

avis

Avis d'étape n°2021-21
présenté au nom de la commission Tourisme
par **Michèle LEPOUTRE**

Bilan du Schéma régional de développement du tourisme et des loisirs (SRDTL) 2017-2021 (avis d'étape)

8 déc. 2021



Avis d'étape n° 2021-21
présenté au nom de la commission Tourisme
par **Michèle LEPOUTRE**

8 décembre 2021

Bilan du Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs (SRDTL) 2017-2021

Certifié conforme

Le président

Eric BERGER

Le Conseil économique, social et environnemental régional d'Ile-de-France

Vu :

- Le Code général des collectivités locales ;
- La loi n° 2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République (dite loi NOTRe) ;
- Le Code du tourisme, notamment ses articles L 131-1 et L 131-7 ;
- Le rapport de la Présidente du Conseil régional et la délibération n° CR 221-16 du 14 décembre 2016 décidant le lancement du Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs 2017- 2021 ;
- L'étude de l'Institut Paris Région de juin 2017 « Tourisme, attractivité de l'Ile-de-France et ses territoires – Contribution au Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs 2017- 2021 » ;
- L'avis du Ceser n° 2014-10 du 13 novembre 2014 et le rapport relatif à « l'opportunité d'une candidature de Paris/Ile-de-France à l'organisation des Jeux olympiques et paralympiques de 2024 » rédigé au nom de la commission Tourisme, sports et loisirs par Jean-Jacques DRET ;
- L'avis du Ceser n°2016-19 du 8 décembre 2016 et le rapport « Bienvenue en Ile-de-France : mythe ou réalité ? » présenté au nom de la commission Tourisme, sports et loisirs par Philippe SOLIGNAC ;
- L'avis du Ceser n°2017-17 du 16 novembre 2017 « Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs 2017-2021 » présenté au nom de la commission Tourisme par Michèle LEPOUTRE ;
- L'avis du Ceser n°2019-09 du 12 septembre 2019 « Marque « Visit Paris Region » : Bilan et propositions en matière de tourisme », présenté au nom de la commission Tourisme par Isabelle DELEU ;
- L'avis du Ceser n°2019-14 du 14 novembre 2019 et le rapport « Ruralité, égalité, fraternité : pour une campagne au cœur de la région capitale », présenté au nom de la commission Agriculture, ruralité et espaces naturels par Anne GBIORCZYK ;
- L'avis du Ceser n°2020-06 du 14 septembre 2020 « La société civile francilienne face à la crise », présenté par Mireille FLAM ;
- L'avis du Ceser n°2020-11 du 14 septembre 2020 « Quelle contractualisation avec l'État (CPER) pour la relance en Ile-de-France après la crise sanitaire ? », présenté par Denis REMOND ;
- La contribution du Ceser du 29 avril 2021 « Pour un aménagement concerté et équilibré des franges franciliennes : quelles nouvelles coopérations interrégionales ? », présentée au nom de la commission Aménagement du territoire par Camille MONTUELLE ;
- L'avis du Ceser n°2021-05 du 29 janvier 2021 « Les défis de la mobilité pour les usagers des transports dans les franges franciliennes », présenté au nom de la commission Transports et mobilités par Jean-Loïc MEUDIC ;
- La lettre de saisine du 28 juillet 2021 de la Présidente du Conseil régional ;

Entendu :

- Madame Hamida REZEG, Conseillère déléguée spéciale au Tourisme, lors de la présentation du Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs 2022-2026, le 16 septembre 2021 au musée du Quai Branly-Jacques CHIRAC ;
- Monsieur Vincent GOLLAIN, Directeur du département Economie de l'Institut Paris Région ;
- Monsieur Emmanuel BLUM, Responsable de la communication institutionnelle du Comité Régional du Tourisme ;

Considérant :

- Que le secteur touristique francilien vit une crise profonde depuis mars 2020 :
 - Perte de 33 millions de touristes entre 2019 et 2020,
 - Perte de 16 milliards d'euros de chiffre d'affaires pour les acteurs de la filière,
 - Diminution de 79% de réservations de nuitées ;
- Que la fréquentation touristique reste en baisse en 2021 par rapport à 2019 (- 40%) ;
- Que la mise en œuvre du Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs a largement été impactée par la crise sanitaire depuis mars 2020 ;
- Que cette crise sanitaire porte à son paroxysme les enjeux auxquels le tourisme francilien doit faire face, lesquels doivent être traduits dans la stratégie touristique de la Région Ile-de-France :
 - Prise de conscience de l'importance du tourisme francilien et national,
 - Demande d'une offre touristique de plein-air,
 - Prise en compte de l'impact carbone des déplacements,
 - Digitalisation des événements liés au tourisme d'affaires,
 - Nécessité d'améliorer l'expérience des visiteurs (privilégier la qualité du séjour dans tous ses aspects),
 - Renforcement de la conception et de la valorisation des parcours touristiques franciliens ;
- Que, dans ce cadre, la Région Ile-de-France doit renouveler son Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs, autour de quatre grands principes énoncés par elle :
 - L'amélioration de la qualité de la destination et de l'hospitalité,
 - La sécurité sanitaire et physique,
 - L'accessibilité universelle,
 - L'innovation,Et autour de quatre axes stratégiques :
 - Axe 1 : Poursuivre la relance de l'activité,
 - Axe 2 : Enrichir le positionnement de la destination Paris Ile-de-France,
 - Axe 3 : Engager la destination dans l'adaptation au changement climatique,
 - Axe 4 : Tirer le meilleur parti des Grands événements.

Emet l'avis suivant :

Introduction

En progression depuis 2014, le tourisme francilien connaît depuis mars 2020 une crise sans précédent. **L'Ile-de-France a accueilli 17,4 millions de visiteurs en 2020, alors qu'elle en accueillait 50,6 millions en 2019¹.** Le nombre de séjours d'affaires chute de 15,8 millions à 5 millions ; la perte de chiffre d'affaires conséquente est estimée à 6 milliards d'euros. Globalement, **on estime une perte de 15,5 milliards d'euros** de consommation touristique en Ile-de-France, entre 2019 et 2020².

Dans ce contexte, l'exercice d'évaluation du Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs (SRDTL) s'avère une gageure, reflétant de manière partielle l'action régionale à l'égard du secteur touristique sur la période 2017-2021. Il doit être fait à la lumière des mutations auxquelles doit faire face ce secteur sur les plans quantitatif et qualitatif.

Cependant, cette crise rappelle combien il est nécessaire de repenser profondément la vision que les acteurs doivent avoir du tourisme en Ile-de-France. Ainsi, **le Ceser appelle depuis plusieurs**

¹ Institut Paris Région, Entretien avec Vincent GOLLAIN, Directeur du département Economie, 6 octobre 2021

² Comité régional du tourisme, Bilan de l'activité touristique à Paris Ile-de-France, 29 mars 2021

années déjà (et cela même avant la crise)³ à une stratégie touristique plus résiliente, c'est-à-dire moins soumise aux chocs externes, moins dépendante des touristes internationaux, et surtout plus ouverte sur les attentes des Franciliennes et Franciliens.

Le présent avis du Ceser sur le bilan du SRDTL, met d'abord en avant les actions réussies, dans leur conception et leur mise en œuvre, puis les actions qui n'ont pas été mises en place de manière efficiente ou complète, et enfin les actions qui n'ont pas été réalisées, ou qui n'ont pas reçu le succès escompté.

A propos des actions réussies, dans leur conception et leur mise en œuvre, à maintenir au sein du prochain SRDTL :

Article 1 : Les Volontaires du tourisme, un dispositif plébiscité

Les Volontaires du tourisme sont des stagiaires, recrutés via le Comité Régional du Tourisme (CRT), dont la mission est d'accueillir et d'orienter les touristes, sur les principaux sites parisiens et franciliens. 200 Volontaires ont été déployés en 2016, jusqu'à 750 en 2018 - ils étaient encore 400 en 2021 malgré une activité touristique limitée. L'enquête réalisée par le CRT considère que 85% des touristes interrogés étaient satisfaits de l'accueil et des informations proposées par les Volontaires du tourisme. Le Ceser se félicite de la mise en œuvre de ce dispositif qui améliore l'accompagnement des touristes en Ile-de-France et offre à de jeunes franciliens une première expérience professionnelle exigeante et valorisante. Le Ceser appelle au prolongement et au déploiement de ce dispositif sur davantage de sites touristiques et de nœuds de transports, surtout lors des événements internationaux majeurs qui seront accueillis en Ile-de-France (Championnat du monde de golf amateur, Championnat d'Europe de rugby fauteuil, Coupe du monde du rugby, Jeux olympiques et paralympiques 2024).

Article 2 : Les points d'information tourisme, une solution efficace à déployer et à repenser

Le Ceser affirme le rôle essentiel des points d'information tourisme dans l'accueil des touristes dès leur arrivée à Paris et en Ile-de-France. Premier contact des touristes, ces points d'information incarnent leurs premières impressions, qui marqueront leur expérience dans la région. Bien conscient de la question de l'équilibre financier de ces points d'information, le Ceser appelle néanmoins au maintien de leur financement par la Région Ile-de-France, voire à un abondement de leur budget. En effet, le chiffre d'affaires réalisé par ces points d'information ne peut en aucun cas être l'unique critère de leur évaluation. Le Ceser recommande le développement des points d'information tourisme dans les gares.

Article 3 : Un effort conséquent sur la sécurité et la sûreté des sites touristiques

Le Ceser prend acte des différentes actions régionales pour améliorer la sécurité et la sûreté des sites touristiques franciliens : financement des équipements via le Fonds régional pour le tourisme, financement des commissariats mobiles. La communication sur les mesures de protection sanitaire pour lutter contre l'épidémie de Covid-19 a aussi largement été déployée par la Région et le CRT, dans les sites touristiques.

Article 4 : Des formations appréciées par les acteurs du tourisme

Le Ceser note que les acteurs du tourisme (offices de tourisme notamment) apprécient les formations proposées par le CRT. Néanmoins, la Région pourrait encourager les formations touristiques dans la perspective des grands événements internationaux, et de la reprise du tourisme d'affaires, notamment pour les Volontaires du tourisme.

Plus largement, la question du renouvellement du contenu des formations initiales et continues, au regard des nouveaux besoins définis précédemment, doit être posée par la Région Ile-de-France.

³ Voir les avis du Ceser rappelés en page 1

A propos des actions qui restent intéressantes selon le Ceser, mais qui n'ont pas été mises en place de manière efficiente ou complète :

Article 5 : Le tourisme d'affaires, un modèle à repenser

Le Ceser note les avancées réalisées avant la crise pour le secteur très concurrentiel des salons et congrès, notamment la mise en place d'un « pack accueil », avec plusieurs acteurs importants comme Accor ou VIParis. Il souligne aussi la création, en cours de mise en œuvre, d'une marketplace pour faciliter les démarches en ligne des offreurs et des acheteurs. Le Ceser s'interroge sur le futur des déplacements professionnels individuels, part jusque-là importante du tourisme d'affaires. La prise en compte du risque sanitaire, de l'impact carbone des déplacements et la rapidité de la mutation numérique doivent interroger sur l'évolution de ce secteur et préparer tous les acteurs à une nécessaire adaptation.

Article 6 : Une action à amplifier pour la transformation numérique et le data marketing

Le Ceser souligne la qualité du portail « Visit Paris Region », apprécié par les acteurs du tourisme. L'accès aux informations pourrait encore y être simplifié, et des parcours touristiques « éphémères », liés à l'actualité, pourraient y être développés.

Cependant, le secteur touristique francilien paraît encore en retard par rapport aux destinations touristiques concurrentes sur le sujet, notamment par l'absence d'un « pass », combinant accès aux transports et accès aux sites majeurs, à la hauteur des attentes des touristes.

Article 7 : Les contrats régionaux de destination, une mise en œuvre à simplifier

Le Ceser approuve l'idée de mise en place de contrats de destination, pour fédérer les acteurs locaux autour de projets communs. Cependant, la mise en œuvre de ces contrats apparaît très complexe pour les collectivités locales comme pour les acteurs privés ; la procédure administrative des projets est dissuasive, les subventions ne sont pas utilisées. Le Ceser appelle la Région Ile-de-France à simplifier ces contrats, en collaboration avec les collectivités locales et les autres acteurs locaux.

Article 8 : L'appropriation des parcours touristiques à renforcer

Le Ceser note l'intérêt de ces parcours pour structurer des offres thématiques. Cependant, il souligne leur faible développement (trop peu ont été créés par rapport à l'ambition affichée dans le SRDTL). Le Ceser recommande de mieux faire connaître ces parcours aux Franciliennes et Franciliens, en coordination avec les comités départementaux. Il suggère qu'ils soient développés en cohérence avec les transports en commun et l'accès à vélo.

Des parcours mémoriels, historiques ou en fonction des événements seraient plus souples, pour améliorer leur appropriation.

A propos des actions qui n'ont pas été réalisées, ou qui n'ont pas reçu le succès escompté :

Article 9 : Le « city pass », un échec regrettable

Le Ceser constate l'échec de la mise en place du « city pass ». Très onéreux et peu attractif, de rares touristes ont choisi ce dispositif pour leur séjour en Ile-de-France (seulement 15 000 « pass » vendus en 2019). Le Ceser appelle la Région Ile-de-France et Ile-de-France Mobilités à s'impliquer davantage dans la mise en place d'un « pass » attractif, sur le plan de la tarification des transports et l'inclusion des sites, même ceux considérés comme majeurs (musée du Louvre, Tour Eiffel). Un grand retard a été pris dans la compatibilité des systèmes informatiques des différentes billetteries. Encourager les mobilités non carbonées est un enjeu primordial pour la résilience du tourisme francilien. Il est temps que tous les sites se sentent partie prenante d'une offre touristique globale.

Article 10 : L'attractivité des îles de loisirs à développer

Le Ceser regrette le manque d'actions encadrées et intergénérationnelles pour tous les publics, pour lutter contre la sédentarité dans ces espaces. Il appelle à prendre des mesures en faveur de la médiatisation, de l'accès en transport et de la sécurisation des îles de loisirs. Ces lieux sont un atout pour l'Ile-de-France, et peuvent devenir une offre de tourisme vert, sportif et de plein-air, attractive pour les habitants. Les îles de loisirs peuvent aussi devenir une offre intéressante pour les touristes nationaux et internationaux, dont les demandes d'activités évoluent en ce sens, conséquence de la crise sanitaire.

Article 11 : L'action touristique dans les hubs de transports

Le Ceser note que ce dispositif s'est limité aux hubs aéroportuaires et regrette qu'il n'ait pas été mis en place dans les gares.

Article 12 : Les grands événements, une opportunité pour le tourisme francilien

Le Ceser prend note des prémisses d'une réflexion à la fin 2021 de la Région et du CRT quant à l'accueil d'événements internationaux, notamment sportifs, dès 2022. Le Ceser appelle à une plus grande collaboration entre la Région, le CRT, le COJO (Comité d'Organisation des Jeux Olympiques) et avec les territoires labellisés « Terre de jeux ».

Article 13 : Le pilotage et le suivi de la stratégie touristique francilienne

Le Ceser prend acte de l'abandon de la mise en place du Syndicat du tourisme francilien. Le Ceser avait fait part, dans son précédent avis sur le SRDTL 2017-2021, de ses profondes réserves quant à cette création, participant à un millefeuille administratif brouillant le pilotage de la stratégie touristique régionale.

Cependant, le Ceser regrette le manque de suivi du SRDTL en collaboration avec les acteurs du tourisme. Il rappelle son attachement à la création d'un comité de suivi élargi du prochain SRDTL et sa volonté d'y participer activement.

Article 14 : Les manques de l'ancien SRDTL, notamment en faveur du tourisme rural

La crise sanitaire a favorisé la redécouverte des territoires ruraux, des richesses touristiques éloignées du cœur de la métropole ainsi que leurs savoir-faire, par un nombre important de Franciliens. Ce tourisme n'a pas été développé comme un axe stratégique du SRDTL 2017-2021. Le Ceser appelle à promouvoir le tourisme dans ces territoires plus éloignés, avec la création de parcours thématiques, afin de prolonger les séjours dans ces destinations.

En conclusion :

La crise sanitaire que nous traversons a mis à mal la vision que tous les acteurs avaient du tourisme. Le SRDTL 2017-2021 pointait les risques d'un sur-tourisme, et présentait une stratégie privilégiant la qualité sur la quantité. Avec l'effondrement du nombre de visiteurs et la redécouverte de la région capitale par les Franciliens et les Français, une nouvelle stratégie est à concevoir.

L'Ile-de-France bénéficie d'autres atouts que les sites à renommée internationale qui doivent être valorisés par le futur SRDTL pour **rééquilibrer l'offre touristique francilienne : tourisme de proximité, tourisme vert, tourisme fluvial, tourisme rural, tourisme culturel et mémoriel...** Les enjeux de desserte en transport (la moitié des sites touristiques franciliens nécessitent plus de 20 minutes de marche pour y accéder depuis une gare⁴), d'excellence environnementale ou encore de sécurisation de ces sites seront primordiaux.

La question de **l'avenir du tourisme d'affaires** sera aussi une priorité : activité majeure du tourisme francilien avant la crise, elle est aujourd'hui soumise à un changement de paradigme qui pourrait être durable – dû à la digitalisation et à la prise en compte de l'impact carbone des déplacements induits par ces événements.

⁴ Institut Paris Région, Tourisme et transport local en Ile-de-France, novembre 2020, page 41

Le prochain Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs devra s'inscrire dans les orientations du futur Schéma Directeur de la Région Île-de-France (SDRIF-Environnemental), qui sera en principe validé en 2024.

Le Schéma régional devra par ailleurs réfléchir à la **qualité de l'expérience proposée aux touristes**. Une plus grande attention devra être portée aux touristes franciliens et nationaux, clientèle dont la résilience a été mise en évidence lors de cette crise.

La méthodologie du prochain SRDTL devra aussi être resserrée ; la stratégie doit être privilégiée à une liste exhaustive d'actions précises. Enfin, **le suivi et les critères d'évaluation seront les clefs de la réussite** de ce Schéma. Le Ceser souhaite être associé à ce suivi.

Cet avis a été adopté :

Suffrages exprimés : 153

Pour : 147

Contre : 0

Abstentions : 6

Ne prend pas part au vote : 0

