vie des résidents.

# UNE VISION STRATÉGIQUE : UN TOURISME « D'ÉQUILIBRE »

Même si l'activité touristique régionale, comme nationale, retrouve en 2023 peu ou prou son niveau d'avant crise sanitaire, la période 2020 — 2023 a profondément modifié le contexte général de l'activité.

La stratégie régionale du tourisme vise à encourager un développement touristique solidement assis sur de **nouveaux équilibres** tenant compte de ces bouleversements :

- Un **équilibre géographique** pour une meilleure répartition des flux et des retombées économiques du tourisme sur les territoires.
- Un **équilibre qualitatif** dans des séjours touristiques, permettant de prendre le temps de découvrir la diversité et les richesses des territoires tout en pratiquant des activités expérientielles et pleines de sens.
- Un **équilibre entre les flux touristiques et les ressources locales** dans une optique de durabilité.
- Un **équilibre** entre qualité des séjours **pour les touristes et** qualité de vie **des habitants**.
- Un **équilibre** entre les différents types d'offres touristiques **pour un accès au tourisme du plus grand nombre**.

Ce sont ces nouveaux équilibres que la stratégie régionale du tourisme entend développer dans la région Grand Est.

# UN LEVIER D'ACTION CENTRAL : LE TRAVAIL SUR L'OFFRE

Les nouveaux équilibres qui sont au cœur de la stratégie régionale demandent un travail sur toute la chaîne de valeurs du tourisme.

Les principaux **leviers d'actions** pour agir sur cette chaîne de valeurs portent **en priorité sur l'offre**, car son évolution et son adaptation sont des moteurs de développement et de transition.

Il s'agit donc de poursuivre et d'accélérer la dynamique des actions menées dans le précédent schéma en travaillant en particulier sur **l'offre des filières thématiques** et la **digitalisation** de l'offre comme leviers d'attractivité.

D'autre part, le travail sur l'offre doit permettre d'anticiper les conséquences du changement climatique et de **réduire l'impact du tourisme** sur son environnement naturel et humain.

Enfin, un suivi précis de l'évolution de l'offre et de la demande touristique, à travers **l'observation et l'analyse de la data touristique**, est indispensable pour évaluer l'efficacité des politiques menées, suivre les tendances et anticiper les évolutions de demain.

C'est bien par une action directe sur l'offre touristique que la stratégie régionale entend influencer sur le développement touristique en développant in fine une offre adaptée aux attentes des clientèles, positionnée sur les filières thématiques de la région et localisée sur les territoires pouvant et souhaitant accueillir les flux qui seront ainsi générés vers ces offres.

# Partie 6 — Les objectifs touristiques régionaux déclinés autour de 7 orientations

# UNE VISION QUI SE DÉCLINE EN 7 ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

La vision stratégique régionale se décline en **7 orientations** qui sont autant d'axes de travail guidant la mise en œuvre des actions de la stratégie.

Ces orientations décrivent les champs dans lesquels interviendra l'action régionale pour porter son ambition de tourisme d'équilibre et ses réponses aux 9 défis transversaux pour la Région Grand Est.

Elles reposent sur les **3 piliers** du plan de relance du tourisme régional suite à la crise sanitaire :

- la transformation numérique de la filière touristique ;
- la transition vers un tourisme plus durable et plus responsable ;
- la notoriété des destinations via la marque Explore Grand Est (territoires, destinations, filières).

Pour chaque orientation, le Schéma Régional de Développement du Tourisme décrit, ci-après, les objectifs visés, les thèmes sur lesquels agir, les indicateurs de résultats et les « actions totem » qui seront mis en œuvre.

## UN TOURISME RESPONSABLE

Aider professionnels et territoires à anticiper les conséquences du changement climatique sur le tourisme et à réduire leur impact.

## UNE ÉCONOMIE TOURISTIQUE RÉSILIENTE

Aider les professionnels à garantir et à consolider et l'économie touristique régionale à long terme.

## DES MOBILITÉS DURABLES

Développer les mobilités touristiques bas carbone et/ou innovantes pour venir et se déplacer dans le Grand Est.

## UNE DIVERSITÉ TERRITORIALE

Accompagner le développement du tourisme, sur l'ensemble de la région, répondant au besoin des territoires.

## UN TOURISME POUR TOUS

Développer les flux touristiques sur les offres adaptées à tous pour aider leur déploiement.

## LA NOTORIÉTÉ ET LA COMMERCIALISATION DE L'OFFRE

Assurer une promotion et une mise en marché efficace des offres touristiques du territoire.

## UNE COOPERATION INTER-ACTEURS

Mettre en place une gouvernance partagée solide et efficace avec les acteurs publics et privés de l'écosystème touristique régional.



# DES LEVIERS D' ACTIONS POUR PORTER LA MISE EN ŒUVRE DE CES ORIENTATIONS

Pour mettre en œuvre concrètement ces orientations, la Région, l'Agence Régionale du Tourisme et leurs partenaires vont s'appuyer sur **5 leviers d'actions transversaux** qui sont autant d'outils pour agir sur l'activité touristique.

Les actions en matière de structuration de l'offre et d'attractivité s'organisent autour de **6 filières thématiques** attractives et différenciantes pour le tourisme régional :

 **TOURISME DE MÉMOIRE**

 **ITINÉRANCE** (VÉLOROUTES, VOIES VERTES, FLUVIAL / FLUVESTRE, ÉQUESTRE...)

 **TOURISME PATRIMONIAL**

 **GENOTOURISME ET GASTRONOMIE**

 **TOURISME DE NATURE** (ÉCO TOURISME, SPORTS ET LOISIRS DE PLEINE NATURE)

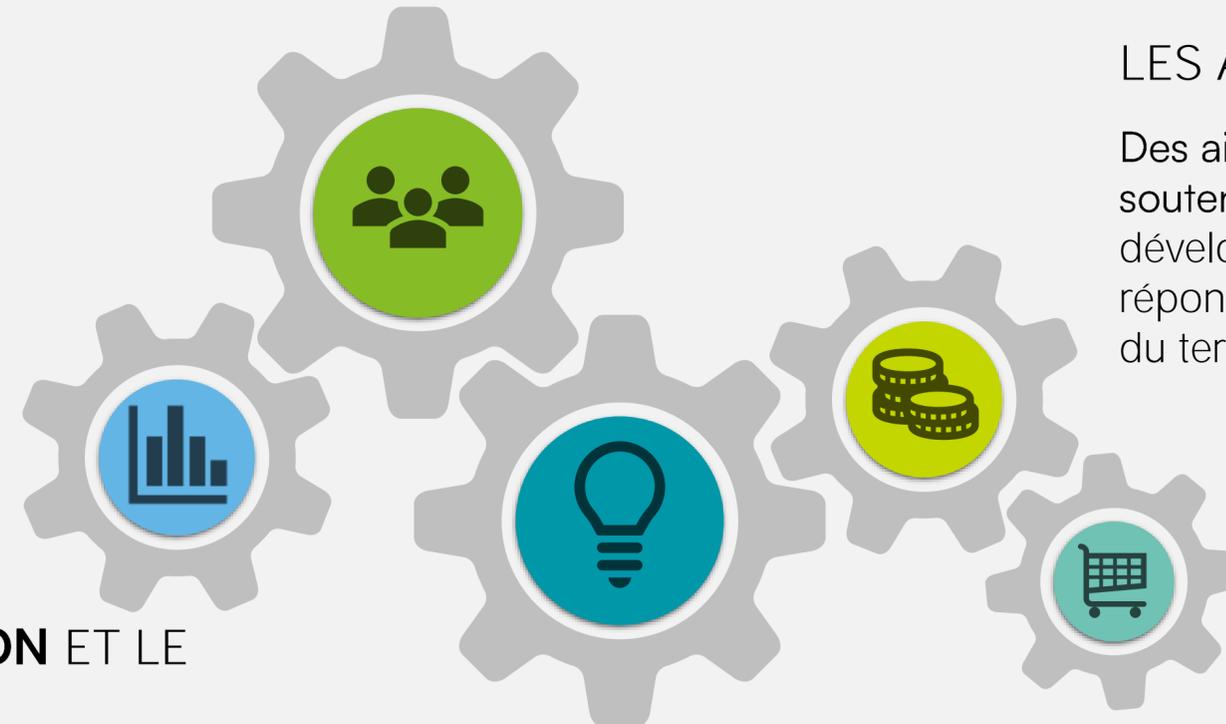
 **THERMALISME & BIEN-ÊTRE**

## DES INSTANCES COLLECTIVES

Des clubs et instances collectives pour assurer la gouvernance globale du Schéma.

## LES AIDES FINANCIÈRES

Des aides à l'investissement pour soutenir l'adaptation et le développement des offres répondant aux besoins et attentes du territoire et des clientèles?



## LES DATAS, L'OBSERVATION ET LE NUMÉRIQUE

Les datas au cœur du dispositif comme source de connaissance, d'anticipation, de suivi, d'évaluation ...

## L'ACCOMPAGNEMENT EN INGÉNIERIE

Une ingénierie pour apporter conseils, expertises, accompagnement aux porteurs de projets.

## EXPLORE GRAND EST

Un outil d'accélération à la commercialisation des offres touristiques régionales.

# FICHE ORIENTATION TOURISME RESPONSABLE

## OBJECTIFS

La prise en compte des enjeux de durabilité et de responsabilité du tourisme devient un incontournable à la fois pour adapter l'offre aux effets du changement climatique, pour limiter l'impact négatif de l'activité touristique mais aussi pour répondre aux attentes des clientèles de plus en plus fortes dans ce domaine.

6 objectifs principaux :

- Sensibiliser, acculturer et former les acteurs touristiques et les visiteurs à une vision partagée des enjeux du tourisme durable en Grand Est ;
- Evaluer et suivre le niveau de durabilité de l'activité touristique du Grand Est à l'aide d'indicateurs dédiés à la demande, à l'offre et aux territoires ;
- Accompagner professionnels et territoires dans la réduction des impacts négatifs de leur activité sur l'environnement, dans l'adaptation aux conséquences du changement climatique ;
- Structurer une offre touristique durable en s'appuyant sur l'engagement des prestataires et des territoires dans une démarche de progrès ;
- Valoriser les offres touristiques durables auprès des cibles potentielles pour en faire des éléments d'attractivité touristique différenciants et encourager les clientèles à consommer des offres plus responsables et moins consommatrices en énergie et en eau ;
- Optimiser les flux touristiques et lutter contre la sur-fréquentation touristique .

## INDICATEURS CLÉS

- Nombre total d'établissement d'hébergements touristiques marchands en Grand Est ;
- Nombre d'établissements d'hébergements touristiques marchands possédant une labellisation environnementale ou durable au niveau régional ;
- Nombre d'établissements d'hébergements touristiques marchands soutenus par la Région ayant réalisé des travaux pour proposer une offre moins impactante ;
- Nombre d'hébergements marchands possédant une labellisation environnementale ou durable répertoriés sur la plateforme Explore Grand Est
- Nombre d'entreprises touristiques accompagnées en ingénierie dans leur transition environnementale par diagnostic, assistance à maîtrise d'ouvrage, soutien des ADT/CDT/ART et formation ;
- Nombre de prestations touristiques (hors hébergements) affichant une offre durable sur la plateforme Explore Grand Est
- Nombre de km de voies vertes créés et soutenus par la Région ;

## Réponse apportée aux défis régionaux

Optimiser l'usage des sols	Viser la souveraineté énergétique et alimentaire	Assurer la mobilité décarbonée des biens et des personnes	Préserver et valoriser durablement les ressources naturelles et restaurer la biodiversité	Apporter des réponses à la pénurie de compétences	Accompagner la mutation des entreprises et des activités	Valoriser le Grand Est et ses diversités territoriales	Promouvoir la coopération infrarégionale et transfrontalière	Accompagner les évolutions démographiques et assurer une santé globale
			 					

# FICHE ORIENTATION TOURISME RESPONSABLE

## CONTENU / THÈMES À TRAVAILLER

- Poursuivre les actions de sensibilisation et de formation des acteurs et des clientèles touristiques ;
- Faciliter l'accès à l'information relative à l'empreinte environnementale des activités touristiques et aux dispositifs d'accompagnement technique et financier pour la rénovation énergétique des bâtiments, la réduction des consommations d'eau, d'énergie des activités touristiques et la réduction des déchets ;
- Réduire l'empreinte environnementale des activités touristiques (hébergement, restauration, sites et infrastructures de loisirs, de tourisme d'affaires et événementiel) : implantation, rénovation, choix des matériaux et utilisation d'énergies renouvelables ;
- Mobiliser les opérateurs sur l'ensemble des critères environnementaux : gestion des déchets, gestion de l'eau, préservation des paysages, ... ;
- Valoriser les démarches vertueuses des opérateurs et mettre en avant, dans les outils et actions de promotion et de commercialisation touristique, des offres touristiques « durables » ;
- Faire du tourisme un acteur de la préservation de la biodiversité ;
- S'appuyer sur les richesses culturelles, patrimoniales et naturelles pour redynamiser ou mettre en tourisme les territoires sous-valorisés, créer des activités et des emplois durables ;
- Accompagner l'émergence et la structuration de nouvelles filières touristiques dont les offres sont présentes partout sur le territoire (découverte économique, savoir-faire, tourisme spirituel, luxe...) ;
- Développer l'itinérance touristique par l'élaboration d'un schéma dédié à l'itinérance et développer des projets de tourisme fluvial et fluvestre par le biais de contrats de canaux ;
- Soutenir les outils numériques de promotion/valorisation des offres durables dans les territoires.

## ACTIONS TOTEM

- Poursuivre l'introduction de critères d'éco-conditionnalité dans les dispositifs régionaux et locaux d'aide au tourisme pour mieux prendre en compte les objectifs de la stratégie ;
- Reconduire les outils régionaux, départementaux et locaux permettant de soutenir et d'accompagner en ingénierie des projets et pratiques exemplaires ;
- Faire évoluer le modèle économique du tourisme de montagne pour faire face au réchauffement climatique ;
- Créer un centre de ressources régional du tourisme durable au service des acteurs socioprofessionnels et institutionnels ;
- Proposer des parcours d'accompagnement complets développés par les acteurs institutionnels permettant aux entreprises touristiques du Grand Est d'évaluer et de renforcer leur niveau d'écoresponsabilité grâce à des solutions opérationnelles et de l'accompagnement en ingénierie.

# FICHE ORIENTATION RÉSILIENCE ÉCONOMIQUE

## OBJECTIFS

Le tourisme représente un poids économique d'importance dans la région et génère environ 100 000 emplois.

La résilience de l'économie touristique régionale face aux changements en cours ou à venir est un élément important pour garantir ces importantes retombées économiques à long terme.

5 objectifs prioritaires en la matière :

- apporter des réponses à la pénurie de compétences et de salariés ;
- accompagner la transition des offres touristiques vers le numérique ainsi que le suivi et la gestion de leur e-réputation ;
- accompagner des investissements touristiques responsables ;
- soutenir les projets d'innovation des entreprises touristiques par des aides directes et favoriser le développement de clusters touristiques au sein des filières pour inventer les offres pertinentes et rentables de demain ;
- comprendre et anticiper les attentes et les comportements des clientèles touristiques grâce des enquêtes marketing et la réalisation de travaux de prospective.

## INDICATEURS CLÉS

- Chiffre d'affaires annuel du tourisme en Grand Est ;
- Évolution des investissements touristiques en région Grand Est ;
- Évolution du nombre de création d'entreprises touristiques en Grand Est ;
- Évolution du nombre d'emplois touristiques dans le Grand Est ;
- Évolution du taux de vacance des postes à pourvoir dans le secteur en Grand Est ;
- Nombre de formations proposées et réalisées au bénéfices des futurs salariés ou salariés du tourisme en Grand Est ;
- Evolution du nombre d'offres touristiques suivies en matière d'e-réputation.

### Réponse apportée aux défis régionaux

Optimiser l'usage des sols	Viser la souveraineté énergétique et alimentaire	Assurer la mobilité décarbonée des biens et des personnes	Préserver et valoriser durablement les ressources naturelles et restaurer la biodiversité	Apporter des réponses à la pénurie de compétences	Accompagner la mutation des entreprises et des activités	Valoriser le Grand Est et ses diversités territoriales	Promouvoir la coopération infrarégionale et transfrontalière	Accompagner les évolutions démographiques et assurer une santé globale
				 	 			

# FICHE ORIENTATION RÉSILIENCE ÉCONOMIQUE

## CONTENU / THÈMES À TRAVAILLER

- Aider les entreprises touristiques face à leurs problématiques de recrutement en :
  - menant des actions de valorisation des métiers du tourisme dans la région et en contribuant au COT Hôtellerie Restauration Tourisme, dans le cadre du CPRDFOP ;
  - incitant et accompagnant les entreprises touristiques à entrer dans des démarches RSE ;
  - développant des actions en faveur des saisonniers, notamment sur la question des logements en lien avec les collectivités locales, les groupements **d'employeurs** et syndicats professionnels et les services de l'Etat en charge du droit des sols notamment.
  - accompagnant les entreprises touristiques dans l'amélioration des conditions de travail afin de garantir une stabilité des salariés notamment dans les métiers de l'hôtellerie, restauration et de l'accueil,
- Poursuivre et adapter les actions de soutien au développement, à la qualification et à **l'adaptation** des offres touristiques à travers :
  - l'évolution des dispositifs régionaux et locaux **d'aides** financières pour encourager les offres touristiques responsables et innovantes ainsi que la mobilisation, ou l'accompagnement des acteurs à la mobilisation, des fonds **d'aides** nationaux ou européens ;
  - le renforcement des dispositifs **d'accompagnement** en ingénierie des porteurs de projets, en coopération avec les partenaires territoriaux (CDT, ADT, OT, consulaires) et privés (BPI, Banque des Territoires, ADEME, agence de l'eau, etc.) en particulier sur des enjeux **d'évolution** des modèles économiques ;
  - un travail sur la mobilisation du foncier pour des projets touristiques en lien avec les services régionaux concernés et les partenaires des territoires ;
  - le déploiement de l'Explore Grand Est Académie afin d'accélérer la montée en compétence des chefs d'entreprises ;
  - l'encouragement de la digitalisation des acteurs touristiques en faisant évoluer les dispositifs régionaux et locaux **d'aides** financières pour le déploiement de solutions de commercialisation et l'accompagnement des professionnels à leur prise en main, au suivi et à la gestion de leur e-réputation.

## ACTIONS TOTEM

- Suivre les travaux du COT régional Hôtellerie Restauration Tourisme ;
- Participer à la réflexion nationale sur le logement à destination des saisonniers du secteur du tourisme ;
- Développer un panel d'outils financiers (subventions, avances remboursables, foncière, ingénierie financière, etc.) au service de l'entrepreneuriat / investissement touristique ;
- Déployer l'Explore Grand Est Académie : catalogue de services de professionnalisation sur mesure au bénéfice des acteurs touristiques du Grand Est .
- Suivre des actions inspirantes telle que le parcours salariés nouveau arrivants proposé par l'ADT Aube et le Slow tourisme lab.

# FICHE ORIENTATION MOBILITÉS TOURISTIQUES DURABLES

## OBJECTIFS

La mobilité touristique est à la fois un défi environnemental (77% des gaz à effet de serre liées aux activités touristiques sont générées par les mobilités) et un axe d'attractivité pour les territoires qui composent le Grand Est, confortés en tant que destinations résilientes et durables.

3 dimensions de la mobilité touristique sont à travailler : accès à la région, déplacements sur place et offre de mobilité expérientielle.

3 objectifs prioritaires :

- optimiser et développer l'offre de mobilité touristique bas carbone et ou innovante en Grand Est : valoriser l'offre de mobilité pendulaire, l'adapter au cas par cas aux besoins touristiques, développer de nouvelles offres en complémentarité avec l'existant (cf "dernier km") ;
- mettre en place une chaîne de services mobilité (MaaS : Mobilité as a Service) centrée sur l'expérience utilisateurs des touristes (domicile => destination => activités) ; viser une connexion systématique de l'offre touristique régionale (sites, hébergements...) à l'offre de mobilité (transports en communs et autres solutions de mobilité) ;
- mobiliser les acteurs touristiques, collectivités et opérateurs de transport en faveur d'une communication concertée de type "Grand Est : Destination bas carbone" .

## INDICATEURS CLÉS

- Evolution du taux d'accès en train en Grand Est pour atteindre les objectifs nationaux de répartition modale (ambition : passer de 7 à 15 % à l'horizon 2030) ;
- Evolution des parts modales bas carbone pour les mobilités au cours des séjours touristiques dans la région (intra-destination) ;
- Evolution des flux sur les principales Véloroutes, Voies vertes et itinéraires fluviaux ;
- Evolution du nombre d'offres touristiques reliés à des mobilités bas carbone disponibles sur la plateforme Explore Grand Est.

### Réponse apportée aux défis régionaux

Optimiser l'usage des sols	Viser la souveraineté énergétique et alimentaire	Assurer la mobilité décarbonée des biens et des personnes	Préserver et valoriser durablement les ressources naturelles et restaurer la biodiversité	Apporter des réponses à la pénurie de compétences	Accompagner la mutation des entreprises et des activités	Valoriser le Grand Est et ses diversités territoriales	Promouvoir la coopération infrarégionale et transfrontalière	Accompagner les évolutions démographiques et assurer une santé globale
		 						

# FICHE ORIENTATION MOBILITÉS TOURISTIQUES DURABLES

## CONTENU / THÈMES À TRAVAILLER

- Développer un volet spécifique de FLUO Grand Est destiné à la clientèle touristique pour inspirer mais aussi préparer concrètement son voyage en région Grand Est avec possibilité d'accéder à l'offre, de comparer et de réserver ses moyens de transport en interconnexion avec la Plateforme Explore GE.
- Optimiser et développer l'offre de transport en commun par la mise en tourisme de liaisons existantes (lignes avec animation embarquée, adaptation des horaires et renforcement de l'offre saisonnière) et le soutien à la création de services nouveaux/saisonniers portés par les Autorités Organisatrices des Mobilités (AOM) locales ;
- Créer des hubs multimodaux exemplaires, en collaboration avec les partenaires départementaux et locaux, dimensionnés au cas/ par cas avec des services à la carte : information touristique en gare (choix de gares test connectées à des sites ), offre intermodale avec bus, navettes locales ou autopartage, notamment en milieu rural + conciergeries/stations vélos (en lien avec le schéma régional d'itinérance touristique et le plan vélo régional) + bornes de recharge de véhicules électriques ;
- Intégrer un volet mobilité touristique dans les différentes politiques de mobilité de la Région et lors de la contractualisation avec les collectivités territoriales à l'échelle des bassins de mobilité (via les contrats opérationnels de mobilité notamment) ;
- Mettre à disposition des acteurs locaux des solutions de mobilité (centre de ressources Région et Agence Régionale du Tourisme, données mobilité touristique, outils de diagnostic / méthodologie, réseau d'experts...) pour expérimenter localement.

## ACTIONS TOTEM

- Appel à projets "Smart mobility" pour expérimenter localement des solutions adaptées aux territoires avec un appui technique ;
- Déployer 5 à 10 hubs multimodaux exemplaires connectés à des sites touristiques en collaboration avec les partenaires départementaux et locaux ;
- Construire et valoriser des produits touristiques de découverte du Grand Est avec les opérateurs de transport et les offices de tourisme / EPCI / agence ou comité départementaux du Tourisme / Départements / Agence Régionale du Tourisme ;
- Développer un appel à projets régional permettant l'expérimentation de nouvelles formes de mobilité touristique ;
- Mettre en place une instance de concertation mobilité — tourisme intégrant les services de la région, l'Agence Régionale du Tourisme, la Société publique locale Grand Est mobilités, les Autorités Organisatrices des Mobilités et les experts territoriaux.

# FICHE ORIENTATION DIVERSITE TERRITORIALE

## OBJECTIFS

Veiller à la diversité territoriale des flux touristiques visant à la fois à développer chaque territoire conformément à ses potentiels et à ses volontés ainsi **qu'à** gérer certaines concentrations de flux pouvant devenir gênantes, à veiller à une bonne diffusion des retombées économiques du tourisme, à garantir une pression touristique respectueuse des seuils **d'acceptabilité** par les résidents et des seuils **d'acceptabilité** des espaces naturels. Cela demande de rechercher **l'équité** entre les territoires (donc intégrant leurs spécificités) et non pas une stricte égalité.

5 objectifs prioritaires :

- Renforcer l'expertise des acteurs publics afin **d'intégrer** les enjeux touristiques dans leurs stratégies économiques et dans leurs politiques **d'aménagement** du territoire ;
- Identifier les potentiels touristiques des territoires en adéquation avec les ressources et les opportunités locales afin de développer, d'enrichir des écosystèmes touristiques locaux pertinents et responsables et de diversifier et répartir les flux touristiques ;
- Accompagner **l'évolution** et le développement de **l'offre** en fonction des caractéristiques et des ressources des territoires ;
- Maximiser les retombées économiques locales du tourisme et minimiser les externalités négatives des offres touristiques ;
- Valoriser l'ensemble des écosystèmes touristiques Grand Est et ses filières thématiques grâce à des campagnes de communication et des actions de promotion commerciales ciblées en fonction de la demande et des caractéristiques des territoires et des offres.

## INDICATEURS CLÉS

- Évolution du montant des investissements touristiques par territoire ;
- Nombre d'offres touristiques commercialisée en ligne et référencées sur la plateforme Explore Grand Est par territoire ;
- Évolution des flux touristiques par territoire et analyse géographique des ventes sur Explore Grand Est ;
- Evolution du nombre d'entreprises de savoir faire ouverte à la visite par territoire du Grand Est ;

## Réponse apportée aux défis régionaux

Optimiser l'usage des sols	Viser la souveraineté énergétique et alimentaire	Assurer la mobilité décarbonée des biens et des personnes	Préserver et valoriser durablement les ressources naturelles et restaurer la biodiversité	Apporter des réponses à la pénurie de compétences	Accompagner la mutation des entreprises et des activités	Valoriser le Grand Est et ses diversités territoriales	Promouvoir la coopération infrarégionale et transfrontalière	Accompagner les évolutions démographiques et assurer une santé globale
								

# FICHE ORIENTATION DIVERSITE TERRITORIALE

## CONTENU / THÈMES À TRAVAILLER

- Accompagner le développement touristique porté par les territoires :
  - permettre aux collectivités locales de **s'appuyer** sur l'**expertise** des acteurs institutionnels du tourisme (OT/ADT/CDT/ART) dans la définition de leur stratégie touristique locale (à l'échelle d'une intercommunalité ou d'un regroupement pertinent d'intercommunalités) ;
  - produire des observations économiques à l'échelle régionale, de ses filières, des départements, et des intercommunalités par des bilans d'activités, des suivis conjoncturels, des analyses structurelles, des estimations de poids économique en développant les moyens et les sources de collecte, le traitement et l'analyse des données internes et externes.
- Accompagner le développement équilibré d'offres touristiques :
  - renforcer le développement d'offres différenciantes (savoir-faire, caves touristiques, thermalisme, hébergements insolites, meublés, événements, activités saisonnières...) en lien avec les filières thématiques prioritaires du Grand Est et les caractéristiques des territoires ;
  - minimiser les conflits d'usage en développant notamment des dispositifs spécifiques de suivi et de mesure de la pression des meublés touristiques sur les autres hébergements marchands et sur le parc locatif permanent en lien avec les territoires.
- Stimuler la demande touristique en déployant des stratégies marketing et de communication adaptées thématiquement et temporellement aux caractéristiques des marchés récepteurs (territoires, offres) et ciblées sur les clientèles recherchées.

## ACTIONS TOTEM

- Proposer des accompagnements à l'identification des situations et potentiels touristiques des territoires s'appuyant sur l'expertise des acteurs institutionnels Offices de tourisme/ Agences et comités Départementaux du Tourisme / Agence Régionale du Tourisme, direction du tourisme des collectivités.
- Mettre en place un outil de monitoring des territoires (évaluation de la performance et suivi des offres commercialisées sur la plateforme Explore Grand Est vs flux de visiteurs sur le territoire) ;
- Créer un dispositif spécifique de suivi de la pression des meublés touristiques sur l'hébergement touristique professionnel et le locatif résidentiel.

# FICHE ORIENTATION TOURISME POUR TOUS

## OBJECTIFS

Dans un contexte économique tendu marqué par une forte inflation et face à un taux de départ en vacances des français ne progressant pas depuis plusieurs années, la question de l'**accessibilité** aux vacances et aux loisirs au plus grand nombre représente un enjeu fort.

Face aux besoins de la population locale et alentours et à une implantation ancienne d'**offre** de tourisme pour tous dans la région, il **s'agit** également d'un potentiel de développement pour le tourisme dans le Grand Est.

3 objectifs principaux :

- Faciliter l'**accès** des offres touristiques du Grand Est au plus grand nombre (publics jeunes - futurs prescripteurs, seniors, publics défavorisés, publics empêchés, etc.) ;
- Veiller à conserver un large panel d'**offres** dans tous les niveaux de gamme pour permettre de toucher tous les publics ;
- Proposer aux habitants du Grand Est des offres touristiques accessibles à tous.

## INDICATEURS CLÉS

- Évolution des nuitées dans les établissements du tourisme social et solidaire du Grand Est ;
- Evolution des classes découvertes organisées chaque année scolaire dans le Grand Est ;
- Nombre de séjour en Grand Est des jeunes de 18- 25 ans soutenus par la Région ;
- Évolution du taux de départ en vacances des habitants du Grand Est.

### Réponse apportée aux défis régionaux

Optimiser l'usage des sols	Viser la souveraineté énergétique et alimentaire	Assurer la mobilité décarbonée des biens et des personnes	Préserver et valoriser durablement les ressources naturelles et restaurer la biodiversité	Apporter des réponses à la pénurie de compétences	Accompagner la mutation des entreprises et des activités	Valoriser le Grand Est et ses diversités territoriales	Promouvoir la coopération infrarégionale et transfrontalière	Accompagner les évolutions démographiques et assurer une santé globale
								 

# FICHE ORIENTATION TOURISME POUR TOUS

## CONTENU / THÈMES À TRAVAILLER

- Renforcer l'offre touristique accessible à tous dans la région à travers :
  - des dispositifs ad hoc d'aide aux réinvestissement des hébergements du Tourisme Social et Solidaire (TSS) pour veiller à une adaptation des offres aux attentes actuelles des marchés ;
  - l'encouragement des labels liés à l'accessibilité comme Tourisme et Handicap, Destination pour tous ... Dans un cadre de gouvernance collective à définir.
- Renforcer la visibilité de cette offre diversifiée et tournée vers tous les publics avec :
  - des campagnes spécifiques de notoriété sur les offres du Tourisme Social et Solidaire ;
  - le renforcement de la diversité des offres (en termes de tarifs, de types de profil, ...) mis en visibilité sur la plateforme Explore Grand Est ;
- Soutenir l'accès aux vacances de la population régionale, dans le cadre des actions de la Région vers ses habitants et en lien étroit avec les actions portées par l'UNAT (par exemple le dispositif Vac Sénior), l'ANCV, les Départements et les Communes et en visant en particulier le départ des 18 — 25 ans, des séniors et des enfants du Grand Est en classes de découverte.

## ACTIONS TOTEM

- Diversifier les offres mises en visibilité sur Explore Grand Est ;
- Soutenir les classes de découverte des écoles du Grand est pour des séjours dans le Grand Est;
- Soutenir le départ en vacances des jeunes français dans le Grand Est.

# FICHE ORIENTATION NOTORIÉTÉ ET COMMERCIALISATION DE L'OFFRE

## OBJECTIFS

La promotion, la mise en accessibilité et la commercialisation de l'offre sont des éléments essentiels de l'attractivité touristique de la région.

En matière de communication et de promotion, il s'agit de rattacher à l'imaginaire touristique des publics cibles, les expériences mémorables du Grand Est :

- via des campagnes de notoriété attributives (mix affinitaires / territoires / filières) directes BTC et des campagnes commerciales affinitaires ;
- par des opérations de promotion et de relations presse « exclusives » Grand Est s'appuyant sur l'intermédiation, les relais d'opinion et les médias. BTB ;
- à travers une stratégie de gestion de la relation clients, fidélisant, s'appuyant sur des contenus à forte valeur ajoutée partagés via les écosystèmes digitaux.

**En termes de commercialisation de l'offre touristique l'objectif 1<sup>er</sup>** est de développer la visibilité de la plateforme Explore Grand Est auprès des clientèles cibles et de faciliter l'accès à l'information et à la réservation pour les visiteurs tout en :

- s'appuyant sur les données comportementales Explore Grand Est pour améliorer l'expérience touristique pour développer avec les acteurs locaux, des offres touristiques adaptées aux attentes des clientèles et en favorisant l'utilisation de moyens de transports responsables;
- structurant les filières thématiques en développant sur Explore Grand Est des itinéraires pour valoriser une offre différenciante et adaptée aux spécificités des territoires;
- contribuant à la gestion des flux touristiques, en travaillant avec les acteurs locaux des parcours « hors des sentiers battus » et des offres événementielles sur les ailes de saison, à promouvoir sur Explore Grand Est;
- développant les synergies avec les acteurs locaux : accompagnement à la digitalisation de leurs offres, montée en compétence sur le sujet de la commercialisation, mise à disposition d'un service de conciergerie...

## INDICATEURS CLÉS

- Évolution des retombées de la plateforme Explore Grand Est au regard des campagnes commerciales menées ;
- Évolution de la fréquentation et de la consommation touristiques dans la région ;
- Taux de connaissance de la plateforme par les habitants du Grand Est ;
- Nombre d'offres et de prestataires présents sur la plateforme Explore Grand Est ;
- Nombre de clients qualifiés apportés par la plateforme Explore Grand Est.

### Réponse apportée aux défis régionaux

Optimiser l'usage des sols	Viser la souveraineté énergétique et alimentaire	Assurer la mobilité décarbonée des biens et des personnes	Préserver et valoriser durablement les ressources naturelles et restaurer la biodiversité	Apporter des réponses à la pénurie de compétences	Accompagner la mutation des entreprises et des activités	Valoriser le Grand Est et ses diversités territoriales	Promouvoir la coopération infrarégionale et transfrontalière	Accompagner les évolutions démographiques et assurer une santé globale
								

# FICHE ORIENTATION NOTORIÉTÉ ET COMMERCIALISATION DE L'OFFRE

## CONTENU / THÈMES À TRAVAILLER

- Travailler la communication et la promotion, en partenariat avec les acteurs touristiques du Grand Est, sur l'intégralité du parcours client, sur un plan de contacts à chaque étape du parcours : Je rêve ► Je choisis ► Je planifie / J'achète ► Je voyage ► Je partage.

### 3 Axes opérationnels d'actions :

1. Notoriété : campagne 360°, relations presse, stratégie d'influence, production de contenus ;
  2. Conquête : relations presse, promotion commerciale, campagnes commerciales, production de contenus ;
  3. Fidélisation : Gestion Relation Clients , réseaux sociaux, campagnes commerciales.
- Renforcer la commercialisation de l'offre par :
    - des campagnes d'acquisition efficaces (apport de leads qualifiés) ;
    - l'optimisation constante de l'expérience utilisateur sur Explore Grand Est ;
    - l'utilisation de la data pour piloter les décisions stratégiques, technologiques et marketing ;
    - la mise en valeur des parcours d'itinérance thématiques sur Explore Grand Est : routes des vins, mémoire, route des châteaux ... par un travail en proximité avec les réseaux ;
    - la création de nouvelles offres à imaginer avec les acteurs touristiques.

## ACTIONS TOTEM

- Consolider la plateforme Explore Grand Est et sa fréquentation en collaboration avec les partenaires départementaux et locaux ;
- Mettre en place un système de Gestion Relation Clients ;
- Suivre la e-réputation des offres touristiques.

# FICHE ORIENTATION COOPÉRATION INTER-ACTEURS

## OBJECTIFS

La concertation mise en place lors de la révision du SRDT a bien montré l'importance de la coopération entre les acteurs des différentes filières et territoires ainsi que la volonté des acteurs de travailler en commun, de partager à la fois des projets, expériences et visions stratégiques.

Pour continuer la coopération engagée depuis de nombreuses années et qui se renforce progressivement, le SRDT Grand Est vise 3 objectifs prioritaires :

- assurer la qualité du dialogue entre les acteurs institutionnels et les socio-professionnels afin de mettre en cohérence les stratégies et interventions publiques avec les besoins des acteurs touristiques ;
- organiser la coopération des acteurs institutionnels du tourisme autour des principes de complémentarité et de subsidiarité afin d'optimiser l'action publique dans le respect des caractéristiques de chaque écosystème avec :
  - une logique de travail en commun, avec des interventions régionales à adapter et à différencier selon les spécificités du territoire et les actions déjà menées par les instances départementales et locales ;
  - un pilotage stratégique des destinations par les acteurs infrarégionaux ;
  - une convergence des actions menées par territoire sur les filières assurée par la Région;
- intégrer l'ensemble des acteurs du tourisme dans les différentes instances d'échelle régionale afin d'améliorer les articulations stratégiques, les coopérations et les synergies.

## INDICATEURS CLÉS

- Nombre d'entreprises membres du Club Croissance Tourisme ;
- Nombre de participants et nombre d'actions du Club Nova ;
- Participation aux rencontres annuelles du tourisme.

### Réponse apportée aux défis régionaux

Optimiser l'usage des sols	Viser la souveraineté énergétique et alimentaire	Assurer la mobilité décarbonée des biens et des personnes	Préserver et valoriser durablement les ressources naturelles et restaurer la biodiversité	Apporter des réponses à la pénurie de compétences	Accompagner la mutation des entreprises et des activités	Valoriser le Grand Est et ses diversités territoriales	Promouvoir la coopération infrarégionale et transfrontalière	Accompagner les évolutions démographiques et assurer une santé globale
							 	

# FICHE ORIENTATION COOPÉRATION INTER-ACTEURS

## CONTENU / THÈMES À TRAVAILLER

- Mettre en réseau les acteurs aux échelles territoriales les plus pertinentes ;
- Fédérer les acteurs par des rendez-vous réguliers et générant une dynamique collective ;
- Promouvoir la co-crédation d'offres touristiques en invitant les différents acteurs à travailler ensemble pour créer des offres touristiques uniques qui mettent en valeur la diversité et la richesse du Grand Est ;
- Encourager les partenariats, le partage et la duplication des stratégies/ process/ projets et pratiques innovants, répondant aux enjeux stratégiques de digitalisation et de tourisme durable.
- Favoriser les groupements de commandes (enquêtes, acquisition de datas,...) afin de réaliser des économies d'échelle et l'utilisation d'outils et de dispositifs harmonisés entre les acteurs institutionnels ADT/CDT/ART.

## ACTIONS TOTEM

- Animer au niveau régional les acteurs institutionnels via le club Nova et les socio-professionnels par le biais du club Croissance Tourisme ;
- Accompagner de manière opérationnelle le réseau des prestataires usagers d'Explore Grand Est ;
- Organiser des rencontres régionales des acteurs du tourisme tel que l'événement FOCUS TOURISME en octobre 2023.
- Nombre de groupements de commandes réalisés.

# ANNEXE 1 — Les 9 défis régionaux et leur déclinaison dans le champ du tourisme



# #1 Optimiser l'usage des sols : rareté, tensions et concurrence d'usage sur le foncier

Annexe 1

Objectif prioritaire pour le tourisme en Grand Est :

→ **Réduire l'impact de l'hébergement touristique sur l'emprise au sol (plus emprise au sol / zéro artificialisation)**

Propositions de mise en **œuvre** :

- Limiter l'implantation de meublés touristiques en zone fortement pourvue en impliquant les communes et EPCI dans le processus d'instruction des aides régionales et favoriser la rénovation de bâti ancien;
- Intégrer des offres touristiques optimisant la mixité des usages - exemple « Bienvenue à la ferme » ;
- Mobiliser la Foncière tourisme et les Établissement public foncier pour réinvestir des friches touristiques ou repositionner des friches en activité touristique.



## #2 Viser la souveraineté énergétique et alimentaire

Objectifs prioritaires pour le tourisme en Grand Est :

- Accompagner la réduction de l'impact carbone des hébergements et équipements touristiques en Grand Est
- Accompagner la réduction des besoins en eau des hébergements et équipements touristiques
- Aider les productions alimentaires locales par le développement de **débouchés touristiques (circuits courts, vente directe, ...)**

Propositions de mise en **œuvre** :

- Renforcer les critères d'éco-conditionnalité des politiques de soutien à l'hébergement touristique, développer les dispositifs **d'accompagnement** en ingénierie, favoriser les projets autonomes en énergie, encourager l'approvisionnement en circuit-courts, créer un bonus pour les établissements et équipements à énergie positive, favoriser les investissements en faveur d'une réduction de la consommation d'eau etc.
- Soutenir les dispositifs de gestion de l'eau notamment dans la filière thermalisme et bien être en collaboration avec la Direction de l'Eau, de la Biodiversité et du Climat.





## #3 Assurer la mobilité décarbonnée des biens et des personnes

Annexe 1

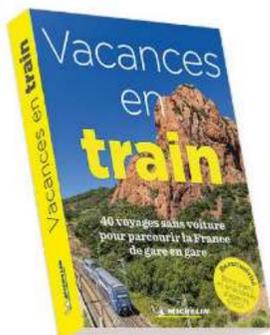
Objectifs prioritaires pour le tourisme en Grand Est :

→ Accompagner le déploiement des mobilités touristiques douces/actives (cyclable, pédestre, fluvial) et intelligentes (signalétique en gare, covoiturage, autopartage, services à l'itinérance...)

→ Mieux intégrer l'enjeu mobilité touristique dans la politique mobilité de la Région (intermodalité, services en ou à proximité gares, pôles multimodaux, information...)

Propositions de mise en **œuvre** :

- Concevoir un schéma régional de l'itinérance touristique incluant les priorités d'intervention régionales en faveur des Véloroutes voies vertes, du fluvial fluvestre et des transports en commun (trains, bus) en lien avec les autres mobilités.
- Mettre en place des partenariats avec la SNCF (exemple en cours avec la Plateforme Explore Grand Est / Guide Vacances en Train ) pour proposer des idées de séjours sans voiture ou de séjours bas carbone
- Lancer un appel à projet expérimentation SMART MOBILITE (notamment pour travailler avec les acteurs et territoires sur la question du dernier kilomètre)
- Inciter les clientèles touristiques à utiliser les mobilités durables : nudges, actions de sensibilisation, outils d'information, communication, ...





## #4 Préserver et valoriser durablement les ressources naturelles et restaurer la biodiversité

Annexe 1

Objectifs prioritaires pour le tourisme en Grand Est :

- Travailler les flux touristiques, afin de désengorger les sites les plus fréquentés à certaines périodes de l'année ;
- Travailler l'image touristique du Grand Est, à travers ses filières thématiques, pour influencer le comportement des visiteurs et participer via des actions touristiques à une prise de conscience ;

Propositions de mise en **œuvre** :

- Renforcer les critères de protection de la biodiversité dans les politiques de soutien à l'offre touristique
- Avoir un objectif de renaturation de certains sites touristiques
- Digitaliser les offres afin que les prestataires touristiques puissent anticiper et réguler leurs flux en mettant en place, le cas échéant des quotas de réservation, et permettre aux clientèles touristiques de diversifier leur parcours en ayant accès à une offre territoriale complète, variées et réparties sur tous les territoires.





## #5 Apporter des réponses à la pénurie de compétences

Annexe 1

Objectifs prioritaires pour le tourisme en Grand Est :

→ Valoriser les métiers du tourisme

→ Contribuer au COT Hôtellerie Restauration Tourisme, dans le cadre du CPRDFOP

Propositions de mise en **œuvre** :

- Déployer des formations au management et au recrutement, à la RSE et à l'adaptation des rythmes de travail à destination des prestataires touristiques au sein de l'Explore Grand Est Académie pilotée par l'Agence Régionale du Tourisme Grand Est,
- Développer des actions en faveur des saisonniers notamment sur la question des logements





## #6 Accompagner la mutation des entreprises et des activités

Annexe 1

### Objectifs prioritaires pour le tourisme en Grand Est :

- Accompagner la transition des offres touristiques vers le numérique et le durable,
- Accompagner la transition des stations de montagne et des stations thermales,
- Manager la donnée touristique,

### Propositions de mise en **œuvre** :

- Poursuivre les soutiens au développement de l'offre avec des critères de conditionnalité durable et numérique (AAP tourisme durable, Hébergements...) et avec des dispositifs d'accompagnement en ingénierie et à la montée en compétence des prestataires touristiques
- Mettre en place un dispositif thermalisme
- Faire évoluer le dispositif de soutien aux stations de montagne (4 saisons)
- Renforcer l'observation touristique grâce aux données de l'observatoire et d'Explore Grand Est entre autre (aussi des systèmes d'information touristique, d'enquêtes ad hoc, ...)



## #7 Valoriser le Grand Est et ses diversités territoriales

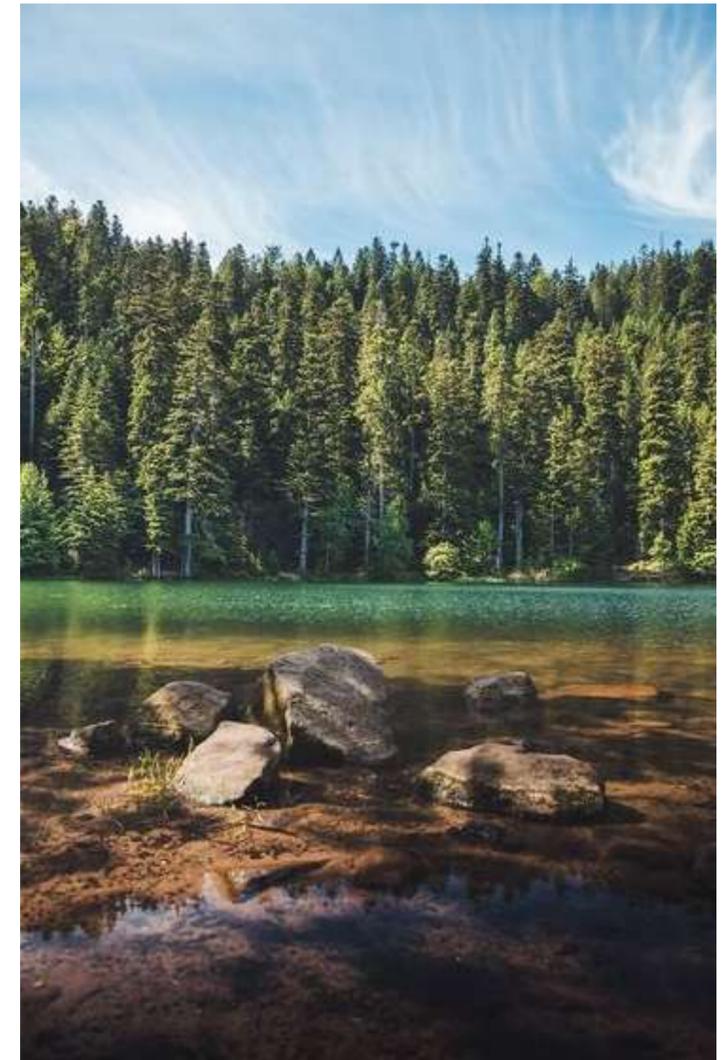
Annexe 1

Objectifs prioritaires pour le tourisme en Grand Est :

- Structurer les filières thématiques
- Promouvoir les atouts touristiques de la Région

Propositions de mise en **œuvre** :

- Soutenir le développement d'une offre différenciante (savoir-faire, caves touristiques, hébergements insolites, événements, Noël et fin d'année, etc.)
- Favoriser une promotion alliant développement économique et tourisme durable (gestion des flux, préservation des sites, valorisation des typologies d'offres plus responsables, etc.)
- Faire connaître la Plateforme Explore Grand Est
- Lancer des campagnes commerciales et de notoriété (ART GE)





## #8 Promouvoir la coopération infrarégionale et transfrontalière

Annexe 1

Objectifs prioritaires pour le tourisme en Grand Est :

- Poser la gouvernance de la stratégie touristique régionale
- Contractualiser avec les acteurs publics et/ou privés des territoires

Propositions de mise en **œuvre** :

- Mettre en place un club des institutionnels du tourisme : le Club nova pour co-piloter en commun la mise en œuvre de la stratégie ...
- Installer des rencontres régionales des acteurs du tourisme : Focus Tourisme
- Déployer une marque blanche pour les offres Explore Grand Est au bénéfice des partenaires institutionnels
- Mobiliser la Foncière tourisme dans le cadre de partenariats publics privés déjà cité sur le défi foncier





## #9 Accompagner les évolutions démographiques et assurer une santé globale

Annexe 1

Objectifs prioritaires pour le tourisme en Grand Est :

→ Faciliter l'accès des offres touristiques du Grand Est au plus grand nombre (Publics jeunes - futurs prescripteurs, séniors, publics défavorisés)

→ Accompagner la filière thermalisme et bien être pour répondre aux besoins de demain

Propositions de mise en **œuvre** :

- Soutenir l'accès aux vacances pour tous (Départ 12:25 ans - départ des séniors, classes découvertes avec l'UNAT, etc)
- Renforcer la diversité des offres (prix, profil,...) sur la Plateforme Explore Grand Est
- Valoriser dans des campagnes de notoriété les propriétés des cures thermales conventionnées du Grand Est
- Encourager le développement par les stations thermales de produits « prévention santé »

