

**AVIS N° 2009-01
du 22 janvier 2009**

**LE TOURISME EN ÎLE-DE-FRANCE :
POUR UN ACCUEIL A LA HAUTEUR DES ENJEUX**

Présenté au nom de la commission du tourisme, des sports et des loisirs

Par Monsieur Barthélemy TRIMAGLIO

**CERTIFIE CONFORME
LE PRESIDENT**

Jean-Claude BOUCHERAT

LE CONSEIL ECONOMIQUE ET SOCIAL REGIONAL D'ÎLE-DE-FRANCE

VU

- ❑ Le code général des collectivités locales ;
- ❑ La loi n° 92-1341 du 23 décembre 1992 portant répartition des compétences dans le domaine du tourisme ;
- ❑ L'avis du CESR d'Île-de-France n° 89-04 du 10 février 1989 et le rapport relatif au *schéma régional de développement du tourisme et des loisirs d'Île-de-France*, présentés par M. Pierre Lautussier au nom de la commission de l'éducation, de la culture, de la jeunesse, des sports et des loisirs ;
- ❑ L'avis du CESR d'Île-de-France n° 98-09 du 8 octobre 1998 et le rapport relatif au *tourisme en Île-de-France : emploi et retombées économiques*, présentés par M. Joseph Olivereau, au nom de la commission de la culture, des sports, des loisirs et du tourisme ;
- ❑ L'avis du CESR d'Île-de-France n° 2000-06 du 13 avril 2000 et le rapport sur *le schéma de développement du tourisme et des loisirs en Île-de-France pour 2000-2010*, présentés par M. Pierre Baudoin, au nom de la commission de la culture, des sports, des loisirs et du tourisme ;
- ❑ L'avis du CESR d'Île-de-France n° 2001-02 du 18 janvier 2001 et le rapport sur *le projet de liaison rapide Paris/Roissy-CDG* présentés par M. Jacques Trorial au nom de la commission de la circulation et des transports ;
- ❑ L'avis du CESR d'Île-de-France n° 2001-09 du 31 mai 2001 présenté au nom du Bureau du CESR par M. Daniel Rabardel et le rapport « *contribuer à une meilleure gouvernance en Île-de-France – de l'efficacité en démocratie* » présenté par M. Jean Robert au nom de la section de la prospective et de la planification ;
- ❑ L'avis du CESR d'Île-de-France n° 2003-05 du 15 mai 2003 et le rapport sur *les enjeux et potentialités du tourisme fluvial en Île-de-France dans le contexte du bassin parisien et de l'Union européenne* présentés par M. Jean-Jacques Ivain au nom de la commission du tourisme, des sports et des loisirs ;
- ❑ L'avis du CESR d'Île-de-France n° 2004-06 du 26 octobre 2004 et le rapport relatif à *la protection et valorisation du patrimoine en Île-de-France*, présentés par M. Patrick Aracil, au nom de la commission de la culture et de la communication ;
- ❑ L'avis du CESR d'Île-de-France n° 2005-06 du 4 avril 2005 et le rapport sur *la mobilité internationale des jeunes en Île-de-France dans le contexte européen*, présentés par M. Michel Pillot, au nom de la commission de l'action européenne et internationale ;

- ❑ La communication du 26 octobre 2006 relative à la *synthèse des réflexions et des propositions de la commission du tourisme, des sports et des loisirs dans la perspective de la révision du SDRIF* présentée au nom de cette commission par M. Joël Biard ;
- ❑ La décision du Bureau du CESR d'Île-de-France du 2 mai 2007 approuvant la note de cadrage adoptée le 26 avril 2007 par la commission du tourisme, des sports et des loisirs sur « *le tourisme en Île-de-France : pour un accueil à la hauteur des enjeux* » ;
- ❑ Le rapport présenté par M. Barthélemy Trimaglio au nom de la commission du tourisme, des sports et des loisirs.

CONSIDERANT

- la place et le rôle du tourisme comme moyen privilégié de rencontres, de découvertes et de compréhension entre des hommes et des femmes de toutes origines et de cultures différentes ;
- la diversité et la qualité des richesses patrimoniales, culturelles et environnementales de Paris et de l'Île-de-France qui font de la région un pôle touristique exceptionnel ;
- les liens entre le développement touristique et l'aménagement culturel, facteur d'identité, d'intégration et de cohésion ainsi que les enjeux sociaux, économiques et éducatifs du tourisme ;
- les perspectives mondiales de croissance du tourisme sur le long terme et les revenus qu'il génère ;
- l'atout important que représente l'industrie du tourisme pour le développement économique de l'Île-de-France, première région touristique française, la création d'emplois non délocalisables et l'aménagement du territoire régional ;
- la concurrence accrue d'un nombre grandissant de destinations touristiques et la compétition plus vive qui en découle ;
- les mutations profondes de la demande et des pratiques touristiques liées notamment à la mondialisation des échanges et à la démocratisation du tourisme, aux changements dans la manière de voyager, à la durée des séjours touristiques, au recours de plus en plus répandu aux technologies de l'information et de la communication ;
- l'importance de répondre à ces mutations en impulsant un renouveau en matière d'accueil touristique et en améliorant la qualité de service ;
- l'utilité d'améliorer la lisibilité de l'ensemble des dispositifs de formation initiale et de formation tout au long de la vie et d'élever les niveaux de qualification et de compétences

afin de renforcer l'attractivité du secteur et de répondre aux attentes des différentes catégories de clientèles ;

- l'intérêt pour les acteurs régionaux publics et privés d'unir leurs efforts afin d'agir de façon concertée au service de la grande ambition collective partagée que représente le développement des activités et des métiers du tourisme en Île-de-France ;

EMET L'AVIS SUIVANT

Le CESR recommande d'améliorer la politique et les conditions générales d'accueil des touristes dans l'ensemble de la région grâce à des partenariats élargis reposant sur les quelques idées-forces et orientations maîtresses suivantes :

I - PILOTER

Article 1 : MOBILISER LES ACTEURS DU TOURISME ET LES FRANCILIENS

Le CESR considère que l'amélioration de la qualité de l'accueil des touristes est une priorité à laquelle il convient de s'attacher fortement en Île-de-France. Il est fondamental en effet, dans un environnement de plus en plus concurrentiel, de répondre dans le cadre d'une action d'ensemble aux besoins et aux aspirations des touristes présents et futurs et de permettre ainsi le maintien de la région au tout premier rang mondial des destinations touristiques. Si cette démarche concerne tout particulièrement les professionnels en contact direct ou occasionnel avec les touristes, tant français qu'étrangers, il est tout aussi essentiel d'obtenir l'adhésion la plus large possible des Franciliens, qui sont un des maillons de la chaîne de l'accueil, afin de renforcer les traditions d'hospitalité dans la région. Il est indispensable également que les décideurs publics apportent la même attention au développement du tourisme qu'à celui d'autres secteurs économiques jugés prioritaires et disposant d'un prestige supérieur.

Article 2 : RATIONALISER LES MODES DE GOUVERNANCE

Le CESR est d'avis que le développement des activités touristiques en Île-de-France nécessite la mise en place d'un pilotage régional mieux coordonné associant l'Etat, les collectivités territoriales, les professionnels du tourisme et l'ensemble des acteurs concernés. Il s'agit de clarifier les relations entre les différents acteurs aux légitimités concurrentes dont le nombre et l'enchevêtrement des compétences sont une source d'inefficacité et de dépenses redondantes, tout particulièrement en ce qui concerne le Comité régional du tourisme et l'Office du tourisme et des congrès de Paris. Il importe également de renforcer les synergies et les complémentarités, de trouver des conditions de coopération et de partenariat mieux adaptées, de faciliter et d'exploiter au mieux les actions entreprises pour améliorer l'accueil des touristes.

II - AGIR

Article 3 : DEVELOPPER ET DIVERSIFIER L'OFFRE D'HEBERGEMENT

Le CESR préconise, en cohérence avec le schéma directeur régional et les documents d'urbanisme locaux, le développement des équipements hôteliers, leur rénovation, la création d'hôtels « gros porteurs » de catégorie intermédiaire ainsi que d'hôtels de milieu de gamme situés aux abords des centres où se déroulent les foires, salons et congrès.

Il recommande également d'élargir l'offre d'hébergement touristique en créant des équipements destinés à la clientèle du tourisme social, familial, associatif et aux jeunes, ainsi que des terrains de camping. Il recommande que l'ensemble de ces hébergements soit situé à proximité des réseaux de transport en commun.

Article 4 : AMELIORER L'ORGANISATION DE L'ACCUEIL ET DES DEPLACEMENTS

Le CESR estime nécessaire de poursuivre les efforts engagés pour améliorer la qualité de service et l'accueil des touristes dans les grands centres de transit que sont les gares parisiennes et les aéroports de Roissy et d'Orly, notamment en ce qui concerne la signalétique, la gestion des files d'attente, le contrôle aux frontières et la sûreté générale des voyageurs.

Il préconise également de porter une attention particulière à l'amélioration de l'offre de service des taxis dans Paris, tant en quantité qu'en qualité, ainsi qu'à la circulation et au stationnement des autocars de touristes dans la capitale. Ces questions appellent des choix raisonnés débouchant sur un certain nombre de mesures concrètes et partagées.

Le CESR souhaite enfin que soit facilitée la desserte des aéroports, des principaux sites touristiques, lieux culturels et patrimoniaux d'Île-de-France par les réseaux routiers et de transport en commun.

Article 5 : CREER ET EXPLOITER DES EVENEMENTS

Le CESR suggère la création et la meilleure exploitation possible d'un certain nombre d'évènements et de manifestations (culturels, artistiques, sportifs, commerciaux...) de portée nationale et internationale en prenant appui sur Paris, les richesses et l'identité de l'Île-de-France afin d'attirer de nouvelles clientèles. Il importe que les Franciliens soient associés pleinement à ces initiatives qui nécessitent une coordination et une politique de communication à la mesure des enjeux.

III - FORMER

Article 6 : DEVELOPPER LA FORMATION

Le CESR insiste tout particulièrement sur l'importance de renforcer les compétences et la professionnalisation des acteurs du tourisme en développant, à tous les niveaux, des formations initiales et continues qualifiantes et diplômantes adaptées aux besoins des salariés et des employeurs. Il convient d'accorder dans les différentes filières de formation une place plus importante à l'apprentissage des langues étrangères, aux questions ayant trait à l'accueil, ainsi qu'à une sensibilisation aux multiples facettes du patrimoine de la région et de ses richesses touristiques.

Article 7 : PROMOUVOIR ET RENDRE ATTRACTIFS LES METIERS DU TOURISME

Le CESR estime indispensable de rendre les métiers du tourisme plus attractifs en ce qui concerne les conditions de travail et de rémunération, et de sensibiliser les jeunes à la diversité des métiers, des formations, des offres d'emploi et des débouchés offerts par ce secteur d'activités qui rencontre des difficultés pour recruter des collaborateurs alors que paradoxalement il offre de réelles possibilités d'emploi et de carrière. Cela suppose entre autres :

- d'inciter à la poursuite des négociations sur ces questions entre tous les acteurs concernés tant dans les entreprises que dans les branches professionnelles,

- de développer des opérations collectives de sensibilisation, d'information et de promotion de ces métiers, conduites sur la durée et sous différentes formes, auprès des jeunes et des demandeurs d'emploi, en partenariat avec l'ensemble des acteurs concernés.

IV- INFORMER ET COMMUNIQUER

Article 8 : AMELIORER L'IDENTIFICATION DE PARIS/ÎLE-DE-FRANCE

Le CESR souligne son attachement à la création d'une marque et d'une « signature touristique » exprimant l'identité de la région, communes à toutes les institutions oeuvrant dans le domaine du tourisme en Île-de-France, facilement identifiables et utilisables par tous.

Article 9 : OPTIMISER LA STRATEGIE DE COMMUNICATION

Pour accroître l'attractivité de l'Île-de-France, le CESR estime nécessaire de mettre en place une stratégie de communication cohérente prenant appui sur une information diversifiée et de qualité, reposant sur des supports multiples de diffusion et associant l'ensemble des acteurs touristiques concernés.

V – OBSERVER ET EVALUER

Article 10 : PROMOUVOIR UNE DYNAMIQUE D'OBSERVATION ET D'EVALUATION PERMANENTE

Le CESR est convaincu de l'importance de mettre en place des outils de suivi et d'évaluation de la politique touristique en Île-de-France fondés sur une série d'indicateurs communs et partagés par tous les acteurs de ce secteur permettant ainsi une harmonisation des données et des méthodes d'observation et d'évaluation.

Il insiste sur la nécessité de poursuivre le développement des enquêtes d'opinion auprès des touristes et des Franciliens afin d'identifier clairement leurs attentes et leurs besoins, leurs motifs de satisfaction et d'insatisfaction.

Il recommande l'organisation régulière d'un forum régional sur le thème du tourisme et de l'accueil touristique en Île-de-France qui serait l'occasion pour les acteurs du secteur d'échanger et de partager leurs expériences et leurs bonnes pratiques.

Il suggère la mise en place par le Conseil régional d'un prix et de bourses de recherche destinés à récompenser, après sélection par un jury, les meilleurs travaux universitaires consacrés au tourisme francilien.

