

Les Assises Nationales du Tourisme 2008, organisée par la direction du Tourisme en collaboration avec Odit France et Maison de la France, se sont tenues les 18 et 19 juin 2008 au Palais des Congrès à Paris.

Les Assises donnent le coup d'envoi de la nouvelle politique du tourisme sur le thème « le tourisme, levier de développement économique et de croissance ».

Dans ce cadre, le Gouvernement a lancé une réflexion avec les acteurs du secteur pour répondre au mieux à l'évolution de la demande des pays émergents, aux changements des consommations et aux nouvelles exigences en matière de qualité.

Cette politique doit fédérer l'ensemble des professionnels du tourisme autour d'objectifs communs et présenter le plan stratégique de la France en matière de tourisme avec des pistes d'actions concrètes.

Séances plénières animées par Frédéric TADDEÏ, Journaliste

Mercredi 18 juin 2008

08h30 Accueil

09h30 Ouverture des Assises Nationales du Tourisme 2008 par **Hervé NOVELLI**, secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et moyennes entreprises, du Tourisme et des Services

Le tourisme est une force dont la France doit tirer le meilleur parti. La France a, en effet, la chance de posséder une offre touristique unique : un patrimoine géographique, culturel, historique, gastronomique d'une extraordinaire diversité. La réussite de notre pays, première destination touristique du monde, ne doit pas nous faire oublier que le marché du tourisme s'inscrit dans une compétition mondiale acharnée, porteuse de défis mais aussi de formidables opportunités. Notre devoir commun est de relever ces défis, afin que la France conserve sa position de leader et en tire le plus grand bénéfice. Nous ne pouvons pas nous satisfaire d'être numéro 1 par le nombre de touristes et seulement numéro 3 en recettes par touriste.

Nous devons faire prendre conscience du rôle majeur du secteur tourisme qui contribue déjà à près de 7% de notre PIB et qui recèle d'un potentiel de croissance très important. Le secteur du tourisme évolue à un rythme soutenu, les attentes des visiteurs ont changé, ils sont souvent originaires de pays que nous n'avons pas l'habitude d'accueillir et leurs demandes ne sont plus les mêmes. Les solutions d'hier ne suffiront bientôt plus à assurer notre succès, c'est le tourisme de demain que nous devons bâtir ensemble et c'est la raison pour laquelle il nous fallait réfléchir à notre offre touristique, analyser ses forces, mais aussi ses faiblesses, afin de tracer un chemin d'avenir.

J'ai souhaité associer un très grand nombre de professionnels à l'élaboration de cette réflexion. Ainsi, j'ai donné la parole aux professionnels du tourisme et au grand public en leur donnant la possibilité de participer à l'élaboration de ce travail en déposant des messages sur le site **www.assises-tourisme.fr**.

Plusieurs dizaines de milliers d'internautes ont pris part à ce travail collaboratif, je tiens personnellement à les en remercier. Ils pourront se rendre compte, au cours de ces Assises, que leur voix a été entendue.

Je tenais également à remercier toutes celles et ceux qui nous ont apporté leurs compétences, leurs idées, et leur dynamisme en prenant part aux 6 ateliers préparatoires. Grâce à leur travail, nous avons pu dégager des pistes innovantes et concrètes pour tracer les contours d'une offre touristique plus attractive, résolument inscrite dans l'avenir. Ensemble, nous avons engagé le tourisme dans une dynamique de succès.

Mon rôle était d'initier cette dynamique, mais il ne s'agit que du premier jalon. Notre politique ne rencontrera un grand succès que grâce à l'implication de tous les acteurs du secteur. C'est la raison pour laquelle j'ai décidé de réunir les professionnels du tourisme, les pouvoirs publics, les organismes parties-prenantes et les collectivités locales, pour laisser la plus large place au dialogue.

Point d'orgue de ce travail et de cette rencontre, les Assises du tourisme seront également l'occasion de donner le coup d'envoi du programme **"Destination France"**, une nouvelle politique du tourisme ambitieuse : **"le tourisme au cœur de notre croissance"**.

Nous avons besoin de toutes les énergies pour concrétiser ce projet, et c'est parce que vous avez répondu présents à ce rendez-vous que je crois, plus que jamais, au succès de la marque France.

09h45 Plénière d'ouverture

La France au cœur du monde : état des lieux de l'offre

Comment préparer les succès de demain du tourisme français ?

- **L'importance des enjeux économiques du secteur tourisme**
- **L'évolution rapide de la demande mondiale**
- **La nécessaire adaptation de l'offre française**

Intervenants :

Jean-Marc BELLAÏCHE, Partner & Managing Director du Boston Consulting Group

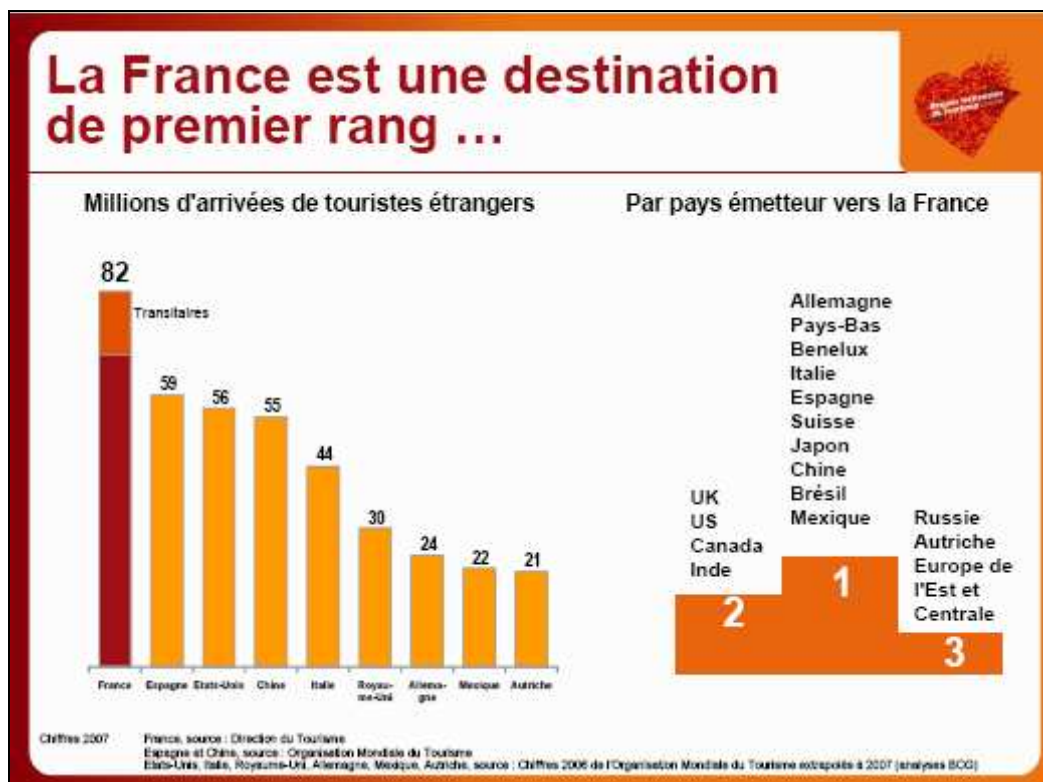
Gérard BREMOND, Président directeur général du Groupe Pierre & Vacances

Francesco FRANGIALLI, Secrétaire général de l'Organisation Mondiale du Tourisme

Gilles PELISSON, Directeur général du groupe Accor

Denis WATHIER, Président de Thomas Cook France

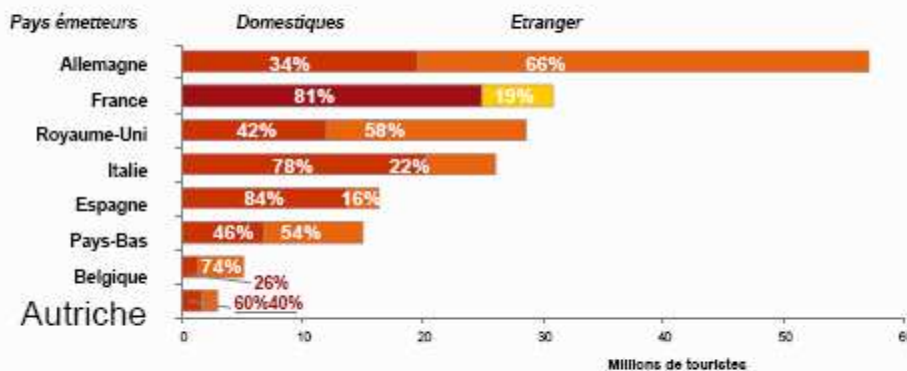
"Le tourisme, au cœur de notre croissance"



... et bénéficie d'un tourisme domestique important



Séjours loisirs (4 jours+) domestiques et à l'étranger

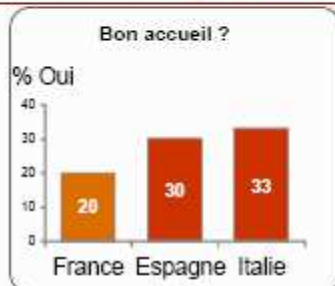


Un enjeu majeur pour la France

- 65% des recettes
- Moins cyclique que le tourisme international

Chiffres 2006 Source : Eurostat, analyse BCG

Pourtant, des faiblesses réelles ou perçues (IPSOS 2007)



Source : IPSOS, étude présentée le 9 janvier 2007 à Maison de la France - Retenues "La France à la 10^e place pour la compétitivité touristique"

Un tourisme international en France beaucoup trop polarisé sur Paris

Pôles touristiques attirant plus d'un million de visiteurs étrangers



- Paris 9,5M
- Nice 1,2M



- Barcelone 4,7M
- Madrid 3,9M
- Séville 1,2M



- Rome 6M
- Venise 2,9M
- Milan 1,9M
- Florence 1,7M

Source : OMT, chiffres 2006

La position de la France est en nette érosion

Part de marché internationale en volume et en valeur

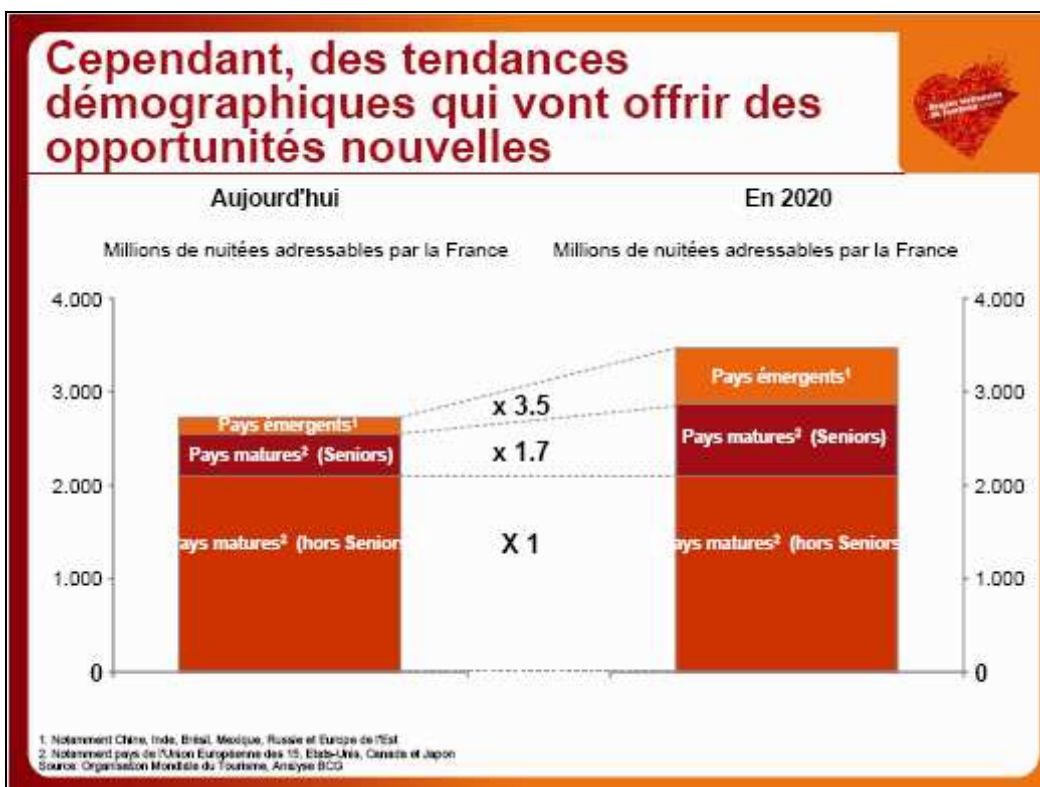


Chiffres 2007 Pour la France : Source Direction du Tourisme Pour le monde : Source Organisation Mondiale du Tourisme, 2006 extrapolés à 2007 (méthode SCG)

Recettes internationales



Source : Organisation Mondiale du Tourisme à taux de change 2007 constant, Direction du tourisme



Des tendances comportementales à prendre en compte

- Bi-polarisation :** montée en gamme et recherche de prix bas
- Connectivité / importance des communautés d'internautes**
- Recherche d'authenticité**
- Accélération du rythme de vie**
- Sensibilité aux risques (sécurité, sanitaire)**
- Prise de conscience écologique**

Quatre grandes orientations stratégiques identifiées

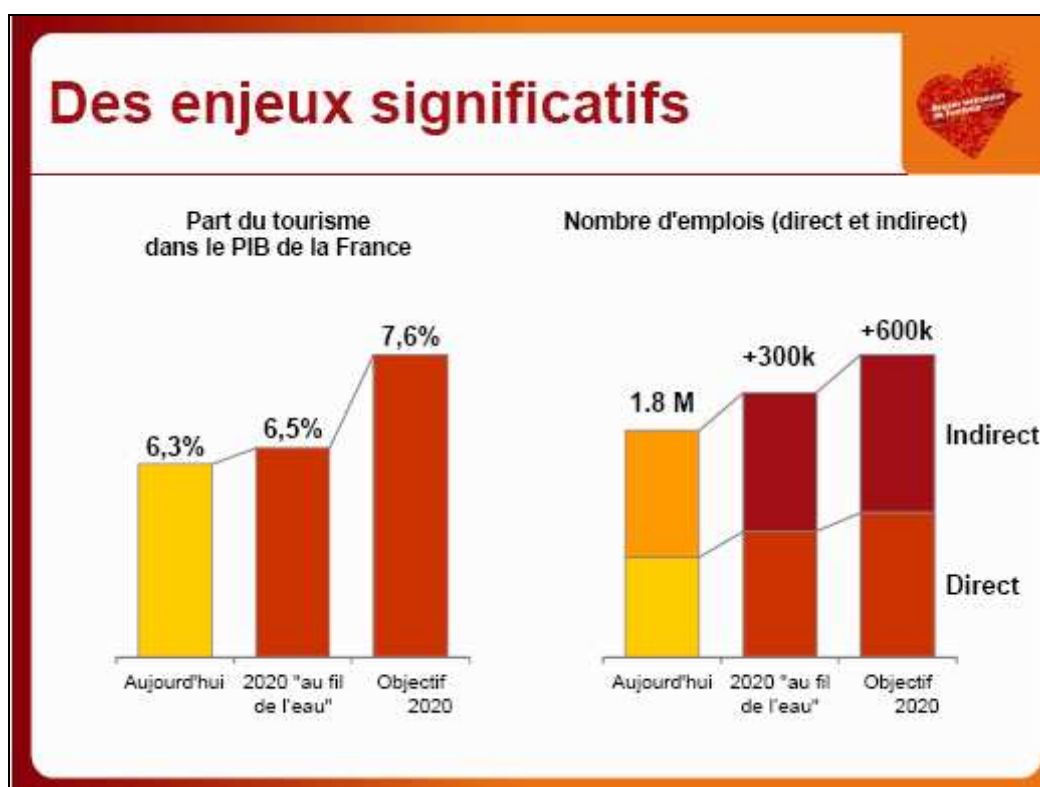


1. **Conquérir les segments en croissance**
Seniors de France et Europe Occidentale
Chine, Inde, Brésil, Mexique
Russie et Europe de l'Est (de façon ciblée)
2. **Augmenter la dépense par touriste**
Développement des éléments qualitatifs de l'offre (contenu et communication)
Multiplication des occasions de revenir ou d'allonger la durée de séjour en France (activités, événements...)
Développement du tourisme d'affaires
3. **Développer un tourisme durable respectueux des équilibres naturels et du cadre de vie des Français**
Infrastructures adaptées
Meilleure répartition des flux sur le territoire et dans le temps
4. **Fédérer, mobiliser et mettre le tourisme au cœur des priorités de tous**
Prise de conscience par la population de l'importance du tourisme
Mobilisation de l'ensemble des acteurs, publics et privés

6 axes de travail approfondis par des groupes de travail



1. **Comment promouvoir l'offre française à l'étranger**
Augmenter la visibilité de la destination France dans un environnement de plus en plus concurrentiel
Identifier nos cibles prioritaires et segmenter les stratégies de communication et de promotion
Adapter les outils et les structures de promotion
2. **Quelles actions pour faciliter l'accès des touristes à la France et aux régions**
Faciliter l'accessibilité de la France pour les touristes étrangers (Visas, trafic international vers la France)
Assurer la desserte et inciter à la découverte des régions
Améliorer l'accessibilité au centre des métropoles
3. **Comment améliorer la qualité de l'accueil et des services**
Valoriser l'image des métiers du tourisme et de l'accueil
Inciter les jeunes talents à s'intéresser au secteur du tourisme
Améliorer la fluidité et l'accueil aux points d'arrivées
4. **Comment distribuer l'offre Française pour répondre aux nouvelles demandes**
Améliorer la cohérence de l'ensemble des actions marketing
Renforcer la segmentation de l'offre en fonction des attentes des cibles prioritaires
Faciliter le packaging de la diversité de l'offre touristique en France
Favoriser l'émergence de structures réceptives sur tout le territoire
5. **Comment faire évoluer le parc d'hébergement pour qu'il soit adapté à la demande actuelle et future**
Rénover le parc existant et développer l'offre d'hébergement
Encourager l'investissement dans les différents types d'hébergement
Développer une offre touristique intégrée et attractive autour de destinations régionales
6. **Comment créer l'urgence de visite des touristes étranger en France**
Préparer des événements thématiques (culturel, bien-être, Nautisme...)
Mettre en réseau les différents atouts de l'offre française (patrimoine, shopping, gastronomie...)
Faire vivre le patrimoine



"On est le pays le plus beau du monde, mais cela ne suffit pas. Il faut passer la vitesse supérieure", a plaidé Gilles Pélisson, directeur général du groupe hôtelier Accor.

La réforme du classement hôtelier, qui prévoit notamment la création d'une cinquième étoile, constitue pour lui un premier pas: "Nous avons des normes très décalées par rapport aux autres pays. Un Sofitel à Pékin est classé 5 étoiles, alors que le même à Paris n'est que 4 étoiles luxe."

Denis Wathier, président du directoire de Thomas Cook France, a déploré "une vraie pénurie de +resorts+ hôteliers à proximité des grands aéroports", un concept dont l'Espagne a fait son atout.

"20% du territoire français accueille 80% des touristes internationaux", a rappelé Gérard Brémond, PDG du groupe Pierre et Vacances. Pour le cabinet BCG, le tourisme international est "trop polarisé sur Paris".

Rapporté au nombre de visiteurs, la France arrive avant-dernière en termes budgétaires parmi 47 pays étudiés par l'Organisation mondiale du tourisme (OMT). "Il ne suffit pas d'avoir de bons produits, il faut aussi se donner les moyens de les vendre", a commenté son président, Francesco Frangialli.

11h00 Pause

11h30 TABLE RONDE 1

Les défis français à l'aune d'une nouvelle concurrence internationale

- Les méthodes qui réussissent à l'étranger
- Le dynamisme des grandes nations touristiques
- Regard sur les bonnes pratiques en matière de stratégie touristique

Intervenants :

Jean-Claude BAUMGARTEN, Président du World Travel & Tourism Council

Mohamed BOUSSAID, Ministre du Tourisme et de l'Artisanat du Maroc

Oliver CHONG, Directeur régional Europe de l'Office National du Tourisme de Singapour

Frederico COSTA, Vice-président de l'Autorité Portugaise du Tourisme

Khelil LAJIMI, Ministre du Tourisme de Tunisie

Louise PAGÉ, Sous-ministre Tourisme du Gouvernement du Québec

12h45 Déjeuner

14h30 1^{res} SESSIONS THÉMATIQUES

Atelier 3 : *Comment améliorer la qualité de l'accueil et des services*

- Valoriser l'image des métiers du tourisme et de l'accueil
- Inciter les jeunes talents à s'intéresser au secteur du tourisme
- Améliorer la fluidité et l'accueil aux points d'arrivées

Modérateur :

Dominique COCQUET, Directeur général adjoint de Disneyland Resort Paris

Intervenants :

Elisabeth LE MASSON, Déléguée au développement durable d'ADP

Jean-Marie PANAZOL, Inspecteur général de l'Education Nationale

Michel PERCHET, Conseil en ressources humaines

Olivier ROZIER, Responsable des talents villages Europe Afrique du Club Med

Côme VERMERSCH, Directeur du Comité départemental du tourisme de la Somme

Suite à la première phase du diagnostic du CGEFI (Contrôle Général Economique et Financier du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi) et Boston Consulting Group, menée de janvier à mars 2008, le groupe de travail « Emploi, formation, accueil » du projet Destination France 2020 s'est réuni lors de trois séances entre avril et mai 2008.

Ce groupe de travail a rassemblé des professionnels du tourisme, acteurs privés et institutionnels, ainsi que des représentants de l'Education Nationale.

Les discussions du groupe ont permis de faire émerger les thèmes prioritaires suivants :

- Disposer suffisamment de personnel, particulièrement aux moments de forte activité
- Former le personnel en s'adaptant aux évolutions du marché (formations initiales et continues)
- Adapter les structures d'accueil et d'information aux besoins de la clientèle
- Développer une culture de service
 - ✓ Au sein de la profession
 - ✓ En sensibilisant la population française

Les réflexions du groupe ont abouti aux recommandations suivantes :

- Communiquer sur l'industrie et les métiers du tourisme de façon valorisante afin de changer la perception et les mentalités sur ce secteur
 - ✓ Créer des événements pour sensibiliser le grand public et les jeunes
 - Lancer une campagne médiatique pour sensibiliser les français à l'importance du tourisme et à l'attrait des métiers de ce secteur
 - Organiser des rencontres entre les jeunes et les professionnels
 - Réfléchir à la création d'un fond de promotion avec un accord inter-consulaire (CCI, métiers et agriculture) pour organiser ces événements
 - Modèle organisationnel à définir, notamment pour articuler cette démarche avec celle sur le point d'être lancée, spécifique aux métiers de l'hôtellerie, des cafés et de la restauration
 - Nécessité de cadrer en amont le périmètre de l'industrie et des métiers concernés pour identifier les cotisants potentiels

- Engager une démarche interministérielle visant à intégrer plus systématiquement un volet « tourisme/art de recevoir les touristes » dans la mission des acteurs publics
 - ✓ Intégrer un volet tourisme obligatoire dans la politique des communes qui souhaitent être classées « communes touristiques » ou « sites classés »
 - ✓ Relancer la démarche de sensibilisation des acteurs publics, initiée en 2007 par le ministre de l’Economie, des Finances et de l’Emploi et le Secrétaire d’Etat au Tourisme
 - Fixer un calendrier de rencontres avec ces acteurs (ADP, SNCF, RATP, etc.)
 - Développer les partenariats entre acteurs publics et gouvernement pour mettre en place des actions pour améliorer la qualité de service et d’accueil
 - Par exemple, renforcer le contrôle de la qualité de service aux principaux points d’arrivée des touristes (Polices aux Frontières...)
 - Communiquer de façon spécifique sur les actions mises en place

Aéroports de Paris : la qualité de l’accueil, un axe stratégique

Un ensemble de mesures pour une qualité de service et d’accueil améliorée

Axes d’action	Exemples
Développer une culture d’entreprise tournée vers le client	<ul style="list-style-type: none"> • Nouvelle organisation opérationnelle décentralisée • Challenge innovation auprès des personnels • Protocoles d’accueil avec les partenaires • Comité qualité
Mettre en service de nouvelles infrastructures et rénover les anciennes	<ul style="list-style-type: none"> • Ouverture du satellite S3, de la jetée du terminal E et CDGVAL à Paris-CDG • Rénovation des terminaux d’Orly et du terminal T1 de Paris-CDG <ul style="list-style-type: none"> - Désaturation des espaces - Augmentation des avions au contact - Simplification des circuits
Améliorer la qualité de l’accueil au quotidien dans les terminaux	<ul style="list-style-type: none"> • Rénovation des points information et création des points d’accueil tourisme en partenariat avec le RIF • Facilitation de l’orientation par une nouvelle signalétique et renfort de « gilets orange » • Accueil particulier des personnes à mobilité réduite • Mise en place d’outils de gestion du temps • Amélioration de l’ambiance et du confort (chariots, sièges, décoration...) • Amélioration de la fluidité
Elargir l’offre de services	<ul style="list-style-type: none"> • Espaces de travail et de repos et espaces jeux pour les enfants • Nouvelles surfaces commerciales • Service accueil événementiel pour les visiteurs de foire, salon, congrès • Service de récupération des objets interdits en cabine à Orly
Mesurer l’efficacité des actions	<ul style="list-style-type: none"> • Indicateurs de satisfaction passagers • Indicateurs de conformité aux objectifs

- Réviser le processus de consultation entre professionnels et instances de formation et de recrutement pour adapter les formations à la diversité du marché du travail (ex : People 1st au RU)
 - ✓ Définir les besoins : réunir l'ensemble des chercheurs sur le marché du travail touristique en un lieu unique pour fédérer leurs efforts
 - ✓ Organiser des rencontres régulières entre les professionnels représentant toute l'industrie (hébergement, restauration, accueil, activités, commerces...) en amont des Commissions Professionnelles Consultatives pour coordonner leur vision des besoins en formation initiale (ex. langues étrangères...)
 - ✓ Associer CCI et ANPE à ces démarches pour définir les formations continues nécessaires à ce marché et développer les outils nécessaires au recrutement de ce secteur
 - Par exemple, développer les formations transversales du type « Hôte d'Accueil Touristique »
 - ✓ Faire un choix sur le type de formations touristiques à haut niveau à pousser dans l'enseignement supérieur
 - Favoriser les compléments de formation sur les filières générales plutôt que créer de nouvelles filières

- Organiser des rencontres de professionnels à un niveau local pour fédérer leurs efforts autour de la satisfaction de leur clientèle (ex. « Destination Qualité » en Picardie, géré par le CRT et CDT)
 - ✓ Partager les bonnes pratiques du CRT de Picardie, « Destination Qualité », et du CRT de la Somme, « Club Destination »
 - Développer des séminaires et groupements de professionnels d'une même destination pour créer une dynamique de réseau et favoriser le partage d'expérience
 - ✓ Proposer des formations continues pour sensibiliser les managers à l'art de recevoir et au rôle du management dans la qualité de l'expérience que vit le client

Destination Qualité, une formation sur la qualité et l'accueil en Picardie ouverte à tous les professionnels...

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Améliorer la qualité de l'accueil et du service des professionnels du tourisme <ul style="list-style-type: none"> - En développant le réseau et la coordination des acteurs d'une même destination - En créant des synergies
Principe	<ul style="list-style-type: none"> • 3 jours de formation (hors saison) • Participants : acteurs de différents secteurs (institutionnels, professionnels), mais d'une même destination • Contenu <ul style="list-style-type: none"> - Donner des habitudes de travail en réseau - Faire prendre conscience des besoins de chacun et des intérêts communs - Partager expérience et connaissances de la clientèle - Se mettre dans la peau des visiteurs
Facteurs-clés de succès	<ul style="list-style-type: none"> • La mixité des participants • Des intérêts communs et le sentiment de travailler pour atteindre les mêmes buts

...sur laquelle la Somme a rebondi avec la création des « Clubs Destination »

	Initiative du CRT Picardie	Approfondissement par le CDT de la Somme
Impulsion	Lors du schéma régional de développement du tourisme, identification <ul style="list-style-type: none"> • Du besoin d'améliorer la qualité de l'accueil • Du manque de recul des professionnels sur leur activité et celle des autres D'où le mise en place d'une démarche qualité-accueil	Pour amplifier l'impact du projet, création des « Clubs Destination » <ul style="list-style-type: none"> • Des outils spécifiques pour renforcer la mise en réseau
Incitation pour impliquer les professionnels	A l'origine, passage obligatoire par la formation « Destination Qualité » pour avoir droit aux autres formations demandées (bureautique, anglais)	<ul style="list-style-type: none"> • Tout membre doit faire la formation « Destination Qualité » • Ouvert à tous les professionnels en contact avec les touristes

- Simplifier les procédures d'obtention des visas pour les travailleurs étrangers afin de répondre aux besoins en personnel
 - ✓ Diminuer le délai et la procédure d'obtention des visas
 - Homogénéiser les procédures entre les différentes Directions Départementales du Travail et de l'Équipement (DDTE)
 - Imposer un délai maximum de réponse de l'ANPE
 - ✓ Réduire les frais d'introduction de 893€ pour un CDI (avec un salaire brut inférieur à 1525€) et de 400€ pour un saisonnier
 - ✓ Confirmer l'ouverture aux Européens de l'Est pour que leurs démarches soient alignées sur celles du reste de l'Europe
 - ✓ Favoriser les travailleurs des pays de la Méditerranée et des clientèles cibles (BRICM, Asie...)
- Favoriser l'accès au logement des salariés à mobilité professionnelle via le fonds 1% logement
 - ✓ Réaliser un bilan sur la convention UESL de 2006 par les ministres du tourisme et du logement pour adapter la législation et assurer l'adhésion de tous les organismes lors du montage d'une opération
 - ✓ Assouplir l'éligibilité d'accès au fonds 1% logement
 - Réduire les contraintes des spécificités des logements (ex. autoriser la restauration collective à la place des kitchenettes obligatoires)
 - Ouvrir l'accès aux jeunes salariés débutants pour qui le logement est un obstacle
 - ✓ Communiquer plus fortement sur l'existence de cette solution auprès des élus et des entreprises
 - ✓ Fournir de l'aide à maîtrise d'ouvrage (avec ODIT France ?) pour la conception de ces projets

- Développer les regroupements d'entreprises pour créer des portefeuilles de compétences afin de mieux répondre aux fluctuations d'activité (ex. « mutualisation » des saisonniers)
 - ✓ Définir la structure la mieux adaptée aux différents besoins du marché avec l'Union des Groupements d'Employeurs de France
 - Développer par exemple les partenariats entre les Conseils Régionaux pour faciliter la coordination de différents groupements d'employeurs
- Engager une réflexion pour accroître la flexibilité du travail, nécessaire aux activités touristiques
 - ✓ Faire du tourisme un « secteur pilote » pour faciliter les innovations sur ces sujets
 - Mener une réflexion sur l'assouplissement des CDD, notamment pour les salariés pour qui cette activité est temporaire (étudiants, seniors...), et dans le cas de pics d'activité
 - Permettre le cumul emploi retraite
 - ✓ Favoriser l'entrepreneuriat individuel

16h00 Pause

16h30 2e SESSIONS THÉMATIQUES

Atelier 5 : *Comment faire évoluer le parc d'hébergement pour qu'il soit adapté à la demande actuelle et future*

- **Rénover** le parc existant et développer l'offre d'hébergement
- **Encourager** l'investissement dans les différents types d'hébergement
- **Développer** une offre touristique intégrée et attractive autour de destinations régionales

Modérateur :

Georges PANAYOTIS, Président directeur général de MKG Group

Intervenants :

Sébastien BAZIN, Directeur Europe de Colony Capital

Philippe KASPI, Directeur général de l'Agence nationale pour les chèques-vacances

Jean LAVERGNE, Président du Directoire d'Inter-Hôtel

Françoise MIQUEL, Chef de mission du Contrôle général économique et financier au ministère de l'Économie, de l'Industrie et de l'Emploi

Georges SAMPEUR, Président du Directoire de B&B Hotels

Bernard SAUVAIRE, Président du Directoire de Yelloh! Village

Suite à la première phase de diagnostic du CGEfi (Contrôle Général Economique et Financier du Ministère de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi) et du Boston Consulting Group, menée de janvier à mars 2008, le groupe de travail "Infrastructures d'hébergement et pôles d'attractivité" du projet Destination France 2020 s'est réuni lors de trois séances entre avril et mai 2008.

Ce groupe de travail a rassemblé des professionnels du tourisme, acteurs privés et institutionnels.

Les discussions du groupe ont permis de faire émerger les thèmes prioritaires suivants :

- Etudier l'opportunité de créer de nouveaux pôles d'attractivité et d'améliorer les existants, intégrant offres de tourisme d'affaires et de loisirs
- Permettre la croissance du parc d'hébergement touristique selon les besoins de la clientèle actuelle et future
- Inciter à la rénovation du parc d'hébergement actuel
- Favoriser l'occupation de certaines offres d'hébergement non marchand

Les réflexions du groupe ont abouti aux recommandations suivantes apportées en contribution aux débats des Assises Nationales du Tourisme des 18 & 19 juin 2008 :

- Faire aboutir le travail de rénovation des normes hôtelières du 1 au 5 étoiles pour, notamment, pousser à la croissance du tourisme d'affaires et à la mise en conformité avec les attentes des clients internationaux
 - ✓ En étudiant l'extension du travail à certains autres types d'hébergement
 - ✓ En s'assurant de la communication et de la lisibilité des nouvelles normes pour les touristes
- Engager des projets de développement de destinations à très forte attractivité touristique autour des principales métropoles régionales ou des territoires à fort potentiel, en respectant la nécessité de développer un tourisme durable, et en ligne avec le Grenelle de l'Environnement
 - ✓ Lancer un appel à projet à l'échelle nationale, de façon à soutenir 5 à 6 projets au cours des 3 prochaines années
 - ✓ Créer un comité de sélection rassemblant institutionnels, professionnels et experts du tourisme, afin de choisir parmi les projets en compétition sur la base de différents critères :
- Localisation dans les métropoles ou territoires les plus attractifs
- Création d'une offre touristique intégrée, prenant en compte les diverses dimensions (tourisme d'affaires et de loisirs ; hébergement, transport, activités, événements, patrimoine...)
- Adéquation avec les potentiels (clients cibles) et besoins identifiés (montée en gamme, rénovation du parc actuel et croissance de l'offre)
- Bonne intégration du projet à l'environnement (ex : création d'éco-quartiers, bâtiments à énergie passive ou positive...)
 - ✓ Mettre en place des structures et mesures d'accompagnement spécifiques à ces projets
- Placer le projet sous la responsabilité du préfet de région pour faciliter sa réalisation
- Fournir un support administratif et technique dédié (mise en place d'une équipe de fonctionnaires nationaux et régionaux, menée par le préfet et intégrant des experts comme ODIR France, ABF, MEDAD...)
- Développer des réglementations adaptées pour assurer la sécurité juridique de l'investissement (limitation des recours en durée et selon les motifs)
- Assurer un soutien financier éventuel à définir (ex : fonds d'investissement spécifique, mesures fiscales exceptionnelles...)
- Au-delà des destinations à très forte attractivité touristique (proposition précédente), lever certains verrous actuels à l'investissement
 - ✓ Obstacles réglementaires
- Confirmer la sortie de l'hôtellerie du périmètre des CDEC
- Intégrer obligatoirement un volet tourisme dans les documents d'urbanisme (PLU, SCOT...)
- Identifier un responsable de la facilitation des projets touristiques au sein des SGAR, spécialiste en urbanisme, afin d'accélérer la réalisation des projets (la reconversion des directions régionales du tourisme pourrait constituer un vivier de personnel intéressant ici)
- Instaurer un délai maximal légal raccourci et raisonnable (à définir) d'instruction des dossiers de demande des permis de construire, incluant la consultation des différents services (commission de sécurité, CCDPSA, SDAP ...), et instituant que le silence vaut acceptation
 - ✓ Obstacles fonciers
- Assurer un recensement par France Domaine des terrains et bâtiments propriétés de l'Etat, collectivités locales ou acteurs publics pouvant être libérés ou cédés et reconvertis
- Inciter les collectivités locales à déclarer constructibles et exploitables commercialement ces terrains
- Utiliser des baux à construction de très longue durée (70 - 99 ans), pour faciliter l'exploitation commerciale
 - ✓ Obstacles financiers
- Accompagner la mise aux normes requise par la loi sur l'Accessibilité de 2005 et par le Grenelle de l'Environnement (réflexion sur les délais et aides au financement possibles)
- Stabiliser les mécanismes fiscaux actuels et soutenir la négociation européenne en vue d'une baisse de la TVA sur la restauration de 19.6% à 5.5%

- ✓ Obstacles liés au manque de formation des exploitants
- Créer un organisme de contrôle des entreprises de formation professionnelle, pour assurer la qualité du service
- Exonérer de cotisations au FAFIH pendant les 5 premières années d'exploitation en contrepartie d'une participation des collaborateurs à des programmes de formation, pour inciter à la formation tout en facilitant la création ou la reprise d'entreprises
- Créer de nouveaux mécanismes de financement et d'incitation à l'investissement, et lancer une mission ministérielle d'évaluation des dispositifs fiscaux actuels et proposés (en prenant en compte la diffusion de l'impact des dispositifs sur l'économie globale, et non uniquement sur les acteurs directement concernés)
 - ✓ Créer un bonus de COS de 15% à 20% pour les nouvelles constructions THQE, pour inciter à la croissance du parc d'hébergement selon les normes requises par le Grenelle de l'Environnement
 - ✓ Autoriser de manière encadrée l'implantation de logements (notamment hôtellerie de luxe ou de plein air) dans certains parcs naturels
 - ✓ Créer un fonds commun de placement à risque, rassemblant investisseurs privés, Caisse des Dépôts et Consignations, et collectivités locales (ces dernières jouant un rôle d'amortisseur, i.e. remboursées en dernier)
 - ✓ Instaurer potentiellement des prêts bonifiés réservés aux nouvelles exploitations
 - ✓ Constituer un fonds d'investissement destiné à la rénovation d'hôtels qui engageraient des travaux de mise à niveau (et non seulement réservé aux hôtels qui changeraient de catégorie)
 - ✓ Pérenniser et aménager les mesures fiscales actuelles pour les résidences de tourisme (ex : revalorisation du plafond de défiscalisation) et créer des incitations fiscales ciblées pour inciter à la rénovation du parc
 - ✓ Engager une réflexion visant à définir le statut juridique de la chambre d'hôtes
 - ✓ Recenser l'offre actuelle et organiser une concertation large de façon à réviser la politique de tourisme social et les modes de financement possibles
 - Ex : ouverture des centres de vacances à de nouveaux comités d'entreprise, éventuellement délégation de service public dans certains centres, montages financiers impliquant les particuliers, prêts bonifiés
- Améliorer le taux d'occupation des résidences secondaires
 - ✓ Inciter au recensement de l'offre, en étudiant l'opportunité de rendre la déclaration en mairie obligatoire
 - ✓ Rendre applicables les dispositions prises sur les locations saisonnières dans le décret d'application relatif à la modification de la loi du 13 juillet 1992, non encore promulgué
- De façon à faciliter la location saisonnière par les agences de voyage
 - ✓ Etendre potentiellement le champ d'application des crédits d'impôts de rénovation aux zones d'attractivité touristique en déficit de foncier, contre engagement de mise en location saisonnière

18h00 Fin de la journée de travail

Jeudi 19 juin 2008

09h00 Accueil

10h00 TABLE RONDE 2

Destination France : "Une cause nationale"

- **Les réponses pour accroître le rayonnement de la destination France**
- "Mobilisons-nous autour de la cause du tourisme"**

Intervenants :**Économie du tourisme**

Francis ATTRAZIC, vice-président de l'Union des métiers et des industries de l'hôtellerie

Gérard DUVAL, Président de l'Union nationale des associations de tourisme et de plein air

Jacques MARSEILLE, Économiste

Thierry SCHIDLER, Président du Syndicat national des entreprises de tourisme

Attractivité des destinations

Bernard BROCHAND, Député-maire de Cannes

André CHAPAVEIRE, Président de la Fédération nationale des Comités régionaux du tourisme

Jean GAILLARD, Président du Syndicat national des résidences de tourisme

Alain TROUVÉ, Vice-président du Syndicat national des espaces de loisirs, d'attractions et culturels

Rayonnement de la France

Dominique DESSEIGNE, Président du Conseil de surveillance et du Comité stratégique du groupe Lucien Barrière

Henry GISCARD D'ESTAING, Président directeur général du Club Med

Guy SAVOY, Restaurateur

Jean-Pierre SERRA, Président de la Fédération nationale des Comités départementaux du tourisme

11h30 Séance de clôture par **Hervé NOVELLI**, secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et moyennes entreprises, du Tourisme et des Services

Mesdames et Messieurs les Ministres

Mesdames et Messieurs les élus

Mesdames et Messieurs les Présidents

Mesdames et Messieurs les professionnels et acteurs du tourisme

Ces Assises ont connu une affluence record, près de 1200 personnes ont assisté à nos travaux.

Je veux au premier chef adresser mes très sincères remerciements aux ministres étrangers qui nous ont fait l'amitié de leur présence, à tous les professionnels qui se sont mobilisés, aux équipes qui ont travaillé à la préparation de ces assises, que ce soit pour leur organisation, ou pour la réflexion de fond qui a été conduite. Je pense en particulier aux diagnostics sans complaisance qui ont été dressés par le BCG et le CGEFI, mais aussi par le Conseil national du Tourisme, qui ont servi de base à nos travaux. Je tiens à souligner aussi la mission menée actuellement par le député Jean-Michel Couve qui remettra prochainement son rapport au Premier Ministre.

Je retire deux enseignements essentiels des différents propos tenus durant ces Assises.

Le premier, c'est l'attente que j'ai pu mesurer d'un retour nécessaire de l'action politique, pas au sens partisan, mais comme volonté que la puissance publique s'incarne dans ce secteur. Pas pour complexifier, normer, codifier, réglementer, mais bien pour faciliter au maximum le développement de l'activité du tourisme. Cette volonté est partagée au plus haut niveau de l'Etat, c'est pourquoi cette manifestation est placée sous le haut patronage du Président de la République. Mon implication et la présence de Madame Christine Lagarde en témoignent. C'est l'ensemble du Gouvernement qui est mobilisé à mes côtés pour faire du tourisme une véritable cause nationale.

Le deuxième enseignement, c'est qu'il faut désormais agir, agir face aux attentes exprimées, et agir sans perdre de temps pour relever les défis précisés durant ces Assises.

Trois types de défis se présentent à nous :

Le défi de l'accueil d'abord

- **Il faut faciliter l'accueil**, sous toutes ses formes, à tous les instants. Il faut fluidifier cette chaîne de l'accueil dont nous a parlé hier Gilles Pellisson, patron du Groupe Accor, cette chaîne qui va de l'accueil à nos frontières jusqu'aux lieux d'hébergement.

Le défi de l'offre touristique française ensuite

- **Il faut améliorer notre offre** touristique sous toutes ses formes là-aussi, que ce soit l'hébergement, je l'ai dit mais aussi l'ensemble des équipements structurants, des services, en clair, l'ensemble de l'offre pour laquelle un véritable partenariat stratégique avec les collectivités territoriales et les professionnels est incontournable.

Le défi de la promotion de la destination France enfin

- **Il faut donner de l'ampleur à notre promotion.** Le secteur doit être doté d'une ambition de promotion très forte vers les cibles stratégiques que nous aurons définies, mais aussi en s'appuyant sur l'offre nouvelle que nous aurons construite tous ensemble.

Mais avant de répondre de manière très concrète à ces 3 défis posés, je pense que nous devons nous interroger sur les opportunités de faire de la fulgurante évolution de la demande touristique mondiale un nouveau relais de croissance pour notre pays.

Le constat, nous l'avons posé ensemble hier. C'est celui d'une réaction nécessaire face à la performance amoindrie de notre économie du tourisme. Certes le tourisme reste le premier secteur d'activité français, mais sa part dans la création de la richesse globale est en baisse. De même, la part de marché de la destination France dans les flux du tourisme mondial n'augmente pas au rythme auquel nous pourrions prétendre. Il était temps de se pencher en profondeur sur les causes de cette progression interrompue. Il est temps de préciser les mesures susceptibles de réenclencher le cercle vertueux qui nous permettra d'atteindre le point de croissance supplémentaire pour l'économie nationale, et ceci grâce au tourisme.

Il nous faut aussi prendre en compte les évolutions de l'environnement dans lequel s'inscrit le tourisme : le développement durable et son corollaire le tourisme durable, est devenu incontournable. Le renchérissement des prix de l'énergie change les comportements, internet et les nouvelles technologies, par les facilités remarquables qu'ils offrent, peuvent modifier radicalement la structure de l'industrie du voyage.

Les études, travaux et débats qui ont constitué la préparation et le déroulement de ces Assises ont produit un matériau très riche qu'il nous faut maintenant exploiter : ils nous invitent à nous préoccuper des nouvelles clientèles qui arrivent avec des nouveaux souhaits de consommation, que ce soit les seniors des pays d'Europe, ou les nouveaux voyageurs des pays émergents tels que le Brésil, la Russie, l'Inde, la Chine ou le Mexique.

Il nous faut construire ensemble un plan d'actions pour traiter les trois enjeux que j'ai mentionné tout à l'heure, améliorer l'accueil, refonder notre offre, bâtir une véritable politique de promotion.

1) Il nous faut d'abord améliorer l'accueil des touristes internationaux sur notre territoire**Parlons d'abord des visas.**

Il nous faut explorer toutes les voies pour faciliter et maximiser les possibilités pour les touristes étrangers de choisir la destination France. Cela passe par l'octroi fluidifié et accéléré des visas sur des pays dont nous avons identifié le caractère stratégique, la Russie, la Chine, l'Inde, le Brésil, le Mexique. C'est un travail que j'ai entamé avec mon collègue Brice Hortefeux en liaison avec le quai d'Orsay. Est-il normal aujourd'hui qu'un homme d'affaire ait besoin de trois mois pour obtenir un visa, ou comme j'ai pu l'entendre, qu'il passe par une filiale allemande de la société invitante pour faciliter son accès à la France ?

Ma première priorité sera donc de me mobiliser pour faciliter l'attribution de visas de tourisme, pour le loisir comme pour les affaires.

La desserte aérienne et les low cost ensuite,

Il nous faut à l'évidence améliorer la desserte de notre territoire.

Je veux et j'entends favoriser le développement de nouvelles lignes, notamment low cost, ceci afin de faciliter l'arrivée et la répartition des touristes internationaux sur l'ensemble de notre territoire.

L'exemple récent de Marseille qui a favorisé le développement de flux aériens supplémentaires est éloquent : 1,5 millions de voyageurs internationaux nouveaux en une seule année seulement. Imaginez les conséquences sur l'ensemble du territoire. Des flux qui se diffusent dans les grandes villes, qui sont devenues des destinations de court séjour privilégiées des européens, mais aussi dans les arrières pays qui profitent au même titre de ces apports nouveaux.

Les courts séjours touristiques qui se généralisent, nécessitent d'accéder au lieu de destination le plus rapidement possible. Le temps de voyage acceptable est, aujourd'hui, proportionnel au temps de séjours passé sur place à destination.

Le tourisme est un vecteur favorisant le développement de tous les territoires. Les courts séjours ne recherchent pas uniquement le soleil, la neige en hiver, la plage en été. De nouvelles destinations s'installent, promues par des événements, des caractéristiques locales. Prenez l'exemple de Lille qui a acquis une image remarquable grâce au développement des transports, le TGV en l'occurrence. Lille est devenue une place d'affaires reconnue, mais aussi une destination touristique recherchée, été comme hiver. C'est à ce type de résultat que je veux accéder en améliorant l'accès au territoire, notamment via les low cost en complément du réseau aérien actuel. On ne peut laisser plus longtemps à nos portes autant de clients si bien disposés à notre égard, et qui ne trouvent pas satisfaction, se détournent du coup et optent pour d'autres destinations plus accessibles.

Je sais, pour en avoir parlé très récemment avec le secrétaire d'Etat au transport, que nous ne resterons pas inertes.

Emploi et formation

Mais l'accueil, c'est aussi de disposer de personnels formés et compétents, adaptés à cette demande nouvelle.

La Formation, Mesdames et Messieurs est un enjeu tout à fait stratégique.

L'enjeu humain est considérable pour le tourisme, c'est la ressource principale du secteur qui se caractérise par son fort taux de main d'œuvre, comme dans les principaux métiers des services.

Le secteur du tourisme cherche à recruter un personnel de plus en plus qualifié afin d'améliorer les services qu'il est amené à offrir à une clientèle de plus en plus exigeante.

Or, paradoxalement, alors qu'il recrute énormément, ce secteur se caractérise par une rotation du personnel très importante. On considère qu'un tiers des jeunes salariés quittent la profession chaque année.

Parallèlement, il est reconnu que les emplois de la profession ne jouissent pas d'une image favorable dans l'opinion publique. Ils sont considérés comme insuffisamment rémunérés et dotés d'horaires lourds et décalés par rapport aux exigences de la vie familiale. Plus grave, ils ne sont pas considérés comme de véritables métiers justifiant une qualification et donc une formation adaptée.

Je fais globalement mien le diagnostic réalisé par Jean Jacques Descamps, dans le rapport qu'il m'a remis récemment, sur les insuffisances de notre système de formation en tourisme : nos formations sont trop cloisonnées ; nous avons un déficit de vision globale des besoins quantitatifs et qualitatifs du marché ; la concertation entre professionnels et enseignants sur la prospective en matière de qualifications et sur la réalité du marché de l'emploi est trop insuffisante ; les jeunes qui s'engagent dans le secteur du tourisme manquent de formation entrepreneuriale alors que les opportunités de création et de reprises d'entreprises sont nombreuses dans le secteur touristique.

Ce constat n'est en rien tragique ! En effet, plus que d'une carence, c'est d'une trop grande floraison d'initiatives que nous souffrons, parfois de qualité remarquable, mais prises en fonction des contextes locaux.

Je prendrai et accompagnerai donc résolument toutes les mesures à même de mettre davantage de rationalité, de coordination, de transparence et bien sûr d'ambition dans notre système de formation initiale et continue en tourisme. Les jeunes et les professionnels doivent pouvoir disposer d'un outil d'information et de gestion plus sûr du marché du travail dans notre secteur.

J'étudierai donc avec la plus grande attention les recommandations du rapport Descamps et des groupes de travail ayant préparé ces Assises. Je sais que les professionnels et leurs représentants, que les ministres chargés de l'éducation nationale et de l'enseignement supérieur, sont prêts à fédérer leurs initiatives en ce sens. Je soutiendrai les initiatives issues du terrain et qui viseront à mettre en réseau et à labelliser les formations dans ce domaine. Je pense à l'initiative lancée par la CCI de Nice, provisoirement dénommée, Centre international du Tourisme, et qui fédère déjà de nombreux acteurs nationaux et régionaux, collectivités locales, CCI, universités, syndicats professionnels.

Mais il nous faut aussi articuler avec nos voisins les besoins d'emploi dans les secteurs en tension et les besoins de formation en tourisme.

Les métiers de l'hôtellerie et de la restauration connaissent des difficultés de recrutement. Dans ce secteur des HCR, les professionnels avancent le nombre de 60 000 emplois non pourvus.

Le secteur de la restauration recherche des cuisiniers, charcutiers, boulangers, des serveurs, maîtres d'hôtel, chefs de rang, sommeliers. L'hôtellerie recrute à la réception (employés de réception, chefs de réception, réceptionnistes), dans les services d'étage (employés d'étage, valets, femmes de chambres, gouvernantes, ...). Les cafés recherchent des serveurs, des responsables de salle, des barmans, des responsables de comptoir

Je souhaite donc créer une sorte d' « Erasmus du tourisme » qui permettrait des échanges en vue de formations qualifiantes avec des pays voisins, notamment des rives sud de la Méditerranée dont le tourisme se développe fortement et qui ont donc de grands besoins de formation pour leur futur personnel.

Il ne s'agit pas de profiter cyniquement de la ressource de mains d'œuvre dont disposent les pays du sud, mais bien d'un accord structurant de partenariat mêlant formation et apprentissage, mais aussi accueil de travailleurs, dans le but de faire profiter chacun des avantages et savoir-faire de l'autre.

Le travail que j'ai engagé avec mon collègue Brice Hortefeux porte donc également sur cette dimension visant à établir des flux de jeunes et de travailleurs plus harmonieux et adaptés aux besoins partagés de développement d'une offre nouvelle dans le secteur du Tourisme.

J'en viens maintenant à la nécessaire adéquation entre les modalités du travail et les besoins spécifiques des métiers du tourisme.

Il nous faut en effet prendre en compte les caractéristiques de ce secteur en termes de saisonnalité. Nombre de nos entreprises sont aujourd'hui, non seulement confrontés à un déficit de main d'œuvre qualifiée, mais de surcroît à un manque de souplesse pour proposer aux travailleurs qui le souhaitent des conditions adaptées aux cycles d'activité du tourisme.

Je veux d'ores et déjà explorer les voies permettant de répondre tant aux besoins de flexibilité des entreprises du secteur, qu'aux exigences naturelles de juste rétribution des travailleurs concernés. Pourquoi ne pas adapter notre droit du travail ? Pourquoi ne pas offrir à ceux qui souhaitent exercer cette activité d'une manière indépendante le nouveau statut d'auto-entrepreneur que la loi de modernisation de l'économie va créer ? Il y a là des pistes que nous allons explorer en concertation avec tous les acteurs du tourisme, y compris les partenaires sociaux.

2) Mesdames et Messieurs, il nous faut aussi moderniser l'offre touristique dans toutes ses dimensions et sur tous les territoires

Et d'abord mieux la commercialiser.

Cet objectif passe par une meilleure intégration des composantes de l'offre, et donc une meilleure coordination des acteurs publics et privés qui la constituent.

La France se distingue par la richesse de son offre, malheureusement très éclatée, qui souffre dès lors d'un manque de visibilité et d'accessibilité selon les standards maintenant imposés par l'instantanéité.

La profession s'accorde aujourd'hui à reconnaître que les technologies de l'information révolutionnent les stratégies de développement touristique des territoires comme celles des entreprises privées du secteur.

Les internautes du monde entier se sont massivement approprié ce nouveau média pour préparer et, désormais, acheter leurs séjours. A l'échelle mondiale, de grands opérateurs internationaux ont pris

leurs marques et défini de nouveaux business modèles compétitifs et rentables, particulièrement au niveau de la distribution.

A l'échelle nationale, chaque segment de l'offre d'hébergements et d'activités touristiques connaît ses champions, qui ont réussi à totalement intégrer la révolution internet. Il en est de même au niveau des territoires.

Je souhaite apporter tout mon appui à la mise en place de partenariats structurés, entre les grands champions nationaux et les autres professionnels qui n'ont pas accès aujourd'hui aux outils nécessaires, entre les territoires et les filières, entre les territoires eux-mêmes, où nous sommes encore très loin d'avoir organisé la France dans la logique des destinations touristiques pertinentes que chacun appelle pourtant de ses vœux.

En matière de nouvelles technologies, que ce soit pour le marketing, les technologies utilisées, comme pour les services, il nous faut éviter une concurrence stérile entre opérateurs qui conduit à une sous-capitalisation des initiatives.

Je propose que Maison de la France, tête de réseau des initiatives public-privé, et ODIT-France qui peut accompagner la prise de conscience des acteurs, fondent une stratégie renforcée dans ce domaine, avec les acteurs privés et les financeurs. Je souhaite qu'un partenariat public-privé innovant dans ce domaine permette l'émergence de plateformes B to B, pour renforcer les moyens en matière d'interfaçages technologiques, et, dans une logique structurante, développer des services complémentaires d'assistance à la distribution et à la vente, pour tous les opérateurs.

Nous devons aussi donner aux professionnels du voyage les conditions de leur compétitivité

Je souhaite profiter de cette occasion pour aborder les évolutions nécessaires des professions du voyage. J'ai eu déjà l'occasion de m'entretenir avec les représentants de la profession des réformes que je souhaite mener **avec eux**.

Deux types de motifs rendent en effet nécessaire une adaptation de l'organisation de la vente de voyages en France :

Au plan juridique, la loi Tourisme du 14 avril 2006 qui réforme le régime de la vente de voyages n'a pas encore de décret d'application et n'est donc pas encore en vigueur, ce qui constitue un handicap majeur. Dans le même temps, la transposition des directives Services ou Reconnaissance des qualifications professionnelles et la révision prévue de la directive « Voyages à forfaits » de 1990, nécessitent des adaptations de notre droit

Le développement de la vente par internet, la création de produits originaux comme les coffrets cadeau, etc., ne sont pas assez bien pris en compte par le droit actuel

Mais il y a aussi les motifs stratégiques. Il nous faut ensemble trouver les moyens de couvrir le territoire d'une offre touristique suffisante et adaptée, et d'améliorer la lisibilité de l'offre pour le consommateur. Je veux encourager la structuration de réceptifs plus efficaces, notamment dans leur relation en B to B, faiblesse bien identifiée par les travaux préparatoires aux Assises.

Je veux renforcer la compétitivité des agences de voyages françaises en réduisant les écarts de conditions d'exercice de la profession avec les concurrents communautaires sérieux.

Et puis je suis un apôtre de la simplification et je suis certain que l'on peut réduire les coûts administratifs de cette réglementation

Comme je m'y suis engagé, j'installerai dans les jours prochains un groupe de travail avec les professionnels sur ces sujets stratégiques avec l'objectif de conclure les modalités d'évolution de la réglementation avant la fin de cette année.

Nous devons aussi nous employer à une nécessaire mise à niveau de nos hébergements touristiques

Il est au préalable indispensable de rénover le système de classement des hébergements touristiques

La rénovation de l'offre passe, cela a été souligné, par une rénovation, je dirais même une modernisation, de notre offre d'hébergement, tout particulièrement notre offre hôtelière.

Première réforme, que je sais très attendue : j'engage dès aujourd'hui la mise en œuvre de la réforme en profondeur de la procédure et des critères de classement de l'ensemble de nos hébergements marchands de tourisme, un chantier ouvert depuis des années et à la mise en œuvre toujours repoussée jusqu'à ce jour.

La complexité du sujet est indéniable, l'urgence d'aboutir l'est aussi.

Depuis l'automne 2007, de nombreux professionnels ont travaillé à un rythme très soutenu pour conseiller l'administration dans cette tâche de réforme. Je souhaite ici leur exprimer ma gratitude pour le temps et l'énergie consentis.

Les résultats très riches de ces travaux m'ont permis d'entrer de plain pied dans cet ambitieux projet, facteur d'une attractivité renouvelée et j'espère amplifiée pour notre pays.

Je veux vous annoncer aujourd'hui les grandes lignes de la réforme que je souhaite mettre en œuvre.

Cette réforme sera prioritaire.

Une fois effectuée, et je l'espère très rapidement, il sera ensuite possible de rapprocher les grilles de critères et les procédures de classement des autres hébergements.

Mais regardons d'abord l'hôtellerie.

- **Ce classement sera volontaire.** Mais en revanche, soucieux de l'image de marque de la profession, je souhaite que l'appellation « hôtel » soit, à l'issue de cette réforme, associée au classement ;
- Celui-ci sera limité dans le temps et renouvelable, pour une durée de l'ordre de 3 à 5 ans
- Le coût du classement sera assumé par les professionnels ;
- Une 5^{ème} étoile se substituera au niveau 4 étoiles luxe. Le classement débutera désormais avec la 1^{ère} étoile. Plus qu'un simple glissement d'une étoile, c'est bien-sûr tout le jeu des critères qui va être refondu ;
- Je veux que l'Etat demeure le garant final du classement en validant la procédure et en attribuant in fine le classement. Des organismes agréés se chargeront des visites dans les établissements ;
- Une structure nationale les agréera et gèrera dans le temps le référentiel de classement. Son statut n'est pas encore défini. Je souhaite dans la mesure du possible m'appuyer sur une structure partenariale existante, comme par exemple ODIT-France ;
- De nouveaux critères de classement m'ont été proposés par les professionnels. Ils comportent, et c'est une grande nouveauté, des critères relatifs à la qualité de service, à l'accessibilité aux handicapés ou au respect des objectifs du développement durable. Ils seront expertisés par mon administration puis feront l'objet d'expérimentations choisies dans une dizaine de départements pilotes dès la rentrée.

Mon ambition est que la réforme du classement de l'ensemble de notre hôtellerie soit achevée à l'horizon de 2012.

Mais je ne néglige pas le fait que la montée en gamme de notre hôtellerie voulue par ces critères nouveaux va nécessiter des moyens supplémentaires. Je vais vous en parler maintenant.

Le parc hôtelier français est constitué d'environ 20 000 hôtels, dont 18 000 hôtels classés tourisme (en 2007) offrant plus de 610 000 chambres. 15 000 hôtels classés doivent être aujourd'hui rénovés, avec des charges d'investissement qui tendent à peser de plus en plus lourd lorsqu'on cumule l'ensemble des mises aux normes (sécurité, accessibilité handicapés, hygiène alimentaire, performance énergétique, prochaines normes de classement hôtelier avec développement durable et qualité de service, etc.) auxquelles ils convient de rajouter les nécessaires adaptations au marché (informatique, site Internet, haut débit, TV numérique écran plat, décoration, différenciation marketing, chauffage, rafraîchissement).

A l'échelle nationale, les coûts cumulés de rénovation du parc hôtelier sont évalués à environ 10 Mds d'€.

Ce montant situe bien l'ampleur du sujet, la portée des enjeux. La plupart des catégories d'hôtels sont concernés par cette campagne de rénovation, gage de la qualité de l'offre française, et donc de la satisfaction des touristes domestiques et internationaux.

J'ai demandé à la Caisse des Dépôts et à Oséo, de préparer et de me soumettre des propositions de financement adaptées au secteur et à ses réalités.

Il ne s'agit pas d'aliéner la liberté capitaliste des entrepreneurs, mais de s'orienter vers la mise en place de facilités de financement suffisamment souples pour convenir aux caractéristiques de l'activité : pas de subventions, mais bien des fonds rémunérés et patients pouvant, par exemple être amortis de manière décalée, avec des franchises de remboursement, etc. Il s'agirait de permettre à l'entrepreneur de trouver l'équivalent de l'apport personnel permettant de déclencher l'intérêt des réseaux bancaires locaux qui doivent pleinement jouer leur rôle de financeurs de l'économie locale.

D'ores et déjà, j'annonce aujourd'hui la mise en place à ma demande et à l'initiative d'OSEO d'un contrat de développement de rénovation hôtelière répondant à ces caractéristiques.

Mais la question de la transmission de l'hôtellerie indépendante est aussi un point crucial. La chaîne doit être révisée pour permettre aux (jeunes) entrepreneurs d'organiser le financement de leur

nouvelle activité. Je souhaite que soient distingués au profit du jeune entrepreneur le paiement du fonds de commerce et le paiement des murs, ce dernier intervenant dans un deuxième temps.

Je voudrais enfin, en évoquant l'hôtellerie-restauration, mentionner la négociation que nous menons de manière acharnée auprès de nos partenaires européens pour obtenir la possibilité d'un taux réduit de TVA. Cela est et demeure l'une de nos toutes premières priorités, et la Présidence prochaine de l'Union européenne par Nicolas Sarkozy, à partir du 1^{er} juillet 2008, je pense pouvoir vous le dire, permet d'espérer aboutir enfin.

Mais au-delà de la rénovation de l'offre hôtelière, il faudra aussi nous attaquer à la rénovation de l'immobilier de loisirs.

La plupart de nos stations de montagne et du littoral ont été lancées à partir du début des années 1970, le financement s'organisant par la mobilisation de l'épargne des particuliers. Ces derniers au fil du temps se sont progressivement désintéressés de la gestion optimisée de leur bien, qui sont progressivement sortis des marchés organisés de la location. Les conséquences se font sentir sur l'activité des commerçants, la fiscalité locale, l'animation de ces destinations. Ces « lits froids » ou « volets clos » doivent revenir sur le marché organisé. Le patrimoine à remettre ainsi dans les circuits organisés de distribution est suffisamment important pour que nous n'ayons plus besoin de construire sur les rares terrains encore disponibles.

Mais l'économie du tourisme est soumise à des aléas qui la rendent difficile, et c'est pour cela que la réhabilitation de l'immobilier de loisirs dans les stations bénéficie déjà de mesures incitatives à destination des propriétaires qui s'engagent dans des travaux de rénovation dans le but de remettre l'appartement dans les circuits de commercialisation. Un simple réaménagement de textes existants pourrait permettre à mon avis de donner un nouvel élan à ce mouvement de la réhabilitation, de la reconstitution et de la dynamisation des économies locales.

Un mot maintenant sur le tourisme social qui a été évoqué à plusieurs reprises au cours de ces Assises.

Car Mesdames et Messieurs, tout ne se résume pas à la rénovation de l'hôtellerie.

Je tiens à vous faire part de ma volonté de favoriser le départ en vacances d'un plus grand nombre de nos compatriotes. Je veux définir une nouvelle politique du tourisme social, et ceci dans la concertation. A cet effet je recevrai avant la fin du mois de juillet les représentants des différentes composantes du tourisme social pour définir avec eux les objectifs et les méthodes qui nous permettront d'aboutir avant la fin de l'année. Les prochaines assises du tourisme qui se tiendront l'année prochaine porteront un important volet consacré au tourisme social.

J'en viens maintenant au partenariat stratégique que j'entends nouer avec les collectivités territoriales.

Car cette politique de l'offre, je veux la développer avec les collectivités locales, qui disposent de compétences claires dans ce domaine, et jouent un rôle majeur.

Je vous indique que j'entamerai à l'issue de nos assises un tour de France des régions qui me conduira en premier lieu en Bretagne, puis en Provence Alpes Côte d'Azur et en Normandie, puis en région Centre et en Aquitaine. Ce sera l'occasion de proposer aux collectivités et aux acteurs locaux un véritable partenariat stratégique, où l'Etat jouera pleinement son rôle de fédérateur, et mettra à disposition son expertise qui peut et qui sera mutualisée.

Ce partenariat s'organisera autour de :

- La mise en place d'une observation et de statistiques fiables, sur des méthodes éprouvées, permettant une véritable action d'intelligence économique dans ce domaine ;
- La mise à disposition dans des modalités plus faciles de l'expertise d'ODIT-France, pour développer une véritable ingénierie touristique globale du territoire ;
- L'identification des projets touristiques prioritaires, aptes à répondre aux cibles de clientèle que nous avons identifiées ensemble ;
- La valorisation de notre patrimoine historique et culturel afin de le rendre plus accessible et plus vivant pour le plus grand nombre ;
- Les actions communes de commercialisation et de promotion, notamment en mettant à disposition des outils partagés pour les professionnels de l'offre.

En parallèle, et pour illustrer la diversité de nos territoires, je suis heureux de vous annoncer le lancement, en partenariat avec le magazine Le Point, et à l'initiative de Jacques Marseille, d'un concours des projets locaux de développement touristique les plus innovants et créateurs d'emplois.

3) J'en viens enfin à la mise en œuvre d'une véritable politique de promotion de la destination France.

Nous créons aujourd'hui la « marque France ».

Vendre la France, c'est vendre ses destinations, ses valeurs, ses services, son accueil... cela doit s'incarner dans une marque, au sens noble du terme, dans laquelle chaque territoire se reconnaît, chaque thématique peut se décliner.

Car de nombreux pays se sont investis dans le développement d'une image de marque, la définition d'un identifiant, d'une signature unique pour vendre l'ensemble de leur destination nationale. Cette unité de communication n'occulte pas pour autant la diversité de leur offre. Le signe extérieur qui rassemble l'ensemble des acteurs des économies de ces pays est l'illustration vue de l'extérieur d'une démarche concertée, de l'application d'une stratégie organisée.

Notre pays ne dispose pas de cet identifiant rassembleur, derrière lequel l'offre locale pourrait se ranger à condition de respecter les fondements de l'image voulue pour la destination.

Nous avons donc décidé de créer une marque France, que j'aurai le bonheur de vous révéler en présence de Christine Lagarde dans quelques instants.

Deux objectifs complémentaires seront assignés à la « marque France » :

- 1) en faire un outil partenarial pour concentrer la promotion de tous les acteurs, et non la diluer. Ainsi, l'étude des attentes de la clientèle, la segmentation de l'offre, la priorisation des thématiques et des territoires, tous ces éléments essentiels d'une campagne réussie seront décidés en commun entre les acteurs publics du tourisme et les partenaires qui souhaiteront se joindre à eux.
- 2) en faire un marqueur de la qualité de l'offre France, à l'instar et en complément des marques publiques déjà existantes, et qui doivent être pérennisées, renforcées et élargies, que sont « Qualité Tourisme » et « Tourisme et Handicap ».

Il nous faut en même temps créer un dispositif de pilotage des « événements France ».

Il nous faut créer une urgence de la visite, et de la re-visite ! Il nous faut être imaginatif pour créer des événements festifs et attractifs pour les touristes, autour de notre patrimoine, et de nos célébrations. Un appel a été lancé pour mettre en place un dispositif de pilotage des événements internationaux ; cela rentre donc dans mes projets que de mettre en place un tel dispositif.

Plus largement, le Gouvernement est engagé dans une démarche d'ensemble de promotion de l'image de la France, qui doit retrouver sa cohérence au travers de tous les outils qui permettent de toucher nos concitoyens, en France et à l'étranger, et nos visiteurs potentiels, d'affaire ou de loisirs.

J'ai proposé au Premier Ministre et au Président de la République, qui l'ont accepté, aux côtés de la marque France, de développer le site internet de la France. Est-il normal que seule la France ne dispose pas de son site France.fr ?

En conclusion de ce discours, deux points sur lesquels je souhaite encore attirer votre attention.

D'abord, le rappel que nos travaux ne font que commencer.

Je l'ai dit, la matière produite ces derniers mois, dans le cadre de ces Assises et en dehors, sur les évolutions souhaitables du secteur du tourisme, est d'une très grande richesse encore largement inexploitée.

Je souhaite d'ailleurs faire perdurer l'esprit de ces Assises en réunissant régulièrement un panel de professionnels et d'experts qui m'informeront des évolutions et me conseilleront sur la politique à mener.

Et, je vous donne rendez-vous à Bordeaux les 18 et 19 septembre prochains pour le Forum européen du tourisme

Par ailleurs, vous le savez, l'Etat est engagé dans une réforme générale de son organisation et de ses structures. Le ministère de l'Economie, et le Tourisme, participent de ce mouvement, qui doit être saisi comme une opportunité de renforcement du pilotage stratégique de la politique du Tourisme, en s'appuyant sur des opérateurs efficaces.

Le tourisme est un domaine éminemment transversal, cela a souvent été souligné. Pour autant, il a besoin d'être ancré dans une stratégie claire.

La réforme de l'Etat est à l'ordre du jour. Elle est nécessaire. Il faut absolument muscler notre Etat. Cela ne se traduira pas par un amoindrissement de la politique touristique du pays, mon engagement peut en témoigner, de même que la tenue même de nos assises.

Je souhaite à l'avenir que nos outils existants, je pense à nos agences dont chacun souligne le professionnalisme, Maison de la France, ODIT-France, travaillent dans une synergie améliorée et joignent le plus souvent leurs efforts pour bâtir ensemble le développement organisé de l'activité touristique de notre pays.

Le regroupement des services du Ministère de l'Economie, de l'Emploi et de l'Industrie est naturel. Il ne fera pas disparaître la capacité de l'Etat d'incarner une politique.

La politique de l'Etat dans le domaine de l'économie du tourisme de la France, s'incarnera à terme par une synergie d'outils aujourd'hui dispersés.

Plus près de nous, je présenterai avant la fin de l'année en Conseil des Ministres un projet de loi Tourisme pour mettre en œuvre les dispositions législatives de ces réformes.

Voilà chers amis le programme de travail qui est devant nous. Je suis convaincu de la valeur que nous pouvons créer ensemble, acteurs publics aux côtés des acteurs privés, Etat, collectivités locales.

Je suis convaincu que nous pouvons, que nous allons retrouver la place de leader mondial, non seulement en nombre, mais aussi en création de valeur et donc d'emplois.

L'Equipe de France du Tourisme est née aujourd'hui. J'ai confiance dans les résultats qu'elle obtiendra à l'avenir.

12h30 Intervention de **Christine LAGARDE**, ministre de l'Economie, de l'Industrie et de l'Emploi

13h00 Cocktail de clôture