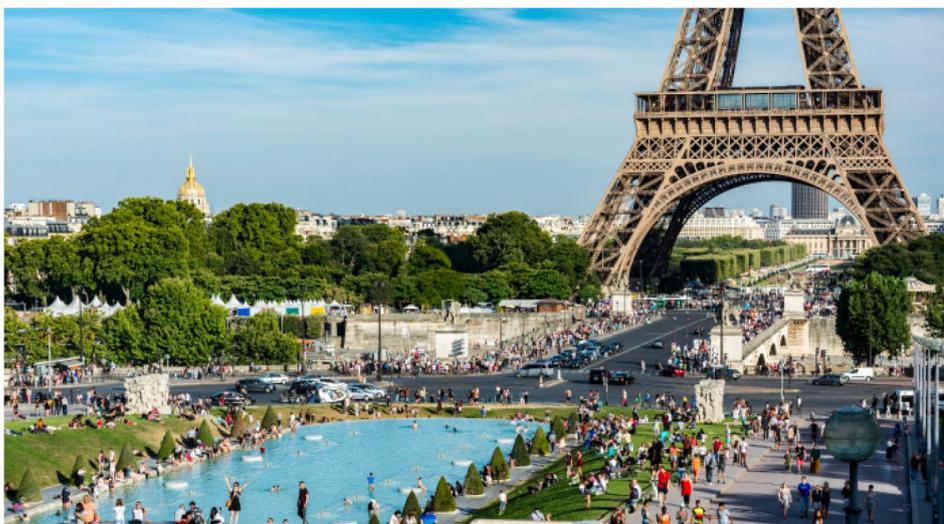




GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Dossier de presse

7^e Conseil interministériel du tourisme

7 mai 2024

Édito du Premier ministre



Gabriel ATTAL
Premier ministre

Mesdames, Messieurs,

La France, c'est une Histoire, une culture, des terroirs. Ce sont des villes et des villages, qui disent chacun une part de qui nous sommes. Ce sont des littéraux, des vallons, des plaines et des montagnes, qui émerveillent toutes celles et ceux qui y passent.

Je le crois profondément, la France est le plus beau pays du monde. Chacune de ses routes est une découverte. Chacun de ses recoins est une émotion. Et cette conviction, je sais qu'elle est partagée, largement, tant les visiteurs du monde entier se pressent pour visiter notre pays. Le tourisme, c'est un des visages les plus brillants de notre rayonnement. C'est aussi un des poumons de notre économie, qui connaît une véritable renaissance.

En 2020, la pandémie aurait pu mettre à bas le secteur, particulièrement touché par les conséquences des restrictions. Mais grâce à l'engagement remarquable des professionnels et à l'accompagnement exceptionnel de l'Etat, le secteur du tourisme a su traverser l'épidémie. Ce ainsi plus de 45 milliards d'euros qui ont été mis sur la table avec des prêts garantis par l'Etat, et près de 2 milliards de financements via le plan Destination France, sans compter le Plan Montagne.

Le Gouvernement n'a pas ménagé ses efforts pour que le secteur touristique se maintienne. J'en suis fier. C'est aussi cela qui a permis le rebond remarquable du secteur depuis la fin de l'épidémie.

Dans ce contexte, la réunion de ce comité interministériel pour la première fois depuis 4 ans est un signe fort. Celui de la reconnaissance et du soutien constant de l'Etat et du Gouvernement, aux acteurs du tourisme. Celui de la préparation de l'avenir, alors que le secteur est à un tournant de son histoire, en matière de durabilité, d'innovation, de numérisation. Et pour réussir à rester à la proue, nous devons appréhender ensemble les transformations à mener. En matière de financements, de réglementations et de gouvernance, ce comité interministériel sera l'occasion d'avancer et de porter des solutions nouvelles.

C'est aussi l'occasion de faire le point et de montrer notre préparation et notre détermination communes à la veille des Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024. Pendant les Jeux, le monde entier aura le regard tourné vers notre pays. Et notre savoir-faire, notre capacité à accueillir des visiteurs venus du monde entier sera la vitrine d'un art de vivre à la Française, que le secteur du tourisme incarne comme personne.

16 millions de touristes sont attendus pour participer à la fête et célébrer les performances des athlètes olympiques et paralympiques : nous sommes attendus, mais nous sommes prêts.

Ces Jeux sont un moment important, mais ils doivent aussi être un accélérateur et donner au monde l'envie de revenir en France et de la découvrir, d'en découvrir tous les territoires – pas seulement notre capitale.

Je n’imagine pas la France sans le tourisme. Et grâce à ce comité interministériel, nous allons continuer à en construire l’avenir.

Édito de la Ministre chargée du tourisme



Olivia GREGOIRE
Ministre chargée des
Entreprises, du Tourisme et de
la Consommation

Mesdames, Messieurs,

Après une année 2023 remarquable pour le secteur du tourisme, il est temps de dresser le bilan de notre action en faveur du tourisme français tout en se projetant sur les 10 prochaines années. Grâce au plan « Destination France » et aux nombreuses actions que nous menons, notre secteur touristique a non seulement surmonté les défis liés à la pandémie de COVID-19, mais il se transforme également en profondeur pour mieux répondre aux attentes des voyageurs d'aujourd'hui et de demain. Ces efforts ont porté leurs fruits : en 2023, la France a conforté sa place de première destination touristique mondiale, avec des chiffres de fréquentation en nette hausse par rapport à l'année précédente. Ces résultats positifs témoignent de la résilience et du dynamisme de notre secteur touristique, véritable phare de notre économie.

Pour continuer à renforcer le secteur, nous travaillons sur plusieurs fronts : la formation et le recrutement des professionnels du secteur, le renforcement des moyens dédiés au tourisme social, la transition écologique et numérique du secteur, son ouverture aux personnes handicapées et enfin la promotion de la Destination France en vue des Jeux Olympiques et Paralympiques. De nombreuses initiatives ont ainsi vu le jour, allant de la digitalisation des services touristiques au renforcement de l'attractivité de nos entreprises et start-ups. Ces innovations ont permis d'enrichir notre offre et de renforcer l'attractivité de nos destinations soumises à une concurrence internationale accrue.

Ne nous reposons pas sur nos lauriers. L'année 2024 s'annonce exceptionnelle, avec l'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris. Cet événement planétaire sera l'occasion de démontrer au monde entier la vitalité de notre savoir-faire touristique tout en renforçant notre position de leader mondial. Nous sommes mobilisés depuis 7 ans pour préparer cet événement et accueillir le monde entier dans les meilleures conditions. Des investissements ont été réalisés pour assurer l'accueil des touristes et renforcer la qualité des transports, et une sécurité renforcée sera mise en place tout au long de la compétition. Nous sommes convaincus que les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris seront une réussite et qu'ils contribueront à faire de l'année 2024 une année de records pour le tourisme français. Nous sommes prêts à relever ce défi et à faire rayonner notre pays dans le monde entier.

Ensemble, poursuivons nos efforts pour faire du tourisme français un modèle d'innovation, d'inclusion et de durabilité, et pour offrir à tous les voyageurs des expériences inoubliables au cœur de nos régions.

Ce comité interministériel du tourisme, qui n'a pas été tenu depuis 4 ans aujourd'hui est un signe fort pour le secteur, à l'aube des Jeux Olympiques et Paralympiques.

Sommaire

Édito du Premier ministre.....	3
Édito de la Ministre chargée du tourisme.....	5
Sommaire	6
I. Un tourisme en pleine croissance.....	7
1. Un secteur massivement accompagné par l'État durant la crise et ayant démontré sa capacité de résilience	8
2. Une France toujours plus attractive.....	10
II. Un tourisme en pleine mutation	11
1. Une mise en lumière de l'attractivité des emplois et formations du secteur	12
2. Un renforcement des moyens dédiés au tourisme social.....	13
3. Une démocratisation et une valorisation du tourisme de savoir-faire	14
4. Une accélération des actions tenant au tourisme durable	15
5. Digitalisation du secteur touristique.....	16
6. Promotion et attractivité de la Destination France	17
7. Un enrichissement des données touristiques.....	18
III. Les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024	19
1. Un nombre important de visiteurs attendus	20
2. Des opportunités économiques pour les entreprises	21
3. Qualité de l'accueil.....	22
IV. ANNONCES	26

I. Un tourisme en pleine croissance

Durement affecté pendant la crise du Covid-19, le **secteur touristique français a su démontrer sa capacité d'adaptation** grâce à l'action de ses acteurs et de l'Etat, lequel a déployé d'importantes mesures d'aides et de soutien.

La France a su conserver sa position de première destination touristique mondiale, soutenue dans un premier temps par ses clientèles domestiques et européennes, puis américaines, avant d'assister à un retour progressif des clientèles plus lointaines, notamment asiatiques.

La croissance du secteur se poursuit en 2024, à l'aube de l'organisation d'évènements internationaux majeurs, tels que notamment le 80^e anniversaire du Débarquement, les Jeux Olympiques et Paralympiques, l'année franco-chinoise du tourisme culturel, le Sommet de francophonie et les 150 ans de l'impressionnisme, en attendant la réouverture de la cathédrale Notre-Dame.

1. Un secteur massivement accompagné par l'État durant la crise et ayant démontré sa capacité de résilience

Un appui massif de l'État lors de la crise

Particulièrement affecté par la crise sanitaire, le tourisme a bénéficié d'un soutien massif en termes d'aides, tant par rapport aux autres secteurs économiques, que vis-à-vis d'autres pays dans le monde.

Quelques chiffres entre 2020 et 2021¹ :

- Mobilisation par l'État de **45,5 Mds€ d'aides directes** (dont 17,2 Mds€ pour le fonds de solidarité, 10,6 Mds€ pour l'activité partielle et 13,7 Mds€ pour les prêts garantis par l'État).
- Le secteur de l'hôtellerie-café-restauration a concentré 24 % des aides à l'activité partielle, contre 16 % pour le commerce et 12 % pour l'industrie.
- **98 % des entreprises** du secteur ont reçu au moins une aide.
- Compensation de 88 % des pertes d'excédent brut d'exploitation et 25,8 % de la perte de chiffre d'affaires du secteur.

Un accompagnement de l'État dans la structuration de l'écosystème post crise

Dans la continuité de ces aides d'urgence, le plan Destination France annoncé en novembre 2021 a mis en place des solutions de financements à long terme déployées par Bpifrance et la Banque des Territoires destinés à accompagner la transformation des entreprises du secteur jusqu'en 2024. Sur les années 2021 à 2023 :



- **1,2 Md€ de financement** (investissement et prêts) mobilisés : près de 200 projets touristiques et culturels accompagnés, dont **35 M€** en soutien à des projets de la travel tech et **177,5 M€** pour le secteur du tourisme social.
- La Banque des Territoires est un partenaire privilégié des collectivités territoriales à travers un appui en ingénierie, notamment via le Plan Avenir Montagne et les programmes Action Cœur de Ville et Petites Villes de Demain, afin de faire du tourisme un levier d'attractivité et de cohésion territoriale.

¹ Le soutien au tourisme durant la crise sanitaire, février 2023, Cour des Comptes

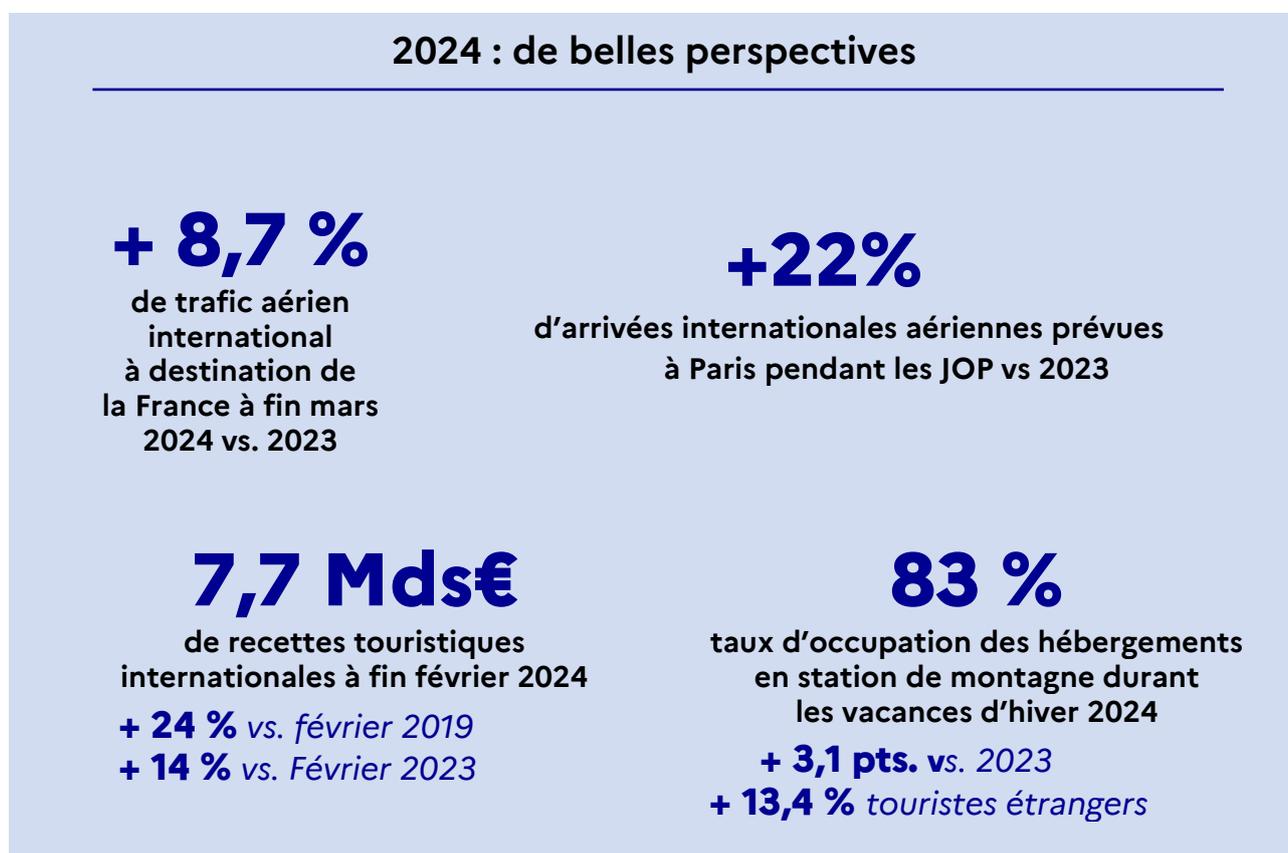
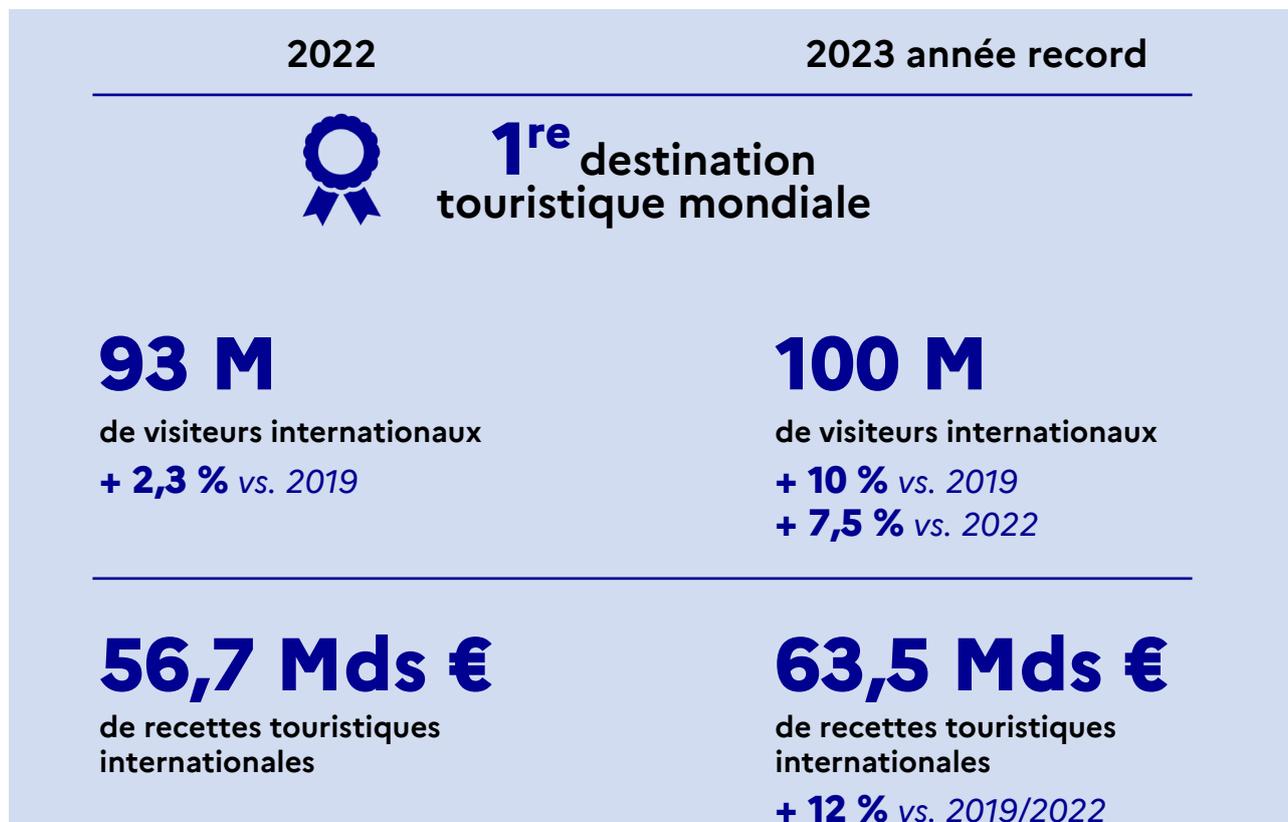


- Mobilisation de **2,5 Mds€ de financement** (investissement et prêts) soit + de **3 640 projets du Tourisme & Loisirs** accompagnés dont 870 M€ en Prêt Tourisme au bénéfice de plus de **1 715 entreprises**.
- Soutien de **12 projets innovants** (Tourism Tech) pour un montant de 10 M€ dans le cadre du Concours Innovation (I-NOV). Les technologies mobilisées et développées sur ces projets sont essentiellement l'intelligence artificielle et les technologies immersives.

Un regain des investissements touristiques

En 2023, malgré un contexte international instable, la France a su démontrer la résilience de son économie et de son attractivité vis-à-vis des investisseurs notamment internationaux. La France confirme pour la 5^e année consécutive, sa 1^e place européenne en matière d'attractivité avec 1 194 décisions d'investissements comptabilisés en 2023. **Le secteur du tourisme s'inscrit dans cette dynamique très positive avec 18,6 Mds€ d'investissements touristiques en 2022, soit + 12,7 % et 16 % par rapport respectivement à 2019 et 2021.**

2. Une France toujours plus attractive²



² INSEE, Atout France, OMT, Banque de France, Forwardkeys

II. Un tourisme en pleine mutation

Le secteur du tourisme fait face à de multiples enjeux, à la fois sociétaux, environnementaux, de formation et d'innovation. Afin de l'accompagner dans ces transformations et répondre à ces défis, l'Etat a mis en place en novembre 2021 le Plan Destination France, doté d'un budget de 1,9 Md€.

En complément de ces actions, **l'Etat a relancé, en novembre 2022, le Comité de Filière du Tourisme**, réunissant 150 acteurs publics et privés du secteur autour d'une nouvelle approche de co-construction des politiques touristiques de la France et de déploiement au plus près des enjeux terrain. Plusieurs groupes de travail co-pilotés par l'Etat planchent ainsi sur la construction de feuilles de route ambitieuses en matière de tourisme durable, d'innovation, de tourisme d'affaires, de simplification normative, de formation et de rénovation du patrimoine.

1. Une mise en lumière de l'attractivité des emplois et formations du secteur

Instauration et pérennisation d'une Semaine des métiers du tourisme

Sous l'impulsion de la ministre Olivia Grégoire, la Direction générale des entreprises a mis en place en 2023 la « Semaine des métiers du tourisme », destinée à mettre la lumière sur les formations et métiers du tourisme, en appelant, sur l'ensemble du territoire, les entreprises, organismes de formations, sites culturels et touristiques, etc., à ouvrir leurs portes aux jeunes générations et demandeurs d'emplois.

De nombreux partenaires de renom se sont engagés avec l'Etat dont le Château de Versailles, la Monnaie de Paris, Accor, Disney, SCNF, Air France, Aéroport de Paris, etc. Après une 1^e édition à succès en 2023, avec 1 339 évènements organisés, la 2^e édition, organisée en mars 2024, a pu confirmer la pertinence et l'attachement des professionnels à ce rendez-vous national.

- **2 300** évènements organisés sur le territoire par **771 professionnels du tourisme** (+ 72 % par rapport à la 1^e édition).
- **37 800** demandeurs d'emploi présents aux seuls évènements déployés par France Travail.
- Un évènement national à Bercy rassemblant plus de **1000 scolaires** (+ 100% par rapport à la 1^e édition), sous le parrainage du chef Mory Sacko.

Structuration des formations du tourisme et création d'un réseau des écoles universitaires du tourisme

Le plan Destination France a permis de structurer et renforcer une offre de formation « tourisme », destinée aux profils qualifiés et intégrant ainsi des diplômes allant jusqu'au Master. Le plan a favorisé la création du [Réseau des écoles universitaires du tourisme](#), consortium regroupant 6 universités dont celles d'Angers, Gustave Eiffel, Paris 1 Panthéon Sorbonne, Toulouse-Jean, Jaurès, Côte d'Azur et Savoie Mont-Blanc qui forment chaque année plus de 6000 étudiants.

- **7 300 places** de formation **BTS** « Tourisme » en 2022 (+ 30% vs. 2019).
- **77 000** candidatures en formation **BTS** « Tourisme » en 2022 (+ 5 % vs. 2019).
- **+ 800 places** en **Licence et Master** « Tourisme » en 2022-2023, contre 400 initialement prévues entre 2022 et 2024.

Déploiement de guichets saisonniers au sein des régions et départements

Le Gouvernement a structuré le [plan relatif aux travailleurs saisonniers du tourisme](#), annoncé en mai 2023, comprenant le déploiement de guichets saisonniers au sein des régions et des départements, qui ont pour fonction d'aiguiller les démarches des saisonniers dans différents domaines de leur vie personnelle, administrative et professionnelle. Ils favorisent un accès lisible et facilité aux informations tenant à la recherche d'emploi et de logement ainsi qu'aux solutions de mobilité. L'ouverture d'*a minima* 100 guichets sur le territoire est prévue d'ici 2025.

- **59 guichets en place dans 6 régions et 26 départements.**
- **63 guichets en cours de déploiement d'ici fin 2024.**

2. Un renforcement des moyens dédiés au tourisme social

Environ trois français sur dix ne partent pas en vacances pour des raisons principalement financières. Le Gouvernement a ainsi mis en place, via l'Agence Nationale des Chèques Vacances, un programme destiné à soutenir financièrement le départ en vacances de 50 000 jeunes et 100 000 seniors ultramarins en situation de précarité par an, et ce d'ici 2025. Cet objectif a été dépassé dès 2023 avec, depuis sa mise en place, plus de 200 000 départs de jeunes et seniors.

- **+ de 350 000 bénéficiaires** des programmes d'action sociale de l'ANCV en 2023 (+ 11 % vs. 2022), dont près de 38 000 jeunes et 87 000 seniors.
- **près de 320 M€ déployés** par la banque des territoires pour soutenir la rénovation des sites du tourisme social et accompagner les opérateurs du tourisme social : + de 9 500 lits créés ou maintenus.

3. Une démocratisation et une valorisation du tourisme de savoir-faire

Le tourisme de savoir-faire est un levier de développement et d'attractivité pour les entreprises et les territoires. Aujourd'hui, plus de 3 500 entreprises sont ouvertes au public (+ de 75 % vs.2019), aussi bien dans l'artisanat que dans l'industrie et le public est au rendez-vous avec 20 millions de visiteurs par an (+de 40 % vs. 2019).

- Avec un soutien de 1,5 M€, 10 conventions Etat-Régions signées en août 2023 : objectif d'ouverture de plus de 300 nouvelles entreprises au tourisme d'ici fin 2025.
- Mise en place d'une **Stratégie nationale en faveur des métiers d'art : objectif de 2 500 entreprises labellisées « Entreprise du patrimoine vivant » en 2025.**

4. Une accélération des actions tenant au tourisme durable

Fonds tourisme durable

Le plan Destination France a mis en place un Fonds Tourisme Durable de 74 M€, déployé avec l'ADEME, ayant vocation à soutenir les acteurs de l'hôtellerie et la restauration (PME – TPE) dans le financement de diagnostics environnementaux ou bien encore de certains travaux de mise aux normes environnementales, etc.). Le fonds vise également à accompagner les entreprises et collectivités territoriales s'engageant dans une démarche de *slow* tourisme.

- Accompagnement des acteurs de l'hôtellerie et de la restauration : **4 439 diagnostics gratuits** réalisés et **2 921 bénéficiaires** accompagnés financièrement dans la réalisation de leurs investissements.
- Accompagnement des projets liés au *slow* tourisme : **120 projets soutenus financièrement**.

Gestion des flux touristiques

Pour faire face aux pics de fréquentation, le Gouvernement a lancé en juin 2023 une [stratégie nationale de gestion des flux touristiques](#), avec pour objectif de préserver l'équilibre entre attractivité locale, protection des lieux et amélioration de l'expérience visiteur. Cette stratégie, dont le déploiement est prévu jusqu'en 2025, vise notamment à sensibiliser les professionnels du tourisme et usagers au sujet de la gestion des flux touristiques, soutenir financièrement et accompagner les territoires et sites touristiques dans la mise en place d'une stratégie liée à la gestion des flux.

- **2,2 M€** déployés en octobre 2023 par Atout France pour accompagner financièrement les territoires et sites touristiques dans l'optimisation de leur stratégie de gestion des flux (stratégie d'aménagement, formation des équipes, stratégie de communication et de sensibilisation, etc.). **25 lauréats sélectionnés et accompagnés** dont notamment les Iles du Ponant, les Falaises d'Etretat Côte d'Albâtre, le Parc Naturel des Volcans d'Auvergne, le Parc National des Calanques, le Mont Saint-Michel, etc.
- **D'ici fin 2024, mise en place d'un observatoire national des flux touristiques**. Discussions en cours avec : des acteurs du comptage des flux (Affluences, Outdoorvision, etc.) et des sites touristiques (sites du Centre des monuments nationaux, musées, sites naturels, etc.).
- **En juin 2024**, seront publiés un **vade-mecum** des bonnes pratiques en matière de gestion des flux et **des capsules de formation** à destination des professionnels du tourisme.
- **A l'été 2024**, lancement d'une action de sensibilisation auprès des influenceurs sur le marché domestique.

5. Digitalisation du secteur touristique

Sensibilisation du grand public aux enjeux de numérisation du secteur touristique

Le plan Destination France a permis de financer **une saison de l'émission « Connecte ta boîte » sur RMC** focalisée sur le tourisme. Ce programme, suit le parcours d'entrepreneurs français qui entament leur transition numérique avec l'aide d'experts du numérique. En mettant en lumière les avantages tangibles et immédiats de la numérisation, l'émission vise à inspirer d'autres entrepreneurs français du secteur à franchir le pas vers la transformation numérique de leur activité.

+ 2,8 M d'auditeurs pour les 3 épisodes confondus

Accompagnement « sur mesure » dans la transformation numérique

En 2022 et 2023, 10 000 diagnostics d'aide à la numérisation pour les TPE/ PME ont été proposés aux entreprises du secteur HCR par les chambres de commerce et d'industrie et les chambres des métiers de l'artisanat. Ils ont permis à ces entreprises de faire un état des lieux de leurs besoins et de leur maturité en matière d'usages du numérique, pour ensuite mettre en place des actions en place.

- Déploiement par Atout France de **3,2 M€** afin d'aider les professionnels du tourisme dans leur stratégie numérique (visibilité numérique, stratégie Internet et réseaux sociaux, moyens d'action pour leur marketing digital en France et à l'international).
- **300 destinations et entreprises accompagnées** dont les membres de l'association des châteaux de la Loire, des Entreprises du Voyage, l'Association nationale des territoires touristiques, la Fédération des Parcs naturels régionaux de France, France Vélo Tourisme, Les plus beaux villages de France, Réseau des Grands Sites de France, Sites & Cités remarquables de France, Association Française des Maîtres Restaurateurs, Fédération Vignobles et Découverte, etc.

Mise en place d'un programme inédit : France Tourisme Tech

Piloté par la Direction générale des entreprises, sous l'égide de la ministre Olivia Grégoire, le [programme France Tourisme Tech](#) est le premier programme visant à faire émerger des champions français de la *travel tech*. Ce programme vise à accompagner annuellement et « sur-mesure » une dizaine de start-ups. **37 partenaires** publics et privés, comprenant des grands groupes, des investisseurs et des acteurs institutionnels, sont impliqués dans l'accompagnement de ces pépites (Accor, Bpifrance, Banque des territoires, Aéroport de Paris, Air France, B&B Hotels, Unibail Rodamco Westfield, Vinci Concessions etc.).

Depuis novembre 2023 :

- 67 partenaires et lauréats et 250 participants dans les *learning expedition* organisées par les grands groupes partenaires, qui ont vocation à présenter la stratégie innovation, les métiers et les cas d'usage sur lesquels les start-ups peuvent être forces de propositions
- Augmentation du nombre de (i) partenaires, passant de 26 à 37, (ii) de grands groupes, passant de 12 à 20 et (iii) d'institutionnels passant de 12 à 15 ;
- 60 mises en relation stratégiques entre les start-ups lauréates, les directions innovation de grands groupes/commanditaires publics et les fonds d'investissements.
- 20 mises en relation lauréats x investisseurs.
- Plus de 15 expérimentations en cours entre les lauréats et partenaires du programme.

6. Promotion et attractivité de la Destination France

Sommet Destination France

Le Président Emmanuel Macron et les ministres Bruno Le Maire et Olivia Grégoire ont reçu, le 11 janvier, des chefs d'entreprises et décideurs des plus grands groupes internationaux et français du secteur du tourisme à l'occasion du [Sommet Destination France](#) au château de Chantilly. Le Sommet a été l'occasion de présenter la politique de réarmement économique et d'attractivité menée par le Président de la République, avec pour objectif de maintenir la 1^e place en matière de destination touristique dans le monde.

- **200 chefs d'entreprises et décideurs de grands groupes, dont 59 PDG étrangers** (x3 vs. 1^e édition) ;
- **70 rencontres bilatérales** (B2B et B2G) ;
- **83 % des invités** estiment que ce sommet a amélioré leur perception de la France et de son environnement économique.

Aide fiscale à l'investissement dans le tourisme en outre-mer prolongée jusqu'à fin 2029

Les dispositifs d'aide fiscale destinés à l'investissement dans le secteur du tourisme en outre-mer ont été prorogés en 2023 jusqu'au 31 décembre 2029, afin d'encourager les investisseurs souhaitant engager des projets favorisant le développement de l'offre touristique. La loi de finances pour 2024 renforce cette aide en faveur du verdissement du secteur. Elle vise notamment à soutenir la construction, mais aussi la rénovation des hébergements touristiques et la réhabilitation de friches industrielles en structure hôtelière.

7. Un enrichissement des données touristiques

Le Data-Hub de la filière tourisme, France Tourisme Observation (FTO), est développé par Atout France dans le cadre du plan Destination France, en partenariat technique et financier avec l'Etat, ADN Tourisme, de nombreuses filières et la Banque des territoires. Il s'agit du premier outil étatique en France contenant des données touristiques, lequel a été enrichi depuis 2021.

Il met aujourd'hui à disposition à tout moment des acteurs touristiques de nombreux indicateurs analysant la conjoncture touristique et l'évolution des attentes clientèles qui sont mises à jour de façon hebdomadaire ou mensuelle, selon la nature de la donnée : **fréquentation (hôtellerie, hôtellerie de plein air, locatif), intentions de séjour des Français et des voyageurs internationaux, arrivées et réservations aériennes, emplois.**

De nouveaux observatoires thématiques seront disponibles d'ici la fin de l'année portant sur les **dépenses des clientèles internationales, la satisfaction des visiteurs et l'impact environnemental de l'activité touristique sur les territoires afin d'accélérer la transition durable du tourisme français (publication du Tableau de bord « Tourisme durable »).**

France Tourisme Observation, compte d'ores et déjà **120 partenaires utilisateurs** (CRTs, CDTs, OT, acteurs institutionnels, ministères, filières et entreprises) cofinçant la plateforme afin de disposer d'indicateurs pertinents pour les différentes échelles territoriales et par filière. Au fur et à mesure que FTO va s'enrichir, le comité stratégique du data hub va définir les données réservées aux partenaires avec accès payants et celles qui pourront être mises en accès gratuit.

III. Les Jeux Olympiques et Paralympiques 2024

Entre le 8 mai, date du lancement du Relais de la Flamme, et le 8 septembre 2024, jour de la cérémonie de clôture des Jeux paralympiques, la France, ses savoir-faire et son patrimoine seront l'objet de tous les regards. La réussite des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 reposera non seulement sur l'excellence des compétitions sportives, mais également sur la qualité de l'accueil et la sécurité offertes aux millions de visiteurs attendus.

Avec des millions de visiteurs cumulés pour les Jeux sur le territoire national, et des investissements majeurs dans les infrastructures de transport et les dispositifs de sécurité, la France se prépare à accueillir cet événement d'envergure mondiale. L'État, ses opérateurs, les collectivités territoriales et les acteurs du secteur du tourisme se mobilisent pour mettre au point des solutions d'accueil innovantes, durables et inclusives et ainsi promouvoir une offre d'excellence à la française.

1. Un nombre important de visiteurs attendus

Jeux olympiques	Jeux paralympiques	Dépenses
<p>11,3 M de visiteurs pour les Jeux Olympiques, dont 86,7 % de français :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4,5 M de visiteurs français (hors Franciliens) • 5,3 M de visiteurs franciliens • 1,5 M de touristes étrangers, soit un volume équivalent à celui observé à cette période pendant un été normal • Top 3 des visiteurs internationaux : Royaume-Uni, États-Unis et Allemagne 	<p>4 M de visiteurs pour les Jeux Paralympiques, dont 90 % de visiteurs français :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1,5 M de visiteurs français (hors Franciliens) • 2,1 M de visiteurs franciliens • 400 000 touristes étrangers 	<p>3,5 Mds € de dépenses (hors billetterie) effectuées pendant les Jeux par les touristes sur le territoire francilien, contre 5,4 Mds € pendant un été normal (1^{er} juillet – 15 septembre).</p>

2. Des opportunités économiques pour les entreprises



5 milliards
d'euros de marchés lancés
par Paris 2024 et
la SOLIDEO



- 770 appels d'offre
- + de 88 % de fournisseurs français



Typologie des entreprises attributaires des marchés

- 79% TPE-PME
- 14% ETI
- 304 entreprises de l'économie sociale et solidaire (ESS) mobilisées



+ 181 000 personnes

ont travaillé directement pour l'organisation des Jeux entre 2018 et 2024 dont 61 800 pour le tourisme

- **2 874 641 heures d'insertion** comptabilisées sur les ouvrages olympiques en mars 2024.

3. Qualité de l'accueil



Qualité de l'accueil dans les gares

Acheminement d'environ 800 000 personnes par jour, 600 000 spectateurs (500 000 en Ile-de-France) et 200 000 accrédités, vers les sites de compétitions.



L'extension de l'offre de transport collectif existant via :

- Prolongement de la ligne de métro 14 au nord jusqu'à Saint-Denis Pleyel et au Sud jusqu'à l'aéroport d'Orly : fin juin 2024 ;
- Prolongement du RER E à l'ouest avec les nouvelles gares de Porte Maillot, La Défense et Nanterre, ouvertes au public : à partir du 6 mai 2024.
- Prolongement du tram T3b jusqu'à porte Dauphine : 5 avril dernier.



Une offre de transport accessible et adaptée :

- **1000 taxis** accessibles aux personnes à mobilité réduite ;
- 100 % des lignes de bus parisiennes, des rames et stations de tramway, des gares de RER, accessibles



Qualité de l'accueil dans les aéroports

- 188 sas parafe à l'été 2024 vs 121 à l'été 2023 au total à Paris-CDG et Paris-Orly
- Diminution du temps d'attente lors du passage au contrôle avec le déploiement de nouveaux scanners sûreté 3D permettant de ne pas retirer les équipements électroniques et liquides du bagage cabine.
- 1 500 volontaires du groupe Aéroport de Paris et 1 000 volontaires de Paris 2024 présents au sein des aéroports parisiens pour accompagner les visiteurs.
- 100% des collaborateurs du Groupe ADP seront formés d'ici les Jeux à l'accueil des personnes en situation de handicap.
- Traitement accéléré des athlètes : enregistrement anticipé des bagages « hors format » pour les athlètes directement au village Olympique et création de deux zones (« bagages factories ») dédiées au contrôle et stockage de l'ensemble des bagages pré-enregistrés.



Renforcement des mobilités douces

- 100% des sites franciliens seront desservis en transports en commun et accessibles à vélo, à l'exception de Villepinte.
- + de 400 km de réseau cyclable olympique



Moyens de sécurité renforcés

Des moyens humains inédits : 35 000 policiers et gendarmes mobilisés chaque jour sur l'été 2024, avec un pic à 45 000 le jour de la cérémonie d'ouverture des Jeux, auxquels s'ajouteront 18 000 militaires et 18 000 agents privés **déployés quotidiennement pour la sécurisation des sites de compétition et renforts d'une quarantaine d'équipes militaires étrangères.**

Exemples de dispositifs mis en place pour l'accueil des délégations et des visiteurs

Accor, partenaire des JOP 2024 :

- **Plus de 1 700 hôtels** sous enseignes Accor **en France**, dont **650 répartis sur les villes hôtes de Paris 2024** ;
- Gestion de **15 000 lits répartis au Village Athlètes & au Village Médias** ;
- **700 personnes mobilisées sur les deux Villages**, dont plus de **300 recrutées par Accor** ;
- **100 % du personnel** engagé sur les deux **villages formé par l'Accor Academy** ;
- Développement de solutions accessibilité dans les hébergements ;
- Utilisation de ResaEvents, filiale du Groupe Accor pour gérer le dispositif d'hébergement des JOP 2024.

Airbnb, partenaire des JOP 2024 :

- **27M€ dans le renforcement des effectifs du service clients** : formation de 2 400 agents francophones et anglophones, disponibles 24h/24.
- Guide qui sera transmis - traduit dans de nombreuses langues - à tous les voyageurs séjournant avec Airbnb pendant l'évènement.

My Paris je t'aime

Dans une dynamique collective, Paris je t'aime présente le **Manifeste de l'hospitalité**, Avec plus de 1 600 signataires de ce Manifeste, l'hospitalité devient l'engagement de tous : les acteurs du tourisme, les organisations touristiques, les pouvoirs publics. Ce Manifeste propose des engagements concrets en 2024, déclinés autour de 3 axes : (i) Accompagner la transition écologique de la destination, en contribuant à un tourisme positif, responsable et inclusif, (ii) Optimiser le parcours visiteur et redonner du sens au terme « hôte » et (iii) Favoriser l'écosystème local, développer l'interaction avec le tissu local, le lien avec le territoire.

En droite ligne avec le Manifeste de l'hospitalité, Paris je t'aime met en un web app bilingue, **MyParisjetaime**, pour faciliter le parcours et l'expérience du visiteur. Cette application est pensée comme un véritable compagnon de séjour des visiteurs, permet la géolocalisation et propose une offre touristique et des services adaptés à proximité. À l'occasion des Jeux olympiques et paralympiques 2024, l'utilisateur pourra trouver les lieux de compétitions et de célébrations ainsi que les événements liés à l'Olympiade Culturelle.

Valorisation de la gastronomie

- Sous l'égide d'Olivia Grégoire, 22 lauréats ont été sélectionnés par un jury national piloté par Atout France afin de démontrer la créativité du savoir-faire culinaire national et l'excellence des productions locales, à travers l'organisation d'évènements gastronomiques totalement inédits ou réinventés sur le territoire hexagonal et Outre-Mer. Ils bénéficieront d'un appui financier pouvant aller jusqu'à 100 000 euros.
- Plus de 500 000 visiteurs français et étrangers sont ainsi attendus - du 8 mai au 8 septembre prochains - pour fêter la gastronomie française. Le coup d'envoi sera donné le 8 mai, lors de l'arrivée de la flamme Olympique à Marseille.

Le Parcours des savoir-faire français

Action phare de valorisation des entreprises françaises d'excellence et participant également de la promotion de la destination France, le **Parcours des savoir-faire français** impulsé par la DGE s'étend sur tout le territoire pendant la période de célébrations des JOP, soit du 8 mai au 8 septembre 2024. L'ensemble des actions réalisées dans ce cadre participera non seulement à la visibilité nationale et internationale des entreprises locales, mais aussi à la promotion de leur territoire comme destination touristique.

Mis en œuvre par et avec le concours des acteurs locaux et en particulier des collectivités territoriales et de leurs opérateurs, des chambres consulaires, des organismes institutionnels du tourisme, des organisations professionnelles et bien sûr des entreprises, le **Parcours des savoir-faire français** s'articule autour de deux types d'opérations :

- « **Viens visiter mon atelier** » : les entreprises locales sont encouragées à ouvrir leurs portes aux touristes, résidents et autres visiteurs (médias, publics scolaires et étudiants...)
- « **Viens visiter mon marché !** » : les acteurs locaux sont invités à organiser des marchés, salons, foires...réunissant les producteurs, artisans, industriels du Fabriqué en France, restaurateurs locaux et institutionnels du tourisme susceptibles d'exposer et vendre leurs produits le cas échéant.

Atout France se mobilise avec « Bienvenue en France » : formation des professionnels à l'accueil

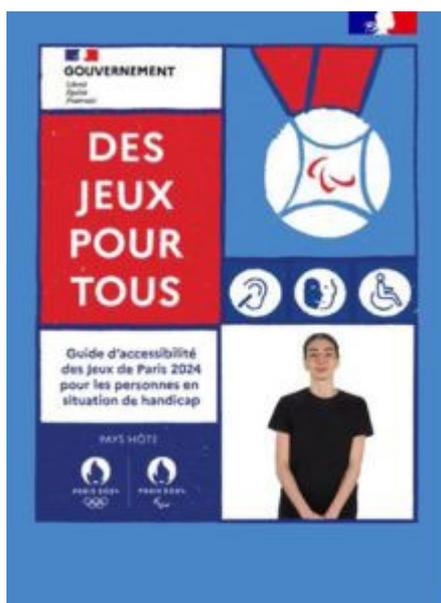
Afin de réserver un accueil exemplaire aux voyageurs du monde entier qui se rendront en France à l'occasion des compétitions olympiques, Atout France a conçu 100 vidéos « Qualité d'accueil » diffusées sur sa chaîne Youtube à partir de juin prochain et qui seront relayées auprès de nombreux réseaux : Offices de tourisme, hébergeurs, restaurateurs, commerçants, transporteurs, taxis, VTCs, etc.

Objectif : mieux connaître les bonnes pratiques en fonction des spécificités culturelles de chaque clientèle internationale. Le programme porte sur 17 nationalités étrangères avec des vidéos spécifiques pour l'accueil de personnes handicapées créées en partenariat étroit avec l'association Tourisme & handicap. L'objectif : dépasser le million de vues d'ici fin septembre 2024.

« Des Jeux pour tous », le guide de l'accessibilité des Jeux olympiques et paralympiques pour les personnes en situation de handicap

- Les Jeux ont été l'occasion d'une mobilisation inédite des acteurs du tourisme, des opérateurs de transports, du comité d'organisation et des pouvoirs publics en faveur de l'accessibilité : services d'assistance dans les gares et aéroports, déplacements en transports urbains, taxis et navettes spécifiques, files réservées, recensement des établissements (restaurants, bars, hôtels...) accessibles et accueil sur les sites de compétition.
- L'Etat a co-construit avec Paris 2024, la Ville de Paris, Ile-de-France Mobilités, ADP, RATP et SNCF, une infographie animée qui récapitule les dispositifs d'accessibilité mis en place à l'occasion des Jeux olympiques et paralympiques.
- Les principaux dispositifs déployés de la sortie de l'avion ou du train jusqu'à l'arrivée des visiteurs sur les sites de compétition, y sont décrits au sein de quatre rubriques : Préparer son voyage ; Vivre pendant les Jeux ; Accéder aux sites de compétition ; Tracer un héritage pour demain.
- Intitulé « Des Jeux pour tous », le guide est sous-titré et traduit en LSF, en FALC et en anglais. C'est une invitation lancée à toutes les personnes en situation de handicap à venir participer à la fête des Jeux et à préparer leur séjour dans les meilleures conditions.

<https://desjeuxpourtous.fr/>



IV. ANNONCES

I. Gouvernance et réglementation

Evolution de l'opérateur de l'Etat, Atout France

Le tourisme français est aujourd'hui en pleine mutation, ce qui nécessite d'engager une réflexion autour de la révision des modèles économiques mis en place par les entreprises du secteur et des outils déployés par l'Etat pour accompagner cette mutation. Ainsi, dès la fin des jeux Olympiques et Paralympiques, **la ministre du Tourisme aura mandat pour initier les travaux tenant à l'évolution des missions de l'opérateur d'Etat du tourisme, Atout France** (révision des missions, renforcement des synergies avec d'autres opérateurs, etc.). Une consultation sera initiée en septembre 2024 pour une structuration de réforme proposée par le Gouvernement fin 2024.

Révision de la réglementation tourisme

La réglementation du tourisme a été pensée il y a après de 20 ans, sans révision globale depuis et ce, malgré les mutations du secteur. Afin de l'adapter aux nouveaux défis, sera pris **début 2025 un texte législatif « tourisme » ad hoc destiné.**

II. Attractivité

Extension de la campagne nationale « *Make it iconic* » aux acteurs du tourisme

Marquer les esprits pour les inviter à choisir la France. Tel est l'objectif de la campagne internationale « MAKE IT ICONIC. Choose France » / « MARQUEZ LES ESPRITS. Choisir la France » lancée en octobre 2023 à travers le monde. Cette campagne vise à faire ressortir l'audace et l'esprit d'innovation caractéristiques de la France s'incarnant dans son dynamisme économique, son savoir-faire, sa vitalité culturelle et artistique, sa gastronomie et sa richesse touristique.

Cette campagne s'étend aux acteurs du tourisme qui y prennent part activement depuis plusieurs mois. Peuvent être cités le dispositif d'affichage exceptionnel porté avec Aéroports de Paris au moment du lancement de la campagne (à Orly et Roissy Charles De Gaulle), le travail de co-construction porté par Atout France et Netflix autour de l'iconicité française sur la plateforme ou encore les discussions en cours, pour un déploiement en 2024, avec notamment les Galeries Lafayette, GL Event, Belambra, la SNCF et Paris je t'aime.

Intégration de la thématique « tourisme » aux saisons et années croisées

Depuis 1985, les saisons et années croisées ont fait dialoguer la France avec plus de 100 pays. Centrées à l'origine exclusivement sur les arts et la culture, elles s'ouvrent aujourd'hui à l'éducation, à l'enseignement supérieur, à la recherche, au sport, à l'économie et à la gastronomie. Les saisons croisées pourront comporter des actions ciblées relatives à la promotion du tourisme culturel entre la France et les pays concernés pour lesquelles les acteurs du tourisme publics et l'Institut français se coordonneront.

Facilitation des procédures de visa

Tourisme chinois - Pour faire face à la reprise de la demande de visas pour tourisme en Chine, les effectifs des services des visas ont été augmentés en 2023 et le sont encore en 2024. **En 2023, ces mesures ont permis de traiter plus de 90 % du total de la demande chinoise** de visas déposés auprès des autorités françaises (traitement d'environ 180 000 demandes pour tourisme et plus de 60 000 visas de court séjour pour affaires). **Une nouvelle mesure sera expérimentée au premier semestre 2025 et vise, dans le portail France-Visas, une saisie et un traitement facilité des demandes de visas présentées par des groupes de touristes chinois.**

Tourisme d'affaires – Dans la lignée du rapport Hermelin, **l'objectif est de faciliter la délivrance de visas de circulation aux touristes d'affaires, tels que les visas de courts séjours à multiples entrées.** Cela permettra aux touristes d'affaires, d'une part, d'entrer et sortir du territoire français pour différents salons rendez-vous d'affaires, sans avoir à demander un visa à chaque entrée et, en continuant également à développer les partenariats avec des acteurs économiques locaux (chambres de commerce, fédérations professionnelles, etc.). Des instructions ont été données au réseau consulaire afin qu'il accorde un traitement prioritaire à ce public et des échanges sont en cours avec le programme « France-Visas », afin de mieux identifier les demandes de visa pour tourisme d'affaires sur la plateforme.

Lancement de la 3^e édition du Sommet destination France en 2025

La seconde édition du Sommet Destination France en janvier 2024 a montré l'intérêt des investisseurs étrangers pour la Destination France et ses projets d'investissements au sein des territoires sur des secteurs comme l'hébergement et la culture. **Dans ce contexte, le Gouvernement annonce la 3^e édition tournée vers la valorisation des projets touristiques régionaux.** A ce titre, la direction générale des entreprises, initiée sous l'égide de la Ministre Olivia Grégoire, un chantier pour recenser d'ici fin 2024 les projets phares d'investissements en vue de les valoriser auprès des investisseurs étrangers et poursuivre ainsi la dynamique d'attractivité de la Destination France.

Pérennisation du programme France Tourisme Tech avec une nouvelle promotion de start-ups

Depuis son lancement en octobre 2023, France Tourisme Tech a permis d'accompagner la montée en puissance de la travel tech en France, de la faire rayonner à l'international et a permis l'émergence de partenariats d'open innovation entre les start-ups du programme et grands groupes. Pour poursuivre cette dynamique de soutien à la travel tech, **le Gouvernement annonce le lancement d'un appel en mai pour recruter la seconde promotion de start-ups intégrant le programme France Tourisme Tech.**

III. Financement

300 M€ de fonds pour le secteur géré par Montefiore

En 2021, en complément des Prêts Tourisme déployés par l'Etat, la Caisse des dépôts et France Assureurs ont mis en place un fonds dédié au tourisme. Son objectif premier a été d'accompagner la relance des activités et des investissements des entreprises du tourisme. Géré par le fonds d'investissement Montefiore et doté de 180 M€, ce fonds a permis la réalisation de seize investissements entre 2021 et 2023.

Fort de son succès, un deuxième fonds tourisme sera lancé en 2024. Complémentaire de la première version, l'objectif de ce nouveau millésime est de participer à la structuration des entreprises du tourisme (TPE-PME) en leur permettant de s'adapter et répondre aux différentes évolutions structurelles du secteur (modernisation et rénovation des outils de travail, accélération de la numérisation, accélération de l'accessibilité, favoriser l'émergence de grosses PME et ETI, adaptation à la transition climatique et énergétique, etc.). Annoncé lors du Sommet Destination France le 11 janvier 2024, sa thèse d'investissement et sa structuration sont désormais achevées :

- Constitué pour une période de cinq ans, le fonds sera doté de **300 M€** et visera à accompagner environ une **vingtaine de projets d'envergure**.
- Il sera proposé à la souscription à la Caisse des Dépôts et Consignations, à l'ensemble des assureurs présents au premier fonds et à de nouveaux investisseurs français et internationaux pour lesquels Montefiore engage les démarches de prospection (Fonds Européen d'Investissements, assureurs, Fonds souverains partenaires de la France notamment). La capacité du fonds pourra augmenter, en considération des partenariats qui pourront être réalisés avec les opérateurs publics, les investisseurs privés nationaux comme étrangers ou bien encore les entreprises du secteur ;
- Une première souscription des investisseurs est prévue au second semestre 2024 et la souscription finale est prévue en 2025.

Pour consulter les détails : <https://montefiore.eu/le-fonds-tourisme-ii-gere-par-montefiore-investment-au-service-la-transformation-du-secteur-du-tourisme-en-france/>

Pérennisation des outils et accompagnement mis en place par Bpifrance et la Caisse des Dépôts, via la Banque des Territoires, à destination du tourisme

Bpifrance

- Pérennisation du dispositif **Prêt Tourisme** déployé par Bpifrance, avec l'appui de la Banque des Territoires avec une capacité supplémentaire de **400 M€ sur les deux prochaines années au bénéfice de 800 entreprises**.
- **Pérennisation du déploiement du programme d'accompagnement « Accélérateurs »** en réponse aux défis du secteur (digitalisation, tourisme durable, pérennisation des modèles de croissance...) en partenariat avec la Banque des Territoires. Après le succès des 5 premières éditions de l'Accélérateur Tourisme & Loisirs (+ de 130 entreprises accompagnées), Bpifrance prévoit d'accélérer en 2025, **une 6^e promotion de 30 nouvelles entreprises touristiques**.
- Poursuite, en partenariat avec l'ADEME, de la décarbonation du secteur et de son adaptation aux risques physiques climatiques. En complément des premiers Diags action climat (Diag Eco-Flux, Diag Décarbon'action, Diag Perf immo ...) largement mobilisés au sein de la filière, Bpifrance déploiera deux nouveaux Diag climat : **le Diag Biodiversité et le Diag Adaptation**.

- Renforcement de la thématique Tourisme dans le cahier des charges du concours Innovation I-Nov, avec une communication dédiée afin de favoriser la candidature de projets innovants spécifiques au secteur (Tourisme Tech).
- Poursuite de la collaboration avec Business France et avec le soutien du ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle et numérique, pour l'accompagnement des start-ups et PME françaises de la Tourisme tech à l'international avec le **lancement d'une mission internationale « Digitalisation du tourisme et de l'événementiel en Amérique du Nord »** après avoir réalisé début 2024 une mission en Allemagne et une autre en Europe du Sud.
- Poursuite des investissements, via les fonds dédiés au secteur du tourisme et des loisirs (FIT et FAST), visant à passer la barre des **300 entreprises investies à fin 2024** pour accélérer le développement et la transformation des acteurs. Sur la période 2024-2028, **100% des sociétés en portefeuilles seront accompagnées dans la TEE et le digital** en mobilisant notamment l'offre d'accompagnement de Bpifrance.

Banque des Territoires

- **Poursuite de l'accompagnement des collectivités territoriales dans la définition de stratégies touristiques prenant en compte les défis de l'adaptation aux changements climatiques des territoires touristiques**, notamment à travers l'élaboration de plans d'actions d'adaptation ou de schémas de résilience autour des enjeux de vulnérabilité. Cet accompagnement sera spécifiquement mené sur les littoraux, l'Outre-mer et les territoires de montagne.
- **Poursuite des investissements en fonds propres pour accompagner la transition du secteur et soutenir des projets touristiques inclusifs, digitaux et durables** sur l'ensemble des territoires, avec une priorité donnée sur la rénovation des offres et l'accompagnement à la revitalisation de destinations touristiques (petite hôtellerie de plein air, thermalisme, solutions numériques, etc.).
- Poursuite, en lien avec l'Etat, les collectivités territoriales et les acteurs économiques, des investissements permettant au **plus grand nombre de partir en vacances à travers la rénovation des offres et l'accompagnement des acteurs du tourisme social**.
- Poursuite en lien avec l'Etat, les collectivités territoriales et les acteurs économiques, des investissements en faveur de la **rénovation du patrimoine et la promotion d'offres culturelles**, notamment par l'innovation et le numérique.
- Poursuite des investissements dans des **solutions de mobilités plus durables et décarbonées pour favoriser l'accessibilité des territoires** et les destinations touristiques.
- **Pérennisation du dispositif Prêt Secteur Public Local - Cohésion Territorial Tourisme** déployé par la Banque des Territoires sur la ressource fonds d'épargne pour **financer les investissements touristiques, notamment la transition durable du secteur sur le très long terme**.

IV. Transition durable

Meilleure visibilité des outils d'aide à la transition écologique

Dès le mois de juin 2024, tous les acteurs du tourisme auront accès à une nouvelle plateforme en ligne leur permettant d'accélérer leur transition durable. Avec www.francetourismedurable.gouv.fr, Atout France (l'ADEME, ADN Tourisme, Les Acteurs du tourisme durable, la Banque des territoires, plusieurs ministères ainsi que les principales

fédérations professionnelles) met à disposition un véritable centre de ressources, où seront réunis tous les aides et outils proposés par une multitude d'organismes, mais également des solutions et bonnes pratiques déjà expérimentées dans le cadre des accompagnements en ingénierie.

En complément, la plateforme proposera un outil d'autodiagnostic gratuit permettant à chacun d'évaluer en 10 minutes son niveau de durabilité et d'avoir accès à des contenus, recommandations de solutions, parfaitement adaptés à ses besoins pour progresser avec renvoi vers les partenaires touristiques territoriaux de proximité concernés.

Accompagnement montagne

Le Conseil National de la Montagne du 2 février 2023, a été l'occasion pour l'ensemble des 6 massifs métropolitains de rappeler l'importance du programme avenir montagnes ingénierie programme et d'en demander la prolongation concernant les volets investissements et ingénierie (2 ans supplémentaires).

Le Gouvernement a annoncé le 5 juillet 2023 la possibilité d'une prolongation du programme Avenir montagnes ingénierie. Une première vague de 30 chefs de projets a été soumise au renouvellement à l'automne 2023. **La seconde vague de 31 chefs de projet sera prolongée en 2024.**

V. Jeux Olympiques et Paralympiques

Création d'un site national et étatique à destination des touristes du monde entier : France.fr

Où retrouver les informations utiles pour préparer mon séjour en France ? Comment choisir un hébergement éco-responsable ? Quelle destination privilégier ? Quel itinéraire réaliser avec ma famille ? Que faire pendant les Jeux Olympiques et Paralympiques ? C'est pour répondre à toutes ces questions qu'Atout France a entrepris une refonte complète de France.fr, dans l'objectif d'en faire le site vitrine unique de l'offre touristique française à destination des visiteurs internationaux. Une volonté de valoriser les expériences durables à vivre en France, tout en optimisant l'expérience utilisateur.

- 65 itinéraires couvrant l'intégralité des destinations et invitant à la découverte de sites peu connus ;
- Un travel planner, alimenté par l'intelligence artificielle : possibilité aux internautes de renseigner leurs critères de profil (voyage en famille, entre amis, budget...) et de voyages (dates, lieu...) pour que le site suggère un programme de séjour détaillé jour par jour (activités, restauration, hébergement etc.).
- « MarlAnne », le chatbot IA : guide virtuel, elle sera capable de comprendre et de répondre aux demandes des utilisateurs en temps réel, offrant des conseils et des suggestions personnalisés.

A des fins de visibilité, France.fr sera accessible depuis les sites d'Air France et de SNCF Voyageurs.

Renforcement et protection des consommateurs : déploiement de signal conso au sein des gares SNCF et aéroports ADP pendant les JOP.

SignalConso.gouv.fr est une plateforme qui permet de mettre en relation les consommateurs et les professionnels afin de leur signaler sous l'œil de la répression des fraudes (DGCCRF) leur problème de consommation et de rechercher un règlement à l'amiable. **Plus de 400 000 personnes l'utilisent déjà, soit via internet soit via son application téléchargeable sur smartphone.**

Dans le cadre des Jeux Olympiques et Paralympiques, une version anglaise a été mise en ligne pour aider les visiteurs non francophones qui rencontreraient des difficultés : voyage ou réservation annulée, suppléments injustifiés, prix non affichés etc.

Afin de faire connaître ce service, qui répond à la fois à un objectif de protection des consommateurs et de qualité d'accueil des touristes, des partenariats sont développés avec Atout France, la SNCF, Aéroports de Paris et plusieurs grands acteurs privés du commerce et du tourisme. A l'été, SignalConso sera déployé dans **(i) 64 gares au sein de 686 faces d'affichage dont 248 en Ile-de-France et (ii) dans les aéroports de Paris au sein des 10 espaces tourisme implantés au cœur de nos terminaux en sortie des salles de livraison bagage.**

Engagements des acteurs dans l'amélioration de l'offre touristique française

Confédération des acteurs du tourisme (CAT) - Dans l'optique des Jeux, les vingt organisations professionnelles réunies au sein de la CAT, rassemblant toute la chaîne de valeur du tourisme, ainsi que les acteurs territoriaux du tourisme regroupés au sein d'ADN Tourisme ont souhaité définir une charte d'engagements en faveur de la qualité de l'accueil et du service et d'un tourisme durable, inclusif et responsable.

Ces engagements sont également pris à l'aune de l'héritage des JOP 2024, en capitalisant sur les avancées nombreuses permises ou révélées par les Jeux, notamment dans le domaine du tourisme sportif, qui doit être consacré comme un véritable levier de croissance de l'industrie touristique française, ou encore s'agissant de la filière événementielle, qui peut bénéficier des acquis des JOP 2024 dans l'amélioration de l'expérience client, notamment pour les personnes en situation de handicap.

L'objectif de cette charte d'engagements est de renforcer l'attractivité de l'industrie touristique, des métiers qui la composent, des territoires touristiques, mais également de positionner la France comme destination touristique de premier plan en termes de qualité de service.

Consultez la charte : <https://www.acteursdutourisme.fr/charteengagementsJOP2024>

My-ParisJet'aime - En parallèle, dans une volonté d'harmonisation des initiatives, le Manifeste de l'hospitalité mis en place MyParisJeT'aime sera déployé au sein des régions, notamment avec les offices de tourisme de Lille et Marseille.

VI. Emploi

Intégration de certains métiers de l'hôtellerie et de la restauration dans la liste des « métiers en tension »

Les concertations sur l'actualisation de la liste des métiers en tension et les zones géographiques concernées, aujourd'hui fixée par arrêté du 1^{er} avril 2021, seront prochainement initiées dans chaque région dans l'optique d'une publication au mois de juillet 2024. **Dans ce cadre, une attention particulière sera portée sur les métiers du secteur HCR, sur la base des données statistiques et des besoins remontés par la DARES et France Travail.** A ce stade, sont par exemple identifiés, selon les régions, les métiers suivants : cuisiniers, serveurs de cafés restaurants, aides de cuisine, ou encore employés de l'hôtellerie.

Pérennisation de la semaine des métiers du tourisme en 2025

Instaurée en avril 2023 et reconduite en mars 2024, la Semaine des métiers du tourisme a permis de mettre en lumière la grande diversité des métiers du secteur, et ainsi de pourvoir une partie des emplois vacants et de favoriser les entrées en formation. Fort de ce succès, **le Gouvernement poursuit son objectif de reconquérir les talents dans le secteur touristique français et annonce la tenue d'une 3^{ème} édition de la Semaine des métiers du tourisme au 1^{er} trimestre 2025.**

Refonte de la Conférence des Formations d'excellence au tourisme (CFET)

Créée en 2015 par 4 ministères³, la Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Ile-de-France, et avec la contribution d'Atout France et de l'Institut Français du Tourisme, la CFET a pour ambition de renforcer l'adéquation entre les contenus des formations et les besoins des entreprises du secteur, ainsi que de promouvoir au niveau national et international les formations françaises labellisées du tourisme et de la gastronomie afin d'encourager les talents étrangers à venir étudier en France.

A ce jour, une trentaine de formations d'excellence dans le domaine du tourisme portées par une vingtaine d'établissements publics et privés ont reçu le label de la CFET.

Le Gouvernement annonce la refonte de la CFET d'ici la fin d'année 2024, selon les axes suivants :

- Renforcement des liens autour des réseaux d'écoles déjà structurés (le public réseau des Ecoles universitaires du tourisme et le réseau privé *Top French Hospitality and Tourism Schools*), des entreprises et des régions ;
- Construction d'une nouvelle feuille de route centrée sur la promotion de la formation française à l'international et la mise en œuvre de partenariats stratégiques entre le réseau académique et les entreprises.

³ Ministère de l'Europe et des Affaires Étrangères, ministère de l'Éducation Nationale, ministère de l'Enseignement Supérieur de la Recherche et de l'Innovation, et ministère de l'Economie et des Finances

Contact presse :

Cabinet d'Olivia Grégoire : 01 53 18 46 23
presse.mpme@cabinets.finances.gouv.fr

Direction générale des Entreprises : 01 44 97 04 49
presse.dge@finances.gouv.fr

Conception : Direction générale des entreprises

Réalisation graphique : Sircom

Images : © AdobeStock,
© Bercy Hamilton de Oliveira et Gezelin Gree

Mai 2024