

AVIS

COMITÉ DES RÉGIONS

116^e SESSION PLÉNIÈRE DES 10—11 FÉVRIER 2016

Avis du Comité européen des régions — Le tourisme adapté aux personnes âgées

(2016/C 120/03)

Rapporteur: M^{me} Annemiek JETTEN, bourgmestre de Sluis (Pays-Bas/PSE)

RECOMMANDATIONS POLITIQUES

LE COMITE EUROPÉEN DES RÉGIONS,

1. souligne la nécessité d'inventorier les différents groupes qui composent la population âgée, de déterminer leurs préférences de marché et leurs besoins en vue d'élaborer des projets d'entreprise appropriés pour garantir le meilleur développement possible du tourisme adapté aux personnes âgées dans l'Union européenne, ciblant à la fois l'offre de tourisme de groupe et celle de tourisme individuel; insiste également sur la nécessité de recenser les divers obstacles que peuvent rencontrer les touristes âgés (tels que la barrière de la langue, l'accessibilité de l'information, les défis d'ordre organisationnel, la discrimination fondée sur l'âge, la disponibilité de soins de santé et de soins d'urgence, l'assurance de voyage, etc.) et de suggérer des solutions et des pistes pour les surmonter;
2. souligne qu'il est particulièrement important, à l'avenir, de convenir d'une tranche d'âge ou de recourir à une définition unique du tourisme des seniors afin de pouvoir mettre en place un suivi et réaliser des études comparatives en vue de **tirer le meilleur parti** du potentiel que recèle cette niche de marché en pleine croissance;
3. insiste sur l'absolue nécessité de disposer d'un marché initial de grande envergure, point de départ (du déploiement) de **l'internet à haut débit** dans l'ensemble de l'Europe, pour offrir aux régions intéressées toutes les possibilités de développer et d'**exploiter** un avantage concurrentiel (touristique) stratégique et durable. Les petites et moyennes entreprises (PME) touristiques, en particulier, pourraient en **tirer profit**;
4. demande à la Commission d'accorder une place centrale au tourisme des seniors dans la **stratégie numérique pour l'Europe**, en tant que mécanisme destiné à combler la fracture numérique;
5. est d'avis que la politique en faveur d'**un tourisme adapté aux personnes âgées requiert une approche intégrée**. En particulier, les collectivités locales et régionales devraient envisager une **approche intersectorielle** qui associerait divers organismes actifs, par exemple dans le domaine des soins de santé, de l'accessibilité physique ou des transports;
6. reconnaît combien il est important de créer une **base de données européenne** contenant des données relatives à un groupe de personnes âgées disposant de moyens financiers importants et pour la plupart autonomes. Au sein de ce cadre systématique, des analyses et des indicateurs pourront être mis au point afin de répondre efficacement à la question des implications du nombre croissant de seniors pour l'offre des prestataires de services touristiques s'agissant des destinations touristiques, des transporteurs, des attractions, de l'hébergement, des infrastructures commerciales, des pourvoyeurs d'informations et des médias qui fournissent aux touristes des idées et des connaissances susceptibles de contribuer sensiblement à enrichir leurs expériences touristiques personnelles. Compte tenu de la croissance du tourisme des seniors, une telle base de données prendra de plus en plus d'importance;

7. renvoie aux objectifs de la politique européenne en matière de tourisme de 2010 ⁽¹⁾ de favoriser «un tourisme de haute qualité, durable, responsable et cohérent», ainsi que l'emploi et le développement social dans l'Union européenne qui y sont liés;
8. invite la Commission européenne à accorder une plus grande place au développement touristique au sein des Fonds structurels et d'investissement européens («Fonds ESI»), après avoir évalué les besoins des collectivités locales et régionales. En outre, la Commission pourrait libérer une aide financière en poursuivant le programme Calypso, en veillant à ce que les entreprises touristiques bénéficient d'une attention particulière dans le cadre du programme COSME et en mettant en place un programme Erasmus+ pour les seniors. Étant donné le potentiel de création d'emplois qu'offre le secteur, la promotion du tourisme devrait, notamment en ce qui concerne les PME, devenir l'un des fers de lance du cadre pluriannuel pour l'après-2021;
9. souligne que l'accessibilité est fondamentale pour assurer le bon déroulement de toute activité touristique, en particulier lorsque les touristes sont des personnes âgées, étant donné que la capacité d'accéder aux destinations touristiques et aux centres d'intérêt (hôtels, stations thermales, etc.) à l'aide de moyens de transport durables, confortables et à un coût abordable, adaptés aux besoins des différents segments d'âge, constitue pour ces personnes une condition préalable au fait même de voyager. Il serait donc opportun d'associer les prestataires de services de transport, tels que les compagnies aériennes, les sociétés maritimes de transport de passagers et les compagnies d'autobus, les opérateurs ferroviaires et les lignes de croisière, dans le but de mettre en place une coopération entre eux, de manière à garantir l'intermodalité entre les différents modes de transport, afin que les personnes âgées puissent facilement et confortablement atteindre leurs destinations touristiques, y compris lorsque celles-ci sont situées dans des régions reculées;
10. soutient, dans ce contexte, la suggestion de l'intergroupe du Parlement européen sur le développement du tourisme en Europe de désigner 2018 «**Année européenne du tourisme**». Dans ce cadre, il y a lieu de réclamer davantage d'attention pour les installations destinées aux personnes âgées et la promotion du tourisme en basse et en moyenne saison;
11. attire l'attention sur l'importance capitale que revêt le secteur touristique pour de nombreuses régions d'Europe, de par les revenus et l'emploi qu'il génère, et souligne combien il s'avère même absolument indispensable pour certaines régions afin de promouvoir et de maintenir l'avantage concurrentiel. Le tourisme recèle un potentiel de croissance considérable et est directement et indirectement lié à de nombreux secteurs économiques, sociaux et culturels. Le tourisme est souvent le moteur qui permet de développer et de renforcer de manière intégrale, stratégique et durable la compétitivité des régions. Les autorités locales et régionales jouent à cet égard un rôle clé. Il est donc de la plus haute importance d'exploiter au mieux leur savoir-faire et leur expérience en stimulant au niveau européen la coopération locale et régionale;
12. rappelle que les personnes âgées contribuent de manière non négligeable à l'essor du secteur européen du tourisme et qu'elles représentent un énorme potentiel de marché. L'on notera en outre que les européens de plus de 65 ans ont un pouvoir d'achat qui dépasse les 3 000 milliards d'EUR et que le nombre de personnes présentant des déficiences liées à l'âge devrait augmenter, pour passer de 68 millions en 2005 à 84 millions en 2020. À l'heure actuelle, l'Union européenne compte plus de 128 millions de citoyens qui ont entre 55 et 80 ans, ce qui représente environ 25 % de la population totale. Toutefois, 41 % des citoyens européens des 28 États membres n'ont jamais voyagé hors de leurs frontières nationales, et 7 personnes âgées sur 10 ne font des voyages qu'à l'intérieur de leur propre pays;
13. observe que l'évolution démographique a des répercussions notables sur la demande de services touristiques et, partant, sur le marché de l'emploi. Le secteur du tourisme s'est montré beaucoup plus résistant que prévu aux chocs ou aux crises exogènes. Dans le contexte économique actuel, les dépenses dans le domaine des loisirs et du tourisme restent importantes. Le tourisme est grand consommateur de main d'œuvre. Il apporte une contribution significative à la création d'emplois et au développement social, et mérite de faire l'objet d'une attention accrue dans le prochain cadre pluriannuel;
14. attire l'attention sur les nombreux défis auxquels est confrontée l'industrie du tourisme, parmi lesquels: a) le changement de la structure démographique; b) les technologies numériques, et c) la diversification de l'offre touristique. La concurrence mondiale a infirmé les stratégies commerciales conventionnelles au profit de stratégies qui rendent la prestation de services plus accessible et plus flexible pour les touristes;
15. est convaincu que la haute qualité, la durabilité, l'innovation permanente et un personnel bien formé sont des facteurs essentiels pour le développement du tourisme adapté aux personnes âgées;

⁽¹⁾ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=celex:52010DC0352>.

16. propose dès lors de déterminer, dans le cadre des programmes opérationnels (PO) régionaux, ce que représente l'enjeu démographique au niveau national et régional. Ces PO portent notamment sur la compétitivité des PME, sur l'emploi et sur le marché du travail et l'inclusion sociale. Cette démarche peut être déterminante dans la lutte contre le chômage saisonnier et l'effet de levier pour l'emploi dans le secteur du tourisme;

17. fait observer que, pour allonger la saison touristique locale et régionale, les responsables politiques devraient également cibler, au sein de groupes d'âge particuliers et en sus de cette catégorie, des groupes spécifiques motivés par une communauté d'intérêts, comme le patrimoine culturel, l'histoire, l'éducation, la religion, le sport et les loisirs;

18. note que le tourisme de santé constitue un élément de plus en plus important du secteur touristique européen et qu'il convient d'en soutenir les deux dimensions (les soins médicaux et le tourisme de bien-être). Il est essentiel, en particulier dans une perspective régionale, de promouvoir la compétitivité et de faire des destinations européennes des destinations d'excellence en matière de santé, proposant des offres à haute valeur ajoutée. Le tourisme de santé est en passe de devenir le segment de marché à la plus forte croissance dans le secteur du tourisme, en particulier parmi les personnes âgées, pour qui les soins de santé constituent l'une des principales raisons du déplacement;

19. à la conviction que l'amélioration des technologies numériques visant à permettre d'accéder plus rapidement aux technologies de l'information et de la communication sert plusieurs objectifs, parmi lesquels le tourisme adapté aux personnes âgées, et peut être mise en rapport avec les grandes priorités de l'Union européenne. La facilitation de l'accès aux infrastructures technologiques contribuera de façon importante à la «séniorisation» du pouvoir d'achat disponible, aujourd'hui en grande partie détenu par les plus de 50 ans (potentiel économique de l'économie des seniors);

20. note l'importance du tourisme gastronomique pour la création d'emplois durables, de croissance et de cohésion régionales, plus d'un tiers des dépenses effectuées par les touristes étant consacrées à la nourriture;

21. préconise que les pouvoirs locaux et régionaux accordent de l'intérêt aux actions suivantes dans le cadre des PO: assumer un rôle participatif, stimuler le partenariat public-privé, mettre en place des réseaux et promouvoir et développer le tourisme adapté aux personnes âgées. L'organisation d'activités de communication visant à sensibiliser au potentiel commercial du tourisme adapté aux personnes âgées devra donc également figurer parmi les principales priorités des collectivités locales et régionales;

22. observe que le marché du tourisme des seniors n'est pas homogène. En effet, ceux-ci constituent un groupe hétérogène, composé de personnes présentant des besoins, des motivations et des attentes différents. Les seniors sont confrontés au risque de l'isolement social et le tourisme leur offre la possibilité de nouer de nouveaux contacts sociaux. Des études indiquent que les personnes âgées qui participent à des activités touristiques non seulement sont en meilleure santé, et donc moins tributaires des services de soins, mais choisissent aussi activement leur destination afin de profiter de services de bien-être et de santé de qualité;

23. recommande de pérenniser le lien avec le partenariat européen d'innovation sur le thème «Vieillir en bonne santé» en ce qui concerne la promotion de la mobilité, la sécurité, l'accessibilité de l'environnement public, les soins de santé et les services sociaux;

24. rappelle aux institutions de l'Union européenne et aux États membres que les collectivités locales et régionales jouent un rôle majeur dans la coordination des politiques sectorielles comme les transports, les soins, l'aménagement du territoire urbain et rural. Ces secteurs ont à leur tour une incidence directe et indirecte sur celui du tourisme local, composé de PME familiales;

25. convient de la nécessité pour les collectivités locales d'exploiter les possibilités offertes par le tourisme s'agissant du développement des «villes intelligentes», et de l'importance de s'appuyer sur les compétences individuelles des PME et de soutenir celles-ci. Dans le cadre de ce soutien, plusieurs activités pourraient avoir un objectif de sensibilisation. L'on peut, notamment, penser au développement des capacités visant à faciliter l'accès aux informations relatives aux possibilités de financement, à la coordination des partenariats concernant des projets européens en favorisant par exemple les programmes de jumelage, à la création d'entreprises communes sur la base de bonnes pratiques locales et régionales en matière d'accès facilité à l'information, d'infrastructures de transport et de produits adaptés aux besoins de toutes les tranches d'âge;

26. invite les décideurs politiques à créer des conditions propices pour que le secteur touristique puisse:

— créer des offres touristiques abordables et variées,

- recenser les bonnes pratiques parmi les associations de seniors et les diffuser, par exemple en mettant en place des programmes d'échange pour les seniors,
- développer des produits touristiques abordables pour les seniors,
- aider les PME du secteur du tourisme à coopérer pour pouvoir regrouper et commercialiser des offres touristiques dans leur région,
- encourager à faciliter les déplacements transfrontaliers pour les personnes âgées,
- respecter le principe de subsidiarité, conformément à l'article 195 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, qui précise que l'Union européenne ne dispose que d'une compétence d'appui en matière de tourisme;

27. note que les systèmes de réservation en ligne, les médias sociaux et les marchés électroniques ne sont que quelques exemples des applications dans le secteur du tourisme qui prévalent sur l'internet. Les collectivités locales peuvent aussi choisir de tirer parti des technologies de communication modernes, y compris des moteurs de recherche qui offrent aux utilisateurs de la transparence, de sorte que les personnes âgées comprennent quelle qualité elles sont en droit d'attendre pour quel prix. Néanmoins, toutes les personnes âgées ne sont pas familiarisées avec les systèmes de réservation en ligne et les sites d'évaluation des prestataires. En raison de la fracture numérique, les personnes âgées se fient parfois davantage aux méthodes traditionnelles de réservation et aux contacts personnels, notamment avec les agents de voyages. Afin de permettre aux aînés de bénéficier des possibilités offertes par les outils numériques, les collectivités locales et régionales pourraient par exemple proposer des formations à l'intention des seniors;

28. est d'avis que nouer des liens «peut aider les personnes âgées à rester en bonne santé, indépendantes et actives au travail ou dans leur communauté». Cela peut se faire par la promotion des réseaux sociaux et de la participation des parties concernées (notamment, les centres et instituts de recherche, les sociétés privées des technologies de l'information, la société civile, la communauté locale) à la conception et au développement d'interfaces technologiques, et au recours à une conception universelle pour la mise en place de communautés adaptées aux personnes âgées;

29. est conscient du fait que l'incidence des interactions numériques entre parties prenantes a évolué de manière significative et souligne l'importance d'une base de données européenne. Afin d'exploiter au maximum les instruments existants, l'Observatoire virtuel du tourisme pourrait constituer une base de données relatives au tourisme des seniors. À cet égard, il reste toutefois à déterminer qui s'occupe du développement du modèle et de la collecte des données en ce qui concerne les indicateurs;

30. fait remarquer que les coûts astronomiques des soins de santé ont accentué l'attention accordée au vieillissement et à la constitution de **partenariats intersectoriels**. Le programme sur la santé en ligne peut donc également avoir une influence très bénéfique pour le développement du tourisme des seniors. Les voyageurs âgés invoquent régulièrement la santé comme deuxième raison qui les dissuade de partir en voyage. Procurer aux personnes âgées un accès (électronique) à une assistance médicale de qualité en dehors de leur lieu de résidence pourrait dissiper ou diminuer leurs craintes. Elles pourraient ainsi devenir plus audacieuses pendant leur temps libre. Des voyages vers des climats plus cléments et l'exposition à de nouvelles expériences peuvent dans le même temps rompre la routine et avoir un effet bénéfique sur la santé;

31. souligne l'importance d'une directive sur les soins de santé transfrontaliers et invite les pouvoirs régionaux et nationaux à améliorer l'accès à l'information sur les services de santé à l'étranger pour les seniors, afin de leur permettre de faire des choix informés en ce qui concerne les procédures de traitement et de soin, et de voyager au sein de l'Union européenne sans craindre pour leur santé;

32. préconise d'améliorer la mobilité, de lancer des initiatives de sécurité et d'accroître l'accessibilité générale aux espaces publics pour tous les âges. Il est essentiel d'établir des liens solides entre le tourisme pour les personnes âgées, d'une part, et le partenariat européen d'innovation pour un vieillissement actif et en bonne santé, d'autre part;

33. est favorable à l'idée de lancer une convention européenne des maires sur le changement démographique et demande que le tourisme soit reconnu comme un domaine politique important susceptible de contribuer à stimuler l'innovation, à encourager à vivre activement et en bonne santé et à promouvoir la solidarité entre les générations.

Bruxelles, le 10 février 2016.

*Le président
du Comité européen des régions*

Markku MARKKULA