



SYLVIA PINEL
MINISTRE DE L'ARTISANAT, DU COMMERCE ET DU TOURISME

Discours

Discours

Paris, le 11 février 2014

**Intervention de Sylvia PINEL, ministre de l'artisanat, du commerce et du tourisme
lors des Assises du Tourisme en Ile-de-France
– Lundi 10 février 2014 –**

Monsieur le Préfet
Monsieur le Président de la Région,
Monsieur le Président du Comité régional du Tourisme,
Monsieur le Maire-adjoint de Paris, cher Jean-Bernard,
Mesdames et messieurs les élus,
Mesdames et messieurs

C'est avec beaucoup de plaisir que je clôture cet après-midi les Assises du Tourisme de la région Ile de France.

Je tiens à remercier toutes celles et tous ceux qui ont œuvré pour organiser cette journée, l'ensemble des participants pour vos interventions tout au long de ces assises et pour l'intérêt que vous avez montré pour le renouveau de la politique de développement touristique de notre pays.

Les débats ont été riches, intéressants et ont permis d'évoquer des sujets importants pour ce secteur.

Paris, sa région, ses monuments, reste notre marque la plus connue, la plus recherchée, la plus appréciée. C'est la première destination touristique mondiale. Il était évidemment incontournable pour la ministre du tourisme que je suis d'être avec vous aujourd'hui.

Le tourisme en Ile de France, c'est comme vous le savez, près de 10% du PIB, plus de 400 000 emplois non délocalisables, soit 9% des emplois régionaux, 33 millions de visiteurs.



Et parce que cette région est la porte d'entrée en France, vous avez aussi une responsabilité particulière. Celle de donner envie à nos visiteurs de prolonger leur séjour ou de revenir pour découvrir les autres territoires de la France et résorber une partie de la fracture touristique entre les différentes destinations françaises.

C'est donc à vous d'offrir la meilleure image de la France. De sa culture, de ses valeurs, de son patrimoine, de sa gastronomie, de son sens de l'accueil, de sa générosité et de son hospitalité.

Nous devons désormais innover dans notre stratégie touristique, et prendre enfin conscience de tout ce qu'elle apporte à notre pays. En moyenne en France, le secteur représente 7% du PIB.

Nos très nombreux atouts nous permettent d'être la première destination mondiale, avec plus de 83 millions de visiteurs étrangers en 2013.

Nous avons une offre touristique inégalée, en termes de patrimoine, de sites naturels, d'offre hôtelière et de restauration riche et diversifiée, un maillage de transports exceptionnel, des savoir-faire artisanaux et industriels de qualité qui exportent un Style France dans le monde entier.

Et nous devons tous bien avoir à l'esprit que ce poids ne fera qu'augmenter dans les années qui viennent si nous mobilisons suffisamment nos énergies pour renforcer la politique touristique.

En effet, d'après l'organisation mondiale du tourisme, l'expansion du tourisme international va encore se poursuivre, avec une croissance moyenne du nombre de touristes internationaux de plus de 3% par an dans le monde jusqu'en 2030. En conséquence, ce sont en moyenne 43 millions de touristes internationaux supplémentaires qui feront leur entrée chaque année sur le marché du tourisme.

Si la France maintient sa part de marché mondial, cette croissance du tourisme international se traduira, chaque année et en moyenne par :

- 1 point supplémentaire de PIB jusqu'en 2030



- un accroissement des recettes de 1,8 milliards d'euros
- la création de 20 000 emplois.

L'enjeu est bien que tous les territoires puissent profiter de cette augmentation.

Mais cela exige de notre part une véritable ambition en matière de tourisme. Or, la concurrence est bien réelle.

La récente polémique sur les chiffres du tourisme entre Paris et Londres l'a montrée. La France doit renouveler son offre, en créant de nouveaux désirs de visite de la France, sinon nous risquons de nous faire doubler.

La Chine est en passe de devenir une destination touristique de premier plan, les Etats-Unis ont développé une stratégie touristique offensive. Les pays méditerranéens, l'Espagne, la Grèce, restructurent leur politique touristique après la crise économique.

La France doit innover et se moderniser sans cesse pour maintenir son rang.

Des marges de progrès existent. Par exemple, si nous pouvons nous réjouir d'un allongement de plus de 2% de la durée moyenne de séjour en 2012, nos recettes progressent pourtant moins vite que chez nos voisins espagnols, allemands ou suisses.

Nous devons donc unir nos forces pour continuer à donner envie de rester plus longtemps en France, pour que notre pays devienne le point d'entrée pour toute l'Europe.

C'est bien pour cela que le Président de la République a souhaité en faire une priorité nationale avec un objectif clair : maintenir le rang de la France et dégager le premier solde touristique de tous les pays d'Europe.



Les assises du tourisme ont été lancées à la demande du Premier ministre pour élaborer de manière concertée et avec l'ensemble des acteurs notre stratégie pour les cinq prochaines années.

Elles se déroulent jusqu'au printemps 2014, et elles mobilisent les acteurs du secteur ainsi qu'une dizaine de ministères.

Au niveau national, neuf groupes de travail se réunissent régulièrement pour évoquer l'ensemble des défis à relever, de la diversification de l'offre, au numérique, en passant par les investissements ou la gouvernance.

Une consultation en ligne a été lancée, elle s'est clôturée vendredi dernier. Elle a permis de mobiliser 2 700 acteurs, particuliers ou professionnels, au niveau national, dont 219 en Ile-de-France, et près de 30 000 au niveau international.

Au niveau international cette mobilisation est très positive car elle nous permettra d'avoir une véritable vision sur les attentes des clientèles étrangères afin de mieux adapter notre offre.

Enfin, les acteurs locaux sont mobilisés via des assises territoriales comme celles qui nous réunissent aujourd'hui.

C'était essentiel car c'est vous qui connaissez mieux que personne les richesses et les spécialités de votre territoire et parce que vous êtes les artisans de cette politique qui est aussi et avant tout une politique de terrain et de proximité.

Je sais que les travaux de cette journée ont été riches avec des propositions fortes pour le territoire. Je voudrais revenir rapidement sur les quatre thématiques sur lesquelles vous avez choisi de travailler aujourd'hui.



Sur la qualité de l'accueil tout d'abord.

Vous le savez, j'ai souhaité depuis ma prise de fonction mettre l'accent sur la qualité de l'offre touristique française, parce qu'au-delà de la promotion, ce qui compte pour satisfaire et faire revenir les touristes français ou internationaux, c'est de proposer un bon produit.

L'hospitalité et le service rendu aux touristes à chaque étape de leur parcours depuis leur arrivée sur notre territoire : gares et aéroports, dans les hôtels, les restaurants, les commerces, les activités, est un des points essentiels de l'attractivité touristique. Or de nombreuses études, y compris des récentes, continuent de le pointer: nous avons d'importantes marges de manœuvre et nous devons nous améliorer.

Il s'agit de changer notre image, de mettre en place une signalétique adaptée, de développer les informations en langues étrangères, et d'identifier toutes les pistes pour améliorer la qualité de l'accueil des touristes dans notre pays.

Je sais que sur ces questions, la politique touristique conduite par la ville de Paris, la région Ile de France et les départements et communes qui la composent est exemplaire.

Je pense aux engagements pris pour agir, d'un bout à l'autre de la chaîne de consommation touristique, sur la qualité globale de la destination : son accessibilité, ses engagements en matière de développement durable, la sûreté des personnes et des biens, le rapport qualité / prix. Les produits et services que nous proposent doivent sortir de l'ordinaire et innover sans cesse pour répondre aux attentes toujours plus exigeantes des clientèles.

Je ne peux que vous encourager à continuer et à emmener toujours davantage de partenaires dans la démarche. Il est aussi nécessaire de concentrer les moyens sur les sites stratégiques d'arrivée et de transit, dans les gares, les aéroports, le métro, ainsi que dans les sites générant des flux importants de visiteurs (par exemple : Disneyland Paris, Versailles mais également Villepinte...) qui doivent être prioritaires.



Mais c'est globalement tout le fonctionnement de la chaîne touristique que nous devons améliorer. Le tourisme est une chance pour notre pays et c'est bien cela que nous devons faire sentir à nos visiteurs qui nous font l'amitié de venir chez nous pour découvrir notre culture.

Ces assises sont la preuve de la prise de conscience par l'ensemble des acteurs et de nos concitoyens eux même que le tourisme est une chance pour notre pays, pour l'emploi, pour les entreprises, pour la qualité de vie dans les territoires, et les équipements structurants qu'il permet de maintenir.

Le tourisme nous pousse à donner toujours le meilleur de nous-même. Je pense par exemple à notre gastronomie, qui est un des atouts essentiels de l'attractivité de la France. Nous avons des produits excellents, une tradition reconnue. Chaque visiteur doit pouvoir la retrouver partout. Je me réjouis donc de l'adoption par le Sénat le 29 janvier dernier du label « fait maison » que j'ai porté dans le projet de loi consommation. Il permettra aux clients des restaurants d'identifier facilement les plats entièrement cuisinés sur place à partir de produits bruts grâce à un logo simple et lisible. Il répond ainsi à un besoin de transparence et d'information des consommateurs, et contribuera à inciter tous les restaurateurs à améliorer la qualité des plats servis.

Dans le cadre de la qualité de l'accueil, je voudrais également souligner l'importance de la sécurité des touristes.

Avec le ministre de l'intérieur, nous avons mis en place des mesures spécifiques pour assurer la sécurité des touristes à Paris et dans les grandes villes, avec un renforcement de la présence policière sur les sites touristiques les plus visités, la mise en place d'un partenariat actif avec les ambassades, les professionnels du tourisme, les transporteurs municipaux et la SNCF.

Nous avons également amélioré l'accueil des victimes étrangères dans les services de police, et édité un guide pratique de prévention en 6 langues.

Les résultats sont au rendez-vous, puisque le nombre de vols à la tire a baissé de 22% en juillet et août à Paris. Nous devons bien sûr maintenir nos efforts.



L'accueil, dans toutes ses composantes, est bien le service qui est au fondement de la politique touristique. J'examinerai donc avec beaucoup d'intérêt toutes les propositions qui ont été faites aujourd'hui et nourriront celles qui seront présentées à l'issue des assises.

La deuxième thématique est celle du tourisme événementiel et au tourisme d'affaires.

Les voyages d'affaires ont représenté 40 milliards d'euros de recettes l'an dernier en France et tout particulièrement en Ile-de-France et à Paris où 43% des nuitées sont liées au tourisme d'affaires. Il s'agit là d'un cinquième des dépenses du secteur en Europe.

Et les prévisions montrent que les dépenses de voyages d'affaires devraient progresser de 50% dans le monde à l'horizon 2023.

La France doit donc renforcer sa part de marché sur cette filière du tourisme événementiel professionnel fortement concurrentielle et plus généralement mieux valoriser et mieux tirer parti du tourisme d'affaires, générateur de revenus importants.

Je pense que la France, et plus particulièrement l'Ile de France, ont tout à gagner d'une meilleure coordination entre les acteurs.

Je vois trois axes d'amélioration.

Tout d'abord nous devons mieux coordonner les acteurs publics et privés lors des réponses aux appels d'offres. Elles nécessitent un travail important qui doit pouvoir reposer sur des acteurs travaillant main dans la main, et notamment l'Etat, les collectivités locales, les organisateurs de salons ou de congrès. Meilleure sera cette synergie et plus nous aurons de chances de l'emporter. C'est une équipe de France unie que nous devons construire.



Par ailleurs je pense que nous devons nous intéresser aux visiteurs des salons et congrès, qui sont des touristes potentiels, qui peuvent en profiter pour rester quelques jours, ou faire venir leurs familles. L'offre aujourd'hui ne les cible pas assez et de nombreuses entreprises participant à des salons m'en ont fait la remarque.

Enfin je veux développer une stratégie nationale pour les congrès, salons ou grands événements. Définir à l'avance ceux que nous souhaitons capter, les développer à Paris, et dans nos métropoles, mieux anticiper les échéances par une stratégie d'influence en mobilisant nos entreprises, nos représentants dans des organisations internationales.

Cette question est étudiée par le groupe de travail des assises piloté par Thierry Hesse et Bernard Lapasset. Sur un tel sujet l'Etat ne pourra pas agir tout seul, mais avec les autres acteurs publics, peut s'unir avec les professionnels pour aller plus loin et renforcer notre compétitivité et notre part de marché.

La troisième thématique est celle de l'emploi et de la formation.

Le tourisme est un secteur dans lequel on peut très vite obtenir des résultats, et donc pourvoir de nombreux d'emplois. Il est donc primordial de créer une filière d'excellence alors que la lutte contre le chômage est la priorité absolue du gouvernement.

François Nogué, président du Conseil d'administration de Pôle emploi m'a remis en novembre dernier un rapport sur l'emploi dans le tourisme et des pistes pour le développer qui sont aujourd'hui étudiées par le groupe de travail dédié des assises.

Le tourisme est une filière créatrice d'emplois durables sur l'ensemble du territoire, non délocalisables et dans des structures à la fois publiques et privées. Avec plus de 800 000 salariés et environ 2 millions d'emplois directs et indirects, l'enjeu de son développement dans le cadre de la bataille pour l'emploi qui est lancée est considérable. D'autant que des dizaines de milliers d'emplois restent non pourvus.



Ce secteur fait face à des défis considérables. Les sujets sur lesquels nous travaillons concernent particulièrement l'attractivité des métiers du tourisme notamment auprès des jeunes, l'adéquation entre l'offre et la demande de compétences, le développement de l'alternance et les enjeux liés au travail saisonnier en matière de formation, de parcours professionnels et de conditions de travail.

Je sais qu'ici en Ile de France, le cluster tourisme du Val d'Europe qui réunit le monde de la formation continue, de la recherche et celui de l'entreprise, fait partie des démarches particulièrement intéressantes à développer.

Le besoin est d'autant plus important que le site est appelé d'ici 2030 à voir doubler sa capacité d'accueil hôtelière et ses attractions dans le cadre d'une forte densification des activités touristiques (tourisme d'affaires, tourisme vert, tourisme durable). Les projets Villages Nature et de centre de congrès au Val d'Europe viennent encore conforter cette position.

Des milliers d'emplois sont à la clé. Il est donc indispensable d'adapter les formations et de les rendre attractifs pour qu'ils soient pourvus.

Ce cluster montre également, qu'en matière de gouvernance dans le secteur touristique, il n'y a pas de schéma prédéfini qui puisse être appliqué uniformément à l'ensemble du territoire. Il permet, parce qu'un besoin précis a été identifié sur ce territoire, la canalisation des énergies entre les entreprises concernées, le monde universitaire, les collectivités et, plus généralement, tous les acteurs majeurs du tourisme.

Au-delà de ce cluster, c'est bien toute la réflexion qui est également menée par exemple dans le cadre de la création de l'agence régionale de tourisme d'Ile de France et le renforcement du réseau des offices de tourisme et syndicats d'initiative, en particulier par des actions de professionnalisation et d'animation du réseau. Le territoire francilien est tellement dense et interconnecté, qu'une telle synergie est nécessaire.

Il y a beaucoup de situations particulières, qui font notre richesse et pour lesquelles nous devons améliorer la gouvernance et la synergie entre les acteurs, mais de manière adaptée à chaque



territoire. Dans certains cas les régions sont touristiques, dans d'autres cas ce sont les départements, ou encore les villes. Une filière du tourisme de nature et de campagne doit émerger en France.

C'est pourquoi j'ai souhaité développer les contrats de destination touristiques. Ils ont vocation à mieux valoriser l'ensemble des territoires, autour d'une destination et sans se limiter aux frontières administratives. Ce sont des outils souples et efficaces qui permettent de renouveler notre offre.

Leur objectif est de faire se rencontrer les acteurs institutionnels et privés autour d'une ou deux thématiques définies ensemble pour mieux renforcer l'attractivité du territoire, et améliorer l'accueil et les services pour les visiteurs.

Je crois qu'avec le lancement de la nouvelle marque Paris Région en novembre dernier, c'est également une nouvelle synergie qui a été initiée. Elle permettra de rassembler la promotion derrière une bannière unique. Et je compte sur cette nouvelle marque pour se rassembler derrière la marque France que nous sommes en train de construire.

C'est essentiel que toutes les collectivités en matière de promotion touristique jouent ce jeu-là, car comme je l'ai dit, l'enjeu est bien que la France devienne la porte d'entrée des touristes en Europe. Pour cela nous devons capitaliser sur la force d'attraction de la destination France. C'est le travail que je conduits avec Atout France.

Nous devons aussi simplifier les démarches de demandes de visas. Nous y travaillons activement avec le ministre des affaires étrangères et le ministre de l'intérieur. Déjà, nous avons annoncé des procédures simplifiées pour les visas de court séjour, ainsi qu'un examen en 48h pour les visas en Chine. De nouvelles propositions seront faites dans le cadre des assises.

Enfin, la dernière thématique que vous avez évoquée est celle de l'innovation en tant que facteur de compétitivité et de qualité.



C'est en effet un sujet essentiel. Pour ne vivre sur nos acquis touristiques, nous devons nous moderniser sans cesse. La véritable innovation est déterminante pour faire la différence et attirer les visiteurs étrangers.

Je souhaite à ce titre féliciter la Ville de Paris qui s'est associée à BPI France pour la mise en place de l'incubateur Welcome City Lab dédié à l'innovation dans le tourisme. C'est le premier incubateur en France et en Europe sur ce sujet et cela prouve encore une fois notre capacité d'inventer de nouvelles formes de services.

Je pense également aux grands travaux lancés par Jean-Bernard Bros pour améliorer l'accès à la Tour Eiffel. Il s'agit là d'un beau projet ambitieux et nécessaire pour le monument phare de notre identité touristique. La question de la gestion des flux est un incontournable des futures politiques touristiques, et je suis heureuse de constater que là encore, la ville de Paris à la volonté d'investir, de se moderniser et de se renouveler.

L'objectif est de permettre aux entreprises innovantes de s'intéresser davantage au tourisme.

Au-delà de cet incubateur, nous le constatons bien, le tourisme est un secteur en pleine mutation notamment grâce à des entrepreneurs qui font le pari d'une offre différente et créative qui répond aux demandes nouvelles des clientèles. Nous devons également, face aux centrales de réservation en ligne, permettre le rééquilibrage de la relation entre les hôteliers et ces intermédiaires, devenus des acteurs économiques incontournables. Cela impose que les hôteliers s'organisent et l'Etat est là pour les accompagner, comme nous l'avons déjà montré ces derniers mois.

L'ensemble des sujets numériques fait l'objet d'un groupe spécifique des assises qui analysera les remarques et propositions que vous avez formulées aujourd'hui.

Enfin, même si ce sujet n'a pas été évoqué aujourd'hui, je voudrais rapidement revenir sur la nécessité de poursuivre les politiques touristiques à destination des français et notamment ceux qui ne partent pas, ou difficilement, en vacances.



Vous l'aurez compris le tourisme est enjeu important pour chacun de vous et pour notre pays tout entier. Car dans la bataille que nous menons pour le redressement économique de la France, le tourisme, qui génère tant d'emplois, qui contribue tant à notre rayonnement et au rapprochement des peuples, qui incarne ce que la France a de meilleur, doit jouer une place de premier plan.

Les travaux qui résultent de cette journée nourriront la réflexion menée dans le cadre de ces Assises. C'est la base de notre future politique touristique que nous sommes en train de construire et qui est importante pour l'Ile-de-France et pour l'attractivité de la France.