

Paris, le jeudi 22 janvier 2009

## **Tourisme en Ile-de-France : pour un accueil à la hauteur des enjeux**

### **10 recommandations pour un programme d'actions**

#### **Le tourisme un secteur économique clé pour l'Ile-de-France**

Le tourisme en Ile-de-France représente un atout de première importance et un secteur clé pour le développement de l'économie francilienne et le rayonnement international de l'Ile-de-France :

- 32,6 millions de touristes dont 17,8 millions de Français et 14,8 millions d'étrangers en 2007 (en tête devant PACA et Rhône-Alpes),
- 67,3 millions de nuitées,
- 2 400 hôtels, 150 000 chambres, 300 000 lits d'hébergement (63 % de l'offre à Paris),
- 4,5 milliards d'euros de retombées économiques dont 3,3 milliards d'euros pour les foires et salons et 1,2 milliards d'euros pour les congrès,
- 340 000 emplois directs non délocalisables (hébergement, restaurants, cafés, agences de voyage, etc.) et autant d'induits (commerces, transports, musées...) en hausse annuelle moyenne de + 2,7 %,
- 10 % du PIB régional,
- Une des huit filières prioritaires du Schéma régional de développement économique (SRDE).

#### **Trois grands défis à relever**

La région capitale, 1<sup>ère</sup> destination touristique française et certainement la 1<sup>ère</sup> destination mondiale, doit faire face à 3 grands défis :

- la concurrence accrue des destinations traditionnelles et l'émergence de nouvelles destinations, multipliées par dix ces dernières années (60 destinations majeures il y a peu, plus de 600 aujourd'hui) ;
- les conséquences encore incertaines de la crise financière sur le niveau d'activités de la destination « Paris / Ile-de-France » ;
- les profonds changements de comportements et habitudes de consommation des touristes : augmentation de la part des personnes âgées, nouveaux centres d'intérêts, grand fractionnement et diversification des types de séjours, diminution de la durée moyenne des séjours (2 jours en Ile-de-France),

#### **« Le tourisme, ça marche tout seul et sans effort » : une idée fausse**

Pour le Conseil économique et social régional d'Ile-de-France, il faut lutter contre l'idée toute faite « le tourisme, ça marche tout seul et sans effort ». Les acteurs touristiques franciliens doivent au contraire s'adapter, déployer des efforts pour maintenir leur rang et accorder une place plus importante aux critères de qualité de l'accueil des touristes afin de les attirer, de leur donner envie de revenir et ainsi assurer le développement des activités et des métiers du tourisme.

Selon une enquête IPSOS de fin 2006, 62 % des visiteurs étrangers jugent l'accueil en France globalement satisfaisant contre 58 % en 2003 mais la France reste en retrait par rapport à ses concurrents et l'objectif fixé au niveau national est d'atteindre les 75 %.

Le rapport du CESR, avance donc 10 recommandations pour que l'Ile-de-France conserve une place de tout premier plan en redonnant notamment aux métiers de l'accueil toutes ses lettres de noblesse car l'accueil joue un rôle important dans le choix d'une destination touristique et la qualité du premier contact est un élément crucial de l'image que l'on se forge d'un lieu.

# Stimuler, valoriser et optimiser l'accueil touristique

## 10 recommandations pour un programme d'action

### 1° - Mobiliser les Franciliens

Un recul des activités touristiques serait lourd de conséquences pour l'économie régionale. Le CESR appelle à restaurer les valeurs de l'accueil, de l'hospitalité, de la disponibilité et du plaisir d'accueillir. L'empathie est indispensable entre les Franciliens et les touristes !

### 2° - Rationaliser les modes de gouvernance

La filière touristique francilienne réclame à être davantage structurée afin d'accroître les cohérences d'actions des différents acteurs. Ces derniers agissent aujourd'hui de façon trop dispersée. Ils doivent unir leurs efforts pour éviter le clivage entre institutions, mutualiser les moyens et réduire les coûts. Une des solutions est l'ouverture réciproque des conseils d'administration à un représentant d'une autre institution touristique comme vient de le faire le Comité régional du tourisme (CRT). Comme tout secteur économique clé, la désignation d'un chef de file ou d'une autorité pilote serait un gage de plus grande efficacité.

### 3° - Mieux identifier « Paris / Ile-de-France »

Le CESR estime nécessaire de créer une marque et une « signature touristique » régionale commune à toutes les institutions touristiques franciliennes.

### 4° - Développer et diversifier l'offre de logement

Le secteur de l'hôtellerie restauration au sens large, concentre 80 % de l'emploi touristique et reste fortement créateur d'emplois. La modernisation, le développement et la rénovation des entreprises touristiques est nécessaire en coopération avec la Région. Il faut également renforcer les capacités d'accueil d'hôtels « gros porteurs » de catégorie intermédiaire et une hôtellerie de milieu de gamme aux abords des centres de congrès, foires et salons. Les équipements destinés aux jeunes (camping) ainsi qu'à la clientèle du tourisme social, familial et associatif méritent une action plus soutenue.

### 5° - Métiers du tourisme : le professionnalisme passe par la formation

Le CESR estime nécessaire d'améliorer la qualité des emplois liés à ces métiers de l'accueil en mettant en place des formations qualifiantes, une sécurisation des parcours professionnels et des perspectives de carrière attrayantes. Les formations doivent consacrer davantage de temps aux questions d'accueil, de connaissance du patrimoine et de gestion des situations conflictuelles très présentes dans les métiers de l'accueil. Elles doivent être plus transversales et donner des compétences polyvalentes : accueil, communication, réservation, commercialisation, vente, etc. La Validation des Acquis de l'Expérience (VAE), le Droit Individuel à la Formation et le Congé Individuel de Formation (CIF) doivent profiter pleinement aux salariés du secteur touristique.

### 6° - Rendre plus attractifs les métiers du tourisme

Alors que le secteur touristique représente un réel potentiel de créations d'emplois (+4,3 % de prévision de croissance par an jusqu'en 2020), de nombreux postes ne sont pas pourvus. Le Conseil régional doit prendre des initiatives pour améliorer la visibilité et l'image des métiers du tourisme auprès des jeunes et des demandeurs d'emplois.

### 7° - Améliorer l'organisation de l'accueil et des déplacements

Face aux fortes contraintes de fonctionnement de Roissy-CDG marquées par la longueur des délais de contrôle, la fermeture de l'aéroport après 22h, une protection et une sécurité des touristes qui reste à renforcer, l'insuffisance de l'offre de service des taxis (sur la plate-forme et à Paris), l'absence de ligne de transport dédiée entre Paris, Villepinte et Roissy-CDG, le CESR estime nécessaire d'assurer une présence humaine plus adaptée et mieux formée dans les aéroports et les gares franciliennes.

Des actions de longues haleines ont été entreprises pour améliorer l'accueil à Roissy-CDG mais son ambition de devenir la porte d'entrée de l'Europe réclame des efforts complémentaires sur plusieurs difficultés : organisation de l'accueil des passagers et du contrôle aux frontières, récupération et sécurisation des bagages, contrôle de police, accessibilité aux personnes à mobilité réduite...

La maîtrise des langues étrangères dans les centres de transit (gares et aéroports) doit également être renforcée via l'informatisation des services d'information. La signalétique et les circuits de circulation doivent être améliorés et simplifiés et les dessertes des lieux culturels et patrimoniaux renforcées. Les autocars en cœur d'agglomération sont indispensables au développement des activités touristiques. Le CESR souhaite la création de zones de stationnement à un coût abordable, pratiques d'utilisation et interconnectées au réseau de transports en commun.

### **8° - Créer et exploiter des événements**

La fidélisation des touristes passe par : la promotion de Paris comme capitale du shopping, la création d'événements attractifs et mobilisant l'ensemble des Franciliens, la transmission d'un supplément d'âme et d'émotion, la capacité à vendre du rêve, du temps et des services.

### **9° - Optimiser la communication**

Les lignes de partage administratif entre les différents acteurs institutionnels touristiques ne facilitent pas l'émergence d'une information touristique globale et cohérente, facilement consultable.

### **10° - Observer et évaluer en permanence**

Pour être efficace, toute politique touristique doit donner lieu à un suivi de son exécution et à un programme d'évaluation. Des enquêtes d'opinion doivent être réalisées auprès des touristes. Le CESR préconise la tenue périodique d'un forum sur le tourisme et l'accueil touristique en Ile-de-France afin de rassembler tous les acteurs de cette immense chaîne.

**« Il n'est de richesse que d'hommes »  
Jean Bodin**

**Rapport et Avis du CESR, présentés par Barthélémy Trimaglio, rapporteur au nom de la Commission du tourisme, des sports et des loisirs, présidée par Alain Bouchart et adoptés le 22 janvier 2009 en séance plénière du CESR.**

#### **Renseignements complémentaires :**

**Jean Tilloy, responsable des relations presse**

Tél. : 01 53 85 66 18 - Portable : 06 63 12 85 10 - Courriel : [jean.tilloy@iledefrance.fr](mailto:jean.tilloy@iledefrance.fr)

**Naima Aït-Addioine, secrétariat du service de presse**

Tél. : 01 53 85 66 25 - Fax : 01 53 85 71 20 - Courriel : [naima.ait-addioine@iledefrance.fr](mailto:naima.ait-addioine@iledefrance.fr)