

BIENVENUE EN ILE-DE-FRANCE : MYTHE OU RÉALITE ?

8 décembre 2016 L'Île-de-France est une destination touristique majeure pour le tourisme d'affaires comme de loisirs. Face à la montée en puissance de destinations concurrentes et aux transformations structurelles qui affectent le secteur (nouveaux acteurs, transition numérique, autonomisation des touristes, diversification de leurs attentes...), la qualité des prestations devient essentielle.

Pour avoir misé sur un tourisme de masse fondé sur sa notoriété et ses atouts patrimoniaux, sans investir suffisamment sur la qualité de l'accueil, l'Île-de-France voit son leadership mondial remis en cause. Dans ce contexte très mouvant, le Ceser considère qu'il est indispensable de mettre en œuvre une politique de renforcement de la qualité de l'accueil dans toutes ses dimensions. L'ambition est ici de développer un tourisme plus qualitatif et plus rémunérateur pour les entreprises franciliennes, tout en misant sur une offre nouvelle de services numériques et en revalorisant les métiers concernés.

LE TOURISME, UN ÉLÉMENT DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE FRANCILIEN

Accroître la qualité de l'accueil est également le meilleur moyen de promouvoir un développement touristique qui ne pénalise pas les Franciliens mais au contraire contribue directement à leur qualité de vie (créations d'emplois, amélioration des infrastructures de transports, offre de nouveaux services ou encore amélioration de la sécurité et de la propreté de certains espaces publics). Cela implique toutefois que les enjeux touristiques soient pris en compte dans l'ensemble des politiques publiques.

LES CONDITIONS DE RÉUSSITE

Pour que cette stratégie produise ses effets, le Ceser identifie 4 conditions de succès : une action durable et coordonnée impliquant tous les acteurs de la chaîne touristique, tout particulièrement ceux qui sont en contact quotidien avec les touristes (agents de sécurité, policiers, taxis, kiosquiers, pharmaciens...); une sensibilisation de l'ensemble des Franciliens à l'importance de l'enjeu ; un portage politique assumé à travers une implication plus visible des élus locaux sur ce sujet ; une rationalisation de la gouvernance.

LES CHIFFRES CLÉS DU TOURISME EN ILE-DE-FRANCE



BIENVENUE EN ILE-DE-FRANCE : MYTHE OU RÉALITE ?

Rapport et avis présentés au nom de la commission Tourisme, sports et loisirs par **Philippe SOLIGNAC**

LES PRÉCONISATIONS DU CESER

DIVERSIFIER L'IMAGE DE LA DESTINATION POUR ACCUEILLIR DE NOUVEAUX PUBLICS

: tourisme urbain, rural, fluvial, de gastronomie, industriel...

ENCOURAGER LA DIVERSIFICATION DE L'OFFRE D'HÉBERGEMENT

(résidences hôtelières, auberges de jeunesse, tourisme de plein air, gîtes...) pour permettre l'accueil de tous les touristes.

AMÉLIORER LA SIGNALÉTIQUE ET L'INFORMATION MULTILINGUE

dans les gares et aéroports, et harmoniser la politique linguistique des différents opérateurs de transports.

ACCROÎTRE LE CONFORT URBAIN

(connexion Wi-Fi, toilettes accessibles au public, bagageries 2.0...).

AGIR POUR LA SÉCURITÉ DU QUOTIDIEN

et la propreté des principaux sites touristiques.

OPTIMISER LA GESTION DES FLUX TOURISTIQUES SUR LES LIEUX TRÈS FRÉQUENTÉS

: mutualisation des bonnes pratiques entre opérateurs, formation des agents de sécurité, information en temps réel sur les délais d'attente, incitation à l'achat de billets sur Internet...

CRÉER UN CITY-PASS

(titre de transports couplé à des prestations de services) à destination des touristes d'affaires comme de loisirs.

DÉVELOPPER LES SYNERGIES ENTRE TOURISME D'AFFAIRES ET DE LOISIRS.

PERMETTRE UNE MEILLEURE CONNAISSANCE DES ATTENTES DES TOURISTES

en recourant aux techniques d'analyse de données (« big data »).

METTRE EN PLACE UNE CELLULE D'INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE

avec une mission de veille (destinations concurrentes, tendances émergentes, productions culturelles susceptibles d'attirer des touristes en Ile-de-France...) et de défense de l'e-reputation de la région.

RATIONALISER LA GOUVERNANCE, CRÉER UNE MARQUE UNIQUE ET UN COMITÉ DE DESTINATION

pour renforcer l'efficacité des politiques publiques.

MIEUX VALORISER LES FORMATIONS AUX MÉTIERS DU TOURISME

tout en renforçant la part des compétences relationnelles, linguistiques et numériques.

CRÉER UN PRIX RÉGIONAL DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE.

Retrouver l'intégralité du rapport et de l'avis sur : ceser-iledefrance.fr

POUR TOUT RENSEIGNEMENT Michel Ruffin - Tél. : 01 53 85 67 23 - michel.ruffin@iledefrance.fr