

ACTIONS EN FAVEUR DE L'AMÉLIORATION DE L'OFFRE TOURISTIQUE DES SENIORS

La population des seniors va connaître une augmentation importante dans les prochaines années.

Le rapport du conseil national du tourisme de 2001-2002 sur le tourisme à l'âge de la retraite met en avant l'évolution des retraités dans leur approche du tourisme et des vacances. Les générations futures de retraités seront assez différentes de celles des retraités actuels, dans l'ensemble plus autonomes, elles n'hésiteront pas à se passer des séjours tout compris si ceux-ci ne leur conviennent pas. « Elles abriteront des profils de vacanciers encore plus divers qu'aujourd'hui, d'où la nécessité si l'on souhaite transformer ces vacanciers en touristes, de bien coller à leurs attentes ».

Pour l'instant, le marché prioritaire visé par les opérateurs touristiques dans leur offre de produits et dans leur communication notamment les généralistes est constitué des jeunes retraités ou préretraités, soit les 60-69 ans ou les 55-69 ans. La demande des plus âgés est considérée comme plus marginale et rarement intégrée dans les stratégies d'études de marché et dans les efforts de communication.

En outre, ces personnes, si elles ont une approche plus autonome du tourisme et des vacances que les générations précédentes, restent fragiles. Elles sont sujettes à l'isolement et à la rupture avec tout lien social.

Les objectifs sont d'une part le développement et l'organisation d'un marché en pleine expansion et d'autre part la prévention de la rupture du lien social. S'intéresser de plus près à la clientèle des seniors, se justifie donc pour quatre raisons :

- démographique : importante croissance des effectifs de cette tranche d'âge en situation d'autonomie ;
- économique : maintien d'un pouvoir d'achat plus conséquent que les générations passées et actuelles ;
- sociale : continuant à voyager, ils maintiendront plus longtemps leur lien social ;
- sanitaire : les vacances comme remède contre le vieillissement et par voie de conséquence, pour une maîtrise des coûts de l'assurance maladie.

Cette démarche doit intégrer la dimension santé, soit dans les activités proposées de maintien et de développement de la forme physique et intellectuelle, soit dans les dispositifs d'accompagnement et d'hébergement.

Suite au **Comité interministériel du tourisme du 9 septembre 2003**, le développement d'une gamme de produits adaptés pour les seniors a été décidé. La mise en œuvre de cette action est réalisée dans le cadre d'un groupe de travail réunissant les partenaires professionnels et institutionnels intervenant dans ce domaine.

Il a identifié plusieurs domaines d'investigation : la constitution d'une filière professionnelle, l'information, l'accueil et l'accompagnement. Il s'est concentré dans un premier temps sur les thèmes de l'accueil, avec l'élaboration d'un projet de charte, et sur l'accompagnement.

- **L'accueil**

Un projet de charte, en direction des hébergeurs mais aussi des opérateurs touristiques désireux d'améliorer leur approche de cette clientèle, a été adopté par le groupe de travail. Il pourra être proposé à la signature des ministres et organismes professionnels.

En outre, le ministère chargé du Tourisme a appuyé l'expérience menée par la ville de Dax (Passeport sérénité), expérience qui allie le concept de qualité à celui du programme « bien vieillir » pour un accueil ciblé sur les seniors.

- **L'accompagnement**

La démarche générale du groupe de travail est de mutualiser les expériences des différents intervenants du secteur. Trois freins au départ ont été identifiés :

- comment contourner la difficulté de la décision de partir ;
- comment pallier à l'isolement (suite au veuvage notamment) ;
- comment aborder la problématique « aidant - aidé ».

Une méthodologie en trois points a été adoptée :

- repérer et cibler les populations à aider en fonction de leurs difficultés ;
- définir les modalités particulières d'accompagnement de ces populations ;
- identifier les actions pertinentes et les bonnes pratiques et mobilisation des partenaires locaux.

Les représentants des organismes partenaires de ces opérations comptent poursuivre la réflexion sur l'accompagnement, afin de réduire ces freins à la mobilité et rompre l'isolement.

Le **Comité interministériel du tourisme du 23 juillet 2004** a décidé de conduire une expérimentation, pendant deux ans, d'un dispositif d'aide aux départs des seniors en inter-saison « vacances seniors ». L'opération vise, pour les seniors, à maintenir le lien social et, pour les opérateurs de tourisme, à augmenter la période d'ouverture des centres de vacances, et à terme l'hôtellerie.

Cette mesure, outre l'objectif de départ en vacances des personnes âgées, a pour but économique de conforter l'emploi dans les stations touristiques hors saison et de développer une activité économique de complément sur l'ensemble du territoire rural en réduisant « l'effet domino » consécutif aux fermetures de commerces et de services dans les stations. L'UNAT assure l'organisation de cette expérimentation.