ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

développement

Question écrite n° 85618

Texte de la question

M. Frédéric Lefebvre attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du ministre des affaires étrangères et du développement international, chargé du commerce extérieur, de la promotion du tourisme et des Français de l'étranger sur les conclusions du rapport d'information déposé par le comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques de l'Assemblée nationale sur l'évaluation de la politique d'accueil touristique. Ce rapport d'information fait état des résultats d'études convergentes pour mieux mesurer la qualité de l'accueil des touristes. Malgré l'utilisation de méthodes différentes, les trois sources d'informations de ce rapport sont unanimes sur le caractère problématique du rapport qualité-prix des établissements d'accueil en France. D'autres faiblesses ont été identifiées, non pas par des études scientifiques, mais par les professionnels du tourisme et d'organisations (fédérations professionnelles, institutions publiques, maisons d'édition de guides touristiques), à l'instar du manque de maîtrise par nos concitoyens des langues étrangères, ou des difficultés de certains professionnels du tourisme à renseigner les touristes et à répondre à leur demande d'information sur les évènements ou le patrimoine de leurs communes. Relever les dysfonctionnements dans la gestion de l'accueil touristique de manière consensuelle est le prérequis à une amélioration résolue et continue. Les auteurs de ce rapport suggèrent notamment d'établir un diagnostic partagé de nos faiblesses dans la politique d'accueil des touristes ainsi qu'un plan d'actions, dotées d'objectifs et d'indicateurs. Il lui demande si le Gouvernement est prêt à élaborer à un tel diagnostic accompagné d'un plan d'actions.

Texte de la réponse

Les assises du tourisme de juin 2014 ont fait de l'accueil l'un des cinq axes prioritaires de la stratégie gouvernementale en faveur du tourisme et dédié de nombreuses mesures à cet enjeu. Les plus importantes concernent les modalités d'attribution des visas ainsi que l'accueil aux points d'entrée sur le territoire (aéroports, gares, moyens de transport). L'ensemble de ces mesures a été mis en oeuvre, sous l'impulsion du ministre des affaires étrangères et du développement international, Laurent Fabius. Un bilan général de ces mesures sera effectué à l'occasion de la première conférence annuelle du tourisme, qui doit avoir lieu le 8 octobre prochain. Des travaux ont parallèlement été menés dans le cadre du Conseil de la promotion du tourisme (CPT). Ces travaux et recommandations, qui ont associé les professionnels, élus et administrations concernés de même qu'Atout France, ont été rendus publics le 11 juin dernier et constituent une deuxième étape dans l'action gouvernementale en faveur du tourisme. En matière d'accueil, ces recommandations portent en premier lieu sur la poursuite des efforts entrepris au sein des points d'entrée et de sortie du territoire ainsi que dans les principaux moyens de transport. Ont été notamment proposés : la mise en place de messages de bienvenue mais aussi d'« au-revoir » en plusieurs langues ainsi que la réalisation de supports de communication adaptés ; le renforcement du dispositif de passage automatisé rapide aux frontières extérieures « PARAFE » ; la simplification du dispositif de détaxe automatisée PABLO ; une signalétique rénovée dans les principales stations du métro parisien. S'agissant des professionnels de l'hébergement et des loisirs, le rapport du CPT préconise une plus large diffusion de la marque « Qualité Tourisme », qui doit devenir une référence en matière de qualité de services. Le rapport du CPT a aussi rappelé la nécessité d'intégrer les compétences d'accueil à

toutes les étapes de la formation initiale et continue des professionnels, par l'insertion de modules dédiés dans les formations existantes. Il est ainsi prévu qu'Atout France crée une formation en ligne ouverte à tous « objectif hospitalité France » bénéficiant à l'ensemble de la communauté touristique. Enfin, l'accueil est un sujet qui concerne l'ensemble des citoyens français qui peuvent être en contact avec les touristes étrangers et qu'il convient de sensibiliser aux attentes de ces clientèles. Le ministre des affaires étrangères et du développement international a ainsi annoncé, le 11 juin dernier, le lancement d'une campagne nationale sur l'accueil à destination à la fois des citoyens et des professionnels. Au total, les nombreuses mesures définies et mises en oeuvre par les pouvoirs publics pour favoriser l'accueil en France répondent à des besoins multiples, apparus tout au long d'une véritable « chaîne de l'accueil », dont il convient de ne négliger aucun maillon. Cette nécessaire intégration des impératifs d'accueil au sein d'une démarche globale a été également mise en évidence par le rapport d'information sur l'évaluation de la politique d'accueil touristique déposé par le comité d'évaluation et de contrôle des politiques publiques de l'Assemblée nationale, le 2 juillet dernier. Ce rapport préconise en outre de poursuivre le travail de mesure de la satisfaction des clientèles touristiques et d'appréhension des spécificités de chaque marché émetteur. A cette fin, une étude mesurant la satisfaction des visiteurs étrangers sur les critères d'accueil en France a été lancée en juillet 2015 pour une durée de six mois. Cette étude doit mesurer l'évolution de l'attractivité de la France dans son périmètre concurrentiel. A la fois outil de stratégie permettant une amélioration qualitative de l'accueil et des services à l'échelle nationale et outil de communication positionnant la France sur une échelle internationale, l'étude permettra d'apprécier les décalages compétitifs les plus marquants, d'identifier les axes d'amélioration à prioriser, de communiquer sur les atouts concurrentiels de la France et de mesurer l'effet des politiques publiques mises en oeuvre. Cette étude mettra l'accent sur une analyse de l'« e-reputation » et sur l'objectif assigné par les pouvoirs publics de mettre en place un véritable « outil de pilotage » de l'accueil touristique, en lien avec les professionnels et institutions concernés..

Données clés

Auteur : M. Frédéric Lefebvre
Circonscription : Français établis hors de France (1re circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 85618
Rubrique : Tourisme et loisirs
Ministère interrogé : Commerce extérieur, tourisme et Français de l'étranger
Ministère attributaire : Commerce extérieur, tourisme et Français de l'étranger

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 21 juillet 2015, page 5529
Réponse publiée au JO le : 10 novembre 2015, page 8179