



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

politique du tourisme

Question écrite n° 1749

Texte de la question

Mme Chantal Robin-Rodrigo appelle l'attention de M. le ministre de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer sur la campagne promotionnelle touristique internationale Bonjour. En effet, cette opération mobilise désormais plus de 65 000 partenaires professionnels qui contribuent activement à faire de la France la première destination touristique mondiale. L'opération Bonjour permet ainsi d'améliorer de façon constante la qualité de l'accueil et permet, in fine, d'améliorer les recettes touristiques et de mieux les étaler dans le temps et dans l'espace. Compte tenu de son intérêt pour l'économie française, elle lui demande de lui dresser le bilan de cette opération pour l'année 2001 et jusqu'à ce jour, ainsi que de lui préciser les orientations nouvelles pour 2003 qu'il compte proposer dans son cadre dans le but d'améliorer encore et toujours à l'avenir la qualité de l'accueil touristique français.

Texte de la réponse

La campagne nationale Bonjour !, menée depuis neuf ans avec l'appui des principaux acteurs du tourisme tels que la Fédération nationale des offices de tourisme et syndicats d'initiative (FNOTSI), la Fédération nationale des comités départementaux du tourisme (FNCDT), la Fédération nationale des comités régionaux du tourisme (FNCRT), l'Assemblée des chambres françaises de commerce et d'industrie (ACFCI) et toutes les fédérations, associations ou syndicats professionnels du tourisme, a pour objet la sensibilisation des professionnels du tourisme, publics et privés, à l'amélioration de la qualité de l'accueil. Confiée depuis 2001 à Maison de la France, elle a également pour but de faire de l'accueil une partie intégrante de la promotion de la France à l'étranger. S'agissant des campagnes menées en 2001 et jusqu'à ce jour, les objectifs ont été pleinement atteints. Le logo, apprécié par les professionnels et reconnu par le grand public, a été largement décliné. L'ensemble des acteurs du tourisme, et notamment les filières professionnelles, se sont réappropriés la campagne et l'ont déclinée aux niveaux régional, départemental et local. La sensibilisation des professionnels à la qualité de l'accueil et des services s'illustre par un nombre croissant de signataires du contrat accueil : 48 000 en 2001 et déjà 58 000 en septembre 2002. Les supports de la campagne sont également très appréciés. Un kit, qui réunit l'ensemble des supports de communication destinés aux professionnels, a ainsi été distribué. Il a été complété en 2002 par le livret de l'accueil, brochure présentant brièvement les caractéristiques et attentes des clientèles étrangères. Une trentaine de nationalités y étaient recensées. Les animations, initiées en 2001, ont été renforcées cette année. Le Vote de l'accueil, jeu destiné aux touristes français et étrangers pour désigner le professionnel le plus accueillant dans chaque région, a constitué un vecteur important pour véhiculer le message « Bonjour ! ». Il rencontre un vif succès puisque 17 000 votes ont déjà été enregistrés contre 12 000 en 2001 pour la même période. De même, la Bourse aux innovations a permis de mettre en avant les initiatives locales en matière d'accueil. En 2001 comme en 2002, des réunions de sensibilisation des professionnels se sont déroulées de février à mai dans les régions. A l'étranger, les messages ont été relayés par les trente-trois bureaux de Maison de la France. En outre, pour la première fois, une campagne d'affichage à destination du grand public a été mise en place. Associée à la campagne mondiale de relance de la destination France, elle s'est déroulée au mois de mars et poursuivait un double objectif : informer les touristes sur l'engagement des professionnels français en

faveur de l'accueil et inviter la population locale à s'investir dans l'accueil des touristes. Ce sont 3 400 affiches qui ont été apposées du 17 au 27 mars 2002 partout en France : dans les préfectures des vingt-six régions métropolitaines et d'outre-mer, sur les bus touristiques à Paris, ainsi que sur les bus des lignes régulières de Marseille, Lille, Lyon, Bordeaux, Toulouse, Nantes, Nice et Strasbourg. S'agissant de la campagne qui sera menée en 2003, ses objectifs ont été fixés par un comité de pilotage au début de l'été 2002. La campagne Bonjour ! visera à réaffirmer la place de la notion d'accueil dans l'offre touristique française et dans toute action de promotion de la France à l'étranger. L'opération sera donc renforcée non seulement à l'étranger, grâce aux bureaux de Maison de la France, mais aussi en France où les professionnels continueront à être sensibilisés. Les supports de communication qui leur sont destinés seront d'ailleurs enrichis et améliorés. Il convient, en effet, de susciter chaque année leur intérêt pour cette démarche en renouvelant les actions d'information et d'animation. En outre, il apparaît souhaitable d'améliorer encore les conditions d'appropriation de la campagne au niveau local. Pour y parvenir, il est prévu de décliner certains éléments du kit et d'encourager la création de comités de pilotage régionaux. Leur rôle, ainsi que celui des offices de tourisme et syndicats d'initiative, dans l'animation de la campagne sera donc amené à se renforcer. Par ailleurs, de nouveaux vecteurs de diffusion de la campagne devraient être mis à profit. Ainsi, la campagne Bonjour ! sera-t-elle associée aux démarches qualité menées par les professionnels. D'autres réseaux - fédérations, syndicats, associations, chaînes ou groupements professionnels, acteurs directs et indirects du tourisme - seront sensibilisés. Le Vote de l'accueil et la Bourse aux innovations pourraient également évoluer et d'autres animations seront étudiées. La communication auprès du grand public doit naturellement pouvoir être poursuivie, notamment par voie d'affichage. Enfin, une réflexion sur l'utilisation d'Internet dans cette campagne et le rôle du site Bonjour ! sera menée, afin d'en améliorer encore le fonctionnement et les retombées.

Données clés

Auteur : [Mme Chantal Robin-Rodrigo](#)

Circonscription : Hautes-Pyrénées (2^e circonscription) - Députés n'appartenant à aucun groupe

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1749

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : équipement, transports et logement

Ministère attributaire : équipement, transports et logement

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 19 août 2002, page 2873

Réponse publiée le : 18 novembre 2002, page 4298