

**CONFERENCE**  
**CONGRES AFLYTH - 28 MARS 2008 PERPIGNAN**

M. Hervé Novelli a été nommé le 19 mars 2008 Secrétaire d'Etat chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme et des services auprès de la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi. Il succède à Luc Chatel, secrétaire d'Etat chargé de la consommation et du tourisme.

Les priorités annoncées par M. Chatel étaient les suivantes, sachant que M. Novelli indiquait qu'il reprenait les objectifs de son prédécesseur :

- Faire que la France devienne 1<sup>ère</sup> en arrivées de touristes étrangers, 2<sup>ème</sup> en recettes et 3<sup>ème</sup> en recettes par habitant
- En effet, sur les 10 dernières années, le tourisme est passé de 7,3% du PIB à 6,3%. Le tourisme doit redevenir une locomotive pour la croissance de la France
- Car le tourisme crée des externalités positives, il est structurant pour les territoires et la dynamique d'entreprise est forte là où le tourisme est fort.
- En ce qui concerne l'amélioration de l'offre touristique, cinq priorités :
  - Première priorité : **Le développement durable du tourisme.** « Le tourisme est fortement créateur de richesses mais il est aujourd'hui également générateur de nuisances et consommateur de ressources naturelles. La France dont la vocation est de devenir leader du tourisme mondial doit donc s'engager résolument dans la voie du développement durable du tourisme, ce qu'elle fera dans le cadre du Grenelle de l'environnement. C'est notre responsabilité de citoyen et une évolution incontournable, si nous voulons demeurer attractifs auprès de nombreux voyageurs internationaux pour lesquels le respect d'un tourisme solidaire et durable est un pré requis ».
  - Deuxième priorité : **L'attention portée à l'accessibilité des établissements et des sites touristiques.** « La loi du 11 février 2005, impose de mettre l'ensemble des établissements recevant du public aux normes d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. Cette loi doit également se traduire dans notre offre touristique. Une partie de notre clientèle étrangère est d'ores et déjà très sensible à ce sujet ».
  - Troisième priorité : **L'amélioration de l'accueil.** « Je souhaite étendre rapidement à de nouveaux opérateurs le principe des conventions pour l'amélioration de l'accueil signées en 2006 avec la SNCF, la RATP et Aéroports de Paris. Seule une réflexion collective sur les « points noirs » de l'accueil permettra de faire évoluer rapidement et efficacement notre image de marque en matière d'accueil ».
  - Quatrième priorité : **Les foires, salons et congrès.** « Ce domaine stratégique a une importance économique considérable avec 8 milliards d'euros de retombées économiques annuelles et 300 000 emplois. Nous devons effectuer un travail important sur la promotion internationale de nos salons et sur l'amélioration d'offre intégrée. Les tours opérateurs doivent proposer des offres complètes (vols, taxis, salon, hôtel, restaurants etc.) et attractives pour une demande sans cesse en évolution et en recherche de qualité et de prestige ».
  - Cinquième priorité : **Les vacances pour tous.** « Je trouve inacceptable qu'aujourd'hui encore 1 Français sur trois ne parte pas en vacances. Ainsi, j'engagerai très prochainement la réforme de l'accès des salariés des entreprises de moins de 50 personnes aux chèques-vacances. Je souhaite également promouvoir un programme de départ en vacances des seniors qui touchera 500 000 personnes en trois ans, sous le pilotage de l'Agence nationale pour les chèques vacances ».

## I. LE MONDE DU TOURISME EN FRANCE EST EN « BRAIN STORMING » GENERAL

Les principaux dossiers relevant de ce « brain storming » sont les suivants :

### ASSISES DU TOURISME

Mme Lagarde et M. Chatel ont fixé les dates des 18 et 19 juin 2008 pour y faire les annonces politiques relevant du projet « Destination France 2020 ».

Participent de la préparation de ces Assises 2008 les initiatives suivantes :

- mission parlementaire confiée fin février 2008 à M. Jean Michel Couve de réflexion sur trois sujets : les échanges internationaux ; l'observation économique ; l'organisation territoriale dans le domaine du tourisme
- rapports que vient de remettre début mars 2008 le conseil national du tourisme sur les sujets suivants : les bénéficiaires du chèque vacances ; l'accès des jeunes aux vacances ; comment résoudre la pénurie de main d'œuvre dans le secteur de l'hôtellerie - restauration ; quel avenir pour l'hôtellerie indépendante ; actualisation des travaux sur l'accueil menés par Bernard Plasait ; événementiel culturel et sportif et développement touristique ; préparation de la présidence française de l'union européenne sur le thème offre touristique et qualité ; impact des coûts des transports sur le développement touristique des territoires ; le tourisme 365 jours par an en montagne
- rapport Descamps « La création d'un pôle d'excellence autour de la formation, la recherche et l'innovation dans le tourisme » remis en février 2008
- travaux d'audit en cours d'achèvement du cabinet Boston Consulting Group et du contrôle général économique et financier sur l'état et les perspectives de l'offre et la demande touristique en France à l'horizon 2020
- travaux d'analyse de M. Tuot, conseiller d'Etat, sur la gouvernance de l'agence nationale pour les chèques vacances (achevés ou en cours d'achèvement)
- travaux en cours sur la réforme des classements des hébergements touristiques
- annonce d'un groupe de travail sur le tourisme en montagne aux assises de la montagne tenues à l'automne 2007
- la réunion autour de M. Chatel puis M. Novelli dès début avril 08 de professionnels du tourisme sur trois thèmes : quel sera le touriste de 2020 ; quelle France veut-on lui vendre ; comment adapter l'outil existant pour y parvenir (= tirer les conséquences du rapport qui doit être remis par BCG et le CGEFi)

Mme Lagarde et M. Chatel ont réuni régulièrement un comité de pilotage stratégique pour préparer le projet « Destination France 2020 » et les Assises. M. Novelli vient de reprendre l'initiative à son compte.

### PRESIDENCE FRANÇAISE DE L'UNION EUROPEENNE

Le tourisme, contrairement au secteur de la consommation ou de la concurrence, n'est pas au sens strict une matière communautarisée et il n'existe pas de politique commune dans ce domaine.

Depuis 2002, on observe toutefois une volonté très claire du Conseil d'afficher une démarche positive en la matière et un certain nombre d'actions sont réalisées au niveau communautaire au titre de « la politique d'appui », c'est-à-dire d'une politique de coordination basée essentiellement sur l'échange de bonnes pratiques et la mise en place de réseaux.

La réunion annuelle du Forum européen fait partie des « temps forts » de cette politique. Le prochain Forum européen du tourisme, dont les thèmes de discussion portent essentiellement sur la qualité de l'offre, se tiendra sous présidence française les 17 et 18 septembre à Bordeaux. La réunion informelle des ministres qui aura lieu le 19 septembre sera l'occasion d'un échange sur les conclusions du Forum.

En l'état actuel, aucune autre priorité ou initiative de la PFUE n'a été définie. Les pistes suivantes sont en revanche envisagées :

- bilan et suite de l'agenda pour un tourisme durable et compétitif (communication de la Commission du 23 novembre 2007) ;
- initiatives sur le tourisme durable dans le cadre du projet d'Union pour la Méditerranée ;

- déclinaison de la stratégie de Lisbonne sur la croissance et l'emploi dans le secteur du tourisme ;

## **5+5**

La deuxième conférence des ministres du tourisme des pays du groupe 5+5 se déroulera à Ajaccio les 15 et 16 mai 2008. Les deux thèmes de travail choisis sont : tourisme culturel et héritage de la Méditerranée ; tourisme de croisière.

### **REFORME DES CLASSEMENTS DES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES**

Après plusieurs années de travaux qui n'ont pas abouti, notamment sur la réforme du classement des hôtels, M. Chatel a relancé officiellement le 22 octobre 2007 une réflexion sur la réforme du classement des hébergements touristiques marchands.

Cette réflexion vise deux objectifs :

- réformer de fond en comble la procédure de classement : limiter la durée du classement, le rendre obligatoire, l'imposer aux chambres d'hôtes, réduire fortement l'implication de l'Etat et créer une structure public-privé pour gérer le système, faire réaliser les visites par des cabinets spécialisés, etc. ?
- moderniser l'ensemble des grilles de classement (les critères permettant d'attribuer les différents niveaux d'étoiles)

6 groupes de travail réunissant professionnels, associations d'élus, administrations ont élaboré fin 2007 - début 2008 des propositions sur ces différentes thématiques.

Des propositions de réforme de la procédure de classement ont été remises à M. Chatel début 2008.

Dans le même temps, les travaux sont en cours d'achèvement sur la modernisation des critères de classement (mise au niveau de la demande actuelle + intégration de critères liés à la qualité de service, à l'accessibilité et au développement durable).

### **REFORME DU REGIME JURIDIQUE DE LA VENTE DE VOYAGES**

Deux types de motifs rendent nécessaire une remise à plat du régime juridique de la vente de voyages en France (régime juridique qui a pour objectif prioritaire la protection du consommateur) :

- des motifs juridiques :
  - la loi Tourisme du 14 avril 2006 qui réforme le régime de la vente de voyages<sup>1</sup> n'a pas encore de décret d'application et n'est donc pas encore en vigueur
  - la transposition de la directive Services induit des modifications sérieuses de la logique de ce régime
  - 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
- des motifs d'opportunité :
  - utiliser le droit pour améliorer la lisibilité de l'offre pour le consommateur, renforcer la compétitivité des agences de voyages françaises, encourager les regroupements visant la masse critique, couvrir le territoire d'une offre touristique suffisante et adaptée, réduire les coûts administratifs de la réglementation
  - utiliser le droit pour réduire les écarts de conditions d'exercice de la profession avec les concurrents communautaires sérieux.

### **REFLEXIONS SUR LE NON DEPART EN VACANCES ET LE TOURISME SOCIAL**

---

<sup>1</sup> En ratifiant l'ordonnance n° 2005-174 du 24 février 2005 relative à l'organisation et à la vente de voyages et de séjours

Vu les évolutions qu'a connues le tourisme associatif depuis 5-10 ans, la direction du tourisme lance deux études :

- L'état des lieux des équipements du tourisme social
- Les causes du non-départ en vacances (qui a tendance à augmenter de nouveau du fait de tensions sur le pouvoir d'achat)

Par ailleurs, le gouvernement réfléchit sur la gouvernance et le monopole de l'agence nationale pour les chèques vacances (ANCV)

Enfin, les limites budgétaires de l'Etat ont entraîné une réduction des crédits dévolus au tourisme social, l'ANCV prenant pour une grande part le relais via sa politique de subventions.

### **POURQUOI UN BRAINSTORMING GENERAL ?**

On a reproché à M. Chatel de ne pas suffisamment prendre de décisions concrètes. A mon sens, il souhaitait une phase de réflexion car il a senti tout de suite ce besoin de « brain storming » ; il a ainsi lancé de nombreuses études et recherches.

Pourquoi ce besoin de réflexion ?

A mon sens, en voici les principales raisons :

#### **REFLEXION SUR LE ROLE DE L'ETAT, SUR SES MOYENS D'ACTION**

- RGPP
  - fusion des délégués régionaux au tourisme déjà décidée: la direction régionale du travail, de l'emploi et de l'entreprise comprendra DRTEFP, DRCE, DRCA, DRT, service du développement et de l'action économique des DRIRE, DRCCRF)
  - fusion des centrales (annonce le 4 avril 2008 ; pourrait être créée une grande direction des entreprises incluant les problématiques du tourisme -sous toutes réserves !-)
  - abandon de missions qui ne relèvent pas (plus) de l'Etat et recentrage sur les missions régaliennes
- mais l'Etat sent en contrepoids l'importance d'agir directement
  - pour la défense du consommateur
  - pour agréger les initiatives trop morcelées (d'où la création des marques Qualité tourisme ou Tourisme et Handicap, l'hypothèse de créer une structure nouvelle pour gérer les procédures de classements des hébergements...
- impression d'un trop grand empilement sur le territoire des compétences tourisme (Etat, collectivités territoriales, etc.) qui nuit à l'efficacité
- politique générale de simplification des procédures administratives : ex le métier de guide, les métiers de la vente de voyages font l'objet d'analyses sur ce champ

#### **LE POIDS DES TEXTES COMMUNAUTAIRES EN MATIERE DE CONCURRENCE**

- les directives Qualifications professionnelles et Services sont en cours de transposition ; elles ont des incidences pour les guides, la vente de voyages, la grande remise...
- Réflexion sur la légitimité du monopole de l'agence nationale pour les chèques vacances pour vendre les chèques vacances

## L'IMPRESSION ENCORE FLOUE QUE LA FRANCE EST EN TRAIN DE « SE FAIRE DEPASSER »

- Par la concurrence des autres pays, leurs efforts d'investissement et de modernisation, leur capacité d'entraînement public-privé
- Par la montée en gamme de l'accueil ailleurs et pas chez nous
- Par la montée en gamme de la formation des jeunes et pas chez nous
- Par les changements climatiques et la lutte contre ces réchauffements
- Par le consommateur (nouvelles attentes, tourisme durable, achat sur internet, etc.)
- Baisse du taux de départ en vacances
- Alors que le tourisme croît de 6% par an au niveau mondial
  
- D'où :
  - début de benchmarking tous azimuts, complexes vis à vis de l'Espagne
  - réforme des classements des hébergements
  - qualité de l'accueil
  - tourisme d'affaires
  - assouplissement du régime de la vente de voyages
  - réflexion sur la formation initiale et continue
  - réflexion sur la recherche en matière de tourisme
  - réflexion sur une meilleure gouvernance du tourisme pour une meilleure offre
  - réflexion sur le low cost
  - réflexion sur de nouveaux créneaux porteurs : sport, gastronomie, Senior, etc.

La sous-directrice des politiques touristiques  
Hélène BEGON