



Au cœur du pôle de développement touristique régional sud Seine et Loing, le château de Fontainebleau accueille 350 000 visiteurs.

Leader mondial, l'Île-de-France mise sur la qualité de l'offre

À la reconquête des touristes

Après une année 2009 en demi-teinte, les acteurs touristiques attendent cet été avec impatience. Une certitude : pour rester numéro un mondial, l'Île-de-France devra se battre et imaginer des offres plus attractives.

ACCUEIL ☺ Paris sera toujours Paris ! Mais visiter l'Île-de-France en deudeuche, quoi de plus mythique ? L'initiative rencontre un vrai succès auprès des étrangers et d'un public francilien qui redécouvre les richesses d'un patrimoine parfois méconnu. Car, à côté des grands classiques, vous pouvez vous plonger dans l'univers des nuits parisiennes ou opter pour une escapade au cœur des quartiers cosmopolites

de la capitale, avec thé à la menthe en prime à la Grande Mosquée de Paris. Avec 62 millions de nuitées en 2009, l'Île-de-France conserve sa place de leader mondial. Elle est même « la » destination, toujours fantasmée avant d'être découverte. Mais, depuis quelques années, la concurrence avec New York ou Londres est féroce. Le touriste est de plus en plus convoité, et, face à autant de sollicitations, le voici plus

exigeant : sur la qualité de l'accueil, sur le confort d'un hébergement, sur les prix d'un séjour, sur l'accessibilité d'un site à une personne handicapée, sur l'amabilité du personnel ou encore sur les moyens d'information mis à sa disposition... Dans ce contexte, la crise mondiale a eu l'effet d'un coup de tonnerre. Elle a fortement secoué ce secteur, le budget vacances étant le premier à subir un tour de vis quand le moral et le pouvoir d'achat sont en berne. Pour les professionnels, 2009 restera une année sombre. Côté hôtellerie, on a ainsi vu le nombre de nuitées s'effondrer en quelques mois : -19 % pour la clientèle britannique, -11 % pour les Allemands, -4 % pour la clientèle américaine. Même la tour Eiffel a eu chaud aux pieds, avec près



Des espaces d'information accueillent les touristes dès leur arrivée à Orly (photo) et à Roissy.

de 5 % de visiteurs en moins par rapport à 2008. Si la saison a été finalement sauvée, on le doit aux visiteurs français et belges, ainsi qu'à un bon maintien du tourisme d'affaires et de congrès. Depuis le début 2010, les professionnels renouent prudemment avec l'optimisme. Les réservations sont jugées plutôt bonnes. Mais chacun a retenu la leçon. Au comité régional de tourisme, Jean-Pierre Blat prévient : « C'est vrai, certains avaient tendance à se dire : "ne faisons pas d'efforts, de toute façon, les gens viendront chez nous." La destination Paris-Île-de-France connaîtra des difficultés à moyen terme si la qualité de l'offre et des prestations n'est pas au top. Or, le goût pour l'innovation n'est pas toujours au rendez-vous. Par rapport à d'autres villes, vous trouverez difficilement sur Paris-Île-de-France des offres packagées solides. Au mieux, on ajoute une soirée cabaret dans un circuit sans surprise, et c'est tout ! » Pour lui, le challenge de la qualité est immense : « Voyez l'Italie ! En vingt-cinq ans, elle est passée d'une réputation de destination chère où le touriste était arnaqué à une destination où l'on vous traite comme un roi... »

Le casse-tête des familles

Pour relever ce défi de l'innovation, encore faut-il que chacun se rende compte de l'importance de l'économie touristique en Île-de-France. « On rencontre encore des décideurs pour qui le tourisme reste une nuisance alors que c'est une chance pour nos territoires », déplore Jean-Pierre Blat. Eh oui, accueillir des visiteurs suppose des investissements conséquents, de la signalétique, des parkings, des espaces d'information... L'autre enjeu, c'est de faire en sorte que la destination Île-de-France ne soit plus exclusivement tournée vers les couples ou la clientèle d'affaires. Dans la capitale, trouver un hôtel adapté à la vie de famille est un casse-tête. Quant aux jeunes, mieux vaut qu'ils aient épargné avant de franchir le périphérique... Les auberges de jeunesse sont prises d'assaut, tant les places sont rares. C'est ce que constate Anne-Françoise Gloria au Fiap Jean-Monnet, où l'on compte 500 lits dans le 14^e



Touristes d'un jour, Laetitia et Laurent arrivent dans le quartier des puces, à Saint-Ouen.

À l'écart de Paris, Versailles et Disney tirent leur épingle du jeu. D'autres destinations, comme Auvers-sur-Oise, émergent aussi.

arrondissement : « Des établissements comme le nôtre, il n'y en a pas assez pour répondre à la demande. » Dans cette auberge de jeunesse on a vu passer 40 000 personnes en 2009, dont plus de 80 % de jeunes. « Ce sont les touristes de demain, mais pour l'heure ni le secteur privé ni, même, les pouvoirs publics ne semblent s'intéresser à eux. » Troisième défi, encore plus audacieux : convaincre les touristes de s'extirper du « triangle d'or » Champs-Élysées-Montmartre-Montparnasse pour aller à la découverte de petits trésors... Parmi les escapades extra-parisiennes, Versailles et Disney tirent leur épingle du jeu. D'autres secteurs géographiques, dont le potentiel est réel, tentent de se faire une place au soleil avec l'aide du conseil régional. Parmi ces pôles prioritaires de développement, on retrouve Milly-la-Forêt et sa nouvelle Maison Jean-Cocteau (lire page 3), le Nord-Est de Paris (75), à la fois populaire et créatif, ou encore Auvers-sur-Oise (95), point de départ du circuit des Impressionnistes. Autre pôle régional, Fontainebleau (77), sa forêt et son château. Ici, on mobilise, au travers de nouvelles expositions, les grandes figures historiques, Henri IV et Napoléon, des valeurs sûres pour doper la fréquentation et effacer la chute de 10 % en 2009.

Circuits insolites

C'est finalement à Saint-Ouen (93), au cœur des puces, que la 2CV dans laquelle ont pris place Laetitia et Laurent vient de se garer, après une halte sur les bords du canal de l'Ourcq, au Stade de France, vers la basilique Saint-Denis puis devant l'espace Pierre-Cardin. Laetitia a emmagasiné des souvenirs... « On découvre des coins étonnants. Dans la plupart des villes, si on veut sortir des circuits classiques, il faut se débrouiller seul ! » « En 1 h 30, on comprend l'évolution de Paris », renchérit Laurent. Du côté de la société 4 Roues sous 1 parapluie, ces circuits plus insolites répondent à un vrai besoin. Mais ces professionnels récompensés aux Étoiles du tourisme savent mieux que quiconque que le visiteur, même s'il est un habitué de la capitale, reste aimanté au centre de Paris. « La plupart du temps, quand on revient en Île-de-France, 80 % des visites se déroulent dans des lieux que l'on connaît déjà », rappelle Jean-Pierre Blat. Irriguer le territoire francilien depuis le cœur touristique de Paris reste un combat. Un de plus à mener... ●

DOSSIER RÉALISÉ PAR PIERRE CHAPDELAIN

EMPLOI | Formations aux métiers du tourisme

Une filière économique en quête de reconnaissance

Rare secteur à pouvoir offrir des emplois non délocalisables car directement liés au patrimoine, le tourisme n'a cependant pas toujours bonne presse auprès des jeunes : horaires atypiques, statuts précaires,

salaires jugés trop modestes au regard d'un environnement de travail exigeant reviennent régulièrement parmi les griefs énoncés. Pour combler ce fossé, la Région a adopté en novembre 2009 un

schéma de formation sur-mesure. Il dégage trois orientations stratégiques : mieux coordonner les formations, mieux adapter leurs contenus à la réalité des activités touristiques, faire du tourisme une véritable

filière permettant de sécuriser les parcours professionnels. Avec une conviction : l'amélioration de la qualité de l'accueil est la clé pour attirer de nouveaux touristes et pour convaincre ceux qui sont déjà venus de revenir.

TOURISME SOCIAL Aide au départ en vacances

« Le Jura, c'est quand même très calme... »

Grâce à une aide régionale, 577 familles franciliennes sont parties en vacances en 2009. Catherine et sa fille ont découvert le Jura.

OXYGÈNE ☺ « C'était déjà l'année dernière ? Vraiment?... » Catherine Follet-Alvarez a du mal à imaginer que sa première semaine de vacances est déjà loin. Été 2009, elle dit au revoir au 15^e étage de la cité Michelet dans le 19^e arrondissement de Paris. Direction le Jura et un village vacances à 1 150 mètres d'altitude, non loin de la Suisse. Sa fille Florine est du voyage. Entre elles, la complicité est intacte dès qu'elles feuilletent l'album photos où se côtoient, pêle-mêle, les paysages montagnards, le bateau sur le lac Léman, l'intérieur du gîte... et même une poubelle suisse dont les compartiments multiples rappellent que le tri sélectif est ici un geste naturel et quotidien. « Faut voir comme c'est propre, la Suisse », annonce Catherine qui n'en revient toujours pas. « Et les glaces suisses !, enchaîne Florine. Je suis gourmande, mais là, c'est pas croyable... » Les deux femmes n'ont rien oublié. Ni les soirées cabaret « comme au Lido » du village vacances. Ni les amitiés nouées au fil de ces quelques jours avec « des riches, mais qui étaient sociables, bons vivants et qui racontaient des blagues au dîner. » Ni le fromage à volonté à la table du petit déjeuner, signe d'une opulence inhabi-

tuelle pour Catherine et sa fille. Ni la solidarité qui s'organisait au quotidien pour les covoiturer. Parmi les souvenirs témoins de cette semaine inoubliable, des chaussures de randonnée, achetées dans une grande surface qu'elles ne pensaient pas trouver si loin des grandes villes. Elles ont peu servi depuis. « À Paris, on ne marche pas, on prend l'ascenseur », plaisante Catherine. Et il y a aussi le poste radio, car « la campagne, c'est quand même très calme, seulement voilà, on ne captait que Rire et chansons », explique Florine. « C'est vrai, confirme sa mère. Il n'y a même pas le bruit des voisins qui se disputent ! Même les animaux ne se battent pas, là-bas... »

Familles monoparentales

Cet été, plusieurs centaines de Franciliens partiront pour la première fois en vacances, à la montagne ou à la mer, grâce au dispositif mis en place par le conseil régional, à la mobilisation des associations caritatives et des centres sociaux, et à l'engagement de 41 villages vacances ouverts à tous publics et qui ont adapté leurs tarifs. L'action s'adresse surtout aux familles monoparentales confrontées à la précarité. À Courchevel, Dinard, Fréjus, Saint-Jean-de-Monts ou Port-Leucate, les vacances deviennent un peu plus que de beaux souvenirs : une bouffée d'oxygène pour mieux reprendre son souffle. ● **PIERRE CHAPDELAIN**



Catherine et Florine n'ont rien oublié de leur séjour jurassien loin de leur cité parisienne.

REPÈRES



2/3 des recettes générées par le tourisme en Île-de-France le sont par des visiteurs étrangers.

300 sites franciliens, musées, fermes pédagogiques, parcs d'attractions, bases de loisirs, auberges de jeunesse, hôtels, monuments... bénéficient du label Tourisme & handicap.

15,4 millions d'entrées en 2009 : Disneyland Resort Paris est le site le plus visité en Île-de-France. Viennent ensuite le Louvre (8,5 millions de visiteurs), la tour Eiffel (6,6 millions), le château de Versailles (5,6 millions) et le Centre Pompidou (5,3 millions).

8 pôles régionaux de développement touristique ont été créés en Île-de-France. La Région leur apporte un soutien à la fois en termes d'investissements (parcours touristiques, signalétique, création de structures d'accueil ou d'hébergement) et de fonctionnement (actions de promotion et d'animation...).

SAVOIR +



• Incontournable, le site www.nouveau-paris-ile-de-france.fr du comité régional de tourisme Paris-Île-de-France. On y retrouve une sélection d'événements, de promenades et de bonnes adresses.

• Le site <http://sortir-a-paris-visit-de-l-ile-de-france.transilien.com> a la bonne idée de faire le lien entre les sorties touristiques et les moyens de transport. Indispensable si l'on préfère prendre le train.

• Sur le site www.iledefrance.fr, des compléments à ce dossier, sur le tourisme fluvial ou encore sur les pôles régionaux de développement touristique, avec un reportage à Fontainebleau.

POINT DE VUE

« L'Euro 2016 sera un rendez-vous majeur »



JEAN-PAUL PLANCHOU, VICE-PRÉSIDENT CHARGÉ DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE, DE L'EMPLOI, DES NTIC, DU TOURISME, DE L'INNOVATION ET DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

➔ Nous bénéficions d'une notoriété et d'une image exceptionnelles, qu'il nous faut entretenir et sans cesse renouveler. Il est impératif de se remettre en question. La destination Paris-Île-de-France devra, pour préserver sa place de leader, miser sur l'innovation, par exemple en développant le tourisme dans le Nord-Est parisien. Il y a des trésors cachés en Île-de-France, qui constituent des offres alternatives, à côté de grands sites stratégiques proches de la saturation. C'est ce que l'on promeut déjà à Milly-la-Forêt (91), à Provins (77), ou encore à Auvers-sur-Oise (95), dans le cadre de pôles touristiques régionaux. Il faut d'ailleurs conforter ces pôles, mieux les ancrer dans leurs territoires et favoriser une meilleure articulation entre eux. Ce sera l'un des enjeux du futur schéma régional qui sera mis en place en 2011 pour les cinq prochaines années.

➔ Dès à présent, nous devons nous préparer à accueillir l'Euro 2016. Cet événement sportif aura des effets majeurs sur l'activité touristique, qui joue un rôle essentiel pour l'emploi et le développement du territoire. N'oublions jamais qu'à Paris, les week-ends, 50 % du chiffre d'affaires commerçant est réalisé par les seuls touristes.

➔ On assiste, depuis quelques années, à une professionnalisation accrue de ce secteur stratégique. Mais la filière touristique n'est pas encore suffisamment organisée. Il faut tenir compte des besoins des acteurs, développer la formation, encourager les mobilités nécessaires, et, dans le même temps, sécuriser les parcours professionnels. C'est essentiel pour accompagner la qualité de l'offre touristique.