

Service instructeur

Développement Economique,
Enseignement Supérieur et Tourisme

2^{ème} Commission - N° 2007/IV-2e/12

Services consultés

SAS
DIF
DJU
MAM
ADT

**Mise en place d'un nouveau dispositif en matière de tourisme
Politique de restructuration des chalets refuges**

Résumé : *Il est proposé, dans le cadre du présent rapport de mettre en place un dispositif d'aide aux chalets-refuges situés sur le GR5 ou ses variantes, dans le cadre du Pôle d'Excellence Rurale « Tourisme Hautes-Vosges » (PER).*

Le Pôle d'Excellence Rurale « Tourisme Hautes-Vosges », porté par le Comité Départemental du Tourisme des Vosges et l'Association Départementale du Tourisme du Haut-Rhin, a obtenu la labellisation au mois d'août 2006.

Trois axes sont mis en avant dans ce cadre :

- favoriser l'accessibilité et la mobilité dans l'espace touristique montagnard avec la création d'un réseau de transport collectif adapté aux loisirs et au tourisme
- soutenir le développement, l'organisation et la promotion des sports de nature
- favoriser la mercatique touristique de l'espace montagnard.

Les actions retenues au titre des sports de nature prévoient entre autres le développement de l'itinérance et des hébergements de montagne. Cette réflexion se base en grande partie sur l'étude réalisée en 2005 par l'Association Interrégionale du Massif des Vosges, qui avait missionné un consultant sur le sujet. Un inventaire détaillé avait permis d'identifier un certain nombre de structures prêtes à s'engager dans le développement du tourisme d'itinérance et désirant réaliser des travaux d'aménagement dans ce cadre.

Dans la continuité de ce travail, une concertation a été menée avec un certain nombre de refuges situés sur le sentier de grande randonnée GR5, reliant la Mer du Nord à la Méditerranée.

A ce jour, 6 structures ont été plus particulièrement associées à la réflexion, compte tenu de l'intérêt de leur situation sur le GR5 et de leur volonté d'engagement dans un développement touristique. 4 sont situées sur le territoire haut-rhinois. Il s'agit :

- du refuge du Treh (Amis de la Nature de Mulhouse)
- du refuge du Molkenrain (Amis de la Nature de Thann)
- du refuge du Huss (Ski-Club de Mulhouse)
- du refuge de Tinfronce (Sàrl Huss-Willmann)

Le porteur de projet de Tinfronce ne sera pas retenu au titre de ce dispositif, mais orienté vers l'adhésion à la charte des gîtes d'étapes.

Les travaux envisagés concernent, dans l'ensemble, des travaux d'isolation des façades et toitures, de création ou de réaménagement des sanitaires communs, des dortoirs et des aménagements annexes (local vélo, etc.). Il est à ce jour difficile de cerner précisément les budgets, seul le dossier du Molkenrain étant à ce jour suffisamment avancé (investissement prévu pour 129.000 € environ). Les deux autres dossiers associatifs ne devraient cependant pas dépasser 100.000 €.

Les associations concernées ayant des budgets limités, il est nécessaire de pouvoir les accompagner de manière importante dans ces projets. Le PER permet de consolider les différents dispositifs publics susceptibles d'intervenir afin précisément de maximiser l'intervention publique et faciliter l'aboutissement de ces projets.

A ce jour, les refuges peuvent bénéficier de fonds départementaux dans 2 cadres :

- le dispositif de soutien aux gîtes d'étapes : celui-ci permet une intervention à hauteur de 20% des coûts HT de création ou rénovation, avec un budget éligible plafonné à 68.937 €, sous réserve d'adhésion à la charte des gîtes d'étapes (gîtes de France)
- le dispositif de soutien à la restauration, à l'aménagement et la construction de salles des fêtes, foyers et locaux associatifs : celui-ci permet, pour les projets portés par des associations, une intervention à hauteur de 20% d'une dépense subventionnable de 915 €/m² plafonnée à 532.000 € TTC, sous réserve d'une contrepartie communale équivalente.

Afin de permettre l'aboutissement des dossiers en cours de constitution et la participation du Conseil Régional, à parité du financement départemental, il conviendrait d'adapter les montants et les conditions d'éligibilité. Aussi, il est proposé de mettre en place, sur la durée de vie du dispositif « P.E.R » un dispositif de soutien aux refuges de montagne, sur la base des critères suivants :

Public éligible : propriétaires de chalets-refuges, de nature associative ou publique

Equipements éligibles : chalets-refuges situés sur le territoire haut-rhinois et sur le GR5 ou ses variantes (GR531 et 532)

Travaux éligibles : travaux de rénovation/adaptation d'équipements existants, liés à la qualité d'accueil du public itinérant (dortoirs / chambres / sanitaires / isolation / etc.), y compris les travaux de mise aux normes de sécurité

Montant de l'aide : 25% d'un budget éligible plafonné à 100.000 € TTC (montant pris en compte en TTC sous réserve que les associations ne récupèrent pas la TVA), soit un montant d'aide plafonné à 25 000 €

Condition de l'aide : signature de la charte de qualité (jointe en annexe au présent rapport)

Constitution du dossier :

Le dossier devra comporter :

- une lettre de demande du maître d'ouvrage
- des devis estimatifs et quantitatifs
- des plans détaillés des travaux
- la surface hors oeuvre nette (SHON) en m² des bâtiments
- une notice explicative du projet
- un échéancier de réalisation
- une délibération du maître d'ouvrage approuvant l'opération et attestant de l'inscription de la dépense correspondante au budget d'investissement
- un plan de financement.

Cette aide pourrait être complétée par une intervention équivalente du Conseil Régional d'Alsace (de l'ordre de 25 %) et les crédits du PER (à hauteur de 15% à 20%, les critères exacts devant encore être finalisés avec les différents partenaires).

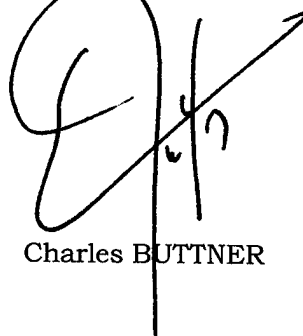
Des crédits de paiement à hauteur de 30 000 € avaient été inscrits dans le cadre du BP 2007 au titre du Plan de Revitalisation Economique, programme F027, nature 2042, enveloppe 90311 afin de faire face aux premiers dossiers de ce nouveau dispositif.

Il est proposé d'annuler ces crédits au titre du programme F027 consacré au Plan de Revitalisation Economique et d'inscrire au titre du programme F041 consacré au Tourisme, une autorisation de programme de 62 500 €. Des crédits de paiement éventuels seront inscrits en DM2.

En conséquence, je vous propose :

- de donner votre accord sur la mise en place d'un dispositif de soutien aux chalets-refuges sur la base des indications précédentes ;
- d'adopter les critères de mise en œuvre de ce nouveau dispositif tels que présentés dans le rapport ;
- de donner délégation à la Commission Permanente pour l'attribution des aides correspondantes ;
- d'annuler les crédits de paiement inscrits en faveur de ce dispositif au BP 2007 dans le cadre du Plan de Revitalisation Economique à hauteur de 30 000 € (programme F027, millésime 2007, nature 2042, enveloppe 90311) et d'inscrire au titre du programme F041, consacré au tourisme, 62 500 € en autorisation de programme ;

Je vous prie de bien vouloir en délibérer.



Charles BUTTNER



Pôle d'Excellence Rurale
Tourisme Hautes Vosges



Mise en place d'un réseau d'hébergements d'itinérance dans le massif des Vosges

CHARTRE QUALITE DE L'HEBERGEMENT

L'objectif est d'accompagner les structures type chalet-refuge dans une démarche d'hébergements touristiques de qualité pour un certain nombre de critères.

Les critères qui suivent sont les critères « à minima » d'adhésion à la démarche proposée, critères sur lesquels les hébergeurs devront s'engager.

1. Les modalités de réservation

- Chaque structure d'hébergement devra disposer d'une **adresse e-mail** et d'un **numéro de téléphone « réservation »** avec messagerie d'accueil liée à l'hébergement.
- **Rappel dans les 24 heures** si le contact n'a pu être établi tout de suite
- **Indications tarifaires pour les nuitées**
- Le cas échéant, indications relatives à la **restauration** (tarifs, fonctionnement) et prise de réservation des repas (soit sur place, soit à commander, soit à réserver dans une structure voisine – cf. chapitre ½ pension)
- Gestion d'un **planning de réservation**.

2. Les modalités d'accueil – d'ouverture de l'hébergement

- Chaque hébergement disposera d'un **numéro de téléphone « accueil »** qui permettra au randonneur d'entrer en contact avec la personne chargée de l'accueil et de la préparation du chalet.
- **Les hébergements devront être préparés** pour l'accueil des visiteurs : bâtiment chauffé au préalable, eau chaude, couvertures dans les chambres, propreté, ...
- Les bâtiments devront être **accessibles 24h/24** aux personnes ayant réservé : soit porte munie d'un dispositif d'ouverture avec code qui aura été indiqué aux randonneurs, soit présence d'un gardien assurée.

3. Les modalités de garde

- Pendant les périodes d'ouverture, **un gardien devra être présent sur l'hébergement** ou à proximité (et dans ce cas joignable) afin de pouvoir se déplacer rapidement (10 mn à ¼ heure) en cas de besoin.
- Ce gardien devra **s'investir dans sa relation avec le randonneur** : renseignements, lien avec les autres hébergements, liens avec les prestataires (1/2 pension, accompagnement ou encadrement, transport de bagages, ...)

4. Les périodes d'ouverture

- Chaque structure d'hébergement devra obligatoirement accueillir les randonneurs tous les **week-ends** (du samedi matin au dimanche midi)
- Chaque structure pourra prendre des congés, avec une information en amont sur leurs dates de fermeture
- Pour le reste de l'année, les hébergements seront ouverts au minimum sur réservation pour **l'accueil de groupes de randonneurs à partir de 10 personnes**.
- Afin de permettre le développement de produits touristiques attractifs, l'objectif sera à court terme de développer un accueil permanent durant l'ensemble des vacances. La mise en place de ces nouveaux produits adaptée à une clientèle du type TGV (séjours en semaine, hors périodes scolaires, pour des petits groupes...) se fera avec les structures possédant un gardiennage approprié.

5. La demi-pension

- Chaque hébergement proposera, sauf exception (accessibilité hivernale, ...) une prestation demi-pension pouvant revêtir plusieurs formes :
- **la demi-pension classique sur place**
- **la livraison de repas par un restaurateur ou une ferme auberge** (détenteur d'une licence de traiteur) **situés à proximité** : chaque hébergement devra préciser la ou les structures avec lesquelles il travaille et s'entendre avec celle-ci : sur le prix du repas (une ou deux formules), les modalités de livraison, les modalités de réservation, le contenu des menus (afin d'éviter que le randonneur ne mange tous les soirs un repas marcaire ...).
- **l'accès à une structure de restauration située à moins de 600 m.**

Quelque soit la configuration proposée, l'hébergeur devra soit proposer au randonneur de réserver pour lui, soit lui fournir les données précises nécessaires à la réservation du repas.

- De la même manière, les hébergeurs devront être en mesure de proposer (sauf cas exceptionnel), la mise à disposition de **paniers pique-nique** (en collaboration éventuelle avec des restaurateurs de proximité).

6. L'accueil des handicapés

Il n'est pas envisageable de demander une accessibilité totale de l'ensemble des hébergements potentiellement intéressés par la démarche. Toutefois, les actions suivantes pourraient être entreprises :

- état des lieux complet de l'accessibilité des établissements aujourd'hui et communication de ces éléments dans les différents outils de communication.
- pour les structures qui envisagent des travaux : donner la priorité à **l'accessibilité d'au moins un ensemble sanitaire** : toilettes, lavabo, douche.
- quand la structure du bâtiment le permet, rendre accessible **une chambre de plein pied**.

7. Les prestations « itinérance » à pied ou à VTT

- **Randonnée pédestre** : mettre à disposition des randonneurs un local chauffé pour le séchage des habits et chaussures, mettre à disposition des randonneurs un coin lecture avec cartes, topos, revues spécialisées
- **Randonnée VTT** : mettre à disposition des randonneurs un abri pour les VTT (quand la structure du bâtiment le permet) ou la possibilité de sécuriser les vélos, une aire de lavage (tuyau), une boîte à outils, un support à vélo pour les réparations, ainsi qu'un coin lecture avec carte, topos, revues spécialisées.

8. Le confort, la qualité de l'accueil

- Hébergement conforme aux normes en vigueur : sécurité incendie, alimentation en eau potable, assainissement, ...
- Hébergement bien chauffé, y compris les dortoirs et sanitaires
- L'hébergeur met à disposition des visiteurs des couvertures propres (lavées au moins une fois par an) et chaudes (2 couvertures par lit) ou mieux ... une couette avec housse facilement lavable
- les matelas sont couverts d'une housse lavée au moins une fois par an et sont remplacés tous les 5 à 8 ans.
- Le refuge est propre ... y compris la cuisine, la vaisselle laissée en libre service, etc.

9. Les prestations « découverte du massif »

- Mettre à disposition des visiteurs un « **classeur d'accueil** » comprenant des informations (tourisme, culture, environnement, ...) pour la découverte et la mise en valeur du massif des Vosges. Cette prestation devra être élaborée en partenariat avec les offices de tourisme, les comités départementaux du tourisme et le Parc Naturel Régional des Ballons des Vosges.
- **Faire la promotion du réseau** par la mise à disposition de brochures (quand elles seront éditées ...).
- Assurer, de manière systématique, un contact direct entre les visiteurs et le gardien.

10. Suivi et évaluation du dispositif

- Fournir annuellement des données de fréquentation. Les indicateurs seront remplis par le gardien.
- Un tableau de bord (données sur les nuitées, sur l'origine des clientèles, typologie des groupes, type de pratiques, étape précédente/suivante...) commun sera élaboré et les données fournies par chaque structure
- Un bulletin de satisfaction commun sera rempli par les clients

Pour la structure d'hébergement,