



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

politique du tourisme

Question écrite n° 100400

Texte de la question

M. Christian Vanneste souhaite attirer l'attention de M. le ministre délégué au tourisme sur l'image de la France et des Français auprès des étrangers. Dans une enquête menée par le site internet WAYN (Where are you now ?), réalisée auprès de plus de 6 000 personnes, il ressort que « les Français sont jugés par le reste du monde comme le peuple le plus inhospitalier de la planète, le plus ennuyeux, et celui qui manque le plus de générosité » aux yeux de 46 % des personnes interrogées. Un sondage, certes, à relativiser mais sur lequel il est difficile de faire impasse en période estivale et touristique. Il souhaite connaître les mesures envisageables pour améliorer l'image de la France à l'étranger.

Texte de la réponse

Certains sondages ou études soulignent effectivement les défaillances d'accueil comme une faiblesse de l'offre française de tourisme. Aujourd'hui, il semble que ce soit surtout le premier accueil, celui qui s'effectue aux portes d'entrée de la France, puis dans les infrastructures de transport qui pose le plus problème. Plus largement, ce sont aussi les contacts quotidiens auprès des résidents et des prestataires de services qui sont en partie mal perçus. Plus d'une dizaine d'années de sensibilisation, de mobilisation et de formation des professionnels du tourisme par les campagnes « Bonjour ! », puis « Bienvenue en France » ont permis une amélioration sensible de la qualité d'information et d'accueil des clients étrangers par les professions touristiques. La campagne « Bienvenue en France » menée par Maison de la France vise ainsi à valoriser l'accueil et un certain art de vivre à la française, de sorte que les professionnels réalisent qu'un bon accueil se traduit par un bon chiffre d'affaires et de meilleurs résultats. Celle-ci porte ses fruits, avec 72 000 signataires en 2005, tant professionnels du tourisme que ceux des professions associées (transport, commerce, culture, service publics...). Le concours des Étoiles de l'accueil matérialise le développement des initiatives régionales et locales en matière d'accueil. En 2005, de nouveaux réseaux ont rejoint la campagne, parmi lesquels la Fédération nationale des gîtes de France, les parcs naturels régionaux, les centres UCPA, la SNCF dans les dix-sept grandes gares de France. Le partenaires (comme ACCOR, Air France, Pierre et Vacances) s'engagent aussi à mobiliser davantage leurs réseaux à l'accueil. La campagne « Qualité Tourisme » s'inscrit dans la continuité de « Bienvenue en France ». La nouvelle version en ligne du site www.franceguide.com va permettre d'élargir les réseaux de diffusion. La direction du tourisme renforce également son action sur le thème de l'accueil, à commencer par la mise en oeuvre du plan Qualité Tourisme qui se décline dans une bonne partie des engagements de qualité nationaux, mais également par diverses initiatives, telles la mobilisation des professionnels en faveur d'une continuité d'actions au long d'une chaîne de l'accueil, d'une prise en compte du rôle des habitants dans l'accueil, de stratégies territoriales d'accueil en partenariat avec les offices de tourisme et syndicats d'initiative. Par ailleurs, le ministre des transports, de l'équipement, du tourisme et de la mer et le ministre délégué au tourisme ont engagé avec les grands opérateurs de transports (SNCF, RAPT, ADP) une démarche conjointe pour consolider cette chaîne de l'accueil au niveau des grands centres de transit touristiques par l'adoption d'une démarche qualité d'amélioration de l'accueil, pérenne et professionnelle. Enfin, la direction du tourisme a diligenté une étude sur « L'art d'accueillir » qui a pour objet de mieux caractériser les situations d'accueil des touristes étrangers. Il s'agit

de recenser et d'analyser les relations d'accueil dans les transports, les commerces, les services publics, au quotidien ou lors d'événements festifs : quelles sont les personnes les plus au contact ? Comment concevoir et initier des dispositions favorables à l'accueil ? Cette étude devrait être achevée pour la fin de l'année 2006.

Données clés

Auteur : [M. Christian Vanneste](#)

Circonscription : Nord (10^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 100400

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : tourisme

Ministère attributaire : tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 18 juillet 2006, page 7468

Réponse publiée le : 3 octobre 2006, page 10430