



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

politique du tourisme
Question écrite n° 96831

Texte de la question

M. Jean-Marc Nesme demande à M. le ministre délégué au tourisme ce qu'il envisage de mettre en oeuvre pour améliorer et promouvoir le bon accueil des étrangers en France. Selon un site internet spécialisé dans les contacts entre voyageurs, les Français seraient considérés comme un peuple cultivé mais profondément inhospitalier et manquant de générosité. Il souhaite, si l'étude précitée est fondée, qu'un réel effort puisse être entrepris afin qu'avec la mise en valeur de la beauté de notre patrimoine et le développement des sites touristiques soit mise en oeuvre la promotion d'une nouvelle culture touristique basée davantage sur la qualité de l'accueil et des échanges humains.

Texte de la réponse

Certains sondages ou études soulignent effectivement les défaillances d'accueil comme une faiblesse de l'offre française de tourisme. Aujourd'hui, il semble que ce soit surtout le premier accueil, celui qui s'effectue aux portes d'entrée de la France, puis dans les infrastructures de transport qui pose le plus problème. Plus largement ce sont aussi les contacts quotidiens auprès des résidents et des prestataires de services qui sont en partie mal perçus. Plus d'une dizaine d'années de sensibilisation, de mobilisation et de formation des professionnels du tourisme par les campagnes « Bonjour ! », puis « Bienvenue en France », ont permis une amélioration sensible de la qualité d'information et d'accueil des clients étrangers par les professions touristiques. La campagne « Bienvenue en France » menée par Maison de la France vise ainsi à valoriser l'accueil et un certain art de vivre à la française, de sorte que les professionnels réalisent qu'un bon accueil se traduit par un bon chiffre d'affaires et de meilleurs résultats. Celle-ci porte ses fruits, avec 72 000 signataires en 2005, tant professionnels du tourisme, que ceux des professions associées (transport, commerce, culture, services publics...). Le concours des Étoiles de l'accueil matérialise le développement des initiatives régionales et locales en matière d'accueil. En 2005, de nouveaux réseaux ont rejoint la campagne, parmi lesquels la fédération nationale des gîtes de France, les parcs naturels régionaux, les centres UCPA, la SNCF dans les 17 grandes gares de France. Les partenaires (comme Accor, Air France, Pierre et Vacances) s'engagent aussi à mobiliser davantage leurs réseaux à l'accueil. La campagne « Qualité Tourisme » s'inscrit dans la continuité de « Bienvenue en France ». La nouvelle version en ligne du site www.franceguide.com va permettre d'élargir les réseaux de diffusion. La direction du tourisme renforce également son action sur le thème de l'accueil, à commencer par la mise en oeuvre du plan qualité tourisme qui décline le thème de l'accueil dans une bonne partie des engagements de qualité nationaux, mais également par diverses initiatives, telle la mobilisation des professionnels en faveur d'une continuité d'actions au long d'une chaîne de l'accueil, la prise en compte du rôle des habitants dans l'accueil, les stratégies territoriales d'accueil en partenariat avec les offices de tourisme et syndicats d'initiative. Par ailleurs, le ministère des transports, de l'équipement, du tourisme et de la mer et le ministre délégué au tourisme ont engagé avec les grands opérateurs de transports (SNCF, RATP, ADP) une démarche conjointe pour consolider cette chaîne de l'accueil au niveau des grands centres de transit touristiques par l'adoption d'une démarche qualité d'amélioration de l'accueil, pérenne et professionnelle. Enfin, la direction du tourisme a diligenté une étude sur « L'art d'accueillir » qui a pour objet de mieux caractériser les situations d'accueil des

touristes étrangers. Il s'agit de recenser et d'analyser les relations d'accueil dans les transports, les commerces, les services publics, au quotidien ou lors d'événements festifs : quelles sont les personnes les plus au contact, comment concevoir et initier des dispositions favorables à l'accueil ? Cette étude devrait être achevée pour la fin de l'année 2006.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Marc Nesme](#)

Circonscription : Saône-et-Loire (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 96831

Rubrique : Tourisme et loisirs

Ministère interrogé : tourisme

Ministère attributaire : tourisme

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 13 juin 2006, page 6142

Réponse publiée le : 21 novembre 2006, page 12261