

RAPPORT D'ORIENTATIONS 2024

1. La Représentation

L'UNAT, tête de réseau, assure une représentation politique et technique auprès des pouvoirs publics, des différentes coordinations, nationales, régionales, départementales, sur le Massif des Vosges et dans les coordinations inter-associatives et de l'économie sociale et solidaire (ESS) de la région Grand Est.

Objectifs 2024 :

- Poursuivre l'intégration et la représentation de l'UNAT Grand Est dans toutes les institutions et organisations touchant au TSS ;
- Démarcher et accompagner plus activement de nouveaux adhérents ;
- Organiser la représentation sur le territoire en s'appuyant au maximum sur les adhérents en formalisant les désignations de représentations locales ;
- Former et outiller les adhérents pour qu'ils portent la voix du réseau ;
- Animer le maillage territorial mis en place par les binômes Vice-Président et Animateur Territorial ;
- Animer le réseau d'adhérents représentants de l'UNAT Grand Est ;
- Animer une commission « Plaidoyer » permettant de faire remonter les préoccupations régionales sur des sujets sensibles.

2. L'accompagnement des adhérents

L'UNAT, tête de réseau régionale du secteur, se doit d'être la boîte à outils au service de ses adhérents et doit rassembler les structures touristiques associatives et coopératives non-adhérentes des territoires. L'UNAT représente tout autant les structures gestionnaires d'équipements que des associations organisatrices de séjours non-gestionnaires.

L'UNAT doit rassembler les acteurs du tourisme répondant aux critères de l'ESS.

L'UNAT Grand Est a pour but de fédérer et d'accompagner au quotidien les acteurs du TSS, quels que soient leurs projets ou leurs besoins par :

2.1 La veille sectorielle

La qualité de l'information est un apport clef dans le suivi de notre secteur et pour les membres du réseau dans le pilotage de leur structure. La veille est donc un outil de suivi au service des acteurs du TSS.

Objectifs 2024 :

- Poursuivre et renforcer la collecte et la transmission des informations au réseau en conservant nos engagements de réactivité et de permanence ;
- Poursuivre notre collaboration ascendante et descendante active avec l'UNAT Nationale et notre mission de relais territorial ;
- Organiser des temps d'informations sur les sujets d'actualité impactant les acteurs du TSS ;
- Poursuivre la diffusion des informations au réseau et aux partenaires.

2.2 Les accompagnements individualisés

- **Les accompagnements individualisés**

La question de la préservation et du développement du patrimoine bâti est centrale pour nombre de nos adhérents. L'UNAT les accompagne donc au quotidien sur les aspects techniques (accessibilité, efficacité énergétique, développement durable, etc.), structurels (place de l'investissement dans le projet associatif), administratifs (aide à la constitution de dossiers de demandes de subventions) et financiers (élaboration de plans de financements, tours de table financiers, financements complémentaires) de leurs projets.

Objectifs 2024 :

- Poursuivre les accompagnements engagés ;
- Renforcer l'offre de services par la cartographie des compétences des adhérents et des partenaires ;
- Renforcer les compétences de l'équipe ;
- Poursuivre les accompagnements et les suivis des structures visant l'immatriculation « Tourisme » et l'adhésion au FMS ;
- Renforcer nos accompagnements sur les conséquences économiques de la crise sanitaire pour nos adhérents et le maintien de leurs modèles économiques ;
- Créer un outil de suivi des adhérents accessible à tous (administrateurs et salariés) ;
- Réunir les adhérents sur des thématiques : renforcement du réseau ;
- Inviter des non-adhérents dans les groupes de travail ;
- Réaliser des visites de courtoisie des adhérents et les utiliser pour avoir un visuel des potentiels sur le territoire.

- Les Démarches Qualité / Certification

L'UNAT s'appuiera sur Terre d'Est, engagée de longue date dans l'accompagnement de ses sociétaires dans les démarches de certification Qualité (PQT, ISO, etc.). Ses compétences seront valorisées dans la chaîne d'accompagnement et seront mises au service des acteurs du TSS.

Objectif 2024 :

- Présenter à tous les membres la politique qualité portée par Terre d'Est ;
- Poursuivre le recensement des besoins de commercialisation des adhérents ;
- Renforcer l'accompagnement des adhérents dans les démarches de certifications environnementales et numériques ;
- Appuyer une réflexion au sein du réseau pour un engagement dans les démarches de RSO.

- Tourisme et handicaps

La marque « Tourisme & Handicap » constitue une des rares initiatives visant à valoriser les structures s'étant engagées dans l'accueil des publics en situation de handicap. Dès sa création l'UNAT Nationale s'est engagée dans sa coordination, les UNAT en région en ont été les relais territoriaux. L'accompagnement à l'obtention de la marque, gage de qualité d'accueil et d'engagement dans le droit aux vacances pour tous, fait donc pleinement partie des orientations de l'UNAT Grand Est.

Objectifs 2024 :

- Poursuivre notre investissement dans l'animation de la marque ;
- Poursuivre l'accompagnement des structures visant l'obtention de la marque.

- Le développement durable

Dans ses engagements, l'UNAT revendique l'implication de longue date des membres du TSS dans le Développement Durable. Elle accompagne ses membres et les valorise dans les démarches écoresponsables qu'ils mettent en place dans leurs fonctionnements internes (du fonctionnement quotidien aux projets d'investissements), et dans la sensibilisation des publics accueillis et de leurs usagers.

Objectifs 2024 :

- Accompagner les adhérents dans leur transition écologique et social vers un tourisme plus durable et responsable ;

- Construire des formations spécifiques aux logiques de développement durable (efficacité énergétique des bâtiments, réduction des consommations...);
- Accompagner les adhérents à l'acculturation de leurs équipes et de leurs usagers pour une utilisation plus durable de leurs équipements.

3. La formation

3.1 La formation des bénévoles

L'UNAT contribue au développement du tourisme social et associatif, par une offre de formations destinées aux responsables bénévoles du secteur.

Globalement, l'objectif est d'une part, d'accroître l'acquisition de compétences spécifiques au secteur du tourisme associatif, et d'autre part de permettre aux stagiaires d'adapter leurs connaissances aux évolutions réglementaires.

Objectifs 2024 :

- Construire et animer un plan de formation des bénévoles pour les adhérents en lien avec un recensement des besoins ;
- Répondre aux besoins des adhérents sur l'ensemble du territoire Grand Est en s'appuyant sur nos animateurs territoriaux ;
- Faire prendre conscience aux adhérents des enjeux et des priorités de certains sujets importants à traiter ;
- Mobiliser l'expertise dans notre réseau : réaliser une cartographie des compétences de nos adhérents ;
- Trouver des aides pour les formations mutualisées ;
- Proposer de nouvelles thématiques de formation.

3.2 La formation professionnelle

Le TSS constitue un bassin de près de 5 000 emplois dans le Grand Est. Près de la moitié des structures du TSS sont employeurs. Les besoins en formation professionnelle du secteur sont réels et très variés (des métiers de l'hôtellerie restauration, à l'animation, au champ sportif, à la coordination associative, aux fonctions comptables et d'encadrement, etc.). L'UNAT constitue de fait un espace de mutualisation de formation pouvant répondre à ces derniers et est immatriculée Organisme de Formation.

Elle a fait le constat d'un déficit de prise en compte du champ du TSS dans les formations initiales des métiers du Tourisme, elle œuvre donc pour son intégration dans les programmes de formation initiale et continue.

Objectifs 2024 :

- Construire et animer un plan de formation ;
- Proposer de nouvelles thématiques de formations ;
- Intégrer les cursus de formation initiale des champs du Tourisme, de l'ESS et de l'animation.

4. Observation

L'UNAT assure la fonction d'observatoire du Tourisme Social et Solidaire pour la Région Grand Est. Elle outille les adhérents en conséquence. L'observatoire représente un atout pour le secteur :

- Faire reconnaître l'intérêt économique et social du secteur en s'appuyant sur des données objectives pour construire des argumentaires à l'adresse des décideurs institutionnels ;
- Avoir des indicateurs de comparaison permettant aux adhérents de se situer et d'affiner leurs accompagnements ;
- Contribuer à identifier et à susciter de nouvelles adhésions.

L'UNAT Grand Est a su s'imposer sur le territoire du Grand Est, grâce à une représentativité liée à un engagement de dirigeants bénévoles investis, et à une équipe professionnelle numériquement limitée mais assurant des prestations de qualité.

Avec modestie mais ténacité, cette gouvernance assurée par les représentants de l'UNAT se réinterroge en permanence au sein de nos instances, pour produire les meilleures réponses aux souhaits de nos adhérents et aux attentes de nos partenaires financiers, et principalement du Conseil Régional.

Objectifs 2024 :

- Faire reconnaître les chiffres produits par notre observatoire (améliorer la réactivité de l'observatoire, la rapidité de la production des chiffres et leur qualité) ;
- Poursuivre le renforcement de notre taux de retour en concentrant l'enquête sur les données réellement utilisées ;
- Outiller les structures du TSS au suivi de leurs activités ;
- Travailler une démarche de calcul des retombées économiques du secteur ;
- Alimenter les instances touristiques en données sectorielles ;

- Identifier et repérer de futurs adhérents, les faire adhérer et ainsi augmenter le taux de réponse.

5. Ingénierie sociale et structuration de dispositifs d'aides aux départs en vacances

Dans le cadre de la défense du droit aux vacances pour tous, et à l'heure où un Français sur deux ne part pas en vacances, l'UNAT Grand Est s'engage auprès des collectivités pour la structuration de dispositifs sociaux favorisant le départ des non-partants ou des personnes fragilisées (enfants, seniors, familles, jeunes). Les acteurs du TSS ont acquis des compétences d'accueil et d'accompagnement de ces publics. L'UNAT Grand Est assurera la coordination de démarches mutualisées qui répondront à ces besoins rassemblant les acteurs volontaires.

Objectifs 2024 :

- Poursuivre l'animation du dispositif « Vac' Seniors » ;
- Renforcer les financements et les partenariats :
 - Organiser des rencontres avec les différents financeurs afin de pouvoir être mieux entendu et couvrir mieux notre territoire : bourses multi-financeurs ;
 - Rechercher des financeurs privés (type fondation, mécénat) ;
- Animer le dispositif « vacances apprenantes » et classes de découverte ;
- Intégrer et appuyer les dispositifs d'aides aux départs (anciens et nouveaux) favorisant le tourisme des jeunes des familles comme des seniors ;
- Identifier d'autres thématiques pouvant nécessiter la mise en place de nouveaux dispositifs d'aides aux départs ;
- Rendre les actions plus visibles.

6. Ingénierie territoriale et développement du secteur

L'UNAT concentre des connaissances et des compétences pouvant être mises au service des collectivités locales pour le développement d'un tourisme durable, proche des habitants et des territoires et répondant aux orientations des politiques locales.

Objectifs 2024 :

- Poursuivre les ingénieries initiées ;
- Poursuivre l'essaimage des démarches d'animations territoriales en s'appuyant sur le maillage initié par nos animateurs territoriaux ;
- Continuer à tester des perspectives intéressantes et les faire essaimer ;

- Valoriser les travaux d'ingénierie déjà menés.

7. La promotion du Tourisme Social et Solidaire

7.1 La promotion du secteur

Bien que le concept du TSS soit plus que centenaire, il reste encore méconnu ou souffre d'une image parfois biaisée de tourisme des pauvres. L'UNAT Grand Est doit donc permettre de faire reconnaître les spécificités de ce champ par des temps forts (colloques, séminaires) et des campagnes de promotion thématique (ma classe de découvertes, etc.).

Objectifs 2024 :

- Poursuivre et renforcer la campagne « ma classe ouverte » ;
- Organiser des temps forts ;
- Identifier, construire et animer d'autres campagnes de promotion sectorielle ;
- Pousser la promotion en tant que tête de réseau ;
- Construire une communication/sensibilisation vers le grand public pour rendre accessible le terme TSS ;
- Créer une commission promotion avec des adhérents et les administrateurs concernés (promotion) ;
- Se moderniser en matière de communication et de promotion (capsules vidéo, influenceurs, films promotionnels, etc.) ;
- Faire apparaître le logo UNAT dans les centres du réseau.

7.2 La promotion des activités des membres

Dans un contexte d'accès immédiat à l'information commerciale de plus en plus présent mais de plus en plus éloigné de beaucoup de membres du réseau, L'UNAT doit permettre à tous ses membres de faire connaître leurs activités.

Objectifs 2024 :

- Accompagner les structures dans leur positionnement ;
- Trouver un équilibre pour ne pas entrer en concurrence avec/et entre les adhérents ;
- Construire et animer un plan de promotion ;
- Organiser des actions de promotion collective ;
- Proposer aux adhérents une interface d'accès aux plates-formes territoriales d'accélération touristique ;
- S'appuyer sur la structure dédiée Terre d'Est.

8. Commercialisation de l'offre

La commercialisation constitue un des enjeux majeurs du secteur à l'heure du glissement des clientèles vers les modes de consommation numérique. Les structures du TSS ont des niveaux d'avancement variables sur le sujet, ce qui nécessite des réponses tant individuelles que collectives. Terre d'Est, structure commerciale, promeut et vend des offres de séjours. La communication, la promotion et la commercialisation sont au centre des actions de la coopérative. De plus, avec l'ère du numérique et des places de marchés, elle cherche à créer une plate-forme de promotion et commercialisation pour les acteurs du TSS.

Objectifs 2024 :

- Identifier les besoins des adhérents ;
- Répondre aux besoins des adhérents vers tous les publics ;
- Refaire une étude marketing sur les cibles et les façons dont on communique auprès d'elles (groupe de travail sur PAC) ;
- Conseiller les adhérents dans leur ingénierie de vente ;
- Faire vivre la structuration opérationnelle avec Terre d'Est ;
- Apporter de l'activité aux adhérents ;
- Structurer et mettre en marché une offre touristique territoriale construite entre les adhérents ;
- Rencontrer les autres têtes de réseaux (ligue de l'enseignement, UNAT régionales) afin d'étendre l'activité de la centrale (autres territoires, autres réseaux, etc.).