

# Destination Paris - Île-de-France

## L'ambition de devenir une référence internationale en matière de développement durable

Interview(\*) de **JEAN-PIERRE BLAT**

Directeur général du comité régional du tourisme Paris - Île-de-France

[jtblat@nouveau-paris-idf.com]

### **LA STRATÉGIE RÉGIONALE DU TOURISME ET DES LOISIRS DE PARIS - ÎLE-DE-FRANCE 2011-2016 DEVRAIT ÊTRE APPROUVÉE D'ICI À LA FIN DE L'ANNÉE 2011. QUELS EN SONT LES ENJEUX ?**

(\*) Propos recueillis  
par  
Claudine Chaspoul.

Avec plus de 30 millions de visiteurs par an, 300 000 emplois directs et autant d'indirects dans les activités caractéristiques du tourisme, 10 % du PIB de la région, le tourisme est l'un des secteurs d'activité les plus importants et les plus dynamiques de l'Île-de-France.

Créateur de 600 000 emplois (indirects et induits compris), c'est un facteur de retombées très importantes en termes de vitalité économique de la région, d'attractivité et de rayonnement international.

Le schéma régional du tourisme et des loisirs pour la période 2011-2016 affirme une stratégie volontariste permettant de conforter la place de la destination Paris - Île-de-France. Cet objectif s'inscrit dans la volonté régionale de conforter les atouts du territoire francilien, ses emplois et son potentiel économique, son attractivité et son rayonnement international.

### **COMMENT CELA SE TRADUIT-IL EN TERMES DE POSITIONNEMENT DE LA DESTINATION ?**

Qu'ils soient étrangers ou français, les touristes ne viennent pas en "Île-de-France", ils viennent à "Paris" comme ils vont à "Londres" ou à "Berlin." Cette vision de la destination conçoit tous les territoires, tous les lieux d'hébergement, toutes les activités pratiquées comme faisant partie d'un tout. Vis-à-vis des touristes, il est évident qu'il y a une destination globale, unique, et donc un seul positionnement.

Cela implique que les acteurs publics et privés se reconnaissent sous la bannière commune

d'une destination globale et unique "Paris - Île-de-France", dont la marque unique est Paris ! Ce positionnement doit être transversal et transcender les différences et les territoires, dépassant le clivage entre patrimoine-histoire, d'un côté, et modernité-innovation, de l'autre. Il doit aussi faire connaître et incarner le changement d'échelle de Paris, son élargissement physique, symbolique et thématique. Il doit permettre la promotion de l'offre francilienne dans toute sa diversité et sa richesse.

Aujourd'hui, promouvoir la destination Paris - Île-de-France ne peut se résumer à la promotion du "Paris classique". La région entend réaffirmer, dans la stratégie régionale du tourisme et des loisirs, son dynamisme économique, sa créativité, son statut de *leader* dans la production de richesses et de savoirs en Europe, afin de renforcer l'attractivité touristique du territoire. Ce positionnement doit s'appuyer sur une certaine conception du tourisme, sur les valeurs auxquelles la région est attachée :

- les valeurs liées à l'histoire, à un art de vivre et au rayonnement de la destination (intemporalité, patrimoine historique et humain, authenticité, les notions de ville monde et ville village...);
- les valeurs liées au dynamisme et à l'envie de créer et d'innover (dynamisme, mouvement, énergie, innovation, créativité...);
- les valeurs liées à l'état d'esprit et au volontarisme des acteurs du territoire (qualité, excellence, compétitivité, mais aussi vivre ensemble, accueil, partage, diversité, et, enfin, incarnation du nouveau paradigme du développement durable).

#### COMMENT SE TRADUIT L'AMBITION DE LA RÉGION EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ?

Notre ambition est de faire de la destination Paris - Île-de-France une référence internationale en matière de développement durable. Cette ambition s'inscrit dans celle, plus large, d'améliorer, de renforcer la qualité globale de notre destination.

Le développement durable est le fil conducteur de l'ensemble du projet de développement du tourisme dans la région, ce qui se traduit par des orientations fortes au niveau de la stratégie touristique régionale, que l'on peut illustrer par les axes stratégiques suivants :

- **favoriser le développement économique et l'emploi.** Le tourisme est un puissant réservoir de croissance et d'emplois (plus de 10 milliards d'euros de chiffre d'affaires annuels et la création de 15 à 30 000 emplois à l'horizon des cinq prochaines années). L'intervention publique en faveur du développement touristique joue un rôle d'entraînement, de mise en dynamique au service de l'économie et des emplois des territoires. C'est pourquoi la région accompagne l'emploi dans le tourisme : le schéma régional des formations du tourisme met un accent particulier sur la valorisation des métiers et la qualité des formations nécessaires. Il faut maintenant investir dans la formation continue, garante de l'amélioration des services délivrés à nos visiteurs !

- **cibler également les clientèles de proximité, et notamment les clientèles franciliennes.** La stratégie régionale privilégie les actions de promotion et de communication en direction des marchés de proximité. En ciblant des clientèles moins éloignées, nous réduisons l'impact de l'activité touristique sur l'environnement (émissions de gaz à effet de serre liés au transport vers la destination) ;

- **mener une politique volontariste de transport et d'accessibilité.** La question des transports est au cœur de la politique menée par la région Île-de-France, et a un fort impact sur sa politique touristique. La qualité de la desserte, la qualité du service, le maillage du terri-

toire... conçus au départ pour les usages quotidiens, doivent devenir un argument fort au service du tourisme (d'affaires comme d'agrément) et des loisirs des Franciliens. C'est pourquoi la stratégie régionale affirme sa volonté que soit intégrée la dimension touristique dans la politique de transports ;

– enfin, **engager la conversion écologique et sociale de l'activité touristique**. La volonté régionale en faveur du développement durable vise à inscrire la question touristique dans une optique de conversion écologique et sociale, elle-même déclinée à travers des outils comme le plan régional pour le climat. Trois actions spécifiques sont ainsi proposées dans la stratégie régionale du tourisme et des loisirs : une étude prospective sur l'avenir "énergétique" du tourisme francilien (incluant la réalisation d'un bilan carbone du secteur et une analyse de sa dépendance énergétique) ; la création d'un centre de ressources pour les acteurs du tourisme ; la mise en œuvre du plan régional de réduction des déchets, en particulier par les acteurs œuvrant dans le domaine des rencontres et événements professionnels. L'ambition est de voir les acteurs du tourisme participer à l'effort global imposé par le changement climatique et la nécessité de réduction des émissions de gaz à effet de serre.



Ainsi, les différentes dimensions du développement durable imprègnent l'ensemble de la nouvelle stratégie régionale ! Elles se retrouvent largement dans l'exigence de qualité dont doit témoigner la destination. Première destination mondiale, Paris - Île-de-France se positionne pour relever le défi de tracer des perspectives "durables" à la hauteur des ambitions et des enjeux que représente le tourisme pour le développement de notre destination. ○

## Développement durable de la destination Paris - Île-de-France

---

# Une démarche opérationnelle

**RÉKA CSEPELI**

Responsable développement durable, comité régional du tourisme Paris - Île-de-France

[rcsepele@nouveau-paris-idf.com]

**P**resque 25 ans après la publication du rapport Brundtland (1987) posant les fondations du concept de développement durable, l'enjeu principal consiste à sortir du stade du discours et à entrer sur le terrain de la concrétisation. Donner une suite opérationnelle à la réflexion engagée depuis une dizaine d'années devient un enjeu primordial permettant d'assurer la crédibilité de la démarche auprès des professionnels, notamment et surtout dans un secteur économique aussi hétérogène que le tourisme.

C'est pourquoi le CRT Paris - Île-de-France a élaboré une stratégie de développement durable,

en s'appuyant notamment sur les résultats des études préliminaires menées respectivement en Europe et en France. Deux enquêtes de *benchmarking*<sup>(1)</sup> ont été réalisées, qui ont permis de répertorier des bonnes pratiques en matière de développement durable du tourisme mises en place dans des destinations d'envergure françaises et européennes. Ces deux études montrent que, si certaines destinations touristiques d'envergure (notamment du Nord de l'Europe) investissent la thématique du développement durable du tourisme, aucune ne l'érige en axe stratégique majeur. Par ailleurs, de nombreux territoires, français notamment, réduisent le concept de développement durable aux seules préoccupations environnementales. Or la problématique durable va bien au-delà ; elle se doit de comporter une forte orientation sociale-sociétale, axée, notamment, sur les métiers et les emplois. Le développement durable du tourisme n'est pas, en effet, une forme de tourisme ou une niche marketing (contrairement à l'écotourisme, par exemple). Il concerne l'ensemble de l'industrie touristique et l'ensemble de son patrimoine (environnemental, mais aussi culturel et architectural). Il préconise une modification des comportements (des touristes mais aussi et surtout ceux des acteurs professionnels, publics et privés). La problématique qu'il pose est donc large et transversale. Concilier le profit économique, la protection du patrimoine et le développement social, tout en plaçant l'Homme au centre du processus – telle est la philosophie générale du développement durable. Il ne s'agit donc pas de développer un nouveau type d'offre touristique s'adressant principalement à une élite, ni d'opposer protection de l'environnement et développement économique.

Pour rendre opérationnels les concepts du développement durable, le CRT Paris - Île-de-France a identifié deux champs d'actions majeurs : le premier consiste à réaliser un diagnostic relatif aux émissions de gaz à effet de serre relevant des activités touristiques en Île-de-France, le deuxième consiste en un dispositif d'accompagnement des professionnels.

## **ANTICIPER : ÉTUDE PROSPECTIVE SUR L'AVENIR "ÉNERGÉTIQUE" DU TOURISME FRANCILIEN**

Le tourisme francilien représente un enjeu particulier au regard de son importance économique, ce qui implique *de facto* de considérer ses impacts en termes d'émissions de gaz à effet de serre, dont l'importance est déterminée par l'usage massif du transport aérien. Il s'agit également de considérer la vulnérabilité de ces activités économiques au regard de l'évolution des prix de l'énergie et des aléas climatiques.

Le plan régional pour le climat, validé par l'assemblée régionale en juin 2011, estime les émissions directes de gaz à effet de serre en Île-de-France à 57,7 millions de tonne-équivalent dioxyde de carbone par an (MteqCO<sub>2</sub>/an) en 2005. Ce bilan inclut les émissions liées aux activités aéroportuaires, sans la prise en compte de l'origine ou de la destination des vols. En incluant la totalité des activités des Franciliens, des visiteurs et du *hub*, ce bilan passe à 122,7 MteqCO<sub>2</sub>/an. Une première analyse du bilan des visiteurs, cumulant les émissions directes et indirectes, fait apparaître une contribution des visiteurs de 42 MteqCO<sub>2</sub>/an, soit près de 35 % du total. À lui seul, le secteur aérien représente 35 MteqCO<sub>2</sub>/an, soit près de 29 % du bilan global des émissions d'Île-de-France.

Le secteur du tourisme ne peut donc pas être absent d'une démarche de planification sur le climat. Au regard des compétences régionales, cette problématique nécessite un traitement spécifique. C'est pourquoi le conseil régional a confié au CRT une réflexion de prospective sur l'avenir de l'activité du secteur touristique en Île-de-France dans le cadre du plan

(1) Les résultats des deux enquêtes ont été présentés aux professionnels du tourisme le 9 février 2011 au musée du Quai Branly. Lire en pages 31 et 42 de cet ouvrage les articles de Olivier Petit et Samuel Couteleau, et de Juliette Coulomb.

régional pour le climat. Ces travaux seront versés au volet climat du schéma régional climat air énergie (SRCAE) et s'inscrivent dans le cadre de la stratégie régionale du tourisme et des loisirs 2011-2016.

Il s'agit d'une investigation constituée d'une étude opérationnelle relative au bilan des émissions des gaz à effet de serre de l'activité touristique en Île-de-France, complétée d'un bilan énergétique. Cette partie diagnostic devrait concerner l'ensemble des segments de la chaîne touristique : déplacements-transports (y compris les arrivées et les départs en avion, ainsi que l'activité aéroportuaire), hébergement, consommation/restauration, sites musées/monuments, parcs d'attraction, etc. Elle devrait prendre en compte les activités liées au tourisme des visiteurs venus de l'extérieur (France et international), mais également celles de Franciliens, eux-mêmes consommateurs d'activités touristiques à l'occasion. Les deux bilans (carbone et énergétique) devraient également porter sur le tourisme de loisirs, ainsi que sur le segment d'affaires.

Une deuxième étude sera consacrée à l'analyse prospective de l'avenir du tourisme à Paris - Île-de-France, fondée, notamment, sur le diagnostic établi par les bilans réalisés au préalable. Celle-ci devra tenir compte de la vulnérabilité au changement climatique et à la dépendance des énergies fossiles et fissiles, dans un contexte d'évolution à la hausse des cours, et de dresser des scénarios d'adaptation du secteur dans ce nouveau contexte.

### **ACCOMPAGNER : CRÉATION D'UN CENTRE DE RESSOURCES SUR LE DÉVELOPPEMENT DURABLE**

La problématique du développement durable fait désormais partie intégrante des préoccupations des entreprises touristiques. Le contexte actuel (la concurrence internationale, les exigences de la clientèle, le durcissement des réglementations européenne et nationale) représentent autant de défis que les professionnels du secteur doivent relever.

Le comité régional du tourisme, à travers le rôle qu'il joue auprès des opérateurs, souhaite contribuer à l'accompagnement des entreprises touristiques dans leur démarche de développement durable. En effet, les professionnels ont besoin de l'intervention publique, surtout lorsqu'il s'agit d'une démarche aussi complexe que celle du développement durable. Le renforcement de l'engagement "durable" de l'offre touristique ne passe pas, en effet, par la culpabilisation des opérateurs touristiques, encore moins par celle des touristes eux-mêmes. Il convient alors d'accompagner les professionnels afin qu'ils intègrent une démarche de développement durable au profit de l'activité touristique de la destination et de son développement *via* la qualité globale de leurs produits, prestations et services.

Au-delà de la simple intégration des contraintes législatives et réglementaires, le CRT Paris - Île-de-France souhaite faire du développement durable un critère qualitatif de l'offre touristique de la destination. La qualité du séjour et l'image d'un territoire sont fortement liées à l'engagement de celui-ci en faveur de la préservation de l'environnement, de l'amélioration des conditions sociales des personnes employées dans le secteur, ainsi que des retombées économiques bénéficiant aux populations locales.

De nombreux facteurs peuvent potentiellement motiver les opérateurs touristiques à s'intéresser à la thématique du développement durable et à s'engager en sa faveur :

- les économies réelles réalisées grâce à l'utilisation raisonnée de l'énergie, de l'eau, des ressources (sans nuire pour autant au confort du client) ;
- les avantages marketing grâce à l'image fédératrice véhiculée par le développement

- durable (y compris en termes de management interne des entreprises) ;
- la demande des consommateurs, de plus en plus exigeants en matière de développement durable, qui voient en ces critères des garanties indissociables de la qualité de l’offre ;
  - la prise de conscience grandissante des professionnels, des pouvoirs publics et des consommateurs par rapport à la thématique ;
  - la concurrence au niveau national et international, dans la mesure où les acteurs majeurs affichent tous un intérêt grandissant pour cette thématique ;
  - la forte potentialité de valoriser, à travers une démarche développement durable, les métiers dans les activités caractéristiques du tourisme grâce, notamment, aux démarches RSE (responsabilité sociale-sociétale des entreprises) ;
  - l’acceptation et l’implication des populations et des territoires d’accueil, qui deviennent des bénéficiaires directs des retombées économiques de l’activité touristique ;
  - le durcissement de la réglementation, notamment en termes de consommation énergétique des bâtiments (lois issues du Grenelle de l’environnement) ou en termes d’accessibilité (loi “pour l’égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées” de 2005 et mise en application obligatoire en 2015), etc.

Une première enquête<sup>(2)</sup> auprès des professionnels franciliens a révélé une forte disparité quant à l’implication des acteurs dans le domaine du développement durable et a permis d’identifier les trois principaux freins rencontrés : les moyens financiers, le déficit d’information sur le développement durable et le manque de temps. À l’occasion de cette enquête, les opérateurs du tourisme franciliens ont, dans leur grande majorité, exprimé un besoin en termes de recensement de prestataires et d’outils leur permettant de démarrer ou de renforcer leur démarche en faveur d’une gestion plus “durable” de leurs entreprises.

Une enquête qualitative d’une plus grande envergure, menée auprès de l’ensemble des acteurs touristiques représentatifs de tous les sous-secteurs et segments (hébergement, musées et monuments, activités de loisirs, excursionnistes, autocaristes, taxis, cafés et restaurants, etc.) permettra de répondre au plus près aux attentes et aux besoins exprimés par les opérateurs touristiques eux-mêmes. Afin de bien connaître ces attentes et besoins des acteurs touristiques, dont seulement une très petite partie s’engage pour l’instant sur la voie du développement durable (moins de 2 % des établissements hôteliers franciliens arborent un écolabel), une enquête préliminaire sur la thématique précédera le montage d’un centre de ressources. Cette enquête permettra également d’identifier les acteurs les plus “mûrs” ou les plus intéressés par une participation à notre futur dispositif d’accompagnement.

En effet, à l’heure actuelle, l’offre sur le marché n’est pas recensée, qu’il s’agisse des prestations en matière de formation, des diagnostics énergétiques et environnementaux ou des démarches de labellisation, des architectes et des assistants à maîtrise d’ouvrage qualifiés pour accompagner les opérateurs touristiques dans leur démarche d’écoconstruction ou de transformation... Centraliser les informations relatives aux prestataires et fournisseurs ou aux aides financières (publiques et privées) permettrait au tourisme francilien d’engager des actions “durables” d’une manière plus efficace et plus rapide.

Ces premières actions visent à augmenter la masse critique de l’offre durable, ce qui permettra, à moyen terme, de la promouvoir. Afin d’atteindre un nombre significatif d’établissements engagés dans une démarche de développement durable, le soutien des collectivités territoriales et des institutions chargées du tourisme est indispensable. Les enquêtes menées respectivement en Europe et en France témoignent de l’efficacité des démarches collectives. Fédérer et accompagner les acteurs touristiques de la destination dans leurs

(2) Enquête réalisée dans le cadre de l’étude de benchmark des démarches de développement durable des villes en Europe. Lire en page 81 de cet ouvrage l’article d’Olivier Petit et Samuel Couteleau.

démarches en faveur du développement durable et inciter les autres d'y adhérer représente la clef de voûte de cette stratégie.



Outre les deux chantiers décrits précédemment, de nombreuses autres réflexions et actions viendront renforcer le positionnement volontaire de la région et du CRT en matière de développement durable. Dans le cadre du Plan de réduction des déchets en Île-de-France (Predif), le CRT se charge de piloter les actions de prévention auprès des visiteurs de la destination, ainsi qu'auprès des professionnels du secteur du tourisme d'affaires. Cette démarche représente la troisième action spécifique et exemplaire de l'implication du tourisme en faveur du développement durable au sein de la stratégie régionale du tourisme et des loisirs 2011-2016.

Par ailleurs, un travail d'envergure a été entamé sur les métiers du tourisme qui s'inscrit, sous forme de volet spécifique, dans le cadre du schéma régional des formations adopté par la région en 2007. Valoriser les métiers de service à travers, notamment, le renforcement de la formation, contribue grandement à l'amélioration de la qualité globale de la destination. Cette stratégie visant à renforcer la qualité des emplois touristiques, qui se traduit par des métiers valorisés et des personnels bien formés, s'inscrit également dans le volet social-sociétal de l'approche touristique durable.

Enfin, le CRT Paris - Île-de-France, à travers sa participation à la réflexion relative à la refonte des subventions du conseil régional en matière de tourisme, apportera également ses réflexions permettant, notamment, l'inscription du principe d'écoconditionnalité dans l'ensemble des aides régionales.

L'avenir de la destination Paris - Île-de-France passe par l'amélioration permanente de la qualité des prestations et des services touristiques qu'elle délivre à ses visiteurs. La formation et la fidélisation des salariés, d'un côté, et l'intégration des mesures de respect de l'environnement, de l'autre, constituent les piliers d'une telle démarche.

S'engager dans une démarche de développement durable est le moyen le plus pertinent d'atteindre un niveau important de qualité, indispensable à l'avenir de la destination Paris - Île-de-France comme référence internationale. ○