



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

politique du tourisme

Question écrite n° 17924

## Texte de la question

M. Michel Pajon attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme sur les suites qu'il entend donner au rapport qui a été remis au mois d'octobre 2004 au ministre délégué au tourisme par M. Bernard Plasait, alors sénateur de Paris. Pour faire suite au Comité interministériel pour le tourisme réuni le 9 septembre 2003, le Premier ministre, en application de l'article LO 297 du code électoral, avait missionné, au mois de janvier 2004, le parlementaire mentionné afin de lui faire des propositions visant à améliorer l'accueil des touristes étrangers dans les grandes gares, les ports et les aéroports. Au terme de sa réflexion, le rapport remis avait formulé pas moins de 81 propositions. Il souhaite donc connaître les mesures concrètes que son ministère a prises, depuis la publication de ce rapport, afin d'améliorer l'accueil des touristes dans les grands centres de transit.

## Texte de la réponse

Les recommandations du rapport « Accueil des touristes dans les grands centres de transit » de l'ancien sénateur Bernard Plasait remis en octobre 2004 ont été suivies d'un certain nombre d'initiatives des grands opérateurs de l'accueil. Ainsi, Aéroports de Paris (ADP) a-t-il revu complètement la conception de sa signalétique, dont la mise en place s'étale sur plusieurs années à compter de la fin 2007. Il faut citer également le référentiel de certification de services mis en place en 2007 par l'Union aéroports français. Pour ce qui concerne l'État, trois grandes initiatives ont été prises par le ministre des transports et le ministre délégué au tourisme avec trois conventions d'amélioration de l'accueil signées à l'été 2006 entre les deux ministres et les trois grands opérateurs transports : ADP, la SNCF et la RATP. Elles organisent la mise en place de démarches « qualité » centrées sur l'accueil des touristes, et particulièrement ceux étrangers. Dans un premier temps, cette initiative s'inscrit totalement dans le cadre général de développement du « plan qualité tourisme », dont une bonne partie des « engagements nationaux de qualité » (qui fondent la démarche du plan qualité tourisme) traite de fait de questions d'accueil. Dans un second temps, la mise en place en décembre 2006 du « comité national de pilotage des foires, salons, congrès », organisé en 7 groupes de travail, dont l'un concernant l'amélioration de l'accueil et des services pour la clientèle affaires, a permis de notables évolutions. Le rapport remis au ministre de l'économie, des finances et de l'emploi, en décembre 2007, fait état d'actions d'amélioration de l'accueil déjà mises en place, ou en cours. En novembre 2007, le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme a chargé le Conseil national du tourisme de procéder à l'actualisation des travaux réalisés sur l'accueil. Un groupe de travail, représentatif des clientèles, des professions, des sociétés et organismes concernés par la chaîne de l'accueil a été constitué. M. Bernard Plasait en assure la présidence. Un premier rapport d'étape portant sur la partie « accueil dans les aéroports » a été remis au ministre le 5 mars dernier. Enfin, une « table ronde de l'accueil » tenue le 20 décembre 2007, sous la présidence du ministre de l'économie des finances et de l'emploi et du secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme, a réuni l'ensemble des acteurs de la chaîne de l'accueil des touristes étrangers, tant tourisme, transports que commerce, et loisirs. Parmi les décisions, on peut citer la publication dès fin décembre 2007 d'un guide de l'accueil en six langues, dans le cadre de la campagne « bienvenue en France » de Maison de la France, guide qui sera diffusé en dix millions

d'exemplaires. Une campagne de communication grand public sera également en âge. Des outils de mesure seront établis, en tant qu'indicateurs de performances de l'accueil, par exemple pour mesurer les temps d'attente pour les taxis.

## Données clés

**Auteur :** [M. Michel Pajon](#)

**Circonscription :** Seine-Saint-Denis (13<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 17924

**Rubrique :** Tourisme et loisirs

**Ministère interrogé :** Consommation et tourisme

**Ministère attributaire :** Économie, industrie et emploi

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 26 février 2008, page 1522

**Réponse publiée le :** 8 juillet 2008, page 5948