

**Tourisme - Attractivité - 65ème  
congrès national de l'Union des  
Métiers et des Industries de  
l'Hôtellerie (UMIH) - Discours de  
M. Jean-Yves Le Drian, ministre de  
l'Europe et des affaires étrangères  
(Reims, 21 novembre 2017)**

Monsieur le Député,

Madame la Présidente de la Communauté,

Mesdames et Messieurs les Élus,

Monsieur le Président confédéral, cher Roland Héguy,

Monsieur le Vice-Président, Cher Hervé Becam,

Messieurs les Membres du Directoire,

Mesdames et Messieurs les membres de l'Union des Métiers et des Industries de l'Hôtellerie,

Mesdames, Messieurs,

Je suis heureux d'être parmi vous. C'est pour moi un plaisir de venir ici à Reims, ville d'art et de culture, ville dont la cathédrale, inscrite au patrimoine mondial de l'UNESCO, est si profondément liée à l'histoire de France ! Centre gastronomique aussi, les producteurs de Champagne font la renommée de notre art de vivre. C'est un facteur d'attractivité exceptionnel, comme en témoigne l'augmentation remarquable du nombre de touristes venus découvrir les vins et les vignobles français.

Le choix de cette ville d'exception pour organiser votre congrès est pour moi tout à fait symbolique de l'excellence touristique de notre pays. Nous sommes la première destination touristique mondiale, et c'est un classement que le gouvernement entend bien conforter, je vais y venir dans un instant.

Mais avant toute chose, je tiens à vous féliciter, toutes et tous, pour le travail indispensable que

vous menez partout sur le territoire national. Les prévisions pour 2017 nous permettent déjà d'espérer autour de 89 millions de touristes internationaux. C'est un très beau résultat, qui prouve que nous faisons mieux que rebondir après la difficile année 2016 – 82 millions de touristes internationaux – mais nous allons rebondir en 2017 mieux qu'en 2015 puisqu'il n'y avait que 85 millions de visiteurs internationaux.

C'est d'abord le fruit de vos efforts. Le secteur de l'hôtellerie, des cafés, de la restauration et des établissements de nuit constitue en effet la clef de voûte de notre offre touristique. Sa diversité - près de 650 000 chambres et 170 000 restaurants enregistrés en 2017 - place le secteur du tourisme parmi les premiers contributeurs à la richesse de la nation.

Notre politique touristique doit donc se faire avec vous. C'est pourquoi le Premier ministre, en réunissant dès les premiers mois de son action le Conseil interministériel du tourisme, a tenu à ce que votre groupement y soit associé. 17 membres du gouvernement étaient réunis autour de la table, avec les acteurs locaux et les professionnels, avec en ligne de mire les objectifs que le Premier ministre Edouard Philippe nous a fixés : atteindre la barre des 100 millions de touristes internationaux à l'horizon 2020 - c'est demain - et générer 50 milliards de recettes.

Il nous faudra tous conjuguer nos efforts dans la durée et avec l'ensemble des acteurs de la filière tourisme. Pour ce faire, ma méthode se concentre sur trois axes prioritaires :

- d'abord, améliorer la contribution des services publics à la qualité de l'offre touristique française ;
- ensuite, améliorer l'offre touristique elle-même et pour cela la structurer davantage ;
- enfin, améliorer sa promotion auprès de nos clientèles nationales et internationales, selon un double effort de lisibilité et de visibilité.

## 1. Contribution des services publics à la qualité de l'offre touristique

J'entends des critiques sur le fait qu'il n'existe pas de ministère du tourisme en propre. J'espère que ma présence parmi vous aura au moins pour effet de vous confirmer qu'il y a bien un ministre en charge du tourisme, il est là. Mais au-delà, ce dont a d'abord besoin le tourisme, c'est de l'implication de tous les ministères concernés, et ils sont nombreux, et d'un catalyseur de l'action publique - c'est la mission du conseil de pilotage du tourisme dont le Premier ministre m'a confié la présidence.

J'assume, avec le secrétaire d'État Jean-Baptiste Lemoyne qui m'appuie dans cette tâche, la responsabilité de piloter l'action gouvernementale en faveur du tourisme. Nous sommes donc vos interlocuteurs, et vous pouvez être assurés de notre disponibilité pour échanger avec vous, pour connaître vos attentes, promouvoir votre action et chercher ensemble les solutions les plus pragmatiques pour atteindre nos objectifs. Je suis essentiellement - ceux qui m'ont côtoyé dans mes précédentes fonctions le savent - un pragmatique et un opérationnel.

Quels sont nos objectifs, s'agissant de la puissance publique ? En premier lieu, l'État doit tenir un engagement simple : l'ensemble des services publics doivent être mobilisés pour assurer une qualité de prestation au meilleur niveau. En effet, les touristes sont en contact avec les acteurs privés - vous en particulier - mais aussi avec les services publics : et de ce côté-là aussi, il faut que la prestation soit de la meilleure qualité possible !

Le ministère de l'Europe et des affaires étrangères est concerné au premier chef. En effet, pour de nombreux touristes, son réseau est le premier point de contact avec la France. L'un des premiers leviers consiste à délivrer plus rapidement les visas. Nous avons ainsi pris l'engagement, récemment, de délivrer en 48 heures des visas pour 10 nouveaux pays. Je constate, au fur et à mesure de mes déplacements, que cet engagement est tenu. J'étais avant-hier en Inde – je fais une parenthèse sur l'objectif que nous nous donnons des 100 millions de touristes internationaux, l'Inde c'est 650.000 visiteurs, ce qui n'est pas suffisamment connu. Nos services dans ce pays, avec Atout France, se donnent l'objectif d'atteindre 1 million de visiteurs, qui viennent pour visiter mais aussi pour acheter. Pour cela il fallait des visas diligentés rapidement, et c'est le cas, comme ça l'est également en Russie ou en Indonésie, comme dans tous les pays émergents qui peuvent entraîner un mouvement vers la France.

Ce dispositif révèle déjà son efficacité. Au 30 septembre, le nombre de visas délivrés est en progression de 22% par rapport à 2016, soit près de 300 000 visas supplémentaires délivrés.

Outre la délivrance des visas, l'accueil à l'arrivée est également un chantier sur lequel les membres du gouvernement travaillent de concert. Afin de réduire les temps d'attente et les files parfois interminables qui ne sont ni agréables pour les voyageurs ni bonnes pour notre image de marque, le ministère de l'Intérieur déploiera 200 agents supplémentaires pour le contrôle aux frontières avant la fin de l'année. 90 nouveaux sas de contrôle biométrique automatisés pour passer la frontière en quelques secondes, au départ comme à l'arrivée, sont également en court de déploiement par le groupe ADP dans les aéroports parisiens. Il faudra le généraliser.

En parallèle, nous nous efforçons d'améliorer la connectivité de nos destinations sur l'ensemble du territoire. Le travail sur la connectivité aérienne doit se donner pour objectif le développement de nos liaisons internationales vers les dessertes régionales, pour faire venir les visiteurs étrangers sur nos territoires. Ce sujet entraîne beaucoup de résistance mais il est indispensable pour « irriguer » le pays. Il faut que le tourisme soit un vecteur de développement et pour cela, il doit être présent sur tout le territoire.

La sécurité constitue par ailleurs un axe important de notre action. Vous le savez, les touristes chinois sont particulièrement les cibles de la délinquance de proximité, notamment en Île-de-France. L'État, conscient de ses responsabilités, n'est pas resté immobile : la préfecture de police de Paris a adopté un « Plan Tourisme », notamment pour sécuriser l'autoroute A1 et les grands sites touristiques.

Des services publics de qualité sont aussi nécessaires pour assurer la formation des futurs

salariés de l'hôtellerie et de la restauration. La qualité de l'accueil en dépend. Je connais les difficultés de recrutement auxquels vous êtes confrontés. Vous pouvez être sûrs que le développement de l'emploi dans un secteur comme le vôtre constitue une priorité du gouvernement. Après la réforme du marché du travail de septembre, nous avons lancé une transformation du dispositif d'apprentissage et de la formation professionnelle. Le comité interministériel du tourisme du 19 janvier prochain vous donnera l'occasion d'évoquer les enjeux qui sont les vôtres devant le Premier ministre.

Je conçois bien la nécessité de modifier le dispositif d'apprentissage, de faire en sorte que les référentiels soient plus souples, que la branche soit plus active, plus présente, et c'est la volonté qui a été exprimée par le président de la République et par le Premier ministre lorsqu'il a été décidé d'engager cette réforme de l'apprentissage. Elle sera au rendez-vous.

L'apprentissage, c'est à tous les niveaux de responsabilité. C'est pour cette raison que j'ai décidé de créer la Conférence des Formations d'Excellence du Tourisme (CFET), pour qu'il y ait un lieu où l'on se parle de l'ensemble des stratégies de formation, pas uniquement liées aux formations primaires. Pour que la force du tourisme français puisse s'exprimer dans sa capacité de formation. Je serai amené, lors de la conférence du 19 janvier, à vous en donner les détails, pour que vous soyez parfaitement acteurs de cette dynamique-là.

En termes d'emploi et de protection sociale, le gouvernement a aussi pris des mesures fortes, justifiées par la situation. Vous le savez, la protection sociale des indépendants (RSI) sera confiée au régime général à compter du 1er janvier 2018. Cette réforme va améliorer la qualité de service. En outre, les travailleurs indépendants conserveront leurs propres règles en matière de cotisations, justifiées par la spécificité de leur situation et bénéficieront au sein des organismes gestionnaires d'une organisation particulière, conçue en fonction de leurs besoins.

## 2. Mieux structurer notre offre

Au-delà des services publics, mon deuxième axe de travail concerne la structuration de notre offre touristique, notamment de nos infrastructures, de nos équipements et de notre capacité d'hébergement. C'est l'une des priorités de la feuille de route que nous nous sommes fixés, en partant du constat suivant : notre capacité d'hébergement doit être renforcée pour répondre aux attentes des touristes.

Comme vous le savez, les dix dernières années ont été marquées par des changements importants, s'agissant à la fois des profils des clientèles internationales et des comportements. En effet, le dynamisme important des pays émergents associé à une clientèle européenne en quête de nouvelles expériences nous poussent à innover pour la création et la modernisation de nos offres touristiques. C'est pourquoi, la structuration de notre offre en matière d'hébergements et de services touristiques, au plus proche des attentes du marché, est aujourd'hui capitale. La concurrence est vive et certains de nos compétiteurs ont su s'adapter plus rapidement que nous.

Cette structuration s'opère à plusieurs niveaux. Le premier concerne l'investissement pour créer de nouveaux points d'ancrages régionaux pour les clientèles internationales. Le Fonds

Investissement Tourisme, qui est porté par la BPI créé en 2015, a permis d'engager ces premiers investissements, de soutenir le développement des entreprises innovantes du secteur.

Les premiers résultats sont encourageants mais nous devons accélérer le repositionnement de nos destinations. C'est pourquoi, nous avons lancé une mission spécifique sur l'investissement dans le secteur du tourisme. Portée par trois personnalités qualifiées du secteur du tourisme, cette mission remettra une feuille de route au Premier ministre le 19 janvier prochain lors du Conseil interministériel du tourisme auquel vous assisterez. L'objectif est clair sur ce point : nous devons lutter contre la dévitalisation des stations touristiques, souvent liée à l'insuffisance ou à la vétusté de certaines offres de services ou d'une partie de l'offre en matière de logements. Et ces engagements sur l'investissement nous permettront progressivement d'y remédier.

Un autre sujet qui est lié, qui est tout aussi important et qui vous préoccupe directement concerne les nouveaux acteurs de l'économie numérique. En la matière, le gouvernement est mu par un principe simple : faire en sorte que l'irruption des nouvelles technologies et de nouveaux usages ne se fassent pas au détriment des acteurs du tourisme. C'est à partir de ce principe qu'il nous faut décliner les conséquences. La loi pour une République numérique promulguée en octobre 2016, dont les décrets d'application sont en cours de publication, nous y aidera. J'y veillerai personnellement. En particulier, le fait que l'on puisse valider l'enregistrement des résidences principales - il est vrai qu'il n'y a pas un caractère obligatoire généralisé mais ce principe-là est tout à fait essentiel même s'il ne fait pas l'objet d'un décret - en tout cas, l'orientation a été prise et il faut que nous puissions trouver avec les maires cette volonté partagée. C'est particulièrement vrai pour les maires des villes touristiques, mais il va falloir généraliser ce dispositif pour faire en sorte qu'il soit parfaitement lisible et transparent. Par ailleurs, les trois décrets, publiés le 5 octobre dernier, concernant la loyauté des plateformes et l'information des consommateurs, sont essentiels. Chaque plateforme en ligne (qu'il s'agisse d'hébergement ou d'autres activités) a ainsi l'obligation d'indiquer si l'offre émane d'un professionnel ou d'un particulier. Les avis en ligne devront également faire l'objet d'une information loyale, claire et transparente. Le décret explicitant les modalités des sanctions aux manquements des plateformes sera publié parce qu'il ne suffit pas de publier le décret, il faut aussi les pénalisations qui seront articulées avec ces décrets. Enfin, un décret interviendra afin de mettre en oeuvre la transmission automatique des revenus des hôtes à l'administration fiscale.

Voilà le paquet. Ce paquet sera publié, il est en partie engagé, il sera totalement appliqué. Ce que je souhaite, c'est de faire en sorte que nous soyons assurés, dans l'intérêt de nos visiteurs et dans l'intérêt de l'industrie du tourisme, qu'il y ait un cadre réglementaire complet, efficace et opératoire avant même l'arrivée des grands événements que la France va connaître, que ce soit la Coupe du monde de rugby, que ce soit les Jeux Olympiques, que ce soit, je l'espère, l'Exposition universelle en 2025.

D'une manière générale, mais cela dépasse uniquement le cadre de vos activités, l'activité économique numérique pose aujourd'hui un défi aux critères classiques d'imposition des entreprises. Le tourisme, en particulier dans le domaine de l'hôtellerie, n'échappe pas à cette réalité, il faut donc la combattre. De la valeur est créée, des transactions sont réalisées sur le territoire national et européen sans que la présence physique des entreprises soient nécessaire pour cela. Nous travaillons donc à des projets de taxation qui visent à faire en sorte que le caractère immatériel de l'activité numérique n'échappe pas à une imposition adaptée. Voilà nos

engagements, j'ai l'habitude de tenir les miens, en tout cas je les annonce ici officiellement au nom du gouvernement.

Mesdames et Messieurs, le renouvellement de notre offre touristique s'opère aussi par le développement d'activités et de services en adéquation avec les aspirations du touriste d'aujourd'hui. C'est le but des cinq Pôles d'Excellence créés par mon ministère et dédiés à l'écotourisme, l'oenotourisme, le tourisme de savoir-faire, le tourisme nocturne et le tourisme de montagne en été.

Mais je voudrais ajouter un autre point, je souhaite que nous encourageons aussi le tourisme d'affaires comme un des pôles d'excellence supplémentaire. Paris est aujourd'hui à la première place du classement qui recense les villes d'accueil de congrès internationaux. L'objectif est désormais que cette excellence se diffuse ailleurs en France. C'est pourquoi l'État, les collectivités et les professionnels ont signé le contrat de filière «Rencontres d'affaires et événementiel» et ont présenté une feuille de route de 50 mesures pour développer ce secteur qui représente 7,5 milliards d'euros de retombées annuelles moyennes et environ 15 millions de visiteurs par an. Avec notre opérateur Atout France, très actif sur le segment du tourisme d'affaires, nous nous engageons ainsi à créer un cadre favorable et attractif aux entreprises organisatrices d'événements professionnels et d'événements grand public.

### 3. Promotion de l'offre

Le troisième pilier de la réussite de notre stratégie consiste à mieux promouvoir notre offre.

La richesse et la diversité touristique de la France font bien sûr notre force. Mais, paradoxalement, elles font aussi notre faiblesse en matière de communication. En effet, cette diversité empêche parfois la bonne compréhension par les touristes internationaux, surtout des pays lointains, de ce qu'il est possible de faire dans telle ou telle région. Donc, nous avons cette contradiction à gérer : notre richesse, notre diversité et, en même temps, la qualité du message pour permettre la prise en compte de la richesse et de la diversité.

En outre, face à une concurrence internationale accrue, notre territoire doit réaffirmer sa place de leader par le biais d'une stratégie de promotion cohérente et structurée. Il y a là un double effort de lisibilité et de visibilité que nous devons mettre en oeuvre.

C'est la raison pour laquelle d'abord 16 marques mondiales ont été créées. Là encore, ma méthode est celle de l'unité et de la cohérence. Elle vise à impliquer les acteurs touristiques publics et privés dans la mise en oeuvre d'une stratégie commune de destination pour valoriser la diversité de l'offre touristique française. Et, d'ailleurs, c'est dans cette perspective-là que j'ai souhaité associer davantage les régions à cette stratégie, parce que les régions sentent ces réalités et que si nous voulons relayer nos attractivités, si on veut mettre en avant la diversité de notre richesse touristique, il faut mettre en avant les acteurs qui sont à même aussi de répandre, d'insuffler, de diffuser et d'irriguer l'ensemble du territoire ; j'ai bien entendu votre appel sur la ruralité, et précisément le fait de faire intervenir les régions dans la diffusion de l'offre touristique permettra la mise en valeur de la ruralité, car les régions sont très sensibles à ce fait ; je ne parle pas uniquement de la région dont je suis originaire ; parlant avec les uns et

les autres, je me suis rendu compte que c'était une nécessité. Donc, on va mettre aussi les régions à l'oeuvre dans la nécessité d'irriguer la politique touristique sur l'ensemble du territoire national et singulièrement dans l'ensemble de la ruralité française. Ces marques ont été créées, ces marques connaissent déjà un certain succès. À nous de renforcer la promotion de ces marques et de faire en sorte que ces marques soient vraiment irrigantes sur l'ensemble du territoire national.

Pour mieux promouvoir, il faut des moyens. C'est la raison pour laquelle le financement d'Atout France sera pérennisé. J'ai également souhaité que l'attribution d'une partie des recettes liées à l'augmentation des délivrances de visas serve au développement de l'attractivité touristique et permette aussi à Atout France de renforcer son action. C'est aussi dans le même état d'esprit que nous avons décidé un nouvel accompagnement pour la promotion de la gastronomie française dans toute sa diversité. Cet accompagnement fera l'objet d'un traitement particulier en 2018 et en 2019, avec des financements supplémentaires de 4 millions d'euros, ce qui n'est pas rien dans une volonté de donner de l'envie de France, y compris dans le domaine de la restauration. Nous aurons l'occasion, ensemble, de discuter de l'application de ces dispositifs nouveaux que j'ai décidé mettre en oeuvre.

Enfin, la promotion de la destination France doit aussi utiliser le potentiel des nouveaux outils numériques. C'est essentiel car c'est aujourd'hui, et de loin, le premier canal d'information des touristes. Notre opérateur Atout France lancera bientôt un nouveau portail: «france.fr.» qui regroupera en 16 langues l'ensemble des marques mondiales qui structurent notre offre, ce qui rendra d'autant plus visible nos destinations auprès des acteurs d'influence et des touristes internationaux.

Il existe encore d'autres manières d'améliorer les choses, j'en suis convaincu. J'avais lu vos observations et vos propositions lors de la campagne présidentielle, en particulier sur l'attractivité. C'est la raison pour laquelle j'ai confié à Jacques Barré, président du Groupement national des Chaînes (GNC), à Germain Lelarge, PDG de Du nord au sud Investissements, et à Christian Mantei, Directeur général de Atout France, une mission d'identification de l'ensemble des leviers disponibles pour renforcer les moyens de promotion de la destination France. Quand je demande des missions, c'est vrai pour la mission investissement et c'est vrai pour celle-ci, ce sont des missions rapides afin de dégager au plus vite les décisions d'action et j'ai demandé à ces trois acteurs de me rendre dès janvier leur rapport, afin que je puisse faire acter par le conseil interministériel les décisions nécessaires, pas au conseil de janvier mais au conseil suivant.

Voilà, Mesdames et Messieurs, les piliers du tourisme français que je veux développer dans ma fonction de ministre chargé de catalyser l'action de tous les ministères dans la perspective du renforcement du tourisme français. Je tiens à saluer l'action résolue de votre Président, Roland Héguy. Infatigable défenseur de votre filière, il a oeuvré au rapprochement des différentes entités du tourisme en créant la Confédération des Acteurs du Tourisme en juillet dernier et c'est une bonne chose.

Je suis frappé par votre unité, vous êtes très divers et vous êtes unis et vous êtes unis par un seul objectif qui nous rassemble tous : l'attractivité et le développement du tourisme sur nos territoires et, donc, du coup, la vitalité de nos territoires.

Je sais que nous pouvons compter sur vous tous, sur votre énergie, votre inventivité, votre savoir-faire, pour que ce trésor national qu'est le tourisme permette le succès de la France. Vous avez dit : quand le Tourisme gagne, c'est la France qui gagne ! Je partage ce point de vue. Il faut un temps où j'avais déclaré, c'était dans des fonctions antérieures et cela concernait le tourisme : nous sommes en train de passer du tourisme de cueillette au tourisme de conquête. Nous sommes, Mesdames et Messieurs, dans la conquête et je suis convaincu que nous gagnerons. Merci./.