Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES
ET DU DÉVELOPPEMENT
INTERNATIONAL

CLÔTURE DES ASSISES DU TOURISME

19 juin 2014

Assises du TOURISME

CLÔTURE DES ASSISES DU TOURISME

19 juin 2014

Le tourisme est un secteur stratégique pour l'économie française : il représente plus de deux millions d'emplois directs et indirects, pèse plus de 7% de notre richesse nationale, et rapporte plus d'une dizaine de milliards d'euros d'excédent chaque année à notre solde commercial.

C'est un secteur stratégique pour le rayonnement international de la France : avec plus de 80 millions de touristes étrangers accueillis dans notre pays, le tourisme est une vitrine de la France à l'étranger. La grande majorité de ces touristes sont Européens ; nous accueillons également près de trois millions d'Américains chaque année, 2 millions de touristes en provenance du continent africain et 1,5 millions de Chinois.

Le tourisme est donc une chance pour la France et pour tous les Français qui en bénéficient, d'abord bien sûr pour les 60% de Français qui partent chaque année en vacances et qui choisissent dans plus de 80% des cas notre pays comme lieu de villégiature.

Mais cette chance doit être entretenue et développée, car il s'agit d'un secteur de plus en plus concurrentiel. Si la beauté de notre pays est incontestée, si nous sommes première destination touristique au monde depuis les années 1980, nous ne figurons pourtant qu'en troisième position, derrière les Etats-Unis et l'Espagne pour ce qui est des recettes issues du tourisme. Le tourisme est un secteur d'avenir – il y a un milliard de touristes aujourd'hui, ils seront deux milliards dans vingt ans, avec un niveau d'exigence sans cesse croissant.

Projection du nombre de touristes en 2030

*hypothèse si la France réussi à capter 5% de la croissance mondiale

	2012	2020	2030
Monde	1 035 millions	1 560 millions	1 800 millions
France	83 millions	109 millions *	121 millions*

Nous pouvons et devons faire mieux pour développer l'attractivité de la France : c'est un enjeu majeur. C'est pourquoi le président de la République a décidé de faire du tourisme une priorité nationale. C'est pourquoi le ministère des Affaires étrangères et du Développement international, désormais en charge de la promotion du tourisme, s'est fixé comme objectif de conforter la place de la France au premier rang des destinations touristiques dans le monde et de dégager le premier solde touristique de tous les pays européens.

•••

Les Assises du tourisme s'inscrivent dans cette perspective. Elles visent à définir une stratégie ambitieuse : la France doit être une destination d'avenir et le tourisme, un levier de croissance et d'emploi.
Lancées en novembre 2013 par la ministre Sylvia Pinel, les Assises du tourisme ont conduit à la constitution de neuf groupes de travail sur des thématiques structurantes :

- Favoriser l'émergence de nouvelles destinations
- Diversifier l'offre touristique
- Elaborer une stratégie pour le tourisme événementiel et les rencontres professionnelles
- Améliorer la qualité de l'accueil
- Faire des métiers du tourisme une filière d'excellence
- Favoriser l'investissement pour renforcer l'attractivité de l'offre
- Fédérer et dynamiser les pouvoirs publics en faveur du tourisme
- Adapter la filière du tourisme aux mutations du secteur
- Redynamiser le tourisme des Français

Menées dans le cadre d'une démarche participative et territoriale, ces Assises ont réuni entre novembre 2013 et avril 2014, 400 personnes – entrepreneurs, hôteliers, restaurateurs, syndicats professionnels, syndicats de salariés, représentants des administrations, des collectivités locales et associations d'élus, tous investis dans les travaux de ces groupes. Les réflexions engagées par les groupes de travail se sont appuyées sur des contributions d'internautes au niveau national et international (plus de 33 000 participants), ainsi que sur les Assises en région, organisées au sein de 27 territoires. Cette mobilisation a déjà permis l'émergence de nouveaux projets.

•••

La clôture des Assises du tourisme, le 19 juin 2014, aux côtés des participants des groupes de travail, permet au gouvernement d'effectuer un bilan du travail réalisé ces derniers mois – et d'impulser une nouvelle dynamique avec une série de mesures concrètes.
Après le mot d'accueil de la Secrétaire d'Etat chargée du commerce extérieur et de la promotion du tourisme, puis une ouverture par le Ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique, Arnaud Montebourg, deux tables rondes, se sont succédées. Présidées par Fleur Pellerin et Carole Delga, elles ont permis de travailler sur le sujet du tourisme comme outil au cœur de diplomatie économique, et sur les professionnels de ce secteur économique en mutation.
En clôture, le Ministre des Affaires étrangères et du Développement international, Laurent Fabius a annoncé trente mesures concrètes en faveur du tourisme.

•••

Une stratégie formulée autour de cinq axes, avec trente décisions, et une méthode de travail dans la durée, ont été présentées le 19 juin.

Ces **cinq axes** sont :

1. Une offre touristique de qualité et diversifiée
2. Un accueil amélioré
3. Le numérique au cœur du tourisme
4. Développer la formation
5. Des vacances largement accessibles

Les **trente décisions** présentées par Laurent Fabius sont les suivantes :

1. Constituer cinq pôles d'excellence : gastronomie/œnologie, montagne/sport, écotourisme/itinérance, tourisme autour des savoir-faire français (artisanat, luxe), le tourisme urbain/ nocturne. Ces pôles visent à développer et accroître la visibilité de l'offre touristique française à l'international sur certaines thématiques à fort potentiel.

2. Financer ces filières d'excellence par le Programme investissement avenir. Ce Programme, mis en œuvre par le Commissariat général à l'investissement, a pour but de financer des priorités telles que l'innovation ou la compétitivité de nos entreprises. Le tourisme, qui constitue l'une de nos filières d'excellence et d'innovation, doit pouvoir en bénéficier, à hauteur de 15 millions d'euros.

3. Promouvoir des destinations-phares à l'international à Paris et en France. L'objectif est de mettre en place une stratégie de destination à l'international et promouvoir l'ensemble du territoire à partir de marques fortes existantes (exemple : marque Bourgogne). La promotion à l'international de ces destinations se fera en lien avec le GIE Atout France. Au niveau local, la loi de réforme territoriale devrait consacrer le rôle pilote des Régions.

4. Améliorer l'accueil à l'aéroport de Roissy. Certains progrès sont déjà notables : Aéroports de Paris a pris l'initiative de mettre en place des messages de bienvenue à l'arrivée. D'autres initiatives sont proposées (écrans d'information en 15 langues, bornes interactives et multilingues d'information sur Paris, les transports, etc.).

5. Améliorer l'accueil à la Gare du Nord. La SNCF entame des travaux de rénovation de la Gare du Nord en 2014. Les travaux porteront sur différentes zones (y compris la zone Eurostar, à partir de 2015). Une modification de la circulation autour de la gare est à l'étude.

6. Mettre en place un train express entre Roissy et Paris. Les travaux pour le Charles-de-Gaulle Express débuteront en 2017. Un chef de projet sera nommé et un comité de suivi mis en place dans les prochaines semaines pour assurer le respect du calendrier. Les touristes doivent pouvoir relier la capitale en vingt minutes, par un moyen de transport fiable et sûr.

7. Augmenter la fréquence et la visibilité des trains directs entre Roissy et Paris. A l'heure actuelle, les seuls trains directs reliant Paris à Roissy sur le RER B circulent en heure creuse. Le Président de la Région Ile-de-France étudie l'accroissement du nombre de trains en liaison directe Paris-Roissy sur la ligne du RER B, tôt le matin notamment.

8. Mettre en place, en concertation avec les organisations concernées, un forfait taxi pour le trajet Paris-Roissy. Ce forfait, qui doit être établi au 1er janvier 2015 après concertation, facilitera le recours à ce moyen de transport en le rendant plus prévisible et plus transparent.

9. Mettre en place une voie réservée aux bus et aux taxis sur l'autoroute A1. Pour réduire le temps de transport Paris-Roissy, cette mesure sera effective au 1er janvier 2015.

10. Etendre l'initiative «visas en 48 H», lancée en Chine, notamment à plusieurs pays du Golfe, à l'Afrique du Sud et à l'Inde. Cette initiative sera mise en œuvre dans les douze mois. Elle permettra une augmentation du nombre de visas accordés en réduisant les délais d'obtention, sans qu'elle n'affecte la qualité des contrôles.

11. Supprimer l'obligation de présenter une réservation d'hôtel lors d'une demande individuelle de visa de court séjour. Cette mesure sera d'application immédiate pour tous les pays où la loi ne l'interdit pas. Elle permettra aux hôteliers de ne pas avoir à subir les désagréments des réservations fictives pour l'obtention de visas.

12. Exempter de visas pour l'accès aux territoires ultra-marins des touristes de plusieurs nationalités, en provenance des pays voisins. Les touristes de plusieurs pays situés dans les régions où se trouvent nos départements et collectivités d'outre-mer seront dispensés de visas, comme par exemple les touristes chinois se rendant à la Réunion.

13. Proposer à l'Union européenne de nouvelles exemptions de visas Schengen en faveur d'Etats à fort potentiel économique et sans risque migratoire.

14. Mettre en place le Passeport Talent pour rendre la France plus accessible à certains publics cible. Cette mesure permettra d'accorder des titres de séjour de quatre ans à des personnes hautement qualifiées, chercheurs, investisseurs, entrepreneurs. Elle fera partie de la loi immigration prévue pour l'automne 2014.

15. Faire mieux connaître le système PARAFE de contrôle automatisé des passeports, en particulier auprès des citoyens européens. Ce système permet de passer plus rapidement le contrôle aux frontières à l'arrivée dans notre pays. Un effort de promotion sera effectué, notamment par Aéroports de Paris.

16. Mieux orienter les touristes à leur arrivée : une signalétique commune sera identifiée et développée avant fin 2014 par le STIF et les responsables concernés dans les gares, aéroports et stations de métro afin de mieux renseigner les touristes. Elle portera notamment sur quelques pictogrammes communs à tous ces lieux («taxis», «trains», «interdiction de fumer», etc.).

17. Renforcer la sécurité. Conformément au Plan sécurité élaboré par le ministre de l'Intérieur, les dispositifs de sécurité seront renforcés dès 2014 sur les principaux sites touristiques, avec une augmentation de 20% de l'effectif policier. Des brigades de sécurité spécialisées sont déjà déployées pour la Gare du Nord. Elles le seront très prochainement sur les Champs-Elysées.

18. Encourager le commerce des touristes le dimanche. Le gouvernement souhaite que soient rapidement élargies, sans préjudice des compétences de la Ville de Paris et en concertation avec les partenaires concernés, les dérogations accordées à des zones touristiques de grande affluence, notamment les grands magasins du boulevard Haussmann.

19. Encourager le commerce des touristes dans les gares. Le gouvernement promouvra une même évolution pour les commerces des principales gares de France. Les commerces des aéroports sont déjà autorisés à ouvrir le dimanche.

20. Mettre en place un plan de déploiement du wifi gratuit dans les lieux très touristiques et inciter les hôtels à se doter du wifi. ADP a initié cette démarche pour ses aéroports parisiens. Le Gouvernement incitera les autres acteurs du secteur à faire de même.

21. Développer les services Internet adressés aux touristes :

- Développer les données accessibles en mobilité, en collaboration avec les grands acteurs du secteur. Les services innovants en matière de géolocalisation faciliteront l'orientation des touristes et leur mobilité à travers la France. Ils les inciteront à demeurer plus longtemps dans notre pays ;
- Améliorer l'information disponible et le contenu de nos sites web. Des volets spécifiques au tourisme seront créés sur les sites web du Quai d'Orsay, des ambassades, des consulats, des Alliances Françaises si elles l'acceptent.

22. Lancer un concours autour de 5/10 applications, qui devront être disponibles gratuitement pour les touristes d'ici le 1er janvier 2015. Celles-ci pourraient, par exemple, offrir de la traduction automatique, des services d'urgence, des informations sur les équipements et prestations disponibles pour les enfants dans un lieu donné, etc.

23. Accompagner les acteurs du tourisme dans la transition numérique, en réduisant leur dépendance à l'égard des grandes plateformes de distribution en ligne. Les acteurs seront incités à se fédérer et à mettre en place des politiques de fidélisation, de formation, de mise en commun de leur stratégie numérique.

24. Saisir l'Autorité de la concurrence pour un avis attendu avant fin 2014 au sujet du cadre contractuel entre agences de réservation en ligne et hôteliers. Certaines pratiques doivent être mieux encadrées. Les hôteliers, notamment, doivent être en mesure de contrôler les prix qu'ils souhaitent proposer, le cas échéant sous forme de contrat de mandat.

25. Décliner les dispositions de l'Accord national interprofessionnel dans le secteur touristique. A chaque fois que nécessaire, les conditions de travail seront améliorées dans le secteur touristique, pour en accroître l'attractivité. L'ANI prévoit des dispositions en la matière qui doivent être mises en œuvre par les branches professionnelles.

26. Mettre en place à la rentrée 2015 un baccalauréat technologique hôtellerie-restauration qui permettra des poursuites d'études dans tous les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme. La pratique des langues étrangères sera par ailleurs davantage valorisée dans les classements hôteliers.

27. Développer des vacances accessibles pour tous :

- L'Agence Nationale des chèques vacances mettra en place un portail destiné aux ménages modestes afin de les accompagner dans la préparation de leur projet (lieu, contenu, forme, durée, budget). Il leur sera proposé une sélection d'offres abordables à tarifs préférentiels élaborée par les opérateurs partenaires, commerciaux ou associatifs.
- Un fonds « tourisme social investissement », doté de 75M€ et capable d'intervenir en fonds propres, est mis en place. Il permettra la rénovation du patrimoine du tourisme social, en liaison avec la Caisse des dépôts, l'Ircantec et l'Agence Nationale des chèques vacances.

28. Simplifier les normes applicables aux professionnels du tourisme. Une ordonnance de simplification des normes comportant un volet tourisme sera prise à l'automne 2014. Elle portera sur :

- la numérisation/dématérialisation de certaines procédures comme la déclaration d'ouverture des piscines, l'inscription au registre du transport de personnes pour les navettes aéroports, etc ;
- la réglementation sur l'affichage des prix dans les hôtels ;
- la simplification des règles d'urbanisme, etc.

29. Etendre les années croisées au tourisme. Ces échanges culturels entre la France et un pays partenaire sont pratiqués avec succès. Ils seront désormais accompagnés d'un « volet tourisme ».

30. Inscrire la priorité du tourisme dans la durée : sera mis en place un Conseil de la promotion du tourisme. Il sera chargé de définir, en concertation avec les acteurs concernés, un Plan tourisme pour 2020. Une conférence annuelle du tourisme sera organisée. La prochaine aura lieu au second semestre 2015.

Ces décisions doivent être accompagnées partout d'un effort collectif constant pour améliorer **l'accueil** que nous réservons aux touristes et populariser cette notion. C'est une démarche positive, pour le secteur comme pour l'image de notre pays. Dans cette optique, France Télévisions a été chargé de lancer un challenge de l'accueil dans le cadre de l'émission « Midi en France ». Ce projet débutera en septembre.

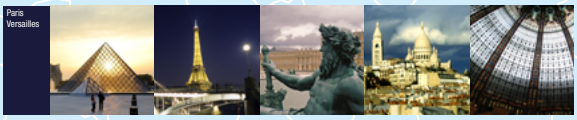
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET DU DÉVELOPPEMENT INTERNATIONAL

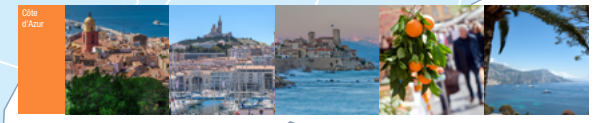
CLÔTURE DES ASSISES DU TOURISME

19 juin 2014

Assises du TOURISME

LA FRANCE
DES DESTINATIONS





CLÔTURE DES ASSISES DU TOURISME
19 juin 2014

PILOTES DES ASSISES DU TOURISME

Louis Villaret, président du réseau des grands sites de France

Xavier Dectot, directeur du musée du Louvre Lens

Jean Blaise, directeur général du voyage à Nantes

Dominique Cocquet, directeur général de Villages Nature

Bernard Lapasset, président de l'International de Rugby Board

Thierry Hesse, président de l'Union française des métiers de l'événement

Barbara Dalibard, directrice générale de SNCF Voyages

Franck Goldnadel, directeur général de l'aéroport Charles de Gaulle

Evelyne Chabrot, directeur des ressources humaines du Groupe Accor

Antoine Cachin, président de l'Institut français du tourisme

Mark Stead, Directeur financier du groupe EuroDisney

Fanny Letier, Directrice de Bpifrance Investissement Régions

Joël Giraud, député des Hautes-Alpes

Patricia Tartour, présidente de la maison de la Chine à Paris

Luc Carvounas, sénateur du Val de Marne et maire d'Alfortville

Jean-François Rial, président directeur général de voyageurs du monde

Claudie Buisson, chargée d'une mission « Accès aux vacances pour tous »

Serge Trigano, président directeur général du Mama Shelter

CLÔTURE DES ASSISES DU TOURISME
19 juin 2014

DISCOURS DE M^R LAURENT FABIUS

SEUL LE PRONONCÉ FAIT FOI

Mesdames et Messieurs les Ministres,
Mesdames et Messieurs les Parlementaires,
Mesdames et Messieurs les Présidents,
Mesdames et Messieurs les acteurs et partenaires du tourisme,

- La France est un des plus beaux pays du monde ;
- C'est un atout essentiel ;
- Mais cela ne suffit pas.

Ces trois affirmations conjointes expliquent notre commune conviction que le tourisme, la filière du tourisme, cette « grande cause nationale » pour reprendre l'expression forte du Président de la République, constitue pour notre pays une ressource exceptionnelle. Cela explique la démarche des Assises du Tourisme engagée il y a plusieurs mois par la ministre Sylvia Pinel et menée à bien grâce à votre concours dans 9 ateliers. Assises que je conclus aujourd'hui avec l'annonce de plusieurs orientations et premières décisions.

•••

Mesdames et Messieurs, alors que tout ou presque donne lieu dans ce monde complexe, instable, nouveau, à contestation, la beauté et l'attraction qu'exerce la France, elles, sont incontestées : une nature diverse et magnifique, des côtes somptueuses en métropole et outre-mer, un massif montagneux unique, des villes parmi les plus belles, 38 sites classés au patrimoine mondial de l'UNESCO, une gastronomie classée au patrimoine immatériel de l'humanité, 8000 musées, 45000 monuments historiques classés ou inscrits, des événements festifs de portée mondiale et un art de vivre recherché : pour toutes ces raisons et bien d'autres, nous sommes, la France, depuis les années 1980, en tête des destinations touristiques. Encore faut-il préciser ce que signifie ce classement : il vise le nombre des touristes et malheureusement pas les recettes qu'ils procurent. De plus, l'attrait s'exerce surtout envers Paris ainsi que 2 ou 3 régions ; moins envers l'ensemble de notre pays, alors que tout notre territoire pourrait et devrait être concerné. J'y reviendrai.

Oui, l'attrait touristique de la France constitue un atout majeur en une époque où le nombre des touristes va s'accroître massivement. En 1950, 25 millions voyageaient à travers la planète. Aujourd'hui, un milliard. En 2030, deux milliards. Ce boom spectaculaire est lié à la fois à l'augmentation de la population, à l'émergence et à l'ouverture de nouveaux pays, à l'amélioration du pouvoir d'achat et de voyager de centaines de millions de personnes. Ces touristes vont générer pour les nations, les activités et les sites qui les accueilleront des dizaines de millions d'emplois, en général non-délocalisables, et des centaines de milliards de devises.

S'agissant de la France, nous avons accueilli en 2012 – nous attendons les chiffres pour 2013, ce qui prouve que notre outil statistique doit être encore amélioré, mais on me dit qu'ils sont globalement encore meilleurs – 83 millions de touristes étrangers, parmi lesquels une grande majorité, 69 millions, originaires de l'Union européenne, et 14 millions provenant de l'extérieur de l'UE, dont 3 millions d'Américains, et près d'1,5 millions de Chinois, origine en forte progression, tout comme les Brésiliens. Les autres principaux pays-sources sont l'Australie et le Canada, et environ 2 millions de touristes en provenance d'Afrique. Notre prochain objectif doit être 100 millions de touristes étrangers en France. S'agissant de nos compatriotes, environ 60% d'entre eux partent en vacances chaque année et la France est leur destination de choix dans plus de 80% des cas. Je résume : par le nombre de touristes étrangers, nous nous situons au 1er rang, mais seulement au 3ème pour les recettes, devancés par les Etats-Unis et l'Espagne. En termes d'emplois, les derniers chiffres disponibles indiquent que le tourisme est la première industrie au monde, représentant environ 12% du PIB mondial et plus de deux cents millions d'emplois. En France, ce secteur génère deux millions d'emplois directs et indirects et pèse plus de 7% de notre PIB. La restauration et l'hôtellerie comptent à elles seules pour 75% de ces emplois, avec un excédent de balance des paiements de 12 milliards d'euros, c'est-à-dire – c'est le ministre des Affaires étrangères et du Commerce extérieur qui le souligne – est un des plus élevés de nos excédents.

Ces chiffres, ces résultats, nous pouvons dans l'ensemble en être fiers. Ils ont été obtenus grâce à l'action de tous ceux qui sont ici présents et de tous ceux que vous représentez. Au nom des pouvoirs publics, je veux commencer mon propos par vous remercier et vous féliciter pour la contribution que vous apportez à l'activité de notre pays.

•••

Et pourtant, ces résultats, vous l'avez souligné tout au long des Assises, ne sont pas suffisants. Nous avons besoin, tous ensemble, secteurs privé et public réunis, tout le long de la « filière tourisme » car c'est ainsi qu'il faut agir, d'amplifier nos actions, parfois de les corriger et d'anticiper les évolutions à venir. D'une part, l'accroissement rapide de la demande nous impose d'agir – et d'agir vite – si nous voulons en capter une part significative. D'autre part, la nature et les souhaits de la clientèle évoluent : passage du tourisme de groupe au tourisme individuel, rajeunissement, exigences qualitatives accrues, place croissante du numérique dans l'ensemble de la filière, etc. Enfin, la naissance d'autres pratiques, la concurrence d'autres destinations, qui s'attachent avec raison à la qualité du service et serrent au maximum leurs prix, est et sera de plus en plus rude, alors que de multiples sites à travers le monde deviennent accessibles et attrayants. Ces données – et bien d'autres – nous commandent d'agir avec lucidité et rapidité si nous voulons que la France saisisse pleinement la chance touristique qu'elle possède. C'est le sens de ces Assises. C'est aussi le sens de l'évolution récente de notre organisation ministérielle, avec le rattachement au Quai d'Orsay du commerce extérieur et de la promotion du tourisme. Mes collègues Arnaud Montebourg, Fleur Pellerin et Carole Delga se sont exprimés. Intervenant en conclusion de nos travaux et après en avoir discuté avec le Premier ministre, je pense que nous pouvons nous fixer un objectif à la fois simple et mobilisateur : le tourisme français doit avoir pour ambition d'être le premier au monde.

•••

Mesdames et Messieurs, le travail réalisé au cours des derniers mois dans les ateliers des Assises a été utile. Il a permis d'échanger analyses et propositions, de creuser certaines pistes, d'en abandonner d'autres, d'en imaginer de nouvelles. Il convient maintenant de résumer une vision d'ensemble, et de prendre – j'y viens – de premières décisions afin de marier l'ambition à long terme et le concret.

1/ Ce qui ressort d'abord de tous ces travaux – commençons par l'évidence – c'est la nécessité de proposer aux touristes français et étrangers une **offre de qualité et diversifiée**.
Nous ne devons négliger aucune clientèle, à la fois le haut de gamme, le tourisme de mémoire, le tourisme gastronomique et œnologique, le tourisme de plein air, le tourisme culturel, le tourisme religieux, le tourisme des grands événements et du shopping, bref l'ensemble de la gamme. Dans ce cadre, il apparaît que **5 pôles d'excellence** doivent être constitués, visant à accroître la visibilité et la lisibilité de notre offre et à nous mobiliser autour de priorités partagées. Ces pôles sont : la gastronomie et l'œnotourisme, le sport et la montagne, l'écotourisme, les savoir-faire (comme l'artisanat et le luxe) et le tourisme urbain (y compris celui de la nuit). Il est prévu que le **Programme investissement avenir puisse financer ces pôles à hauteur – dans un premier temps – de 15 M€**. Cette première décision entrera en vigueur avant la fin de cette année.

En même temps, nous devons diversifier les destinations. Dans cet esprit la **signature de « contrats de destination »** sera poursuivie entre l'Etat, les collectivités locales et les partenaires. Des destinations phares sur l'ensemble de notre territoire, des « marques », seront encouragées au niveau national et international, singulièrement par Atout France qui favorisera la coordination nécessaire. Les « grands événements », qui sont indispensables et susceptibles de drainer des millions de visiteurs dans notre pays, seront mieux planifiés et coordonnés, mis en valeur, dans leur dimension touristique. Au niveau local, le gouvernement a décidé à travers la réforme territoriale, de clarifier le partage des compétences. Le millefeuille administratif nous empêche de rassembler nos forces, notamment financières, il nuit à notre compétitivité. C'est pourquoi c'est **la Région qui jouera le rôle pilote, le rôle de chef de file, dans ce domaine**.

2/ **/ L'accueil des touristes,** qu'ils soient français ou étrangers, est un autre aspect essentiel. Il en va avec les pays comme avec les individus : c'est le premier contact qui est souvent déterminant. L'attractivité se joue d'abord dans les aéroports, dans les gares, dans les restaurants et dans les hôtels. Nous devons **améliorer « la chaîne de l'accueil »**, notamment à Paris, puisque notre capitale est une destination-phare, par où commencent beaucoup des déplacements en France ou vers la France.

Pour cela, **l'aéroport de Paris-Charles-De-Gaulle**, qui accueille chaque année 62 millions de passagers sur les 90 millions transitant par Aéroports de Paris, améliorera son accueil. Le président d'ADP – que vous avez entendu – a pris ses résolutions. Des messages de bienvenue commencent à être disséminés dans les zones d'arrivée. Des affiches concernant les lieux symboliques de la France sont en train d'être déployées à destination des touristes au sein de l'aéroport. Une expérimentation est en cours pour installer des bornes interactives multilingues à la sortie des avions. Des écrans d'information seront installés au-dessus des tapis de livraison bagages. L'objectif est que les touristes qui arrivent se sentent immédiatement et concrètement accompagnés : qu'ils ressentent dès l'arrivée qu'ils ne sont pas des intrus mais les très bienvenus.
Dans le même esprit, **la Gare du Nord**, par laquelle arrivent de nombreux touristes et qui a déjà connu certaines améliorations, fera l'objet d'un programme spécial de rénovation, commençant en 2014. Les travaux dureront jusqu'en 2017. Ils concerneront bien sûr aussi le hall Eurostar. Une réorganisation de la circulation autour de la gare du Nord est à l'étude par la Ville de Paris. La Gare du Nord est la première gare d'Europe, elle doit pouvoir soutenir la comparaison avec Saint-Pancras à Londres.

Cette question des **transports** fait partie intégrante de la chaîne de l'accueil. On évoque depuis longtemps la nécessité de relier plus facilement l'aéroport de Roissy à la capitale. Les pouvoirs publics ont décidé que **le plan de financement du Charles de Gaulle Express sera bouclé au plus tard en 2015**, pour un début effectif de travaux en 2017. Un chef de projet sera nommé dès les prochaines semaines et un comité de suivi mis en place, afin de veiller au respect du calendrier. Il est essentiel que les touristes puissent bénéficier d'un moyen de transport sécurisé et prévisible, leur permettant de rejoindre la capitale en vingt minutes.

Dans le même esprit, j'ai demandé au Président de la Région Ile-de-France que la fréquence des trains directs entre Roissy et la Gare du Nord puisse être accrue sur la ligne du RER B, tôt le matin en particulier. Il y est favorable.

Transports toujours : l'utilisation des taxis vers ou depuis l'aéroport sera facilitée : au 1er janvier 2015, les taxis et bus bénéficieront d'une **voie réservée sur l'autoroute A1** qui relie Roissy et Paris. A cette même date, en concertation avec les organisations concernées, un **forfait taxi** devra fonctionner pour le trajet aéroport/centre-ville.

La facilitation des visas fait aussi partie de la filière de l'accueil. La délivrance des **visas de court séjour en 48 heures maximum** depuis fin janvier 2014 est une réussite spectaculaire en Chine avec des progressions du nombre de visas délivrés de 30% à 250%. Elle requiert évidemment des moyens spécifiques. Elle sera étendue dans les douze mois à plusieurs pays du Golfe, à l'Afrique du Sud et à l'Inde sans que cela n'affecte, bien sûr, la qualité des contrôles. Nous avons pris aussi la décision que, lors d'une demande de visa individuelle de court séjour, l'exigence de présenter une réservation d'hôtel, source de désagréments pour tous, soit supprimée : cette mesure est applicable dès à présent partout où la législation ne nous l'interdit pas. De même, les touristes de plusieurs pays situés dans les régions où se trouvent nos départements et collectivités d'outre-mer seront désormais dispensés de visas pour s'y rendre en visite, par exemple pour ceux qui se rendent à la Réunion ou en Polynésie, dans le cadre de voyages organisés. Pour certains publics cible, comme les créateurs d'entreprise, le **Passeport Talent** (avec un titre de séjour valable 4 ans) rendra la France plus attractive et accessible : cette mesure sera soumise au Parlement cet automne dans le cadre de la loi immigration. La France proposera à l'Union Européenne de nouvelles exemptions de visas Schengen pour des Etats à fort potentiel économique et sans risque migratoire. Enfin, toujours en 2014, une campagne d'information sera lancée sur le système Parafe de contrôle automatisé et instantané des passeports, en particulier auprès des touristes européens. Air France a déjà commencé, en informant sa clientèle dans les avions. L'effort sera complété par celui d'Aéroports de Paris.

Sécurité et Signalétique. Une signalétique simple et commune aux gares, aéroports et stations de métro est nécessaire : il est prévu qu'elle soit identifiée et développée avant la fin 2014 par le STIF et par les responsables des différents sites. Dès 2014, les dispositifs de sécurité seront renforcés dans les lieux touristiques. **Le plan sécurité** touristes élaboré par mon collègue, le ministre de l'Intérieur Bernard Cazeneuve prévoit une augmentation de 20% de l'effectif policier sur les principaux sites touristiques parisiens. Une brigade spécialisée de terrain a été créée pour renforcer la sécurité de la Gare du Nord et de ses abords ; une brigade spécialisée de terrain le sera aussi pour les Champs-Elysées. Les touristes seront mieux informés sur leur sécurité. En outre, j'ai demandé aux opérateurs téléphoniques d'étudier la possibilité de mettre en place un système d'information pour que notamment les touristes chinois reçoivent dès leur arrivée en France sur leur téléphone portable des informations en leur langue, leur permettant d'avoir un interlocuteur en cas de problème de sécurité. Alternativement, nous étudions la possibilité de leur envoyer un e-mail avant leur départ, avec les informations nécessaires. La logique est simple : un touriste mécontent, c'est un touriste qui ne reviendra pas.

Commerce. J'ai demandé à chaque ambassadeur un rapport sur le tourisme. Outre la propreté, revient souvent, mais ce sentiment est largement partagé, la critique de l'insuffisante flexibilité des horaires d'ouverture de nos commerces. Le touriste qui trouve porte close le dimanche ou à 19 heures n'attend pas le jeudi suivant. Il achète ou consomme ailleurs ou autrement. Et le développement du e-commerce exerce une pression supplémentaire. Sans préjudice des dispositions qui seront prises par voie législative à partir du rapport Bailly sur l'ouverture des commerces le dimanche et des compétences municipales concernant cette question, le gouvernement souhaite qu'à Paris, après concertation avec les partenaires concernés, **certaines zones comme le boulevard Haussmann puissent être classées «zone touristique d'affluence exceptionnelle» afin d'y permettre l'ouverture de commerces le dimanche**. La même souplesse est souhaitable dans les principales gares.

3/ Mesdames et messieurs, troisième domaine d'attention, **le numérique**, est et sera de plus en plus au cœur des activités touristiques. 80% des touristes consultent Internet avant de partir en voyage. La France, qui compte d'excellentes start-up et d'excellents professionnels dans ce secteur-clé, doit se situer en pointe dans le domaine du e-tourisme. Elle doit agir pour que l'outil numérique ne soit, si possible, pas un moyen de confiscation ou de rente, mais qu'il serve réellement à la fois les touristes et les professionnels. D'une façon générale, l'architecture de beaucoup de nos sites doit être améliorée. Son Président nous a annoncé qu'ADP offrira bientôt du wifi gratuit, notamment à Roissy. Le wifi devra être développé dans les établissements où il n'est pas encore disponible. Cette faculté devrait donner droit à une bonification au titre du classement hôtelier. L'orientation des touristes et leur mobilité à travers toute la France sera encouragée par le développement de **services innovants en matière de géolocalisation** : il est nécessaire que les grands acteurs du secteur s'engagent à ce sujet. Dans le même esprit, nous allons lancer un concours autour d'applications innovantes pour les smartphones, disponibles au 1er janvier 2015 et qui accompagneront les touristes au long de leur séjour : je pense notamment à des applications de traduction automatique ou de service d'urgence.

Enfin, une action d'ensemble sera menée afin de réduire la dépendance des acteurs à l'égard des grandes plateformes multinationales de distribution numérique. Avant la fin 2014, **nous saisirons avec le Ministre de l'Economie l'Autorité de la concurrence**, afin qu'elle rende un avis sur les moyens disponibles pour encadrer les pratiques et les relations entre les professionnels du secteur – je pense en particulier aux hôteliers bien sûr – et les plateformes de réservation en ligne. **Des programmes de fidélisation des clients** seront encouragés afin de favoriser une alternative à la dépendance numérique envers les très grandes plateformes.

4/ Pour améliorer la qualité de l'accueil et du service, la **formation des professionnels** – quatrième domaine – doit être renforcée, pour être généralisée au-delà des institutions d'excellence dont je salue l'initiative. L'attractivité des métiers du tourisme a besoin d'être davantage encouragée. C'est la raison pour laquelle le tourisme a été identifié, conformément à la proposition du Ministre du Travail, comme un des trois secteurs stratégiques pour la mise en place de 100 000 formations prioritaires pour l'emploi prévues en 2014, grâce à l'appui de l'État, de Pôle emploi, des organismes paritaires et des Régions. Dans cette même logique, les conditions de travail doivent être améliorées partout où c'est nécessaire. Pour cela, les branches professionnelles doivent mettre en œuvre dans le secteur touristique les dispositions prévues par l'accord national interprofessionnel (ANI). Compte tenu des caractéristiques du secteur tourisme où 25% des emplois sont saisonniers, il sera indispensable à la fois de simplifier et d'adapter l'offre de formation, de favoriser l'alternance et de développer la formation permanente aussi pour les saisonniers. Les échanges à l'étranger – stages et alternance – seront également encouragés.

Parmi les insuffisances qu'on nous reproche, le manque de maîtrise des langues étrangères revient régulièrement. La pratique des langues étrangères sera encouragée notamment par une bonification du classement hôtelier pour les établissements dont le personnel sera formé. Un **bac technologique Hôtellerie-Restauration** sera créé pour la rentrée 2015, avec des compétences renforcées pour le « savoir-être » et la pratique des langues étrangères.

Plus généralement, une enveloppe financière consacrée à la promotion et à la communication autour des métiers du tourisme sera identifiée au sein du **Fonds de Modernisation Restauration et Hôtellerie** mis en place en 2011. Il existe un reste à liquider au sein de ce Fonds, constitué de contributions des professionnels du secteur : une partie pourra être utilisée pour mener des actions de communication et valoriser les métiers du tourisme. Je sais que cela correspond à une demande des professionnels.

5/ Mesdames et messieurs, tourisme, ce ne sont pas seulement des millionnaires étrangers séjournant dans des palaces, même si leur clientèle est la très bienvenue : une action ambitieuse doit être également menée pour **rendre les vacances accessibles à un large public**, aux ressources souvent modestes.

A cette fin, plusieurs dispositions seront prises. J'en citerai trois. **Un fonds de 75 millions d'euros** est dès maintenant utilisable, avec notamment la Caisse des dépôts et l'Association nationale des chèques-vacances, pour rénover le patrimoine touristique accessible aux ménages à revenus modestes. Plus largement, à propos du financement des activités du tourisme, puisque des investissements sont indispensables, la BPI a décidé de développer au niveau national une offre tourisme spécialisée, avec une équipe identifiée à laquelle les professionnels pourront s'adresser et des outils de financement adaptés. Enfin, un **portail Internet sera mis en place au deuxième semestre 2014 par l'Agence nationale des chèques vacances**, qui aidera les ménages modestes à préparer leur premier départ en vacances. Leur sera proposée une sélection d'offres abordables, à des tarifs préférentiels.

•••

Mesdames et Messieurs, cet ensemble d'orientations et de premières décisions seront traduites rapidement dans les faits. Certaines sont applicables à partir d'aujourd'hui même. D'autres, qui dépendent également de l'exécutif, avant la fin 2014. D'autres enfin sont de nature législative. Dans ce dernier cas, et afin d'aller vite, une **ordonnance de simplification**, comportant un volet tourisme, sera bouclée dans les semaines qui viennent et publiée avant la fin 2014. C'est une demande forte des professionnels. Elle simplifiera les normes dans des domaines clés pour le tourisme, comme la construction/urbanisme, la sécurité, l'accessibilité, et l'environnement.

La nouvelle organisation ministérielle récemment intervenue doit renforcer la reconnaissance et la place du tourisme, notamment faciliter les rapprochements entre opérateurs et services concernés. Une rubrique « tourisme en France » sera créée avant la fin 2014 sur le site internet du Quai d'Orsay – site qui est le plus consulté de France – mais aussi sur le site de chaque ambassade, de chaque consulat, de l'Institut Français et, si elles le veulent bien, du millier d'Alliances Françaises dans le monde. Les « années croisées » entre deux pays que nous pratiquons avec succès depuis pas mal d'années sur le plan culturel seront désormais systématiquement accompagnés d'un important volet « tourisme ». Les synergies seront développées entre Atout France, la nouvelle Agence regroupant Ubifrance et l'AFII, nos ambassades et tous les services qui en relèvent.

Enfin, Mesdames et Messieurs, pour que ces Assises ne restent pas une circonstance isolée, sans suivi ni évaluation, j'installerai dès juillet à mes côtés avec les responsables compétents un **Conseil de la Promotion du Tourisme** chargé de définir, en concertation avec tous les partenaires publics et privés, un **Plan Tourisme pour 2020 : un plan 20/20 pour 2020**. J'ai demandé à Philippe FAURE, ambassadeur de France, ancien Secrétaire général du Quai d'Orsay et fin connaisseur du tourisme, d'en assurer l'animation à mes côtés. Je lui demande de me remettre un premier rapport d'ici la fin 2014. Enfin, nous organiserons chaque année avec vous tous une **Conférence du Tourisme** permettant de faire le point. La première Conférence annuelle aura lieu au second semestre 2015.

•••

Mesdames et Messieurs, chers amis, le Président de la République, le Premier ministre, mes collègues ministres et moi-même, nous voulons avec vous agir pour donner au tourisme dans notre pays la place centrale qui lui revient. Cela demande des décisions : j'en ai cité une trentaine, certaines attendues depuis longtemps, d'autres plus nouvelles. Cela demande aussi un état d'esprit, des professionnels bien sûr, mais aussi de l'ensemble des Français : nous devons convaincre de la place centrale du tourisme dans notre économie et notre société. Nous devons conforter cette place en soulignant l'intérêt des métiers de la

filière, métier qu'on n'exerce pas sans passion. Nous devons expliquer que les « services » ne sont nullement, quelle que soit leur étymologie, une « servilité », voire une « servitude », mais au contraire une « serviabilité », un enrichissement. Nous devons valoriser l'ouverture aux autres, l'accueil, l'hospitalité, car c'est ainsi que nous serons dignes du rang auquel nous aspirons.

Les médias, je l'espère, nous y aideront. J'ai demandé au Président de France-Télévisions ainsi qu'aux chaînes de l'audiovisuel extérieur français, de bien vouloir réfléchir à des émissions soulignant et récompensant le meilleur accueil, les meilleurs accueillants de France. Le Président de France Télévisions vient de m'informer officiellement – et je l'en remercie vivement – qu'il va **lancer un « Challenge de l'accueil » dans le cadre de l'émission « Midi en France »**, qui a l'avantage d'être programmée tout au long de l'année et de concerner l'ensemble des régions françaises. Ce projet débutera en septembre. Nous pourrons ainsi, m'écrit-il, en particulier en nouant des partenariats avec la presse régionale, populariser la notion d'accueil, si importante pour le développement de notre pays.

C'est par cette démarche d'ensemble que nous atteindrons nos objectifs. Cette démarche ne sera pas seulement positive pour le tourisme mais pour l'image générale de notre pays. A ceux qui ont pu s'étonner que la promotion de ce secteur soit désormais rattachée au Quai d'Orsay, j'indique que ce n'est pas seulement par un goût personnel pour les activités qui sont les vôtres, mais par une certaine idée du rayonnement de la France. Le tourisme est en effet l'un de nos meilleurs ambassadeurs. Le touriste ne devrait-il pas être notre premier ambassadeur ? Et quel est le point commun aux professionnels de ce secteur du tourisme, si diversifié, qu'on soit grand chef étoilé, responsable d'un hôtel de plein air, agent de voyage ou guide de tourisme ? Le point commun, c'est d'être tous des ambassadeurs de France, auprès à la fois des touristes étrangers et des Français. C'est pourquoi il était naturel que je m'y investisse pleinement.

On dit souvent que là où il y a une volonté, il y a un chemin. Les Assises ont montré que la volonté existe, les atouts et le chemin aussi. Alors en avant avec vous tous pour une France premier pays touristique au monde !

DISCOURS DE M^ME FLEUR PELLERIN

SEUL LE PRONONCÉ FAIT FOI

Mesdames et messieurs les ministres,
Mesdames et messieurs,

Je vous remercie de votre participation aujourd'hui et pour nombre d'entre vous pour votre mobilisation importante dans le cadre des travaux des Assises du tourisme.
La France est la première destination mondiale avec 83 millions de visiteurs étrangers reçus en 2012.
Nous pouvons être fiers de cette position de leader. Quand les choses vont bien, il faut le dire aussi !

Et en même temps, nous ne devons pas nous reposer sur nos lauriers. Les chiffres et les classements le rappellent régulièrement : notre pays a parfois du mal à transformer cette fréquentation touristique en monnaie sonnante et trébuchante et donc en emplois. Et même si notre beau pays bénéficie d'un attrait exceptionnel, gardons à l'esprit que les touristes ont, plus que jamais, le choix de leur destination. De nombreux pays à travers le monde l'ont bien compris et nous ne devons pas demeurer en reste.

C'est bien la mission que le président de la République a confié au Gouvernement, en faisant du tourisme une priorité nationale.
C'est bien cette ambition qui était l'objectif premier des Assises du tourisme.
C'est ce qui nous rassemble aujourd'hui !

Le tourisme n'est pas un sujet «amusant» ou «secondaire». Trop de français l'ignorent, mais le c'est un secteur pourvoyeur d'emplois, essentiellement non délocalisables !
Le tourisme contribue positivement à hauteur de 12 Md€ à la balance des paiements. Il faut le dire, le tourisme, c'est le même enjeu que l'export, et c'est tout le sens d'avoir rassemblé commerce extérieur et promotion du tourisme dans le même portefeuille ministériel. Et le tourisme n'est pas n'importe quel secteur, car 12 milliards d'euros, c'est certes moins que la balance commerciale de l'aéronautique, mais c'est plus que l'agroalimentaire, que les vins et spiritueux, que la pharmacie, que les cosmétiques, et j'en passe.
C'est aussi un secteur à fort potentiel de croissance, car les opportunités sont énormes, avec plus d'un milliard de touristes supplémentaires d'ici à 2030 à travers le monde, selon les prospectives de l'organisation mondiale du tourisme.
Bref, miser sur le tourisme, c'est un pari gagnant ! L'Espagne, l'Italie, les Etats-Unis l'ont bien compris.
Alors n'attendons pas d'avoir perdu de notre superbe pour agir. Le futur c'est demain ! et il faut le préparer.
C'est un impératif économique ! C'est un devoir pour le Gouvernement.

Le rattachement du tourisme au ministère des Affaires étrangères et du Développement international témoigne de cette impulsion nouvelle, à travers l'appui précieux qu'apporteront nos réseaux à l'étranger pour faire rayonner à travers le monde la « destination France ».

Laurent Fabius présentera toute à l'heure les mesures concrètes décidées par le Gouvernement à l'occasion de la clôture de ces Assises.

Ces mesures, elles ne se sortent pas du chapeau. Vous le savez, j'ai eu le privilège d'inaugurer au sein du Gouvernement, dans mon portefeuille précédent, une méthode nouvelle, celle de la co-construction. C'était à l'occasion des Assises de l'entrepreneuriat. Je suis heureuse d'avoir fait des émules et c'est l'occasion pour moi de saluer le travail et la méthode engagés par Sylvia Pinel avec ces Assises du tourisme. A travers neuf groupes de travail, mobilisant des centaines d'acteurs publics et privés, à travers les Assises en Région, qui nous ont permis de prendre le pouls du terrain de manière très précise, avec la consultation en ligne qui a permis d'associer les citoyens, c'est une fantastique mobilisation à laquelle nous avons assistée. Et le résultat de ces travaux est non seulement très riche dans son contenu ; il possède aussi une dimension extrêmement précieuse à mes yeux : c'est la légitimité par la participation des acteurs de la base, qui est aussi la promesse d'une véritable appropriation par tous ceux qui ont participé à ces Assises et qui font le tourisme au quotidien. Cette méthode de la co-construction, c'est une marque de fabrique dont nous pouvons tous nous honorer.

Un grand merci à tous pour votre mobilisation ! Vous pouvez être fiers du travail accompli ! Je vous dis bravo ! Continuez à faire battre le cœur du tourisme en France !

Quelques mots avant de laisser la parole à Arnaud Montebourg, pour vous indiquer la direction que nous voulons maintenant tracer avec vous, ensemble, autour de cinq priorités partagées qui ressortent nettement des Assises :

Premièrement, nous devons rendre la France plus attractive. Qu'on le veuille ou non, sur le marché mondial du tourisme, il faut « vendre » la « destination France », en adaptant notre offre touristique aux nouvelles clientèles et aux nouvelles attentes, et en renouvelant l'image touristique de la France.

Deuxièmement, nous voulons travailler sur chacun des maillons du parcours des touristes. Nous devons faire sauter les irritants, lisser les inconforts qui peuvent ternir l'expérience du voyageur, depuis la préparation de son voyage, jusqu'à son retour au domicile en passant par son expérience en France.

Troisièmement, nous devons retrouver le sens de l'hospitalité. Tout le monde le reconnaît : nous pouvons faire mieux sur l'accueil et la qualité du service. Cela ne se fera certes pas en un jour, car le frein est d'abord culturel. : trop souvent on confond service et servilité. Mais recevoir, c'est aussi un honneur ! Nous devons être fiers de faire découvrir notre pays ! Tout le monde est concerné, mais c'est d'abord un enjeu pour les professionnels, que nous devons accompagner dans cette démarche.

Quatrièmement, nous ne devons pas avancer à reculons dans le numérique. Le numérique, c'est la nouvelle donne du tourisme. Ne passons pas à côté de notre avenir. Il faut le dire avec force : le numérique, c'est une formidable opportunité, particulièrement dans le domaine de la mobilité, c'est-à-dire lorsque les touristes sont en train de visiter la France. La fréquentation touristique de la France est en effet une mine d'or en termes de données générées et d'utilisation des services français. En faisant travailler ensemble les grands groupes et les startups du tourisme de la French Tech, nous pouvons prendre le leadership sur ces nouvelles mutations. Ne ratons pas cette formidable opportunité et accompagnons les acteurs dans cette transformation plutôt que de vouloir vainement la freiner.

Cinquièmement, nous devons redynamiser le tourisme des français et porter une attention toute particulière au départ du plus grand nombre aux vacances. Les freins sont souvent financiers mais aussi psychologiques. C'est pourquoi nous aurons à cœur d'accompagner les particulièrement les « primo-vacanciers ».

Je ne serai pas plus longue car notre matinée promet d'être riche. Et les jours suivants aussi car beaucoup de travail nous attends pour mettre en application le fruit des Assises du tourisme. En somme cette clôture n'est pas une conclusion ! c'est un nouveau départ pour le tourisme !

Je vous remercie donc tous encore pour votre présence.
Je remercie aussi nos collègues des différents ministères qui ont décidé d'accorder un intérêt tout particulier au tourisme, qui se sont mobilisés pour ces Assises et qui travaillent avec nous au quotidien pour faire avancer les projets.

Le tourisme doit être l'affaire de tous !
Merci de votre attention