

Tourisme : pour conserver sa première place, la France doit tout miser sur la qualité du service

Au début du mois, Jean-Marc Ayrault a confié l'organisation des Assises du Tourisme à Sylvia Pinel. Cette mobilisation des pouvoirs publics est salutaire au regard de certains signaux inquiétants observés dans le secteur.

Citons seulement deux exemples connus : après le syndrome de dépression des touristes japonais en visite à Paris, c'est au tour des touristes chinois d'avoir des ennuis avec la Capitale. Comme le signalait le magazine Challenges récemment, « En quatre ans, les dépenses de ces gros acheteurs ont été multipliées par 6,5. Mais depuis la rentrée, il y a un hic : les Chinois dépensent moins. Les chiffres très confidentiels des ventes des marques de luxe horlogères et joaillières attestent d'un net décrochage en septembre. Sur les 24 qui sont présentes aux Galeries Lafayette, 18 voient leur vente reculer. »

La France, dangereuse pour les touristes

D'après le journaliste Thiébault Dromard, l'une des principales causes - outre certaines lois chinoises qui visent à limiter les achats effectués à l'étranger - est qu'ils auraient été « quelque peu refroidis par les agressions à répétition dont ils sont victimes depuis un à deux ans ». Aussi, en Chine, les médias déconseillent désormais la « destination France », considérée comme dangereuse. Toujours est-il que nous sommes ramenés à un problème de plus en plus fréquent par rapport à l'activité touristique : nous devons tout faire pour améliorer l'accueil des touristes.

Comme, on le voit dans ce cas précis, des touristes mal accueillis, consomment moins, ou pire : ils risquent tout simplement de préférer d'autres destinations. Ils pourraient bien être tentés, par exemple, d'aller passer un week-end de shopping à Londres, où les magasins restent ouverts le dimanche.

Dans la note Services, croissance et compétitivité que nous avons rédigée pour l'Institut Choiseul, nous proposons des solutions concrètes pour relever les défis posés à la filière touristique et améliorer le sens de l'accueil en France : Ministère dédié, campagne de communication d'envergure, Grand Paris - capitale du tourisme, cartographie des acteurs de l'aéroport jusqu'à l'hôtel en passant par l'espace de congrès et étude des « parcours client », transformation des services publics par la mise en place d'un comité « Esprit de Service », promotion des entreprises de service innovantes et enfin, définition d'une norme d'excellence service. Toutes ces mesures visent à fédérer les acteurs et à renforcer la synergie des actions pour créer une expérience mémorable de la visite en France. Si nous privilégions l'accueil, les touristes resteront plus longtemps et consommeront davantage. Le fondement de ce programme réside dans la prise en considération de l'intérêt stratégique majeur que représente le tourisme pour notre pays. La sensibilisation et la mobilisation des pouvoirs publics sur le renforcement de cette véritable industrie qu'est le tourisme. Ce ne sont pas les acteurs et les projets qui manquent. Mais le manque de coordination se fait ressentir et il est urgent qu'une volonté politique fédère l'ensemble.

Le tourisme en France représente 2 millions d'emplois, non délocalisables

Le rapport « Tourisme, filière d'avenir » que François Nogue a transmis récemment à Michel Sapin

et Sylvia Pinel. En effet, ce travail considérable rappelle que le tourisme est une filière « créatrice d'emplois durables sur l'ensemble du territoire, non délocalisables et dans des structures à la fois publiques et privées » qui représente actuellement 800.000 salariés et 2 millions d'emplois directs et indirects et compte de nombreux emplois non pourvus. Ainsi on estime qu'il y a entre 60 000 à 70 000 postes permanents à pourvoir chaque année et 400 000 postes saisonniers pour la seule hôtellerie restauration (300 000 en été et 100 000 en hiver). Les rapporteurs soulignent la nécessité d'une mobilisation générale et font plusieurs propositions pour développer l'emploi : développement de formations prioritaires dans la filière pour répondre à l'enjeu des emplois non pourvus, montée en puissance des emplois d'avenir dans le secteur, mise en place d'études prospectives... A noter que Michel Sapin et Sylvia Pinel ont lancé un groupe de travail sur l'emploi et la formation.

Toutes les études et les rapports sur le tourisme démontrent que la France ne peut se reposer sur ses lauriers en se contentant d'être la première destination mondiale. Les touristes qui boude sont quant à eux de parfaits indicateurs : Il est temps de s'engager pour un Esprit de Service France.