



N° 3807

---

# ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

TREIZIÈME LÉGISLATURE

---

---

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 12 octobre 2011

## AVIS

PRÉSENTÉ

AU NOM DE LA COMMISSION DES AFFAIRES ÉCONOMIQUES SUR LE PROJET DE **loi de finances pour 2012** (n° 3775),

### TOME IV ÉCONOMIE

### TOURISME

PAR M. DANIEL FASQUELLE,

Député.

---



## SOMMAIRE

	Pages
<b>INTRODUCTION</b> .....	7
<b>I.— LES CRÉDITS DU TOURISME DANS LE PLF POUR 2012</b> .....	9
<b>A.— UN PROGRAMME MODESTE EN GUISE DE SOCLE</b> .....	9
1. Une structure inchangée .....	9
<i>a) Brève présentation des trois actions du programme</i> .....	9
<i>b) Des objectifs et indicateurs de performance à faire évoluer</i> .....	9
2. La ventilation des dépenses par action et par nature .....	10
3. Le poids des crédits mutualisés.....	11
4. Les dépenses fiscales rattachées.....	12
<b>B.— DES CRÉDITS DIRECTS EN BAISSSE</b> .....	13
1. La difficulté de dresser un diagnostic d'ensemble .....	13
2. La subvention à Atout France : une pente dangereuse ? .....	14
3. Les deux principaux éléments explicatifs de la baisse .....	16
<i>a) Le financement des expositions internationales</i> .....	16
<i>b) La participation aux contrats de projet État-régions (CPER)</i> .....	17
4. La relative stabilisation des diverses actions de soutien .....	17
<i>a) Les actions vis-à-vis de l'extérieur</i> .....	17
<i>b) Les enquêtes et études</i> .....	18
<i>c) Le soutien aux filières et métiers</i> .....	18
<i>d) Le développement des politiques sociales du tourisme</i> .....	18
<b>C.— LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DU DOCUMENT DE POLITIQUE         TRANVERSALE</b> .....	19
1. Un effort de mise en cohérence des différentes actions menées.....	20
2. Une estimation du poids réel de l'effort public en faveur du tourisme ? .....	22

<b>II.— INVESTIR DANS LE TOURISME POUR DONNER À LA POLITIQUE FRANÇAISE LES MOYENS DE SES AMBITIONS .....</b>	<b>23</b>
<b>A.— L'AVENIR DE L'OFFRE FRANÇAISE D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE .....</b>	<b>23</b>
1. Un enjeu : la qualification de l'offre.....	23
<i>a) Le nouveau classement des hébergements touristiques.....</i>	<i>23</i>
<i>b) La caducité des anciens classements : une échéance à surveiller .....</i>	<i>24</i>
2. Une nécessité : encourager la rénovation de l'offre.....	25
<i>a) Un parc d'hébergement important et très diversifié .....</i>	<i>25</i>
<i>b) Un secteur en mutation.....</i>	<i>26</i>
<b>B.— L'INVESTISSEMENT DANS LA PROMOTION ET L'ACCUEIL .....</b>	<b>27</b>
1. Le caractère indispensable des actions ciblées de promotion.....	27
<i>a) Promouvoir la France pour attirer les clientèles étrangères .....</i>	<i>27</i>
<i>b) Mobiliser les partenariats pour financer des actions efficaces .....</i>	<i>29</i>
2. L'amélioration de la qualité de l'accueil des touristes en France .....	30
<i>a) La charte du 1<sup>er</sup> mars 2011 : une initiative bienvenue .....</i>	<i>30</i>
<i>b) Le tourisme d'affaires au cœur du Grand Paris .....</i>	<i>31</i>
<b>EXAMEN EN COMMISSION .....</b>	<b>33</b>
<b>LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES .....</b>	<b>57</b>

L'article 49 de la loi organique du 1<sup>er</sup> août 2001 relative aux lois de finances (LOLF) fixe au 10 octobre la date limite pour le retour des réponses aux questionnaires budgétaires.

À cette date, 100 % des réponses étaient parvenues à votre rapporteur.



MESDAMES, MESSIEURS,

D'après une récente étude prospective présentée lors de la dix-neuvième session de l'assemblée générale de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), qui s'est tenue du 8 au 14 octobre dernier à Gyeongju, en Corée du sud, le nombre d'arrivées de touristes internationaux devrait croître en moyenne de 3,3 % par an au cours des vingt prochaines années – soit 43 millions d'arrivées supplémentaires chaque année – pour atteindre 1,8 milliard en 2030 et c'est en 2012 que devrait être franchi le seuil hautement symbolique du milliard de touristes internationaux.

Comme l'a souligné M. Taleb Rifai, secrétaire général de l'OMT, c'est une croissance qui offre d'immenses possibilités et dont devraient pouvoir bénéficier les destinations classiques comme les destinations nouvelles, à condition qu'elles offrent un cadre propice au développement de l'activité touristique et mettent en place des politiques appropriées en ce qui concerne l'environnement économique, les infrastructures, le marketing et les ressources humaines, sans oublier le développement durable.

Ces perspectives amènent cependant à reconsidérer la position de première destination touristique mondiale que la France occupe encore à ce jour. Si notre pays peut s'enorgueillir, à juste titre, d'avoir accueilli en 2010 76,8 millions de touristes internationaux, il ne peut plus se contenter de se reposer sur ses lauriers s'il compte effectivement tirer parti du formidable potentiel de développement qui s'offre à lui. Au regard du poids démographique des économies émergentes, il est tout à fait envisageable à long terme que la France perde son premier rang mondial. Toutefois, en tant que « vieux pays du tourisme », elle dispose aussi d'atouts non négligeables afin de faire face à la concurrence internationale et de demeurer une référence en la matière.

Rappelons à cet effet que la part du tourisme dans le produit intérieur brut est désormais estimée à plus de 7 % et que la valeur ajoutée ainsi générée, d'un montant de 41,6 milliards d'euros, est supérieure à celle de secteurs tels que

l'énergie ou l'automobile. Au surplus, les activités touristiques fournissent directement ou indirectement près de deux millions d'emplois non délocalisables. 16 000 nouveaux emplois par an ont en moyenne été créés entre 2005 et 2009 et le secteur a plutôt mieux que d'autres résisté à la crise économiques des trois dernières années.

Une grande politique du tourisme, ambitieuse et volontaire, n'a donc jamais été aussi nécessaire qu'aujourd'hui, et c'est à cette aune qu'il convient d'examiner les crédits budgétaires qui lui sont consacrés.

Rencontrant au printemps dernier, en tant vice-président de la commission des affaires économiques, une délégation de la commission du tourisme du parlement de Hongrie, en visite à Paris, votre rapporteur a surpris ses interlocuteurs lorsqu'il leur a présenté le montant des crédits directs du programme Tourisme, que ceux-ci ont considérés comme étonnamment faibles.

De fait, ledit programme Tourisme du projet de loi de finances, en 2012 comme pour les années passées, ne reflète guère le poids économique de ce secteur. Il n'en constitue pas moins le socle visible à partir duquel doit s'élaborer une stratégie d'envergure nationale visant à la fois à moderniser l'offre française, à mener des actions de promotion vis-à-vis de l'extérieur et à coordonner les initiatives multiples de ses différents acteurs. Petit par sa taille, ce programme a surtout une vocation d'impulsion qui suffit à justifier son existence.

Pour autant, il ne saurait résumer à lui seul l'effort public en faveur du tourisme. Il faut, de ce point de vue, saluer l'établissement, pour la première fois cette année, d'un document de politique transversale relatif à la politique du tourisme : allant au-delà de la simple analyse des crédits de la mission Économie et permettant de dresser le récapitulatif de l'ensemble des moyens concourant à la politique du tourisme, ce document a l'immense mérite de rappeler à quel point la dimension touristique imprègne nos vies quotidiennes, qu'il s'agisse de la culture et du patrimoine, de la nature et des paysages ou encore des transports et de l'aménagement du territoire.

Il convient donc d'aborder l'analyse des crédits alloués au tourisme en 2012 en tenant compte à la fois du socle que constitue le programme n° 223 de la mission Économie et des actions transversales désormais mieux identifiées.

Au-delà des questions d'ordre budgétaire, votre rapporteur, qui suit le budget du tourisme pour la quatrième année consécutive, considère impératif de donner à la politique française du tourisme les moyens de ses ambitions. Pour ce faire, il convient selon lui de relever deux défis majeurs auxquels il souhaite consacrer un développement dans son rapport : d'une part, l'avenir de l'offre d'hébergement touristique marchand, d'autre part l'efficacité des actions liées à la promotion et à la qualité de l'accueil des touristes.



## I.— LES CRÉDITS DU TOURISME DANS LE PLF POUR 2012

### A.— UN PROGRAMME MODESTE EN GUISE DE SOCLE

#### 1. Une structure inchangée

##### *a) Brève présentation des trois actions du programme*

Le programme s'articule autour de trois actions :

– Tout d'abord, **la promotion de l'image touristique de la France et de ses savoir-faire (action n° 1)** : la position française de première destination touristique mondiale doit être soutenue par une stratégie globale permettant une meilleure identification de la « destination France », ainsi que l'anticipation des évolutions du secteur. Sa mise en œuvre repose à titre principal sur l'agence de développement touristique **Atout France**.

– Ensuite, **l'économie du tourisme et le développement de l'activité touristique (action n° 2)** : il s'agit, en stimulant la consommation touristique par l'adaptation de l'offre à la demande des touristes, d'optimiser le niveau des recettes touristiques.

– Enfin, **les politiques favorisant l'accès aux vacances (action n° 3)** : La prise en considération de cette priorité renvoie principalement aux actions menées par l'Agence nationale pour les chèques-vacances (ANCV) en faveur du tourisme social. Cependant, l'accès de tous aux vacances comporte également un volet relatif à l'accessibilité des infrastructures touristiques.

##### *b) Des objectifs et indicateurs de performance à faire évoluer*

Le projet annuel de performances relie les trois actions du programme à trois objectifs, qui comportent chacun un unique indicateur de performance :

<b>OBJECTIF 1</b>	Augmenter la capacité d'Atout France à mobiliser des partenariats financiers <i>indicateur : part du partenariat dans le budget d'Atout France</i>
<b>OBJECTIF 2</b>	Favoriser l'amélioration de l'offre touristique pour répondre aux attentes du marché et orienter la demande en accompagnant les démarches « qualité » <i>indicateur : corrélation entre l'action sur l'offre et la satisfaction de la clientèle</i>
<b>OBJECTIF 3</b>	Évaluer l'impact des mesures fiscales en faveur de l'ANCV. <i>indicateur : impact des politiques sociales de l'ANCV</i>

La formulation de ces objectifs et indicateurs de performance, tout comme celle des actions, demeure **inchangée par rapport à l'an dernier**, en dépit des préconisations émises par le Comité interministériel d'audit des programmes (CIAP) dans son rapport de mars 2010, qui semblait annoncer une large refonte de l'architecture du programme. Désormais pilotée par le ministère de l'économie, la politique publique du tourisme s'inscrit pleinement dans une perspective de développement économique, que la loi du 22 juillet 2009 est venue consacrer. Il conviendrait en conséquence de mieux tenir compte de l'impact socio-économique des actions entreprises dans un cadre qui a été profondément renouvelé avec le rattachement de la Direction du Tourisme à la DGCIS, la création d'Atout France ou encore la réforme des dispositifs de classement.

En l'état, force est de constater que le programme ne représente qu'une part minime des dotations publiques contribuant à la mise en œuvre de la politique du tourisme : les crédits qui lui sont alloués pour l'année 2012 s'élèvent à **43,2 M€** en autorisations d'engagements (AE) et à **44,7 M€** en crédits de paiement, ce qui représente à **peine plus de 2 % des crédits de la mission « Économie »**.

## 2. La ventilation des dépenses par action et par nature

La répartition des crédits par action s'opère de la façon suivante :

	AE	CP
<b>Action n° 1 : Promotion de l'image touristique de la France et de ses savoir-faire</b>	35 636 695	35 636 695
<b>Action n° 2 : Économie du tourisme et développement de l'activité touristique</b>	5 190 907	6 578 654
<b>Action n° 3 : Politiques favorisant l'accès aux vacances</b>	2 372 398	2 484 651
<b>TOTAL</b>	<b>43 200 000</b>	<b>44 700 000</b>

Source : Projet annuel de performance 2012, mission « Économie », ministère du budget, des comptes publics, et de la réforme de l'État

Par ailleurs, la répartition des crédits entre dépenses de fonctionnement et dépenses d'intervention est la suivante :

	AE	CP
<b>Dépenses de fonctionnement</b>	<b>34 909 740</b>	<b>36 018 000</b>
Dépenses de fonctionnement (hors personnels)	809 740	1 918 000
Subvention pour charges de service public	34 100 000	34 100 000
<b>Dépenses d'intervention</b>	<b>8 290 260</b>	<b>8 682 000</b>
Transferts aux entreprises	1 922 348	1 977 077
Transferts aux collectivités territoriales	1 657 381	1 759 892
Transferts aux autres collectivités	4 710 531	4 945 031
<b>TOTAL</b>	<b>43 200 000</b>	<b>44 700 000</b>

Source : Projet annuel de performance 2012, mission « Économie », ministère du budget, des comptes publics, et de la réforme de l'État

**L'action n° 1** est particulièrement prépondérante : elle concentre plus de 82 % des crédits alloués au programme. En son sein, c'est la subvention de l'État pour charges de service public à l'opérateur Atout France qui prédomine puisqu'à elle seule, elle représente 76 % des AE et 79 % des CP.

Si l'on excepte ce poste spécifique, les dépenses d'intervention représentent plus de 90 % des crédits du programme et sont principalement imputées aux **actions n° 2 et 3** : il s'agit notamment des crédits contractualisés au titre des contrats de projet État-régions (observation économique régionale, contractualisations en matière de qualité et de développement durable, accessibilité) ainsi que de divers transferts en vue du soutien des politiques touristiques (Plan Qualité Tourisme, soutien aux fédérations nationales de tourisme, partenariats nationaux) et des politiques sociales.

S'agissant des politiques sociales, il convient de noter qu'elles n'ont pas de réelle visibilité budgétaire : les crédits alloués à l'action n° 3 ne s'élèvent au total qu'à 2,4 M€ en AE et 2,5 M€ en CP. De fait, les politiques favorisant l'accès aux vacances sont majoritairement du ressort de l'Agence nationale pour les chèques-vacances (ANCV) qui, bien qu'établissement public, ne perçoit ni subvention ni apport en nature de l'État mais bénéficie de mesures d'exonérations fiscales.

### **3. Le poids des crédits mutualisés**

Avec la mise en œuvre de la RGPP, la totalité des crédits indivis de fonctionnement de l'administration centrale et des services déconcentrés en charge du tourisme est désormais prise en charge par d'autres programmes budgétaires. Pour l'année 2012, le programme Tourisme bénéficie ainsi de versements de crédits en provenance :

– du programme « Développement des entreprises et de l'emploi » de la mission « Économie », s'agissant notamment des dépenses de personnels au sein des DIRECCTE <sup>(1)</sup> ;

– du programme « Conduite et pilotage des politiques économique et financière » de la mission « Gestion des finances publiques et des ressources humaines », en ce qui concerne la gestion mutualisée des fonctions support des services centraux du ministère de l'économie ;

– enfin, du programme « Entretien des bâtiments de l'État ».

On observe par rapport à l'an dernier une très forte augmentation des crédits en provenance du programme « Développement des entreprises et de l'emploi », qui passent de 30,3 M€ à 70,9 M€. Cette augmentation semble manifestement résulter d'une meilleure identification des coûts relatifs aux

---

(1) Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi.

différentes actions menées au sein de la DGCIS et des DIRECCTE. Au total, **ces crédits de paiement, non directement imputés sur le programme mais concourant à sa mise en œuvre fonctionnelle, s'élèvent pour 2012 à 74,46 M€, soit près de 62 % du montant total des crédits après déversement** (contre 41 % dans le PLF pour 2011).

**S'agissant plus particulièrement des effectifs**, les éléments fournis par le ministère de l'économie indiquent qu'au 31 décembre 2010, 64 ETPT <sup>(1)</sup> étaient en charge des missions « tourisme » au sein des pôles de développement économique des DIRECCTE, tandis que les effectifs mobilisés au sein de la DGCIS s'élevaient à 177,6 ETPT <sup>(2)</sup>. Pour 2012, le projet annuel de performances indique, à titre indicatif, que chacune des actions 1 et 2 sera mise en œuvre par 90 ETPT, et l'action 3 par une quarantaine, soit en tout **220 ETPT**.

#### 4. Les dépenses fiscales rattachées

Cinq dépenses fiscales <sup>(3)</sup> sont rattachées au programme « Tourisme » :

##### DÉPENSES FISCALES À TITRE PRINCIPAL

(en millions d'euros)

Numéro et intitulé de la mesure		Chiffrage pour 2010	Chiffrage pour 2011	Chiffrage pour 2012
730 205	Taux de TVA à 5,5 % pour la fourniture de logement dans les hôtels.	940	980	1 000
730 206	Taux de TVA à 5,5 % pour la fourniture de logement dans les terrains de camping classés.	220	230	240
120 112	Exonération de la contribution patronale et de la participation financière du comité d'entreprise et des organismes à caractère social au financement des chèques-vacances.	50	50	50
110 221	Réduction d'impôt sur le revenu au titre des investissements dans le secteur du tourisme.	51	52	47

##### DÉPENSE FISCALE SUBSIDIAIRE

(en millions d'euros)

Numéro et intitulé de la mesure		Chiffrage pour 2010	Chiffrage pour 2011	Chiffrage pour 2012
180 305	Imputation sur le revenu global, sur agrément, des déficits industriels et commerciaux non professionnels provenant de la location d'un hôtel, d'une résidence de tourisme ou d'un village de vacances classé, situé dans les DOM, et ayant fait l'objet de travaux de rénovation ou de réhabilitation. (Impôt sur le revenu).	2	2	2

Source : Projet annuel de performance 2012, mission « Économie », ministère du budget, des comptes publics, et de la réforme de l'État

(1) *Equivalent temps plein annuel travaillé.*

(2) *Ce chiffre inclut les agents mis à disposition d'Atout France.*

(3) *Ne sont pas présentées ici les dépenses fiscales figurant dans le projet annuel de performance mais n'ayant plus d'incidence en 2012.*

Au total, **le montant estimatif cumulé de ces dépenses fiscales s'élève à 1 339 M€, soit environ trente fois plus que les crédits du programme**

Le montant initialement prévu pour 2011 (1 202 M€) a dans le même temps été révisé à 1 314 M€ tandis que celui indiqué rétrospectivement pour 2010 passe de 1 172 M€ à 1 236 M€.

Eu égard à l'importante réévaluation qui avait été opérée l'an dernier (dans le PLF pour 2010, le poids total de la dépense fiscale était estimé à plus de 1 800 M€), ces montants, qui traduisent également la réalité de l'effort public en faveur du tourisme, semblent manifestement se rapprocher davantage de la réalité.

Pour l'essentiel, les dépenses fiscales rattachées au programme sont à imputer au taux réduit de TVA pour la fourniture de logement dans les terrains de camping classés et les hôtels (1 240 M€ en tout, soit 94 % du total).

On mentionnera également l'exonération de la contribution patronale et de la participation financière du comité d'entreprise et des organismes à caractère social au financement des chèques-vacances, chiffrée à hauteur de 50 M€. Ce montant est à mettre en rapport avec celui de l'action n° 3 du programme, relative aux politiques sociales du tourisme (2,5 M€).

## B.— DES CRÉDITS DIRECTS EN BAISSÉ

### 1. La difficulté de dresser un diagnostic d'ensemble

Pour les trois actions constitutives du programme, le PLF pour 2012 propose de fixer les crédits à 43,2 M€ en autorisations d'engagements (AE) et à 44,7 M€ en crédits de paiement (CP), ce qui représente, par rapport au PLF pour 2011, une baisse de 17,7 % pour les premières, et de 11,7 % pour les seconds.

	AE		CP	
	2011	2012	2011	2012
<b>Action n° 1</b>	39 858 261	<b>35 636 695</b> (- 10,6 %)	39 858 261	<b>35 636 695</b> (- 10,6 %)
<b>Action n° 2</b>	9 367 208	<b>5 190 907</b> (- 44,6 %)	7 759 208	<b>6 578 654</b> (- 15,2 %)
<b>Action n° 3</b>	3 274 540	<b>2 372 398</b> (- 27,5 %)	2 982 540	<b>2 484 651</b> (- 16,7 %)
<b>TOTAL</b>	52 500 009	<b>43 200 000</b> (- 17,7 %)	50 600 009	<b>44 700 000</b> (- 11,7 %)

Source : Projets annuels de performance 2011 et 2012, mission « Économie », ministère du budget, des comptes publics, et de la réforme de l'État

**Cette baisse substantielle se trouve encore amplifiée par rapport à celle prévue pour 2011, qui était déjà de l'ordre de 10 %.** En deux ans, les AE ont donc été réduites de plus de 25 %, et les CP de plus de 20 %.

Paradoxalement, on observe cependant, si l'on tient compte des crédits mutualisés qui sont déversés sur le programme (cf. *supra* p. 11), une hausse des moyens alloués au tourisme entre 2011 et 2012, de l'ordre de 40 %, et qui apparaît dans le tableau des crédits consolidés :

**CRÉDITS CONSOLIDÉS CONCOURANT À LA MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME TOURISME**

	PLF 2012 (CP)		PLF 2011	LFI 2010
	Crédits directs	Crédits ventilés	Total crédits directs/ventilés	Total crédits directs/ventilés
<b>Action n° 1</b>	<b>35 636 695</b>	29 249 377	<b>64 886 072</b>	48 161 421
<b>Action n° 2</b>	<b>6 578 654</b>	31 915 644	<b>38 494 298</b>	30 731 285
<b>Action n° 3</b>	<b>2 484 651</b>	13 295 084	<b>15 779 735</b>	6 303 804
<b>TOTAL</b>	<b>44 700 000</b>	74 460 105	<b>119 160 105</b>	85 196 510

*Source* : Projets annuels de performance 2012, mission « Économie », ministère du budget, des comptes publics, et de la réforme de l'État

L'ampleur de l'augmentation des crédits mutualisés rend toutefois difficile la comparaison d'une année à l'autre : ne signifie-t-elle pas plutôt que l'évaluation des moyens était précédemment minorée ? Si tel est le cas, votre rapporteur considère regrettable qu'il n'ait pas été établi une réévaluation des crédits déversés effectivement alloués au programme pour 2011. En l'absence d'un tel renseignement, la hausse apparente des crédits consolidés ne produit de fait qu'un effet en trompe-l'œil. À ce stade, **il ne peut donc qu'être constaté une baisse effective, continue et substantielle des crédits directs alloués au programme**, qu'il convient d'analyser en détail.

**2. La subvention à Atout France : une pente dangereuse ?**

Il est prévu pour 2012 une subvention pour charges de service public à l'opérateur Atout France d'un montant de 34,1 M€, contre 34,8 M€ en 2011, soit une baisse d'environ 2 %.

Cette baisse se situe à un niveau sensiblement inférieur à la tendance générale, tant au regard du programme qu'au regard du budget dans son ensemble : dans un contexte marqué par la baisse générale des subventions aux

opérateurs du budget de l'État, l'agence pourrait ainsi, de prime abord, apparaître comme étant relativement épargnée.

Le montant de la réserve qui sera opérée sur cette subvention semble toutefois devoir être augmenté l'an prochain pour atteindre 1,4 M€ (contre 700 000 € en 2011), auquel cas la baisse réelle de la subvention s'établira en 2012 à 1,4 M€.

Ce faisant, **la subvention à Atout France constitue mécaniquement, d'année en année, une part de plus en plus importante des crédits directs alloués au tourisme** (60 % en 2010, 70 % en 2011, plus de 76 % en 2012).

On pourrait s'en féliciter en considérant que l'ambition affichée par la loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques était de faire de l'agence le bras armé de l'État dans la mise en œuvre de la politique du tourisme, ce qu'elle est incontestablement devenue : les nouvelles missions d'intérêt général confiées à Atout France par la loi sont en effet assurées dans des conditions pleinement satisfaisantes, qu'il s'agisse de la nouvelle procédure de classement des hébergements touristiques ou encore de l'immatriculation des agents de voyages et autres opérateurs de tourisme. Sur ce point, le bilan dressé dans le rapport parlementaire sur la mise en application de cette loi mérite d'être rappelé : **avec peu de moyens, l'agence accomplit bien sa mission** et a su faire preuve au cours des deux dernières années d'une vraie réactivité <sup>(1)</sup>.

On ne saurait cependant faire l'impasse sur **l'effritement progressif des moyens alloués à l'agence**. Certes, celle-ci est un groupement d'intérêt économique qui comprend près de 1 000 adhérents et qui finance ses actions à hauteur de 50 % par le biais du partenariat. Dans une conjoncture économique difficile, qui pourrait laisser craindre une démobilisation des acteurs privés et locaux du tourisme, le budget de l'opérateur pour 2011 mobilise ainsi plus de 76,4 M€ de ressources, dont 34,7 M€ de ressources partenariales. Parmi ces ressources, **plus de 32 M€ sont consacrées aux opérations de promotion**.

Votre rapporteur ne peut dissimuler sa crainte qu'une baisse, même modeste, de la subvention ne permette pas à Atout France de faire face à sa mission de promotion dans de bonnes conditions. La loi de 2009 a mis en place une structure efficace, réactive et compétente : il ne faudrait pas qu'à terme l'insuffisance des moyens qui lui sont alloués n'entraîne une démobilisation des partenaires de l'agence et fasse perdre le bénéfice d'une réforme pertinente.

---

(1) *Rapport d'information n° 3632 sur la mise en application de la loi n° 2009-888 de développement et de modernisation de services touristiques, présenté au nom de la commission des affaires économiques, par M. Jean-Louis Léonard et Mme Pascale Got (Assemblée nationale, juin 2010).*

### 3. Les deux principaux éléments explicatifs de la baisse

La baisse des crédits entre 2011 et 2012 (9,3 M€ en AE et 5,9 M€ en CP) touche principalement deux postes : d'une part, le financement des expositions internationales, d'autre part les crédits alloués aux contractualisations.

#### *a) Le financement des expositions internationales*

L'Exposition universelle de Shanghai, qui s'est tenue entre mai et novembre 2010, a été un grand succès pour notre pays. Le pavillon de la France a été en effet le bâtiment le plus visité, avec 10,2 millions de visiteurs, devançant même le pavillon chinois. Le budget prévisionnel pour sa construction avait été fixé en 2007 à 50 M€ sur la base d'un cofinancement paritaire entre l'État et de grands partenaires privés. Le coût total de la participation a finalement été ramené à 37,5 M€ : si l'on compare ce coût avec celui des pavillons allemand (65 M€), saoudien (130 M\$), espagnol (60 M€) ou japonais (100 M\$), on constate que **la France a su rester modeste dans ses dépenses, ce qui ne l'a pas empêchée d'obtenir un excellent résultat en termes de fréquentation.**

Le montant consolidé des subventions versées par l'État s'est finalement élevé à 28,67 M€, dont 22,68 M€ imputés sur le programme Tourisme, qui ont été principalement versés en 2009 et 2010 à la Compagnie française pour l'Exposition universelle de Shanghai (COFRES), société par actions simplifiées dont le capital est entièrement détenu par l'État et qui avait été créée spécialement à cet effet.

Dans le projet de loi de finances pour 2010, 7 M€ étaient ainsi consacrés au financement du pavillon français et un transfert de crédits supplémentaires de 2,375 M€ est intervenu en septembre 2010, toujours en vue d'abonder la COFRES. L'an dernier, ce sont encore 3,7 M€ qui ont été prévus pour la déconstruction et le recyclage du pavillon tandis qu'1 M€ était provisionné dans la perspective de l'exposition internationale de 2012, qui aura lieu à Yeosu, en Corée du Sud, autour de la thématique des « côtes et des océans vivants »<sup>(1)</sup>.

Pour l'année 2012, le programme Tourisme prévoit à cet effet un **abondement budgétaire de la COFRES à hauteur de 0,88 M€.** **Le différentiel entre les sommes provisionnées en 2011 et en 2012, soit 3,82 M€ permet d'expliquer 40 % de la baisse des AE et 65 % de la baisse des CP du programme.**

On notera pour mémoire que la prochaine Exposition universelle se tiendra en 2015 à Milan, mais que les modalités de la participation française n'ont pas encore été arrêtées, ni en conséquence budgétées.

---

(1) Entre-temps, la COFRES, a également été mandatée pour réaliser le pavillon français de Yeosu.



### ***b) La participation aux contrats de projet État-régions (CPER)***

Le programme Tourisme définit les politiques nationales qui donnent lieu, dans 17 régions, à des contrats de projet pour la période 2007-2013, autour des trois volets suivants : le tourisme comme acteur majeur du développement durable, l'observation régionale du tourisme, le tourisme et l'accessibilité.

Pour les huit régions dans lesquelles un volet « tourisme » n'est pas inclus dans le contrat de projet, des dispositifs contractuels équivalents, recouvrant les mêmes thématiques, ont été par ailleurs mis en place afin de conduire une politique touristique cohérente.

**Le montant total des crédits pour ces contractualisations s'élève pour 2012 à 4,86 M€ en AE et 5,22 M€ en CP (contre respectivement 6,6 M€ et 6,13 M€ pour 2011). Ces montants permettent d'expliquer la baisse des crédits pour 2012 à hauteur de 18 % (pour les AE) et de 15 % (pour les CP).**

On sait que le volet « tourisme » a été intégré tardivement aux CPER couvrant la période 2007-2013, dont l'exécution était en conséquence très faible en 2008, avant de monter progressivement en puissance en 2009 et 2010 (11 M€ de dotations). Ce faisant, si l'on rapporte le montant cumulé des crédits engagés au 31 décembre 2011 (19,2 M€) et des CP qui seront réalisés à cette même date (13,6 M€) au montant initial de l'enveloppe budgétaire pluriannuelle (42,3 M€), on constate qu'il y a un vrai problème d'exécution. Les CP sur engagements à couvrir après 2012 représentent en outre près de 5,4 M€

**Alors que se profile la négociation d'un nouveau cycle de contractualisations, votre rapporteur souhaiterait qu'un bilan quantitatif et qualitatif puisse être dressé concernant l'exécution des crédits consacrés au tourisme dans les CPER 2007-2013**, prenant notamment en compte les retraits d'engagement intervenus consécutivement à l'annulation d'opérations. Une telle initiative permettrait d'anticiper sur les besoins de financement des années à venir et, le cas échéant, de mieux cerner les priorités afférentes.

## **4. La relative stabilisation des diverses actions de soutien**

### ***a) Les actions vis-à-vis de l'extérieur***

Les crédits de l'action n° 1 (hors la subvention à Atout France) permettent aussi de participer au financement de l'Organisation mondiale du tourisme, d'organiser pour la France le concours européen EDEN sur les destinations touristiques d'excellence et d'apporter des contributions au titre de divers partenariats internationaux. Le budget pour 2012 fixe les crédits d'interventions de cette action à hauteur de 1,54 M€, montant dont il faut déduire la contribution au financement du pavillon français à l'exposition de Yeosu de 0,88 M€ (cf. *supra* p. 16), soit 0,66 M€ (contre 0,4 M€ pour 2011).

### ***b) Les enquêtes et études***

La connaissance et l'analyse des besoins, de l'offre et de la demande, constituent pour l'État un préalable nécessaire à la définition d'une politique adéquate en matière de régulation de l'activité touristique. Les crédits de fonctionnement courant de l'action n° 2, s'élevant pour 2012 à 0,8 M€ en AE et 1,9 M€ en CP (contre respectivement 3,5 M€ et 2 M€ l'an dernier) permettent précisément la réalisation d'enquêtes statistiques et d'études à cette fin. Les dispositifs pluriannuels existants sont reconduits, notamment le suivi de la demande touristique des Français (SDT), dont le marché devait être renouvelé en 2011 (les autorisations d'engagement sont en conséquence moins élevées en 2012), ainsi que l'enquête auprès des visiteurs venant de l'étranger (EVE), dont le marché a été renouvelé en 2010. Rappelons pour cette seconde enquête qu'elle est réalisée en partenariat avec la Banque de France et qu'elle constitue la base de l'évaluation des recettes de la ligne « voyages » de la balance des paiements. Notons enfin que des enquêtes de fréquentation sont également menées en partenariat avec l'INSEE.

### ***c) Le soutien aux filières et métiers***

Les crédits d'intervention de l'action n° 2 du programme s'inscrivent directement dans la politique gouvernementale visant à dynamiser l'emploi en France, à travers le soutien des filières et métiers et l'amélioration de la qualité de l'offre. Hors crédits contractualisés (cf. *supra* p. 17), le budget pour 2012 y consacre 1,29 M€ (contre 1,75 M€ pour 2011) : il s'agit notamment des interventions au niveau central en vue de promouvoir et soutenir l'adaptation de l'offre d'hébergement touristique, le développement du Plan Qualité Tourisme, ou encore de la contribution au Conseil national des villes et villages fleuris.

### ***d) Le développement des politiques sociales du tourisme***

Au niveau central et hors contractualisations, les politiques sociales du tourisme bénéficieront en 2012 de 0,6 M€ de crédits (contre 0,8 M€ en 2011), en vue d'aider le départ en vacances de publics cibles (notamment les « seniors ») et de participer aux programmes d'action mis en œuvre par les acteurs institutionnels du tourisme social (label « Tourisme et Handicap », études réalisées par l'Union nationale des associations de tourisme (UNAT), etc.).

Les politiques sociales du tourisme, essentiellement mises en œuvre par l'ANCV, n'ont pas de réelle visibilité budgétaire mais n'en demeurent pas moins une préoccupation gouvernementale. À cet effet, il convient de mentionner la signature entre la Caisse des dépôts et consignations (CDC), l'ANCV et le ministère de l'économie, le 28 mars 2011, d'un protocole d'accord pour la création du fonds « Tourisme Social Investissement » (TSI) qui doit aider à la rénovation de l'hébergement touristique à vocation sociale. Ce fonds est programmé pour recueillir près de 150 M€ sur 10 ans et doit progressivement monter en puissance.

Par ailleurs, au nombre des principaux objectifs de la loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques, figurait la meilleure diffusion des chèques-vacances dans les entreprises de moins de cinquante salariés. Deux ans plus tard, en dépit des actions entreprises par l'ANCV – notamment une importante campagne de promotion –, l'objectif alors annoncé de 500 000 bénéficiaires est loin d'être atteint. Un rapport du Gouvernement est au demeurant attendu sur ce point.

En tout état de cause, **votre rapporteur souhaite que l'arrivée imminente d'une nouvelle équipe dirigeante à la tête de l'ANCV permette de donner une réelle impulsion aux actions menées par cet établissement** et leur donne davantage de visibilité.

La nouvelle équipe pourrait notamment s'inspirer des propositions intéressantes formulées par le Centre d'analyse stratégique, dans une note publiée au mois de juillet dernier<sup>(1)</sup>. Il s'agit en effet de définir une politique globale de soutien au départ en vacances pour tous, d'une part en explicitant mieux les objectifs et moyens de l'ANCV dans une convention la liant à l'État et en articulant cette démarche avec la politique « vacances » de la branche Famille de la sécurité sociale, d'autre part en assurant une meilleure promotion auprès du grand public des structures d'accueil du tourisme social. Il est également question dans cette note du développement prioritaire d'actions en direction de quatre publics cibles : les personnes n'étant jamais parties, les jeunes de moins de vingt ans, les handicapés et les « aidants » familiaux.

En tout état de cause, les politiques sociales du tourisme, dans une période économique troublée, gardent toute leur utilité, à la condition toutefois d'être adaptées aux aspirations du public qu'elles ciblent.

#### **C.— LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DU DOCUMENT DE POLITIQUE TRANSVERSALE**

Eu égard à l'importance qu'il revêt pour l'économie française, et au vu de l'analyse des crédits qui précède, **le tourisme souffre incontestablement d'un manque de visibilité budgétaire**. En dehors de la mission Économie, et comme votre rapporteur l'avait déjà souligné l'an dernier, d'autres moyens concourent pourtant à la politique du tourisme, sans être pour autant bien identifiés. C'est dans cette perspective qu'a été institué, par l'article 169 de la loi de finances pour 2011, **un document de politique transversale (DPT) relatif à la politique du tourisme**. Premier du genre pour ce qui concerne le tourisme, ce document ne peut par définition faire l'objet d'aucune comparaison. Rendu public il y a quelques jours seulement, il n'a pas été possible de procéder dans le présent rapport à une analyse très poussée des informations qu'il contient.

---

(1) *Les vacances des Français : favoriser le départ du plus grand nombre*, note d'analyse n° 234 du Centre d'analyse stratégique (Juillet 2004). Disponible sur <http://www.strategie.gouv.fr>.

Ce faisant, votre rapporteur tient à rendre hommage à l'important travail réalisé par le ministère du budget en moins d'une année en vue de sa confection, qui pourra désormais être affinée et améliorée d'année en année.

### **1. Un effort de mise en cohérence des différentes actions menées**

**Le DPT définit la politique transversale du tourisme autour de trois actions**, qui comportent chacune plusieurs objectifs et indicateurs de performance.

**– L'action n° 1 vise ainsi à améliorer l'offre touristique et contribuer à l'accès aux vacances d'un public élargi.**

Objectifs	Indicateurs
<b>Améliorer la qualité de services</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Corrélation entre l'action sur l'offre et la satisfaction de la clientèle,</li> <li>- Niveau de retard moyen par vol retardé,</li> <li>- Qualité de service des réseaux de transport,</li> <li>- Part du partenariat dans le budget de l'opérateur Atout France,</li> <li>- Taux de contrôle des navires étrangers faisant escale dans les ports français.</li> </ul>
<b>Développer un tourisme social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impact des politiques sociales de l'ANCV,</li> <li>- Accessibilité des lieux culturels aux personnes handicapées.</li> </ul>

**– L'action n° 2 a pour objet de renforcer la valorisation touristique du patrimoine de la France et de sa culture.**

Objectifs	Indicateurs
<b>Contribuer à la promotion et au rayonnement de la France</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombres d'inscrits dans les cursus francophones,</li> <li>- Fréquentation des lieux subventionnés,</li> <li>- Effort de diffusion territoriale,</li> <li>- Fréquentation des institutions patrimoniales et architecturales,</li> <li>- Taux de satisfaction du public des institutions et sites patrimoniaux.</li> <li>- [...]</li> </ul>
<b>Préserver le patrimoine culturel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Amélioration des procédures de signalement, de protection et de conservation,</li> <li>- Développement des programmes de travaux d'entretien dans les monuments historiques.</li> </ul>

**– Enfin, l’action n° 3 a trait au développement d’un tourisme respectueux de l’environnement.**

Objectifs	Indicateurs
<b>Valoriser le patrimoine naturel</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Part des surfaces des forêts publiques aménagées,</li><li>- Part des subventions octroyées pour des opérations ayant trait à la protection et à la valorisation de l’environnement outre-mer</li><li>- Part des surfaces agricoles contractualisées en zone Natura 2000.</li><li>- [...]</li></ul>
<b>Protéger les ressources naturelles</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Taux d’extinction des feux de forêt naissants,</li><li>- Taux d’identification des sources à l’origine des rejets illicites et polluants en mer,</li><li>- Pourcentage de stations de mesures dépassant la limite de 50 mg/l en nitrates.</li></ul>

Si le programme Tourisme constitue le socle de l’action publique en faveur du tourisme, c’est tout l’édifice qui se trouve ainsi synthétisé dans le présent DPT, du moins pour ce qui concerne la politique nationale. Notons d’ailleurs qu’une réflexion de ce type pourrait également être menée au sein des collectivités territoriales, permettant de dresser un panorama complet des actions publiques entreprises.

L’intérêt d’un tel document est double : d’une part, il doit servir de déclencheur à une véritable prise de conscience, pour l’inscription du tourisme au cœur de nos politiques publiques ; d’autre part, en identifiant le montant cumulé de l’effort ainsi réalisé, il invite à mieux coordonner les différentes actions qui, certes, ne sont pas toutes à vocation exclusivement touristique mais doivent toutes prendre en considération ce paramètre.

## 2. Une estimation du poids réel de l'effort public en faveur du tourisme ?

Le DPT identifie 24 programmes concourant à la politique du tourisme, et plus précisément, au sein de chacun de ces programmes, les différentes actions directement concernées. Il convient notamment de mentionner, outre le programme Tourisme, les programmes suivants :

Programme (et Actions le cas échéant)	CP pour 2012
<b>Patrimoines</b> (Patrimoine monumental, architecture, musées)	781,73 M€
<b>Diplomatie culturelle et d'influence</b> (Coopération culturelle et développement du français, attractivité et recherche, agence pour l'enseignement français à l'étranger)	376,14 M€
<b>Économie et développement durable de l'agriculture, de la pêche et des territoires</b> (Gestion équilibrée et durable des territoires)	340,14 M€
<b>Accompagnement des mutations économiques et développement de l'emploi</b>	88,92 M€
<b>Infrastructures et services de transport</b> (infrastructures fluviales, portuaires et aéroportuaires, services de transport terrestre)	43,70 M€
<b>Forêt</b>	43,70 M€
<b>Impulsion et coordination de la politique d'aménagement du territoire</b> (Développement solidaire et équilibré des territoires)	31,57 M€
<b>Sécurité et affaires maritimes</b>	28,35 M€

*Source* : Document de politique transversale relatif à la politique publique du tourisme pour 2012, ministère du budget, des comptes publics, et de la réforme de l'État

**Le montant total des crédits pour 2012 qui relèvent des actions ainsi identifiées s'élève à 1,9 Mds € en AE et 2 Mds € en CP.**

Il est certes illusoire de croire que tous ces crédits sont directement affectés à la politique touristique : ils ne font qu'y **concourir**. Aussi convient-il de prendre avec précaution le montant global avancé.

Néanmoins, votre rapporteur considère qu'il sera intéressant, au cours des prochaines années, de pouvoir comparer l'évolution des crédits en question et, le cas échéant, de distinguer en leur sein les actions ayant un impact direct sur les comportements touristiques.

## II.— INVESTIR DANS LE TOURISME POUR DONNER À LA POLITIQUE FRANÇAISE LES MOYENS DE SES AMBITIONS

### A.— L'AVENIR DE L'OFFRE FRANÇAISE D'HÉBERGEMENT TOURISTIQUE

L'hébergement pèse pour un tiers des emplois salariés du secteur du tourisme et pour près de 85 % des investissements touristiques. Aussi convient-t-il d'apporter une attention toute particulière à l'enjeu que constitue sa qualification et aux perspectives ouvertes par la nécessité de sa rénovation, en vue de s'adapter aux besoins de la clientèle.

#### 1. Un enjeu : la qualification de l'offre

##### *a) Le nouveau classement des hébergements touristiques*

La loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques a posé les jalons d'une politique ambitieuse de « requalification » de l'offre touristique, en procédant à une réforme substantielle relative au classement des hébergements touristiques marchands.

D'une part, **de nouveaux référentiels nationaux de classement ont été mis au point**. Beaucoup n'ont retenu que la création d'une 5<sup>ème</sup> étoile dans les hôtels et les campings mais en pratique, c'est une véritable refonte qui a été opérée, permettant de mieux faire coller le classement à la réalité de l'offre.

D'autre part, **une nouvelle procédure de classement est entrée en vigueur au cours de l'année 2010**. Les demandes de classement ne sont désormais plus instruites par les services déconcentrés de l'État mais résultent d'une démarche volontaire de l'exploitant. Un organisme évaluateur accrédité par le Comité français d'accréditation (COFRAC) effectue la visite de l'hébergement concerné et vérifie la conformité des installations au référentiel correspondant, avant de transmettre son rapport au préfet, qui délivre *in fine* le classement<sup>(1)</sup>. Enfin, Atout France est destinataire de l'ensemble des décisions de classement, dont elle assure la diffusion libre et gratuite.

Tandis que sous l'empire de l'ancien dispositif, le classement était attribué définitivement, en l'absence de modifications substantielles apportées à l'établissement, **le classement est désormais délivré pour une durée limitée à cinq ans**. De même, les référentiels doivent faire l'objet d'ajustements réguliers afin de faire face aux évolutions rapides du secteur.

---

(1) Notons, sur ce dernier point, qu'il est envisagé de simplifier cette procédure en confiant directement la décision de classement à Atout France. Deux propositions de loi actuellement en cours de discussion relayent cette préoccupation.

Le classement s'entend donc aujourd'hui comme **une démarche volontaire et clairement commerciale**, qui doit inciter à la **redynamisation qualitative de l'offre française, rendue par là même davantage lisible** aussi bien pour les touristes français qu'au plan international.

*b) La caducité des anciens classements : une échéance à surveiller*

La loi du 22 juillet 2009 a prévu que la période transitoire, au terme de laquelle les anciens classements cesseront de produire leurs effets, s'achèvera le 23 juillet 2012. Lors du vote de la loi, le Parlement a également souhaité que deux ans après sa promulgation, le Gouvernement dresse dans un rapport le bilan de la nouvelle procédure mise en œuvre.

Votre rapporteur juge nécessaire que cette étude soit rapidement rendue publique, en tout état de cause avant l'échéance du 23 juillet prochain. Le rapport présenté par M. Jean-Louis Léonard et Mme Pascale Got en juin dernier, devant la Commission des affaires économiques, a déjà montré que la nouvelle procédure était opérationnelle mais qu'elle peinait à monter en puissance.

Il faut désormais **faire en sorte que le maximum d'établissements soit classé au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2012. Pour cela, beaucoup de travail reste à faire et l'opérateur Atout France s'y emploie fortement.**

À terme, la compétitivité de l'offre touristique française dépend en effet de la capacité des touristes à mieux identifier l'offre qualifiée.

De ce point de vue, les premiers chiffres qui ressortent du bilan de la saison touristique estivale 2011<sup>(1)</sup> sont riches d'enseignements : s'ils font apparaître une hausse de plus de 3 % de la fréquentation globale des hébergements, ce sont les hébergements de qualité, les mieux équipés, qui ont enregistré la plus forte croissance : + 20 % pour les hôtels 4 et 5 étoiles, + 5 % pour les campings 4 et 5 étoiles.

La stratégie engagée par le vote de la loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques se trouve pleinement confortée par de tels résultats : **c'est d'abord en procédant à l'amélioration de la qualité des équipements et en encourageant la « requalification » de l'offre touristique que la France retrouvera les parts de marché qu'elle a cédées au cours des dernières années.**

---

(1) Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie (DGCIS), Bilan de l'été au 31 août 2011, disponible sur le site <http://www.tourisme.gouv.fr>.



## 2. Une nécessité : encourager la rénovation de l'offre

### *a) Un parc d'hébergement important et très diversifié*

Le tourisme français repose sur l'existence d'une offre d'hébergement extrêmement diversifiée, de l'hôtel à la résidence de tourisme, en passant par l'auberge de jeunesse, les gîtes et chambres d'hôtes ou encore les terrains de camping. L'offre est également caractérisée – on le néglige parfois – par le poids dominant des 3 millions de résidences secondaires qui, avec près de 15 millions de lits, constituent 70 % de la capacité d'accueil.

Pour ce qui concerne plus spécifiquement l'hébergement touristique marchand (**5,8 millions de lits marchands en 2010 répartis dans près de 230 000 établissements**), l'offre se répartit ainsi :

– L'**hôtellerie** française représente la quatrième capacité européenne avec 1,2 million de lits. Toutefois, en 10 ans, on observe une chute de près de 7 % du nombre d'établissements (estimés aujourd'hui à près de 17 000). On assiste au développement d'une hôtellerie de chaîne intégrée (cinq groupes contrôlant environ les trois quarts du marché des chaînes intégrées) et, parallèlement, au déclin de l'hôtellerie indépendante, en particulier en milieu rural. Cette dernière a fortement besoin de se rénover mais risque d'avoir du mal à passer le cap des mises aux normes en matière de sécurité incendie (2011) et d'accessibilité (2015). C'est une des raisons pour lesquelles **chaque année, toutes catégories confondues, l'hôtellerie française perd environ 10 000 chambres.**

– Les **résidences de tourisme** ont connu un très fort développement depuis le milieu des années 1980 : c'est un parc relativement récent et marqué par une assez forte concentration, qui représente aujourd'hui 625 000 lits pour environ 2 100 établissements. La dynamique de ce secteur d'hébergement a longtemps été portée par un triptyque exploitant touristique/promoteur immobilier/investisseurs particuliers, du fait de mesures fiscales avantageuses qui génèrent 20 000 lits nouveaux par an en moyenne. **Après s'être un peu emballé dans les années 2000, ce marché est actuellement en voie d'assainissement**, avec la mise en liquidation ou en redressement de plusieurs opérateurs et par la croissance externe des acteurs les plus solides.

– Le parc français des **terrains de camping** (7 900 établissements et 2,7 millions de lits marchands) représente 41 % de l'offre européenne en nombre de terrains et 24 % en nombre d'emplacements. Il pèse pour près de 50 % de l'hébergement touristique marchand et a connu en 25 ans une profonde mutation due à l'amélioration de la qualité des équipements offerts et au fort développement d'un mode de gestion privé. La baisse du nombre des emplacements dits « de passage » a été compensée par la forte croissance des emplacements « résidentiels ».

– Les **gîtes et meublés de tourisme** représentent environ 800 000 lits. On compte ainsi près de 68 000 gîtes labellisés et 150 000 meublés de tourisme classés. Par ailleurs, 37 600 **chambres d’hôtes** sont également labellisées. Ce mode d’hébergement individuel s’est fortement accru durant les dernières années, sans bénéficier toujours d’une forte visibilité : on estime qu’environ 80 000 chambres d’hôtes et un million de meublés ne sont pas labellisés, voire que leur activité n’est même pas déclarée.

– Les **autres hébergements, de nature collective**, se composent pour l’essentiel de villages de vacances, de maisons familiales de vacances, d’auberges de jeunesse, de centres d’accueil. Le parc des auberges de jeunesse (30 000 lits) régresse aujourd’hui tandis que celui des villages de vacances progresse légèrement (278 000 lits) tout en recouvrant une offre très hétérogène et des réalités économiques fort distinctes (de la société commerciale à l’établissement de tourisme social, en passant par les structures liées à des comités d’entreprise, des mutuelles et des associations).

### *b) Un secteur en mutation*

L’offre d’hébergement touristique se caractérise en France par **un maillage territorial inégal, une forte diversité des types de prestations offertes et une certaine hétérogénéité des opérateurs économiques**. On dénombre près de 40 000 entreprises, essentiellement des TPE ou PME, mais également des opérateurs de dimension internationale en phase de concentration rapide sur certains segments de l’offre (hôtellerie de chaîne, hôtellerie de luxe, résidences de tourisme, et plus récemment terrains de camping).

Les nombreux petits établissements sont aujourd’hui confrontés à des enjeux en matière de rapport qualité/prix, de contenu des prestations offertes, de modes de distribution (avec la croissance des réservations par Internet) et de respect des normes. D’importantes mutations sont ainsi à prévoir dans le secteur et il revient aux pouvoirs publics, dans la mesure du possible, d’en prendre la mesure pour mieux pouvoir les accompagner.

Tout d’abord, **le parc traditionnel est dans l’ensemble vieillissant car il n’a pas connu au cours des dernières années de réinvestissement suffisant** pour répondre aux exigences de qualité croissante des clientèles françaises et étrangères. L’immobilier de loisir est concerné en premier lieu mais c’est le cas également d’une partie importante de l’hôtellerie, du tourisme associatif et social, ou encore des résidences de tourisme de première génération. La perte de lits marchands résulte aujourd’hui clairement d’une situation de sous-investissement, doublée **d’un cadre réglementaire de plus en plus exigeant et complexe**, avec les nouvelles normes applicables en termes d’accessibilité et de sécurité incendie.

Ensuite, **le modèle économique familial sur lequel est fondée l’exploitation économique de nombreux établissements semble essoufflé**. L’hébergement touristique a toujours été caractérisé par une forte intensité

capitalistique et ce mouvement s'est accentué au cours des quinze dernières années, en raison de la pression du marché pour plus de confort et de services et de l'évolution du prix du foncier. À l'arrivée, les filières qui souhaitent investir pour monter en gamme sont souvent amenées à dissocier le partage des actifs immobiliers et l'exploitation. De ce point de vue, l'hôtellerie familiale indépendante se trouve aujourd'hui à la croisée des chemins : 25 % des exploitants indépendants ont plus de 60 ans et 40 % ont plus de 55 ans, ce qui pose un problème majeur de transmission pour près de 5 000 entreprises à moyen terme.

Enfin, ce sont **de nouveaux acteurs qui arrivent aujourd'hui sur le marché** : révolution du « mobile-home » dans les terrains de camping, clubs de vacances repris par des chaînes structurées et professionnelles, révolution de la réservation par Internet, diffusion « invisible » de l'offre des meublés sont autant d'éléments qui amènent aujourd'hui à repenser globalement l'avenir de l'offre d'hébergement touristique.

Dans ces conditions, votre rapporteur se félicite de la création en février dernier par M. Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État chargé du tourisme, d'un **groupe de travail dédié à la rénovation de l'offre française d'hébergements touristiques marchands**, dont il attend des solutions innovantes, pragmatiques et opérationnelles, qui devront concilier impératif économique et développement harmonieux des territoires.

## B.— L'INVESTISSEMENT DANS LA PROMOTION ET L'ACCUEIL

### 1. Le caractère indispensable des actions ciblées de promotion

#### *a) Promouvoir la France pour attirer les clientèles étrangères*

Le nombre d'arrivées de touristes internationaux dans le monde s'est élevé en 2010 à près de 940 millions. Ce résultat traduit une forte reprise de la croissance du tourisme mondial, après une année 2009 marquée par les effets de la crise économique et financière. Toutefois, **le France ne profite pas vraiment de ce mouvement de reprise** puisque le nombre de touristes étrangers qu'elle a accueillis en 2010 est sensiblement le même qu'en 2009, de l'ordre de 76,8 millions <sup>(1)</sup>— contre 81,9 millions en 2007. Autant dire que si elle demeure le premier pays récepteur de touristes étrangers au monde, **sa part dans le tourisme international connaît une érosion certaine, tant en valeur absolue qu'en valeur relative** <sup>(2)</sup>.

---

(1) Il faut rappeler en outre que plus de 10 millions de ces visiteurs étrangers ne font que transiter par la France : ils y passent au moins une nuit mais leur séjour ne constitue qu'une étape vers leur destination finale.

(2) Un autre fait révélateur est la réduction, pour la troisième année consécutive, de l'excédent de la ligne « Voyages » de la balance des paiements, qui atteint 6,1 Mds € en 2010 contre 11,7 Mds € en 2007.

**Cette évolution n'est pas propre à la France mais concerne l'ensemble du continent européen.** Si l'Europe est restée en 2010 la région du monde la plus visitée – elle a concentré plus de 50 % du nombre d'arrivées, représentant 44,2 % des recettes internationales du tourisme –, la reprise y a été moitié moins forte que dans le reste du monde en nombre d'arrivées – + 3,3 % contre + 6,6 % – tandis que les recettes touristiques ainsi générées ont continué de baisser – baisse de 0,4 % en Europe, contre une hausse de 4,7 % au niveau mondial.

Ce constat ne fait que refléter les tendances lourdes de l'économie mondiale, étant entendu que **c'est la croissance de l'économie dans son ensemble qui « tire » la croissance de l'économie touristique.**

La clientèle touristique étrangère demeure constituée en France, à près de 85 %, de ressortissants des autres pays d'Europe <sup>(1)</sup>. Toutefois, l'année 2010 est marquée par la **très forte progression des clientèles en provenance des pays émergents, en particulier des « BRICS »** <sup>(2)</sup>. À l'image du développement économique de ces pays, les arrivées de touristes chinois et brésiliens bondissent ainsi de 22,7 % par rapport en 2009 et les chiffres concernant la Russie et l'Inde sont encore plus impressionnants (respectivement + 86,3 % et + 74,6 %). Compte tenu du nombre encore très limité de touristes originaires desdits pays, ces chiffres doivent bien entendu être relativisés mais on aurait tort de négliger le potentiel de ces nouvelles clientèles, qui effectuent des séjours plus longs que la moyenne et qui génèrent d'importantes recettes touristiques.

C'est dans cette perspective que doivent être appréhendées les orientations stratégiques du programme « Destination France 2020 », au premier rang desquelles figure **une politique de promotion ciblée et efficace, incitant les touristes étrangers à choisir la France et à y prolonger leur séjour.**

On sait que la France dispose, avec Atout France, d'un opérateur à même d'anticiper les évolutions du secteur du tourisme et de mener en conséquence des actions de promotion internationale d'envergure. Ce sont près de 2 200 actions de ce type qui ont été menées par l'agence au cours de la dernière année, et pour lesquelles ses multiples partenaires ont pu bénéficier de l'expertise de ses bureaux de représentation à l'étranger. Notons d'ailleurs, à ce sujet, que les actions de promotion internationale à l'initiative des collectivités territoriales transitent quasi-systématiquement par l'agence et qu'**on estime au total à près de 80 % la part de l'investissement dans la promotion touristique internationale qui s'opère avec le concours d'Atout France.**

---

(1) Avec 12,1 millions d'arrivées, le Royaume-Uni constitue en 2010 la première clientèle étrangère en France, devant l'Allemagne (11,4 millions), la Belgique (10 millions), l'Italie (7,2 millions) et les Pays-Bas (7 millions).

(2) Ce terme désigne communément le Brésil, la Russie, l'Inde, la Chine et l'Afrique du Sud.

***b) Mobiliser les partenariats pour financer des actions efficaces***

**Votre rapporteur considère comme absolument essentiel la pérennisation du réseau à l'international d'Atout France.** À l'heure où les autres pays européens diminuent de manière drastique les dotations qu'ils allouent à leurs opérateurs chargés de la promotion touristique internationale (- 24 % pour *Turespaña* en 2011, - 19 % pour *Visit Britain*, division des crédits par deux en Italie), il n'est pas inutile de rappeler que les sommes en question ne peuvent être uniquement considérées comme une charge : il s'agit également d'un investissement qui se traduit *in fine* sous la forme de recettes touristiques supplémentaires quand il est bien employé.

Le souci de la rigueur dans la gestion des deniers publics est un impératif auquel nul ne saurait se soustraire et les actions de promotion n'échappent pas à cette règle. La problématique budgétaire a ainsi pu amener Atout France, depuis 2010, à opérer des choix en termes de réorganisation et de réaffectation de ses moyens, avec à l'arrivée la fermeture, le regroupement ou le redimensionnement de certains bureaux étrangers. Ces redéploiements traduisent un souci d'économies d'échelle et d'efficacité, nonobstant la possibilité de travailler en étroite concertation avec des organismes tels que Ubifrance ou l'Institut français nouvellement créé. Il ne faudrait pas toutefois que s'opère à terme, de ce fait un recul de la présence française sur les marchés internationaux.

**En effet, même s'il est parfois difficile de mesurer son impact immédiat, l'investissement dans la promotion obéit plus que d'autres à une logique de masse critique.**

À ce titre, le premier semestre 2011 a été marqué par une série d'initiatives qui attestent, de la part de l'agence, d'une réelle volonté de rationalisation et de coordination des actions qu'elle mène avec ses différents partenaires : développement d'une politique numérique ambitieuse et lancement, le 14 juillet dernier, de la marque « Rendez-vous en France », partenariats conclus avec certaines régions – Île-de-France, Rhône-Alpes, Corse –, mise en place de contrats de destination avec les professionnels du secteur au bénéfice des destinations touristiques de l'Outre-Mer, création en cours d'un club « Grands événements », initiatives en matière d'oenotourisme.

Votre rapporteur salue le dynamisme de la politique suivie mais ne peut manquer de rappeler que la poursuite de ces actions est en grande partie conditionnée au soutien pérenne que les pouvoirs publics leur apporteront : ce sont en effet les moyens alloués par l'État qui favorisent la conclusion par l'agence des partenariats qui financent lesdites actions. La croissance continue du partenariat est donc tributaire d'un effort public conséquent, faute duquel un renversement de tendance risquerait de s'opérer, avec pour conséquences à terme un recul des actions de promotion et une moindre efficacité des dépenses engagées.

## 2. L'amélioration de la qualité de l'accueil des touristes en France

### *a) La charte du 1<sup>er</sup> mars 2011 : une initiative bienvenue*

M. Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État chargé du tourisme, a présenté le 1<sup>er</sup> mars dernier un plan concret pour améliorer l'accueil des touristes en France, qui tire notamment les conséquences d'une étude du Conseil national du tourisme sur l'accueil dans les espaces de transit, publiée au début de l'année 2011.

À l'occasion de la réunion d'un comité de pilotage sur l'accueil des touristes, rassemblant les principaux partenaires accueillant quotidiennement la clientèle touristique d'affaires ou de loisirs (RATP, SNCF, Aéroports de Paris, Atout France, France Congrès, Offices de tourisme de France, Union des Métiers et Industries de l'Hôtellerie, etc.), une charte intitulée « **Qualité de l'accueil en France : une ambition partagée** » a ainsi été signée le 1<sup>er</sup> mars dernier.

La charte définit **huit engagements communs** à ces opérateurs, ciblant les problématiques propres à la qualité de l'accueil, qui se déclinent en **vingt-quatre actions opérationnelles**. Parmi celles-ci figurent notamment :

– la refonte complète de la signalétique au sein des aéroports Charles-De-Gaulle et Orly,

– la mise en place d'un accueil spécifique au niveau du Roissybus par la RATP,

– le développement d'un accueil personnalisé dans les stations de métro et de RER dites « touristiques »,

– l'amélioration de l'accessibilité des distributeurs de titres de transport de la RATP avec une déclinaison en anglais dès la page d'accueil ;

– l'installation d'antennes d'offices de tourisme au sein des gares SNCF,

– le déploiement du dispositif « Parafe » conçu avec le ministère de l'intérieur et déployé par Aéroports de Paris (ADP), pour faciliter et accélérer le passage aux frontières des touristes, à l'aéroport de Roissy,

– la mise en place par la Fédération des Foires, Salons, Congrès et Événements de France (FSCEF) et par France Congrès d'une certification des villes en matière de « qualité d'accueil et de services », en vue de faciliter l'accueil sur les lieux de séjour.

**Des engagements d'actions communes** sont également pris par les signataires avec, en particulier, la mise en place d'un visuel commun à l'ensemble des agents d'accueil des opérateurs touristiques.

Cette stratégie est complétée par une **évaluation effective de la qualité de l'accueil, telle qu'elle est perçue par les touristes étrangers, avec la mise en place d'une plate-forme numérique**, disponible sur Internet et sur téléphone mobile, pour que tous les touristes puissent faire part de leur expérience et de leurs difficultés aux opérateurs. C'est Atout France qui gère cette plate-forme depuis le printemps dernier.

**Votre rapporteur se félicite de voire ainsi prise en considération la problématique essentielle de l'accueil des touristes**, tant il est vrai qu'une bonne promotion n'a de sens que si les touristes sont par la suite accueillis dans de bonnes conditions.

### *b) Le tourisme d'affaires au cœur du Grand Paris*

C'est également dans cette optique qu'il convient d'appréhender la réflexion sur la relance du tourisme d'affaires, notamment dans le cadre du Grand Paris.

Le tourisme d'affaires revêt en effet un enjeu tout particulier, tant par les attentes particulièrement élevées de ces touristes que par l'importance économique qui est la sienne – il génère de fait d'importantes recettes touristiques.

Mme Christine Lagarde et M. Frédéric Lefebvre ont confié sur ce sujet une mission à M. Gilles Pélisson, qui a remis en juin dernier des propositions d'amélioration du tourisme d'affaires en France, se déclinant sous quatre chapitres :

- les transports, et notamment les liaisons avec l'aéroport de Roissy,
- les équipements en matière de congrès et d'expositions,
- l'accueil du visiteur dans toutes les étapes de son parcours,
- enfin, une meilleure coordination entre les différentes collectivités territoriales concernées.

Bien entendu, ces préconisations concernent en premier lieu le Grand Paris : rien de plus normal dès lors qu'on considère, du point de vue international, le rayonnement particulier de notre capitale. Ce faisant, il faut bien avoir également à l'esprit les retombées positives que la forte attractivité de celle-ci peut avoir pour l'ensemble du tourisme français.

S'il est vain, selon votre rapporteur, d'opposer en la circonstance Paris et la province, des actions doivent être mises en œuvre afin qu'une fois sur place, le touriste étranger soit invité à découvrir la richesse touristique des différents territoires français.





## EXAMEN EN COMMISSION

Lors de sa réunion du 18 octobre 2011, la commission a auditionné **M. Frédéric Lefebvre, Secrétaire d'État auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services, des Professions libérales et de la Consommation**, sur les crédits de la mission « Économie » et a examiné pour avis les crédits de la **mission « Économie »**, sur les rapports de Mme Laure de La Raudière, M. Daniel Fasquelle et M. Jean Gaubert.

**M. le président Serge Poignant.** Monsieur le ministre, mes chers collègues, comme chaque année, nous voici de nouveau réunis pour examiner les crédits de la mission « *Économie* » du projet de loi de finances, à ceci près que pour 2012, nous examinons ces crédits en réunion de Commission des affaires économiques et non plus en commission élargie comme l'an passé.

Notre réunion de cet après-midi, en présence de M. Frédéric Lefebvre, ministre compétent sur ces sujets, portera plus particulièrement sur les crédits consacrés aux entreprises, à la consommation et au tourisme, dont les rapporteurs respectifs sont nos collègues Laure de La Raudière, Jean Gaubert et Daniel Fasquelle.

S'agissant des entreprises, vous connaissez les préoccupations de notre Commission concernant le soutien apporté aux PME et à leur action internationale, point qui avait d'ailleurs été développé l'année dernière par notre collègue Laure de La Raudière.

S'agissant de la consommation, nous venons d'adopter il y a une semaine, en première lecture, un projet de loi renforçant les droits, l'information et la protection des consommateurs, à la suite d'un débat constructif qui a permis d'avancer des solutions à un grand nombre de problèmes quotidiens rencontrés par les Français. Il nous faut veiller à ce que les moyens destinés à assurer une concurrence loyale et à protéger les consommateurs soient maintenant à la hauteur de ces avancées.

Enfin, le budget du tourisme doit être apprécié au regard des réformes entreprises depuis deux ans, consécutivement au vote de la loi du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques. Il s'agit d'un secteur clé pour notre économie, qui représente près de 7 % du produit intérieur brut, fournit près de deux millions d'emplois directs ou indirects et contribue largement à façonner l'activité de nos territoires.

Je vous propose, mes chers collègues, de laisser d'abord le ministre faire une présentation des crédits en question, à la suite de quoi nos trois rapporteurs pour avis interviendront, avant que ceux d'entre vous qui le souhaitent puissent à leur tour s'exprimer.

Monsieur le ministre, je vous cède la parole.

**M. Frédéric Lefebvre, secrétaire d'État chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services, des Professions libérales et de la Consommation.** Monsieur le Président de la Commission des affaires économiques, Mesdames et Messieurs les Députés, dans le contexte de crise que nous connaissons depuis plus de trois ans, il est évidemment plus que jamais nécessaire de maîtriser nos dépenses publiques. Vous le savez tous, cette crise est multiforme : crise bancaire, crise économique et crise des dettes souveraines. Face à ce contexte sans précédent depuis la déroute boursière des années 1930, le Gouvernement n'a qu'un seul objectif : permettre à la France de garder sa souveraineté sur le plan économique, sur le plan politique et sur le plan social. C'est pourquoi nous avons toujours maintenu un cap depuis le début du quinquennat : rationaliser et redéfinir les missions de l'État pour en faire un État fort, c'est-à-dire c'est un État qui dépense moins tout en dépensant mieux.

Dans le cadre du budget triennal 2011-2013, les dépenses de fonctionnement et d'intervention de tous les ministères et des opérateurs de l'État sont soumises à un impératif d'économie : 10 % sur 3 ans, soit près de 8 milliards d'euros d'économies d'ici 2013.

Malgré les efforts budgétaires auxquels nous sommes contraints, nous n'avons pas perdu de vue l'un des piliers de notre stratégie qui consiste à soutenir la croissance. Comme l'a souligné le FMI lui-même dans son rapport sur la France en juillet 2011, notre pays a finalement réussi à trouver le juste équilibre entre maîtrise de ses dépenses publiques et maintien d'une politique en faveur de la croissance. Tous les ministères sont mis à contribution : les crédits de la mission « *Économie* » n'y échappent donc pas. Cependant, les conditions restent remplies pour que nous maintenions une politique efficace en faveur des acteurs économiques de notre pays, et plus généralement en faveur de tous les Français.

Je songe notamment à quatre de mes priorités politiques : l'action en faveur des TPE, et plus particulièrement en faveur des commerces de proximité, le développement des services à la personne, la protection des consommateurs (nous avons d'ailleurs eu un dialogue constructif et efficace en la matière au moment de la discussion du projet de loi relatif à ce sujet) et le développement touristique français.

S'agissant de l'action en faveur des TPE, et plus particulièrement du soutien au commerce de proximité, son enjeu dépasse le strict cadre de l'économie. Le commerce de proximité est un facteur de lien qui suscite une attente forte des Français. Notre pays compte ainsi 600 000 commerces de proximité, un chiffre en constante augmentation depuis 2002. Je tiens à rappeler que ces commerces sont un rempart contre l'exclusion sociale, notamment dans les quartiers sensibles ou les zones menacées par la désertification rurale. Ils sont également un vivier d'emplois pour la jeunesse, mais également des lieux de sociabilité. C'est la raison pour laquelle nous avons réorienté les actions du

FISAC en direction de sa mission originelle : encourager le commerce de proximité. En 2011, avec un budget de 64 millions d'euros, l'action du FISAC a été optimisée grâce à une nouvelle procédure administrative qui permet de réduire les délais de traitement des dossiers. L'objectif est ainsi de ramener, à partir du 1<sup>er</sup> octobre 2011, de 30 à 21 jours le délai d'instruction locale des opérations individuelles et de 60 à 45 jours le délai relatif aux opérations collectives. L'action du FISAC est également plus efficace grâce à un recentrage des crédits sur les missions les plus favorables aux petits commerces : 56,5 millions d'euros y ont été consacrés en 2011 contre 51,3 en 2010. Chacun voit bien que le nombre de dossiers traités par le FISAC diminue, signe de son efficacité.

Deuxième priorité de mon ministère, le développement des services à la personne. S'ils revêtent une telle importance, c'est qu'ils répondent à plusieurs de nos objectifs politiques. C'est d'abord un formidable moyen de favoriser la création d'emplois, via la réduction d'impôts et le crédit d'impôt. Ceci représente un effort de 3 milliards d'euros. Soyez certains que le Gouvernement n'envisage pas de toucher à ces dotations. Deux millions de personnes sont en effet salariées dans ce secteur, un chiffre en augmentation de 15 % sur les trois dernières années, 390 000 emplois ayant d'ailleurs été créés depuis 2005.

Les services à la personne permettent également de soutenir les publics fragiles et dépendants. Un seul chiffre illustrera mon propos : 54 % de ceux qui ont recours aux services à la personne ont plus de 70 ans. Je veux donc dire que la diminution des crédits alloués à l'Agence nationale des Services à la personne (ANSP) ne s'explique pas par un changement des priorités du Gouvernement. D'une part, l'ANSP dispose d'importants fonds de roulement qu'il faut mobiliser dans un contexte économique difficile. D'autre part, l'ANSP a un budget constitué à 75 % de dépenses d'intervention dont environ 40 % sont des dépenses de communication. Le Gouvernement ne souhaite pas toucher à ces crédits qui sont encore une fois essentiels dans notre pays.

Troisième priorité, la politique en faveur des consommateurs. Permettez-moi tout d'abord de vous dire que je suis fier d'être le ministre de la consommation parce que la consommation nous concerne tous, parce que la consommation constitue le quotidien des Français et qu'elle est le principal moteur de notre économie. J'ai eu l'honneur de défendre au nom du Gouvernement, devant vous en juillet dernier et devant votre assemblée début octobre, le projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs : c'est une de nos principales préoccupations.

Une telle politique en faveur du consommateur ne saurait se faire sans une DGCCRF renforcée et modernisée. En dépit des réductions d'effectifs que vous aurez peut-être relevées, la DGCCRF a fixé de grandes priorités aux services déconcentrés : une présence accrue sur le terrain, l'effectivité des suites données aux contrôles et une plus grande qualité de service rendu aux citoyens. Sachez tout d'abord que le volume de contrôles reste quasiment stable entre 2010 et 2011. En effet, sur les 9 premiers mois de l'année, près de 660 000 points de réglementation

ont été contrôlés dans 125 000 établissements, soit des chiffres voisins de ceux de la même période de 2010. Plus intéressant, les suites données aux contrôles ont été plus rapides et mieux ciblées. La DGCCRF fait ainsi un usage de plus en plus fréquent des nouveaux pouvoirs qui lui ont été confiés en matière de suites administratives, qui sont plus souvent mises en œuvre. La DGCCRF a également accru sa réactivité face aux sollicitations des consommateurs et des professionnels : entre 2009 et 2011, les réclamations traitées en moins de deux mois ont augmenté de 3,2 %. Les réponses aux demandes d'information se font maintenant en moins de 10 jours dans 93 % des cas, ce qui marque un très net progrès.

Le deuxième chantier de modernisation de la DGCCRF, c'est celui que j'ai engagé au travers du projet de loi que vous avez examiné puis voté il y a quelques jours : il repose sur la modernisation du dispositif de contrôle et de sanctions existant pour l'application du droit de la consommation. Le texte instaure ainsi un régime d'amendes administratives, notamment en cas de non-respect par un professionnel d'une mesure d'injonction prise par la DGCCRF ; il propose également des avancées décisives en matière de lutte contre les clauses abusives.

Dernière priorité de mon ministère, le tourisme, secteur-clef pour l'économie et le rayonnement international de notre pays. Je ne vais pas m'étendre sur l'importance du tourisme en France, mais simplement rappeler quelques chiffres : le tourisme, ce sont d'abord 235 000 entreprises, qui génèrent une valeur ajoutée de 41,6 milliards d'euros, soit environ 7 % de notre PIB, ce qui en fait la première industrie de notre pays, loin devant des secteurs pourtant traditionnellement cités comme l'énergie (30 milliards d'euros de valeur ajoutée) ou encore l'automobile (12 milliards d'euros de valeur ajoutée).

Nous nous glorifions trop souvent d'être la première destination touristique au monde. C'est certes vrai en ce qui concerne la fréquentation, mais nous ne sommes que troisième en termes de recettes touristiques. Si la France accueille 76,8 millions de touristes, 14 % ne font que traverser notre pays pour se rendre chez nos voisins. De plus, notre position est fortement concurrencée, en particulier en Europe par l'Espagne ou l'Italie. Il faut accentuer la coordination entre le niveau national et le niveau local sur ce sujet afin d'être plus efficace. J'ai déjà signé des conventions avec les régions Île-de-France et Rhône-Alpes ; j'espère en signer beaucoup d'autres afin de définir une stratégie touristique plus efficace et de meilleure qualité pour l'ensemble du pays.

C'est pourquoi nous avons alloué à l'agence Atout France un budget à la hauteur de nos ambitions : 34,1 millions d'euros en 2012. Plus globalement, vous avez pu constater que la baisse des crédits sur ce programme est en grande partie portée par une baisse des crédits alloués aux expositions universelles et aux études.

Je tiens également à rappeler que d'autres programmes concourent à la mise en œuvre de la politique du tourisme. Un document de politique transversale a été établi à cet effet, montrant que ces crédits atteignent au total près de 2 milliards d'euros pour l'année prochaine.

Vous l'aurez constaté au travers des piliers de l'action politique qui est la mienne : malgré les contraintes budgétaires, nous maintenons une politique ambitieuse en faveur des secteurs qui sont les moteurs de notre économie. Conformément aux engagements du Président de la République, la politique du Gouvernement reste cohérente : nous montrons à l'ensemble de la communauté internationale que nous avons pris la mesure de la crise qui affecte nos sociétés. Mais nous n'en oublions pas moins de maintenir nos efforts dans les secteurs les plus stratégiques pour la croissance et l'emploi dans notre pays. Nous allons maintenir ce cap durant les mois à venir. Finalement, deux vertus cardinales animent notre action : la réduction des déficits publics et la relance de l'économie. C'est tout le sens du budget que je vous présente aujourd'hui.

**M. le président Serge Poignant.** Je vous remercie Monsieur le ministre pour cet exposé clair et très complet, et je laisse immédiatement la parole à Mme Laure de La Raudière, rapporteur pour avis du budget correspondant au programme n° 134 relatif aux entreprises.

**Mme Laure de La Raudière, rapporteur pour avis.** On constate cette année une légère baisse du budget entreprises, qui s'explique par certains changements de périmètres et par les effets d'une maîtrise raisonnée des emplois, le programme n° 134 passant donc de 1 058 888 671 euros dans le projet de loi de finances pour 2011 à 1 000 133 372 euros dans celui pour 2012, soit une baisse de 5,55 %.

On peut notamment se féliciter de la hausse des crédits de l'action n° 7 « *Développement international et compétitivité des territoires* », qui répond à un souci que nous avons exprimé l'année dernière en saluant le renforcement des moyens dévolus à Ubifrance. La baisse des crédits alloués à certaines actions pose néanmoins question et c'est sur ces sujets que je souhaiterais vous interroger Monsieur le ministre.

Dans l'action n° 2 « *Moyens des politiques de tourisme et action en faveur des PME* », on constate une baisse des crédits alloués au « *développement et à l'initiative en faveur des PME* ». S'agit-il d'une conséquence de la réforme des chambres consulaires, les CCI et les chambres de métiers faisant partie des principaux acteurs mettant en œuvre cette politique ? Pouvez-vous à cet égard nous donner quelques indications sur les économies engendrées par la réforme des réseaux consulaires résultant de la loi du 23 juillet 2010 ?

Dans l'action n° 4 « *Développement des télécommunications, des postes et de la société de l'information* », les « *Dépenses de transfert aux entreprises* » diminuent, passant de plus de 165 millions d'euros en 2011 à un peu plus de

158 millions d'euros pour 2012. Même si cette évolution tient vraisemblablement compte des modalités de la compensation par l'État des surcoûts de la mission de service public de transport postal de La Poste (modalités prévues par l'accord tripartite passé le 23 juillet 2008 entre l'État, La Poste et la Presse, cet accord engageant les parties pour une période de sept ans (2009 - 2015)), pouvez-vous nous donner quelques détails sur cette évolution ?

Les actions n° 17 « *Protection économique du consommateur* » et n° 18 « *Sécurité du consommateur* » tiennent à cœur de l'ensemble des parlementaires, tout spécialement des membres de notre Commission. Nous avons d'ailleurs récemment débattu d'un texte qui visait à renforcer les droits et la protection des consommateurs. Aussi, Monsieur le ministre, comment pouvez-vous justifier que les emplois visés dans ces deux actions, qui relèvent principalement de la DGCCRF à laquelle nous avons donné de nouvelles missions, diminuent de la sorte puisqu'on compte 51 ETPT de moins dans l'action n° 17 et 20 ETPT de moins dans l'action n° 18 ?

Par ailleurs, Monsieur le ministre, j'ai souhaité étudier cette année dans le cadre de l'avis budgétaire consacré aux entreprises un thème qui me tient à cœur, et qui est celui des simplifications administratives apportées aux entreprises, notamment aux PME, afin de faciliter leur action et leur développement. Je souhaiterais vous poser sur ce sujet trois questions précises :

– Il semblerait que la réglementation française aille très souvent au-delà de ce qu'exige le droit communautaire, soit parce qu'elle anticipe sur ce qui devra être transposé, soit parce qu'elle durcit volontairement certaines règles pour faire de la France une sorte de « modèle de vertu » ; malheureusement, cette attitude handicape nos entreprises par rapport au reste de l'Union européenne. Que pouvez-vous nous dire à ce sujet ?

– Je souhaiterais également vous poser une question sur la TLPE (taxe locale sur la publicité extérieure) ; certains industriels souhaitent que les affichages obligatoires et tout ce qui concerne la signalétique à l'égard du public soient exclus de son assiette. Qu'en pensez-vous ?

– Enfin, vous avez pris une décision pour mettre en place le coffre-fort électronique : pouvez-vous nous donner l'échéancier de sa mise en œuvre, si attendue par bon nombre d'entreprises ?

**M. Jean Gaubert, rapporteur pour avis.** Monsieur le Président, Monsieur le ministre, chers collègues, je ne peux que constater la nouvelle diminution des crédits des programmes 15 à 18 respectivement consacrés à la mise en œuvre du droit de la concurrence, à la régulation concurrentielle des marchés, ainsi qu'à la protection et la sécurité des consommateurs (- 2,7 % en autorisations d'engagement et - 1,7% en crédits de paiement).

Cette diminution témoigne d'une dilution des moyens affectés à ces actions. Cette tendance est bien entendu d'autant plus préjudiciable que, d'une

part, le champ de la concurrence ne cesse de croître dans les secteurs de l'énergie, des télécommunications, des transports et de l'Internet, et que, d'autre part, les consommateurs rencontrent de nombreuses difficultés pour contenir la part prise dans leur budget par les nouvelles « dépenses contraintes » que sont la téléphonie mobile et Internet. Je note à cet égard que le montant de la subvention versée aux associations de défense des consommateurs demeure inchangé depuis plusieurs années et connaît donc une érosion en euros courants.

La diminution des moyens touche au premier chef les services de la concurrence et de la répression des fraudes, la DGCCRF et les agents regroupés au sein des services déconcentrés interministériels. Je reviendrai plus en profondeur sur cette question de l'évolution de la DGCCRF qui m'apparaît tout à fait préoccupante. Mais je tiens tout d'abord à rappeler que lors des récents débats que nous avons eus autour du projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs, son champ d'intervention a été élargi dans plusieurs secteurs de la consommation comme, par exemple, celui du diagnostic immobilier, en renforçant les compétences de contrôle des obligations des syndic de copropriété, les services d'aide à domicile ou le commerce électronique, alors que ses effectifs diminuent de 96 EPTP pour 2012 après une baisse de 209 ETPT en 2011. Au total, ce sont près de 1 000 emplois que la DGCCRF aura perdus sur dix ans !

J'en viens à l'Autorité de la concurrence qui, sous la houlette de M. Bruno Lasserre, conduit une action déterminée et efficace pour faire respecter la concurrence au bénéfice des consommateurs et des entreprises. Si les crédits qui lui sont affectés sont globalement constants, je note une diminution sensible de ses dépenses de fonctionnement en matière informatique alors que les besoins sont importants pour avancer dans la dématérialisation des pièces des dossiers, ainsi qu'une baisse des dépenses liées aux déplacements qui pourrait affecter la réalisation d'enquêtes et de saisies sur le terrain.

Je souhaite vous interroger plus précisément sur deux sujets.

S'agissant de la réforme du mouvement consommériste, pouvez-vous nous préciser les objectifs poursuivis ainsi que l'état des lieux de vos travaux sur ce sujet ? Je constate que la mise en place de la procédure de « reconnaissance spécifique » des associations ne permet pas de faire émerger un nouveau paysage en raison de ses critères peu discriminants et de son faible caractère incitatif. Vous avez refusé l'action de groupe lors des débats sur le projet de loi consommation alors qu'on sait très bien que la médiation n'a pas de caractère véritablement pédagogique et que ce système va connaître une importance d'autant plus grande que les procédures judiciaires vont désormais être soumises à un versement de 35 euros. Quel constat faites-vous sur ce plan ?

Je terminerai mon intervention en revenant brièvement sur la situation de la DGCCRF à laquelle je consacrerai un développement spécifique dans le rapport.

Je me suis rendu dans les services déconcentrés de la DGCCRF à Rennes et à Saint-Brieuc pour voir comment se met en place la réforme territoriale des services de l'État, à savoir la place des agents CCRF au sein des DIRECCTE et des directions départementales interministérielles (DDPP et DDCSPP). On se rend compte que le fait d'accoler la DGCCRF aux services vétérinaires, à l'échelon départemental, et à ceux du travail, à l'échelon régional, s'avère extrêmement problématique en pratique.

J'ai pu constater qu'au-delà de la question des effectifs, qui se pose avec acuité, c'est l'identité même de cette administration, appréciée de nos concitoyens, qui est en jeu. La culture de l'enquête et la notion de police économique, qui font la spécificité de ces agents par rapport aux services de gestion ou d'inspection, sont en berne et la crainte d'être noyé parmi les effectifs plus importants des services du travail ou des services vétérinaires est très présente, aussi bien chez les agents que parmi le personnel d'encadrement. Dans le département des Côtes-d'Armor, 13 agents de la DGCCRF sont ainsi confrontés à plus de 200 agents des services vétérinaires : ce n'est pas une situation forcément facile.

Le regroupement des agents en charge de la concurrence à l'échelon régional, souvent loin des entreprises et des centres économiques, complique les contrôles et engendre une dégradation des conditions de travail avec l'allongement de la durée de transport. Je prendrai l'exemple de la brigade LME en Bretagne, qui ne constitue pas, loin de là, un exemple isolé au regard de nos préoccupations. La capitale économique n'est pas au centre, l'administration centrale se trouve à Rennes, les agents doivent donc, s'ils veulent contrôler la principale centrale de distribution qui se trouve à Landerneau, effectuer un trajet de 5 heures de route. Si vous ajoutez à cela que les agents sont pratiquement obligés de passer la nuit sur place, on est en droit de s'interroger sur la réalité des économies induites par cette nouvelle organisation.

La cohérence et la lisibilité de l'action de la DGCCRF sont clairement mises à mal par le fait que l'administration centrale n'a pas d'autorité sur les services déconcentrés, lesquels dépendent directement des préfets et des directeurs régionaux et départementaux. Quant à la pénurie en terme d'effectifs, elle se trouve accentuée par le fait que l'échelon régional s'est doté d'une compétence de pilotage, laquelle mobilise de nombreux agents auparavant affectés à des missions d'enquête pour une efficacité très discutable.

**M. Daniel Fasquelle, rapporteur pour avis.** Je souhaite tout d'abord remercier le ministre et ses services qui m'ont fait parvenir dans les délais requis l'ensemble des réponses au questionnaire budgétaire que je leur avais adressé.

Les crédits du Tourisme ne représentent qu'une toute petite partie des crédits de la mission « *Économie* », à peine plus de 2 % des deux milliards d'euros de la mission. On aurait tort cependant de négliger leur importance, de même qu'on néglige trop souvent le poids considérable du tourisme au sein de l'économie française, comme le ministre l'a d'ailleurs rappelé dans son propos



liminaire. Ce secteur a plutôt bien résisté dans notre pays à la crise économique mondiale qui sévit depuis trois ans. Il n'en demeure pas moins que le maintien de la position française comme première destination touristique mondiale et l'augmentation des recettes générées par cette activité supposent la mise en œuvre d'une politique ambitieuse et volontaire. Le budget pour 2012 traduit-il une telle volonté ? À première vue on pourrait en douter, puisque le programme *Tourisme stricto sensu* connaît une baisse importante des crédits qui lui sont alloués, qui touche l'ensemble de ses actions : 44 millions d'euros en tout, cela peut de prime abord sembler peu !

Nous disposons cependant, pour la première fois cette année, d'un document de politique transversale relatif à la politique du tourisme, qui permet de dresser un état des lieux budgétaire des différents programmes concourant à sa mise en œuvre. Ce document, qui n'a pas encore été rendu public (je souhaite qu'il puisse l'être avant notre passage en séance) estime à près de 2 milliards d'euros pour 2012 les crédits en question. Autant dire que le programme *Tourisme* en lui-même ne constitue qu'un socle et ne saurait résumer à lui seul l'effort public en faveur du tourisme.

Pour avoir une vision globale de l'effort de l'État, il faut d'ailleurs prendre en considération les crédits indivis de fonctionnement, en provenance notamment du programme 134 de la mission, qui viennent abonder le programme « *Tourisme* » et qui connaissent cette année une forte réévaluation. Ce sera ma première question, Monsieur le ministre : comment expliquez-vous une telle réévaluation par rapport à l'an dernier, ces crédits passant en effet de 30 à 71 millions d'euros ? Doit-on considérer que les moyens en question étaient précédemment minorés ? Cette augmentation traduit-elle au contraire une hausse conséquente des moyens de fonctionnement ?

S'agissant du programme en lui-même, la baisse du budget s'explique surtout par la diminution des crédits consacrés au financement des expositions internationales. Ce faisant, on observe aussi une baisse des crédits contractualisés au titre des contrats de projet État-régions 2007-2013. Plus généralement, on observe d'ailleurs une assez faible exécution des CPER, de l'ordre de 50 % environ. D'où ma seconde question : pouvez-vous faire un point sur les contractualisations et sur les perspectives à venir ?

J'en viens maintenant au cœur du sujet avec la subvention à Atout France. Celle-ci s'élève pour 2012 à 34,1 millions d'euros, soit près de 75 % des crédits du programme. Atout France perd malheureusement 700 000 euros par rapport à l'an dernier, sans compter le montant de la réserve. Du reste, à combien ce montant s'élèvera-t-il exactement ? Cette stagnation des moyens ne risque-t-elle pas d'empêcher l'agence de monter en puissance, d'autant que cet argent a un véritable effet de levier puisqu'il permet de lever des fonds auprès des partenaires privés pour participer à la promotion de « destination France » à l'étranger. Quelles conséquences cette baisse de crédits pourrait-elle donc avoir sur le financement des actions de l'agence à l'étranger ? J'insiste sur ce point car

l'argent ainsi investi permet d'attirer davantage de touristes en France et génère des recettes pour l'économie française et *in fine* pour l'État.

Je voudrais aussi vous interroger sur la marque « *Rendez-vous en France* », qui a été lancée cet été. Comment entendez-vous la faire prospérer ? Il en va de même de la plateforme numérique : un important projet est en cours d'élaboration, qu'en est-il également de sa réalisation ?

Au-delà du budget, j'ai des questions sur quelques points connexes.

Tout d'abord, la situation de l'hébergement touristique marchand, et de l'hôtellerie en particulier. Je vous avais interrogé, lors d'une séance de questions d'actualité au mois de juin dernier, sur le risque de disparition de très nombreux hôtels de taille modeste, notamment en milieu rural, du fait des exigences en matière de mise aux normes. Vous aviez alors pris des engagements en vue de l'assouplissement de la mise en œuvre de la nouvelle réglementation applicable. Qu'en est-il à ce jour ?

Vous avez par ailleurs lancé en février dernier un groupe de travail sur la rénovation de l'hébergement touristique marchand et la question des résidences de tourisme. Pouvez-vous nous dresser un bilan d'étape ?

S'agissant maintenant de la taxation de l'hébergement touristique, on sait qu'une réflexion est en cours, avec le ministère de l'intérieur, à propos de la réforme de la taxe de séjour. Je rappelle aussi que l'hôtellerie a fait l'objet, en septembre dernier, lors de la discussion du projet de loi de finances rectificative, d'une mesure spécifique de taxation des nuitées supérieures à 200 euros. Que pouvez-vous nous dire sur ce point ?

Je conclurai en rappelant que vous avez initié, en mars dernier, la signature d'une charte pour l'amélioration de la qualité de l'accueil des touristes. On ne peut que se féliciter de cette initiative qui tend à renforcer l'attractivité de notre offre ; on ne fera en effet jamais assez pour mieux accueillir les touristes en France. Quel premier bilan pouvez-vous tirer des vingt-quatre actions opérationnelles que vous avez annoncées il y a six mois ?

**M. le président Serge Poignant.** Nous en avons terminé avec les interventions des rapporteurs pour avis. Je vous rappelle qu'en fin de réunion, nous émettrons un avis sur les crédits qu'ils nous ont présentés. Je cède désormais la parole aux représentants des groupes, puis aux députés qui souhaitent intervenir.

**M. François Brottes.** Je veux saluer, Monsieur le ministre, vos talents d'illusionniste et faire remarquer que si les ministres se suivent, les illusions demeurent... Permettez-moi de me souvenir avec émotion de votre prédécesseur Hervé Novelli, qui à votre place, nous aurait fait l'apologie du régime de l'auto-entrepreneur et de la baisse de la TVA dans la restauration. Je note que vous n'avez parlé ni de l'un ni de l'autre. Peut-être n'y croyez-vous plus, pour notre part nous n'y avons jamais cru. Au nom du « dépenser moins en dépensant

mieux », va-t-on bientôt inventer l'auto-instituteur, pousser à l'auto-médication ? Tout cela va toujours dans le même sens, à savoir qu'on pénalise les plus fragiles.

Le droit des consommateurs est la première illusion que vous défendez, avec talent je le reconnais. Je ne nie pas les avancées du texte que vous avez fait voter mais lorsque l'information fait défaut et qu'il n'y a pas de moyens de sanctions des comportements abusifs, au bout du bout, on ne voit pas bien comment tout cela peut fonctionner. Privatisation de « *60 millions de consommateurs* », refus de l'action de groupe, refus de mise en place du répertoire du crédit pour lutter contre le surendettement, refus d'intégrer certains organismes comme la CNL dans les instances qui se préoccupent de consommation, suppression de la présence des représentants des consommateurs au sein des autorités de régulation : au total, nous sommes bien obligés de constater que les droits des consommateurs reculent !

La deuxième illusion concerne la DGCCRF qui, avec moins de moyens, va sûrement faire beaucoup mieux qu'auparavant : 17 % de crédits en moins, si j'ai bien regardé les documents ! Nous avons reçu des agents de la DGCCRF qui ont témoigné des difficultés rencontrées pour accomplir leurs missions, avant même cette nouvelle coupe budgétaire. Si en plus vous renforcez encore leurs missions, le grand écart risque de relever de l'exploit !

Enfin, sur le tourisme, vous avez eu l'honnêteté de reconnaître la fragilité de notre position puisque nous nous reposons sur nos acquis alors que la concurrence est de plus en plus rude et que nous risquons à terme de devenir un pays de transit davantage qu'un pays où les touristes prennent le temps de dépenser leur argent. Par ailleurs, nous nous préoccupons beaucoup des Français qui ne partent pas en vacances. Quelles actions entend mener votre ministère pour que ces personnes puissent avoir accès à un certain tourisme de proximité ?

**M. Alfred Trassy-Paillogues.** S'agissant du tourisme, les impératifs de mise aux normes sont aujourd'hui très difficiles à assumer pour bon nombre d'hôteliers et restaurateurs indépendants, au point que ceux-ci finissent souvent par vendre leurs établissements à des grands groupes. Avez-vous des statistiques à ce propos ? Pour ce qui est par ailleurs de la densité des capacités d'hébergement, existe-t-il une carte permettant de l'identifier selon les territoires ? Je ne conteste pas l'efficacité de l'agence Atout France mais je constate, dans ma circonscription, qu'elle n'est pas vraiment présente lorsqu'on a besoin d'elle. Dispose-t-on d'un état des lieux des atouts et handicaps des différents territoires qui permettrait aux élus locaux d'agir ?

Sur la consommation et la réorganisation des services de l'État compétents en la matière, avez-vous initié de nouvelles méthodes de travail, un redéploiement conséquent des personnels. Ces administrations sont parfois mal perçues dans leur rôle utile de contrôle et de répression, les incitez-vous à développer parallèlement un rôle tout aussi utile de conseil ? Pouvez-vous également nous fournir des indications sur l'activité du service national des enquêtes ?

Vous avez abordé le soutien aux PME, qui constitue le nerf de la guerre pour ce qui est des créations d'emplois stables et pérennes. Disposez-vous des moyens de desserrer l'étau administratif qui empêche l'initiative privée de s'épanouir dans notre pays ? J'observe enfin l'augmentation des crédits de l'action n° 19 du programme 134 pour les moyens de la formation professionnelle. Un peignage des différentes actions menées a-t-il été effectué ?

**M. Daniel Paul.** J'ai deux questions à poser au ministre. Mes collègues ont déjà évoqué le problème de la centralisation de certains services au niveau des préfectures. J'ai récemment reçu des agents basés à Rouen et qui doivent fréquemment se déplacer sur Le Havre pour exercer leurs missions, soit effectuer plus de 100 kilomètres... Outre le problème de la durée de ces trajets, ils déplorent l'insuffisance du nombre de véhicules mis à leur disposition et le fait que leurs missions ne durent souvent qu'une seule journée sur place.

Votre prédécesseur avait pris plusieurs engagements lors de la réforme des chambres de commerce et d'industrie. Nos craintes se confirment aujourd'hui : les regroupements de chambres entraînent en effet d'importantes suppressions d'emplois. Je vous ai écrit à ce sujet, en vous fournissant des informations chiffrées. Je pense que dans la période difficile que nous connaissons, vous devriez rappeler leurs responsabilités aux responsables des chambres de commerce et d'industrie.

**M. Michel Lejeune.** Pourriez-vous, Monsieur le ministre, nous faire un point sur le nouveau classement des hébergements touristiques, qui inquiète aujourd'hui bon nombre d'acteurs ? Seriez-vous le cas échéant favorable à un report de la date de caducité des anciens classements ? Enfin, s'agissant de la rénovation des structures d'hébergement du tourisme social, nous connaissons aujourd'hui des difficultés pour mobiliser les collectivités territoriales, afin de pouvoir bénéficier des fonds de l'ANCV, via le nouveau dispositif *Tourisme social investissement* (TSI). Les régions se font tirer l'oreille et nous ne parvenons pas à débloquer des projets. La modernisation des établissements du tourisme social, parfois vieux de quarante ans, est urgente et indispensable, faute de quoi c'est le tourisme social lui-même qui en pâtira.

**Mme Frédérique Massat.** La DGCCRF est la seule direction à voir ses effectifs baisser de 96 ETPT. Serait-il possible d'avoir une répartition des agents en fonction des missions qui leur incombent et de leur déploiement sur le terrain ?

S'agissant du FISAC, après une baisse de 14,81 % en 2011, la baisse sera de 14,94 % en 2012. Or, vous savez que l'action du FISAC est indispensable à la revitalisation des territoires ruraux. Vous nous dites que vous souhaitez concentrer les outils du FISAC mais dans quelle direction ? Serons-nous toujours habilités demain à mener des politiques d'aménagement urbain ?

Enfin, le tourisme social semble dans ce budget accuser une baisse importante des moyens qui lui sont consacrés alors que dans cette période de crise

et de précarité, il devrait être particulièrement soutenu. Doit-on comprendre que le Gouvernement abandonne le tourisme social ?

**M. Francis Saint-Léger.** Pourriez-vous nous dresser un bilan de l'application du taux de TVA à 5,5 % dans la restauration ? Pensez-vous qu'il faille aller plus loin dans les engagements du secteur de la restauration, en contrepartie du maintien de cette mesure fiscale ? Je souhaite également aborder la question de l'application des nouvelles normes d'accessibilité dans les établissements hôteliers, en particulier en milieu rural. Faute d'adaptation ou de dérogation, les petits établissements ne sont-ils pas voués à disparaître ? Enfin, je voulais vous remercier pour l'augmentation, au cours des dernières années, des moyens d'action dévolus au FISAC en milieu rural.

**Mme Pascale Got.** Mon intervention sera plutôt de l'ordre du constat : d'année en année, on ne peut que déplorer les faibles moyens consacrés au tourisme. Le budget diminue encore fortement pour 2012 : à titre de comparaison, il correspond au budget consacré à l'entretien des routes par le seul département de la Gironde... Pour un secteur particulièrement porteur sur le plan économique, ce montant est dérisoire et ne va pas nous aider à gagner des parts de marché. Atout France perd encore des moyens alors même que vous augmentez sa charge de travail. C'est une faute que nous paierons à terme sur le plan de notre compétitivité. Les crédits de l'action n° 2, visant à améliorer la qualité de l'offre touristique et à renforcer l'attractivité des territoires baissent également. On voit bien que l'attractivité des territoires va encore être freinée, tandis que l'offre est toujours davantage concentrée autour de Paris. Alors que trois millions de personnes supplémentaires ne sont pas partis en vacances cette année, les crédits de l'action n° 3 baissent de plus de 16 %. Je note à ce propos que l'indicateur de performance inscrit au budget abaisse le nombre prévisionnel de personnes bénéficiaires des chèques-vacances, qui passe de 300 000 à 240 000. Cela démontre les difficultés de l'ANCV à dynamiser le tourisme à vocation sociale. En période de crise, c'est regrettable. Une nouvelle fois, nous sommes inquiets et déçus par le budget du tourisme. Il faudrait peut-être prendre la situation un peu plus au sérieux.

**M. Jean-Pierre Nicolas.** Afin que notre collègue François Brottes ne reste pas sur sa faim, pouvez-vous nous dresser un bilan de l'application du régime de l'auto-entrepreneur ? Par ailleurs, le statut de l'entrepreneur individuel à responsabilité limitée (EIRL) est-il opérationnel ? Quel est l'objectif de l'action de communication engagée à ce sujet par le Gouvernement ?

**Mme Corinne Erhel.** Je souhaite revenir sur la politique favorisant l'accès aux vacances dont les crédits sont de nouveau à la baisse de 27,5 % pour les autorisations d'engagement et de 16,7 % pour les crédits de paiement. Or depuis la fin des années quatre-vingt-dix le taux de départ en vacances est de 80 % pour les personnes appartenant aux couches aisées de la population alors qu'une étude du CREDOC indique qu'entre 1998 et 2009 ce taux est passé de 46 à 32 %

pour les familles modestes. On peut donc s'interroger sur l'opportunité de cette diminution de crédits.

Ma deuxième interrogation porte sur le paradoxe qu'il y a entre d'une part confier de nouvelles compétences à la DGCCRF, comme cela est prévu dans le projet de loi relatif aux droits des consommateurs que nous venons d'examiner, et d'autre part la baisse des crédits qui lui sont octroyés. Il est clair que votre discours concernant la recherche d'une meilleure efficacité va rapidement trouver ses limites.

**M. Louis Cosyns.** La création du statut de l'auto-entrepreneur est une incontestable réussite, en dépit de certaines critiques. Ce succès se traduit par le grand nombre de personnes ayant choisi ce statut et par la grande facilité de mise en œuvre de la procédure simplifiée. J'appelle toutefois votre attention sur un certain nombre de dérives qui ont été constatées sur le terrain. Ne pourrait-on dès lors réfléchir à l'évaluation de ce dispositif, introduire une obligation de contrôle, la réalisation d'un bilan à l'issue d'une certaine durée pour évoluer vers un statut mieux adapté en fonction des constats dressés ?

**Mme Catherine Coutelle.** L'importance du FISAC pour le maintien des petits commerces de proximité est reconnue par tous mais il semble en revanche que vous ne souhaitez pas poursuivre le contrôle des implantations de la grande distribution au sein des territoires, qui était un des objectifs de la proposition de loi initiée par MM. Patrick Ollier et Michel Piron.

Au sujet de la croissance du nombre d'emplois de service dont vous vous félicitez, je souhaite rappeler que c'est ce phénomène qui est à l'origine de l'existence des travailleurs pauvres, qui travaillent souvent moins de 20 heures par semaines pour un salaire largement inférieur au SMIC, et qui ont donc beaucoup de difficultés pour vivre. J'ajoute que 80 % de ces travailleurs sont des femmes.

Je tiens également à souligner que le déploiement des réseaux à haut débit est loin d'être optimal, même en région périurbaine, et qu'il existe des endroits où les opérateurs téléphoniques mobiles ne jouent pas le jeu pour améliorer la couverture.

Enfin un rapide calcul permet de constater que l'effort de la Nation à destination des personnes concernées par le tourisme social s'élève à moins de deux euros par individu, ce qui n'est évidemment pas à la hauteur des enjeux.

**M. Bernard Gérard.** Comment peut-on harmoniser les dispositions du projet de loi que nous venons d'examiner avec la directive européenne sur les droits des consommateurs ? Il convient notamment de concilier la nécessaire protection des consommateurs avec l'impératif de compétitivité de nos entreprises.

Ma deuxième interrogation porte sur l'avenir de la revue « *60 millions de consommateurs* ». Il apparaît en effet que ce journal de service public, créé il y a quarante ans, connaît actuellement de grandes difficultés liées à la chute de ses

ventes en kiosque et par abonnement, et donc de son chiffre d'affaires. Sachant qu'un audit préconise l'adossement du journal au secteur privé, je voudrais connaître votre avis quant à l'avenir de ce magazine.

Je souhaite enfin vous interroger en ma qualité de président de l'EPARECA, qui est l'établissement public chargé de la réhabilitation des centres commerciaux dans les quartiers défavorisés. Il s'agit d'un vrai succès puisque nous gérons à l'heure actuelle 50 000 mètres carrés au sein des quartiers en difficultés et que nous avons quinze inaugurations à réaliser cette année. Je suis pourtant très inquiet pour cette année car il nous faut un minimum de moyens pour restaurer une dimension humaine dans les quartiers mais aussi dans les zones rurales avec des centres artisanaux. Il apparaît que nos crédits sont passés de 10,5 millions d'euros à 8 millions d'euros, pouvez-vous me rassurer sur les perspectives d'avenir de l'EPARECA, sachant que plusieurs dossiers sont d'ores et déjà engagés et qu'ils représentent des créations d'emplois ?

**M. Philippe Armand Martin.** Si la France demeure la première destination touristique mondiale, c'est notamment grâce au secteur de l'oenotourisme, qui s'appuie sur la qualité et la diversité de nos vignobles. Ce développement repose tout d'abord sur la réputation mondiale de nos vins mais aussi sur les efforts d'accueil de la filière et l'action des collectivités territoriales. Quelles mesures sont prévues pour accompagner le développement de ce secteur dynamique et créateur d'emplois ?

**M. William Dumas.** Dans mon département, le tourisme est une activité économique majeure qui emploie 15 000 personnes. Pourtant un récent rapport d'information du Sénat intitulé « *Le tourisme un atout formidable pour la France* » s'inquiète de ce que la France ne soit le plus souvent qu'un pays de transit et que les investissements en matière d'accueil y soient insuffisants. Comment dès lors expliquer que les crédits du tourisme soient en baisse de 10 % en autorisations d'engagement et 8 % en crédits de paiement dans le projet de loi de finances ?

**M. Michel Raison.** Le FISAC, qui est un outil indispensable pour le maintien du commerce de proximité, est-il suffisamment doté au regard des projets en instance ? Quel bilan peut-on établir de l'offre de crédits à destination des petites et moyennes entreprises ? L'action du Médiateur du crédit permet de régler un grand nombre de problèmes de financement de nos entreprises ; disposez-vous d'un bilan de son action à l'échelon national ?

**M. Alain Suguenot.** Je vous félicite pour la politique efficace que vous menez en faveur du développement du tourisme et de l'élaboration du document transversal permettant d'avoir une vision exhaustive de l'ensemble des financements qui concourent à cette politique. Je pense qu'il faut également prendre en considération les initiatives privées dans ce domaine, notamment en matière de conservation et de restauration du patrimoine culturel. Il convient aussi de faire attention à la multiplication des normes en matière de sécurité et

d'accessibilité car elle pourrait conduire à la disparition pure et simple des hôtels de chef-lieu de canton. Enfin, je souhaiterais connaître le montant des éventuels excédents de gestion de l'Agence nationale pour les chèques vacances qui pourraient être réorientés vers le tourisme social.

**M. Claude Gatignol.** Votre champ d'intervention est celui de l'économie au quotidien, de l'esprit d'entreprendre, de l'innovation et de la croissance. Le crédit impôt-recherche (CIR) est unanimement salué pour son efficacité à stimuler la recherche et l'innovation. Pourtant ce dispositif est parfois jugé trop technique pour que les PME puissent en bénéficier suffisamment, quelles mesures d'accompagnement peut-on imaginer pour les aider à en bénéficier ? Par ailleurs le statut coopératif est-il éligible au CIR ?

De la même manière, les pôles de compétitivité proviennent d'une excellente idée de départ mais leur nombre a largement dépassé les objectifs initiaux et on constate parfois une captation des aides par les grands groupes présents dans ces pôles au détriment des PME qui peuvent toutefois s'adosser à ces grands groupes ou aux universités présentes dans les pôles. Comment, dès lors, optimiser le recours à ces pôles de compétitivité ?

**M. Jean-Michel Couve.** La nouvelle taxe de 2 % sur l'hôtellerie de luxe ne pourrait-elle pas être appliquée en tant que taxe de séjour nationale, ce qui permettrait un affichage plus aisé pour les hôteliers ainsi qu'une perception plus facile ?

En ce qui concerne la question des mises aux normes, le report au mois de novembre de la définition d'un échéancier rassure la profession ; pouvez-vous nous indiquer quelle sera la date de fin de réalisation de ces travaux de mise aux normes ?

La généralité des obligations en matière d'accessibilité des personnes handicapées inquiète les professionnels : est-il envisageable de rediscuter de cette question ?

Les aides en faveur des restaurateurs pour rénover leurs établissements, notamment les prêts garantis par OSÉO, sont peu mobilisées en pratique en raison d'un manque de coordination du secteur bancaire et de l'idée que ces aménagements ne conduiront pas nécessairement à une croissance du chiffre d'affaires. Que peut-on faire en ce domaine, ainsi que pour la création d'un permis de restaurer réclamé par la profession ?

Quelles mesures sont envisagées en faveur du départ en vacances des publics en difficulté ? Quels sont les résultats des conventions passées entre l'ANCV et des groupes de distribution privés pour la mise à disposition des chèques vacances ? Quelles sont les premières initiatives qui ont été prises dans le cadre des conventions Atout France - Ministère de la culture et Atout France - Ubifrance ?



**M. Jean-Charles Taugourdeau.** C'est à la France de s'adapter aux touristes et non l'inverse, dès lors toutes les mesures de simplification et de souplesse (dans les horaires d'ouverture notamment) sont les bienvenues. La simplification des bulletins de paie est une mesure fondamentale que n'ont d'ailleurs pas votée nos collègues socialistes : quand entrera-t-elle en vigueur ?

**M. Jean-Pierre Decool.** En quoi consiste le dispositif Pacitel récemment mis en place et que sera le tarif social de l'Internet voté dans le projet de loi sur la protection des droits et l'information des consommateurs ?

**M. Frédéric Lefebvre.** J'ai plaisir à partager ce moment avec votre commission, très active puisque j'ai noté que chaque membre avait posé une question, voire trois, cinq, parfois dix ! Je vais essayer de répondre à chacun mais, si je ne peux aller aussi loin que vous le voudriez, je vous prie de m'en excuser et je pourrai vous apporter des précisions dans les jours qui viennent.

Sur le crédit de développement des PME, sujet sur lequel est intervenue Mme Laure de La Raudière, à propos du passage de 25 à 23,3 millions dans l'action n° 2 du programme 134, l'évolution des subventions correspond à des conventions qui ne résultent pas directement de la réforme des chambres consulaires même si cette réforme a permis de telles économies.

Pour ce qui est du développement des télécommunications, l'État s'est engagé à compenser sous forme d'une participation annuelle les surcoûts de service public du transport postal de la presse. La baisse globale de dix millions d'euros se répartit à raison de sept millions sur le budget de l'Économie et trois sur celui de la Culture. C'est le strict respect de l'accord tripartite de juillet 2008. Comme sur d'autres points, nous le verrons, des chemins définis à l'avance se traduisent dans le budget par un certain nombre de mesures spécifiques.

Plusieurs d'entre vous ont évoqué la situation de la DGCCRF. Je voudrais insister sur son efficacité. On rêverait d'un monde où l'on pourrait continuer à dépenser sans compter et à augmenter les effectifs de toutes les administrations. Mais je n'envie pas la situation d'un certain nombre de pays voisins de la France qui n'ont pas suivi la même politique. Il s'agit pour nous de réduire la dépense publique tout en gardant son efficacité. Je me place pour chacun des secteurs dont j'ai la responsabilité du point de vue du citoyen, du consommateur et des acteurs économiques pour analyser le service rendu. En l'occurrence, pour la DGCCRF, en dépit de la réduction de ses effectifs de 12 % depuis 2009, l'efficacité de ses services est renforcée. Malgré les problèmes d'organisation soulevés par Daniel Paul et François Brottes, le nombre de contrôles n'a pas varié, on constate une hausse du nombre de réclamations qui sont traitées en moins de deux mois, alors même que leur nombre total a augmenté de 3,2 %, ainsi qu'une augmentation du nombre de réponses aux demandes d'informations qui se font dans 93 % des cas en moins de dix jours. Les chiffres montrent qu'il y a une plus grande efficacité, ce qui veut peut-être dire que la réforme que nous avons faite permet aux services de l'État de fonctionner de manière optimale, malgré la réduction des effectifs en

raison du non-remplacement d'un certain nombre de départs en retraite. Les acteurs économiques voient bien qu'il y a par exemple une meilleure coordination entre la DGCCRF et les services vétérinaires. Des gains de temps sont attendus sur un certain nombre de points : l'allègement de la rédaction administrative sur la partie « motivation des dossiers », notamment à destination du Parquet pour les procès-verbaux, et la réduction du temps consacré au suivi des dossiers contentieux, en liaison avec le Parquet. Sur les 8 400 dossiers contentieux traités annuellement par la DGCCRF, 30 % vont être concernés par les mesures que nous avons prises dans le texte relatif aux droits et à la protection du consommateur. C'est considérable et cela représente un gain de temps incontestable.

Sur la question de la simplification de la vie des entreprises, vous décriez à juste titre la pratique de surtransposition. La Conférence Nationale de l'Industrie (CNI) a fait de ce sujet une priorité et une circulaire du Premier ministre du 17 février 2011 a demandé à ce que soient écartées, dans les mesures de transposition des directives européennes ou d'application des lois, toutes les mesures qui vont au-delà de ce qu'implique strictement la mise en œuvre de la norme de rang supérieur. Nous prendrons une initiative commune avec les Pays-Bas pour poursuivre cette simplification.

Sur de nombreux points évoqués par les uns et les autres, le choix fait par le Gouvernement consiste à réduire les dépenses publiques, après trente ans durant lesquels la droite et la gauche ont cru pouvoir utiliser l'échappatoire de la dépense publique. On ne peut pas continuer à dépenser plus que ce que l'on a. Je comprends que, sur un certain nombre de sujets, on me demande d'augmenter les crédits mais ce n'est pas possible. Donc, nous devons réformer pour mieux organiser et être plus efficaces.

Sur le coffre-fort numérique, la première tranche va nous permettre, dès le mois d'avril, avec la C3S dont l'assiette est le chiffre d'affaires, de prendre en compte les déclarations de TVA. Pour la deuxième tranche, les cahiers des charges sont en cours de rédaction avec un appel à candidatures début 2012 : 100 millions d'euros débloqués, répartis en 50 millions sur les crédits du ministère et 50 millions sur les investissements d'avenir. C'est une dépense que l'on va retrouver, puisqu'elle entraîne une simplification considérable pour les acteurs économiques de ce pays.

Monsieur Gaubert, vous avez souhaité bénéficier d'un point sur la réforme consumériste. La mise en place du dispositif de reconnaissance spécifique est aujourd'hui quasiment achevée. L'association Force ouvrière consommateurs (AFOC) et la Confédération syndicale des familles sont deux des associations nationales de consommateurs qui ont rempli les critères requis. Un certain nombre d'associations se sont vues refuser le bénéfice de cette reconnaissance. Mais, parmi les associations qui, à un moment ou à un autre, se sont posé des questions, certaines ont déposé une demande de reconnaissance : c'est le cas par exemple de l'association Consommation Logement Cadre de Vie (CLCV) dont la demande est actuellement en cours d'instruction. *UFC-Que Choisir* ? n'a pas encore déposé de

dossier, mais réfléchit au meilleur moyen de continuer d'avoir une parole d'indépendance tout en participant à ce mouvement.

Sur le fichier positif, on doit se poser un certain nombre de questions après la réception d'une lettre comme celle de la CNIL dont on a fait état il y a quelques jours dans l'hémicycle. Des initiatives vont être prises par votre Commission et par la Commission des Lois : je ne verrai que des avantages à ce que vous y participiez également, monsieur Gaubert, pour voir comment on peut, avec la CNIL, évacuer un certain nombre d'inquiétudes fortes. On ne peut passer par pertes et profits des remarques relatives aux libertés publiques qui concernent 25 millions de nos compatriotes !

Sur l'action de groupe, au sujet de la médiation et de toutes les dispositions qui permettent de basculer d'un dispositif d'action judiciaire vers des sanctions administratives, mon objectif est l'efficacité, l'action la plus rapide. C'est le cas du dispositif « *clause abusive* » : une condamnation pour clause abusive concernant un consommateur, qui jusque-là entraînait une multitude d'actions pour que cela puisse profiter à chaque consommateur, peut désormais, grâce au texte que vous avez voté, bénéficier à tous les contrats identiques conclus par des consommateurs avec le professionnel en question. Cela permettra de faire tomber en cascade des clauses abusives.

MM. Bernard Gérard et Jean Gaubert ont évoqué l'avenir du magazine *60 millions de consommateurs*. J'ai déjà eu l'occasion de le dire à plusieurs reprises : je n'ai aucune vision préconçue sur ce dossier ; il faut expertiser toutes les solutions. Un conseiller-maître à la Cour des comptes, M. Roch-Olivier Mestre, travaille sur ce sujet dans le cadre d'une courte mission d'expertise et d'accompagnement sur le devenir du magazine. Étant attaché à l'indépendance et à la diversité de la presse consumériste, je pense qu'il est indispensable que des solutions soient étudiées pour faire face aux prévisions de pertes cumulées de près de cinq millions d'euros pour les prochaines années, d'après l'Institut national de la consommation (INC), qui menacent le journal. Les missions de service public de l'institut sont suffisamment importantes pour nous tous ici pour ne pas entrer dans un affrontement droite-gauche à ce sujet.

Sur l'organisation pyramidale et horizontale issue de la RGPP, les résultats sont en progression. Le nombre de visites par agent est de 120,7 contre 114,4 en 2010. La réorientation du système de sanctions est donc en train d'aboutir à des résultats probants. Il m'a aussi été demandé si l'on pouvait privilégier la prévention par rapport au contrôle. Nous le faisons déjà : ainsi, la DGCCRF remplit un rôle de contrôle et de sanction mais également de conseil et de mise en valeur des bonnes pratiques.

Sur les crédits du programme « *Tourisme* » évoqués par M. Daniel Fasquelle, certaines dépenses (loyers, immobilier, services déconcentrés) n'étaient pas comptabilisées jusqu'alors, ce qui explique qu'on soit passé de 30 millions à 70 millions d'euros. Ce n'est pas d'un coup l'inverse du discours que je vous ai

tenu tout à l'heure. Sur ce secteur comme sur les autres, on ne peut pas dépenser sans compter.

En ce qui concerne les crédits contractualisés au titre des contrats de projet État-régions, le résultat global masque des disparités fortes selon les régions, les résultats étant inférieurs à 30 % pour certaines, jusqu'à 80 % pour les Pays de Loire. Les actions prioritaires à mettre en œuvre doivent être étudiées, l'objectif restant d'avoir un niveau d'engagement supérieur à celui des derniers CPER, c'est-à-dire 70 %.

Au sujet de la subvention à Atout France, l'opérateur sera concerné par la réserve à hauteur d'environ 1,4 million d'euros. Les autres pays européens ont diminué leurs dotations de manière beaucoup plus importante : 24 % pour *Turespaña* en 2011, 19 % pour *Visit Britain*, division des crédits par deux en Italie... Le rapporteur a eu raison de rappeler que les crédits soutenant le tourisme dépassent largement le cadre de ce programme.

L'opérateur utilise désormais exclusivement la marque « *Rendez-vous en France* » pour toutes les actions de promotion à l'étranger. J'ai eu l'occasion de la lancer à Paris et à New York, ainsi qu'à Shanghai le 14 juillet. Les régions signataires s'engagent à reprendre la marque lors des communications à l'étranger ; le logo de la marque sera utilisé dans la signalétique commune « Accueil » que je veux mettre en place. Les projets relatifs au site Atout France sont poursuivis et, dès la fin de l'année, un site proposera des activités en fonction des centres d'intérêts choisis par les touristes. La priorité est de faire remonter la fréquentation en valeur, mais il ne s'agit pas seulement de distribuer des crédits : il faut surtout changer de stratégie, ce que les acteurs du tourisme ont parfaitement compris. La stratégie, c'est de favoriser le patrimoine vivant de notre pays, ce qui n'est pas suffisamment fait depuis des années. Cela correspond à l'aspiration de nos compatriotes et des citoyens du monde entier. En période de mondialisation, donc d'uniformité, ils cherchent au contraire la qualité, la diversité et veulent donner du sens à leurs déplacements : je crois donc vraiment que cette stratégie est en train de réussir. Il est nécessaire que les collectivités territoriales nous éclairent sur l'utilisation qu'elles font des crédits en matière de tourisme afin qu'on s'inspire des meilleures solutions. À l'image de l'Espagne, qui est passée devant nous, ou de l'Italie, qui nous talonne, je souhaite que l'État et les collectivités territoriales travaillent de concert. Ces dernières doivent donc se livrer au même exercice de transparence que celui que l'État vient de faire. Je ne doute pas que tous les parlementaires, du groupe socialiste notamment, se feront porteurs de ce message à l'endroit des régions.

En ce qui concerne la rénovation de l'hébergement touristique marchand, nous devons nous inspirer des pratiques de rénovation urbaine. On prépare des outils nouveaux qui permettront de remettre sur le marché des biens immobiliers, qui datent pour beaucoup des années 1970, aujourd'hui en voie de déperissement.

Il existe des difficultés de perception de la taxe de séjour, dont le rendement est faible. Une concertation avec le ministère de l'Intérieur doit favoriser une perception plus aisée et une bonne utilisation du produit, conforme à l'objectif prévu. La taxation des nuitées supérieures à 200 euros ne peut devenir un système de taxe de séjour *bis* : c'est bien le consommateur qui paiera et il appartient aux professionnels de créer une ligne identifiée sur la facture pour que les choses soient claires.

Je ne peux pas vous faire le bilan ici de la charte pour l'amélioration de l'accueil des touristes en France, faute de temps. Il y a vingt-quatre premières mesures, complétées en juin par quatre nouvelles. J'ai annoncé la mise en place d'un tableau de bord, que j'aimerais bien voir concrétisé rapidement et rendu public.

740 000 auto-entrepreneurs, 3,2 milliards de chiffres d'affaires : je revendique le bilan des auto-entrepreneurs. Mais, avant d'être au Gouvernement, dans un livre (*Le mieux est l'ennemi du bien*) que je vous conseille de vous procurer, Monsieur Brottes, j'écrivais qu'il fallait corriger un certain nombre de dysfonctionnements de l'auto-entrepreneur. Des adaptations ont dès à présent été apportées : astreinte au versement d'une contribution pour la formation professionnelle, déclaration obligatoire du chiffre d'affaires même quand il est nul, respect des conditions de qualification préalable au moment de l'inscription, et non plus seulement au moment des contrôles, inscription au registre des métiers pour les auto-entrepreneurs dont c'est l'activité principale, perte du régime de l'auto-entrepreneur au bout de vingt-quatre mois sans chiffre d'affaires. En revanche, je me félicite que n'ait pas été retenu dans le rapport fait par un certain nombre de parlementaires un système qui limiterait dans le temps le dispositif des auto-entrepreneurs. Car il s'agit d'un grand principe : il n'y a pas de limitation dans le temps d'un régime fiscal. Il reste un point en suspens relatif à la protection : la garantie décennale, nécessaire pour les artisans et les consommateurs. Sur ce sujet, un travail a été fait et les défauts corrigés.

Le droit des consommateurs serait en recul selon Monsieur Brottes : cela me paraît excessif ! Les mesures qui ont été adoptées dans le cadre du projet de loi sur la protection et les droits des consommateurs ne sont pas de petites mesures !

Sur le fonds TSI, et globalement sur la question du tourisme social, avec le concours d'établissements bancaires associés, l'objectif est d'apporter 150 millions d'euros en cinq ans pour les rénovations. C'est une manière de rendre possible l'accès aux vacances du plus grand nombre. De même, l'ANCV va continuer de proposer un dispositif d'aide à la pierre d'un montant de 3 millions d'euros cette année pour les opérations qui ne sont pas éligibles au fonds TSI. J'ai dit à l'agence qu'il fallait aller beaucoup plus loin, en raison d'une inégalité pour nos compatriotes qui travaillent dans les PME. On a voté un texte qui ne donne malheureusement pas les résultats que nous escomptions.

En ce qui concerne les départs en vacances, les départs en juillet ont été en hausse, (+ 4,6 % pour les séjours en France, + 11 % pour les séjours à l'étranger). Les aides au départ ont également été en hausse avec plus de 18 millions d'euros en 2010 contre 11,6 millions en 2009. Le Gouvernement est donc, vous le voyez, très attentif sur ce sujet.

Sur l'EIRL, c'était un dispositif essentiel, très attendu, et qui est pleinement entré en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011. Les problèmes d'accès des entreprises au crédit ont été en partie résolus, notamment grâce à des conventions passées avec OSÉO, qui garantissent les prêts bancaires à hauteur de 70 %.

Vous m'avez également interrogé sur les problèmes d'accessibilité : nous avons déjà effectué un travail important sur les normes de sécurité et on a d'ailleurs ouvert un échéancier pour planifier ces travaux. Je serai pragmatique sur ce sujet qui constitue l'une de nos priorités. Il faut notamment que les dispositions applicables à compter du 1<sup>er</sup> novembre dans les petits hôtels (inférieurs à 20 chambres) soient suffisamment souples.

La rationalisation des réseaux consulaires opérée par la loi du 23 juillet 2010 a permis d'accorder davantage de prestations aux entreprises (en hausse de 8 % sur trois ans) tout en faisant face à une baisse des effectifs (en diminution de 3 %) mais il est tout à fait logique que les efforts de l'État pour maîtriser sa masse salariale et ses effectifs soient également appliqués aux chambres de commerce et d'industrie.

Vous avez été plusieurs à m'interroger sur le FISAC. Un chemin difficile a été trouvé il y a trois ans. J'essaie de privilégier ce qui doit l'être, à savoir le commerce de proximité avec un effort budgétaire conséquent de 40,9 millions d'euros pour 2012. Longtemps, le FISAC a financé des opérations très diverses : il convient de le recentrer sur le commerce de proximité qui correspondait à 80 % de ses financements quand je suis arrivé à ce ministère, et qui en représente actuellement près de 88 %.

Sur la répartition des ETPT de la DGCCRF, je peux vous donner davantage de détails mais sachez que 1 500 ETPT sont dédiés à la protection du consommateur, 587 le sont à la sécurité du consommateur et 966 le sont à la loyauté de la concurrence, ce qui fait un total de 3 053 ETPT.

À une question qui m'a été posée sur ce sujet, je rappelle que la France bénéficie de tarifs parmi les plus bas en ce qui concerne l'accès à l'ADSL.

M. Philippe-Armand Martin m'a interrogé sur l'oenotourisme. Depuis 2010, il existe un label « Vignobles et découvertes » qui concerne 19 destinations en France. Atout France s'occupe de la délivrance de ce label (plus d'un million d'euros lui est consacré). Sachez que cette nouvelle forme de tourisme retient toute notre attention.

M. Bernard Gérard, vous m'avez interrogé sur l'EPARECA. Cette année, l'EPARECA se voit doté de 6 millions d'euros, soit le double par rapport à 2007. Les travaux qui ont été entrepris sur la période 2008 – 2010 (ces années ayant respectivement été dotées de 10, 10,5 et de nouveau 10,5 millions d'euros) ont permis de réaliser des investissements et la réhabilitation de très nombreux centres commerciaux en vue de leur revente. Or, je précise que le produit de ces reventes s'ajoute aux 6 millions que donne l'État à EPARECA pour qu'il mène à bien ses missions.

Vous avez posé également des questions sur la Médiature du crédit. Le Médiateur du crédit a indiqué que 63 % des dossiers traités avaient finalement permis l'octroi de prêts pour un montant global de 3,5 milliards d'euros. On constate qu'il existe moins de dossiers de demandes de crédits, ce qui est plutôt bon signe puisque cela témoigne d'une moindre frilosité des banques. J'ai récemment demandé la confection d'un indicateur relatif aux crédits inférieurs à 26 000 euros : une réunion a eu lieu sur ce sujet le 20 septembre et je suis convaincu que nous allons bientôt aboutir. Les crédits aux PME sont importants (près de 29 milliards d'euros) et sont mobilisés notamment grâce à la garantie d'OSEO dont on ne peut que se féliciter.

Les pôles de compétitivité sont un outil qui fonctionne bien, notamment à l'adresse des PME. À ce titre, je vous indique qu'une évaluation des 71 pôles de compétitivité est actuellement en cours et que ses résultats seront connus au mois de novembre.

Sur le crédit d'impôt recherche, de plus en plus d'entreprises y ont recours. C'est un soutien fondamental pour nos PME qui représentent plus de 80 % des nouveaux entrants dans ce système : elles absorbent 28 % du montant du CIR, alors qu'elles ne représentent qu'un peu plus de 20 % de la dépense globale en recherche et développement dans notre pays. Le succès de ce dispositif doit beaucoup à sa simplification depuis 2008.

Sur la taxe de 2 % imposée au secteur hôtelier, une ligne spécifique doit être prévue sur les factures. Je me permets de vous rappeler que, bien que cette taxe soit contestée, c'est le Parlement qui avait initialement prévu une charge bien plus importante et c'est bien le Gouvernement qui a souhaité limiter le dispositif.

La baisse de la TVA dans la restauration est une très bonne chose qui a permis de revaloriser les salaires de 5 % et de créer une complémentaire santé dans un secteur qui est, je le rappelle, le premier en terme d'emplois de notre pays.

Quant au tarif social pour internet, c'est également une bonne chose qui va dans le sens d'une meilleure défense du pouvoir d'achat des ménages.

**M. le président Serge Poignant.** Je vous remercie Monsieur le ministre et j'invite maintenant nos collègues à se prononcer sur les crédits qui viennent de leur être présentés.

◇  
◇ ◇

Puis la commission a examiné pour avis les crédits pour 2012 relatifs au programme « **Tourisme** » de la mission « **Économie** », sur le rapport de M. Daniel Fasquelle.

*Suivant l'avis de M. Daniel Fasquelle, rapporteur pour avis, elle émet un avis favorable à l'adoption des crédits pour 2012 relatifs au tourisme (programme 223).*

— > ◊ < —



## **LISTE DES PERSONNES AUDITIONNÉES**

### **Ministère de l'économie, des finances et de l'industrie :**

- **M. Luc Rousseau**, directeur général de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS),
- **M. Jacques Augustin**, sous-directeur du tourisme,
- **M. Pascal Rogard**, sous-directeur Europe et partenariats internationaux,
- **Mme Lucile Prévot**, chef du bureau des affaires budgétaires et financières,
- **Mme Laure Latrille**, chargée d'analyse budgétaire sur le programme 223.

### **Atout France :**

- **M. Christian Mantei**, directeur général,
- **M. Jean-Louis Perrin**, secrétaire général.

### **Union des Métiers et Industries de l'Hôtellerie (UMIH) :**

- **M. Roland Héguy**, président,
- **M. Jean-Philippe Daniel**, consultant.