

ENVIRONNEMENT
FINANCES ET
ECONOMIE
FISCALITÉ
ILE-DE-FRANCE
INTERNATIONAL
QUESTIONS
JURIDIQUES
EMPLOI
AFFAIRES
SOCIALES
SIMPLIFICATIONS
ADMINISTRATIVES
VILLE ET
COMMERCE
CONCURRENCE
CRÉATION
D'ENTREPRISE
ENVIRONNEMENT
FINANCES
ET ECONOMIE
FISCALITÉ
ILE-DE-FRANCE
INTERNATIONAL
QUESTIONS
JURIDIQUES
EMPLOI AFFAIRES
SOCIALES
SIMPLIFICATIONS
ADMINISTRATIVES
VILLE ET
COMMERCE
CONCURRENCE
CRÉATION
D'ENTREPRISE
ENVIRONNEMENT
FINANCES
ET ECONOMIE
FISCALITÉ
ILE-DE-FRANCE
INTERNATIONAL
QUESTIONS
JURIDIQUES
EMPLOI AFFAIRES
SOCIALES

Sept conditions pour améliorer l'accueil et la mobilité des touristes en Île-de-France

Rapport de Philippe DEMONCHY
15 décembre 2011



Chambre de commerce
et d'industrie de Paris

Sept conditions pour améliorer l'accueil et la mobilité des touristes en Île-de-France

Rapport de Philippe DEMONCHY

Avec la collaboration de Deniz BOY, Chargé d'étude Transports

Département aménagement et transports

et de Emmanuel RODIER, Responsable du département tourisme, congrès, salons
à la Direction Générale Adjointe chargée des Etudes,
de la Prospective et de l'Innovation

Présenté au nom de la Commission de l'aménagement
et du développement économique régional
à l'Assemblée générale du 15 décembre 2011

SYNTHESE	3
1 LA MOBILITE, FACTEUR DETERMINANT DE L'ATTRACTIVITE TOURISTIQUE FRANCILIENNE ET DU DEVELOPPEMENT DU TOURISME	10
1.1 La mobilité constitue un des critères de choix déterminant pour une destination.....	10
1.2 La mobilité a un effet sur la consommation touristique.....	11
1.3 La mobilité contribue au développement de l'activité touristique d'affaires et de loisirs.....	11
2 LES TOURISTES INSUFFISAMMENT PRIS EN COMPTE DANS LES POLITIQUES ET CHOIX D'INFRASTRUCTURES DE TRANSPORTS	15
2.1 Un intérêt croissant des politiques publiques pour le tourisme à l'échelle régionale et nationale	15
2.2 Le Grand Paris Express, une nouvelle ère de transport pour mettre en relation de nouvelles aires de tourisme.....	16
2.3 Des touristes aux besoins différents.....	18
2.4 Le tourisme d'affaires soumis à l'exigence d'efficacité.....	23
2.5 Le rôle capital des transports publics dans le tourisme	24
3 UNE CHAINE DE MOBILITE QUI MANQUE DE FLUIDITE ENTRE SES DIFFERENTS MAILLONS	27
3.1 L'accessibilité de la région capitale, une préoccupation vitale pour le tourisme.....	30
3.1.1 Les aéroports parisiens, des portes d'entrées internationales du Grand Paris	30
3.1.2 Le train, un fort potentiel de développement	32
3.1.3 La route, solution mal exploitée.....	33
3.1.4 Transport fluvial, une option à considérer	36
3.2 Une offre de services complémentaires insuffisante	37
4 SEPT PRECONISATIONS POUR UNE MEILLEURE MOBILITE DES TOURISTES ...	38
Axe 1. Une nouvelle étape de la gouvernance touristique régionale au service de la mobilité	39
→ Préconisation 1. Accentuation des coopérations entre acteurs du tourisme régional	39
→ Préconisation 2. Conception d'outils d'évaluation et de prise en compte des besoins des touristes	40
Axe 2. Le renforcement du potentiel régional de mobilité pour accroître l'attractivité touristique	40
→ Préconisation 3. Accessibilité et desserte des sites touristiques et d'affaires	41
→ Préconisation 4. Développement de l'offre de mobilité complémentaire à l'offre de transports publics	42
Axe 3. La mise en place de services de mobilité innovants pour répondre aux besoins des touristes.....	43
→ Préconisation 5. Dispositifs d'accueil spécifiques pour les touristes d'affaires.....	43
→ Préconisation 6. Intégration de tous les handicaps dans la gestion de la mobilité.....	44
→ Préconisation 7. Innovation des offres de services complémentaires à la mobilité.....	44
ANNEXES	48

L'activité touristique est génératrice de richesses et d'emplois : Près de 10% du P.I.B. régional et 10 000 emplois nouveaux non délocalisables en moyenne créés par an. Il constitue donc un atout majeur pour le développement économique, le rayonnement international et l'attractivité de la région Ile-de-France et plus largement de la France.

Dans un contexte de croissance rapide des flux touristiques (à horizon 2020, jusqu'à 10 millions de touristes supplémentaires visiteront l'Île-de-France chaque année, soit environ 40 millions de visiteurs/an) et de concurrence accrue des destinations au niveau mondial, la mobilité des touristes apparaît comme **un facteur d'attractivité essentiel** pour la région francilienne et comme un élément de différenciation majeur entre les principales métropoles touristiques.

En effet, au-delà de l'attractivité naturelle de Paris et de la région capitale, force est de constater que la concurrence internationale se joue sur la capacité des destinations à fournir **les conditions d'une mobilité efficace et aisée** pour les touristes, intégrées à une offre touristique globale, compétitive, cohérente, homogène et de qualité : la qualité de l'offre touristique, si elle renvoie à la qualité des prestations touristiques elles-mêmes (visites culturelles, restauration, hôtellerie...) inclut également **la qualité de l'accueil, des transports, la signalétique et l'information...** De nombreuses études montrent que la mobilité est un des critères de choix d'une destination pour les touristes.

Aussi, dans la compétition internationale de plus en plus vive que se livrent aujourd'hui les principales destinations, l'amélioration de la mobilité des touristes sur le territoire francilien **doit être une priorité absolue pour l'ensemble des acteurs concernés** (opérateurs de transport, institutionnels, gestionnaires de sites, fédérations professionnelles...). **Il en va du maintien de notre rang de première destination touristique dans les années à venir !**

En outre, **la mobilité favorise la consommation touristique** en raccourcissant les temps de trajets et en augmentant la quantité potentielle d'activités culturelles, touristiques, commerciales, sociales, offerte aux touristes durant la visite ; par conséquent une mobilité plus fluide permet d'augmenter les retombées économiques des activités touristiques de loisirs ou d'affaires.

De plus, le périmètre géographique de l'activité économique tend à dépasser les limites de Paris intra-muros en s'inscrivant dans un système polycentrique¹ qui s'élargit au Grand Paris et bien au-delà, au « Bassin parisien ». Les nouvelles implantations hôtelières, les nouvelles offres d'équipements touristiques, culturels et de loisirs, les extensions des surfaces des sites d'expositions et de congrès vont se développer dans la grande couronne. Aussi, **l'offre de mobilité des touristes devra s'adapter aux changements d'échelles qui s'opèrent.**

Or, si l'Île-de-France, et en son cœur Paris, est aujourd'hui **la première destination touristique au monde**, que ce soit pour le tourisme d'affaires ou d'agrément, un certain nombre de faiblesses au premier rang desquelles la qualité de l'offre de transport, fragilise son attractivité, peut freiner le développement de l'activité touristique d'affaires ou d'agrément, ternir son image, et compromettre sa position de leader. Le projet du Grand Paris Express ambitionne d'y remédier pour une bonne part mais ne pourra résoudre les difficultés relevées par les professionnels du tourisme² :

- ✓ l'absence de liaisons performantes entre les aéroports, le centre d'agglomération, les pôles touristiques périphériques et les sites d'exposition ;
- ✓ le manque d'intermodalité et de multimodalité dans les déplacements des touristes compte tenu de la variété des modes de transports disponibles en Île-de-France ;
- ✓ la prise en compte insuffisante des besoins spécifiques des touristes en termes d'accueil, d'information, de nouveaux services complémentaires à l'offre touristique.

La CCIP souligne la nécessité d'améliorer l'offre de mobilité et de créer, avec les pouvoirs publics, les opérateurs de transport et les professionnels de la filière touristique, **les conditions d'une meilleure fluidité dans la mobilité des touristes** en structurant des actions et projets communs autour d'une **chaîne de mobilité**.

¹ Voir Rapport de la CCIP, « *Le tourisme, une filière stratégique pour l'économie francilienne* », novembre 2010, page 19.

² **Membres du groupe tourisme CCIP / fédérations professionnelles :**

Association des agences de communications événementielles (ANAE) ; Association professionnelle de solidarité du tourisme (APST) ; Association Tourisme Handicap ; Fédération nationale des artisans taxis (FNAT) ; Comité des armateurs fluviaux ; Fédération nationale des guides-interprètes-conférenciers (FNGIC) ; Fédération nationale des transports de voyageurs (FNTV) ; Foires, salons congrès et événements de France (FSCEF) ; France Congrès ; Syndicat national des agences de voyages (SNAV) ; Syndicat national des entreprises de tourisme (SNET) ; Syndicat national des hôteliers, restaurateurs, cafetiers, traiteurs (SYNHORCAT), Union des métiers et industries de l'hôtellerie (UMIH), Union nationale de l'industrie du taxi (UNIT).

Comme l'a résumé M. Renaud Hamaide, Directeur général de VIPARIS, « *le temps de transport fait parti du temps de visite* » ; en améliorant **la qualité de la chaîne de mobilité des touristes**, les professionnels de la filière tourisme de concert avec les opérateurs de transport et les pouvoirs publics rendront la place de Paris plus attractive et compétitive. Cela permettra aux acteurs :

- ✓ de se recentrer sur le client touriste et sur ses besoins, indépendamment des capacités immédiates des opérateurs et prestataires.
- ✓ de faciliter l'accessibilité et l'élargissement de l'offre de transport à de nouveaux sites plus éloignés (Paris-Nord Villepinte, Axe Seine, Bassin parisien...).
- ✓ de faire évoluer l'offre de services complémentaires aux transports à travers l'assemblage de nouvelles prestations appelant à aussi de nouveaux partenariats.
- ✓ de dépasser un fonctionnement cloisonné entre professionnels pour évoluer vers des collaborations où chaque maillon de cette chaîne de mobilité sera essentiel pour améliorer l'efficacité de l'ensemble.

Dans cette perspective, le présent rapport propose à l'ensemble des acteurs du tourisme (institutionnels, opérateurs, fédérations professionnelles) **la mise en place d'actions concrètes réalisables à court, moyen et long termes** pour renforcer la chaîne de mobilité touristique en Île-de-France et en fluidifier le fonctionnement. Ces actions relèvent de sept préconisations majeures articulées autour de trois grands axes :

1. **Une nouvelle étape de la gouvernance touristique régionale au service de la mobilité.**
Préconisation 1 : Accentuation des coopérations entre acteurs du tourisme régional
Préconisation 2 : Conception d'outils d'évaluation et de prise en compte des besoins des touristes
2. **Le renforcement du potentiel régional de mobilité pour accroître l'attractivité touristique.**
Préconisation 3 : Accessibilité et desserte des sites touristiques et d'affaires
Préconisation 4 : Développement de l'offre de mobilité complémentaire à l'offre de transports publics
3. **La mise en place de services de mobilité innovants pour répondre aux besoins des touristes.**
Préconisation 5 : Dispositifs d'accueil spécifiques pour les touristes d'affaires
Préconisation 6 : Intégration de tous les handicaps dans la gestion de la mobilité
Préconisation 7 : Innovation des offres de services complémentaires à la mobilité

Ce rapport a été nourri des échanges étroits avec les fédérations professionnelles du tourisme, réunies autour de la CCIP, qui ont participé à l'identification des freins concernant la mobilité des touristes et à la formulation de propositions.

Des auditions de professionnels et de représentants des opérateurs de transports et des pouvoirs publics (Etat, Autorité organisatrice des transports en Île-de-France, Mairie de Paris...) ont été, en outre, réalisées (cf. liste des personnes auditionnées en fin de rapport).

L'objectif commun est d'alerter les pouvoirs publics de la nécessité d'anticiper les prévisions de forte croissance du tourisme mondial à horizon 2020 afin que Paris Île-de-France soit en mesure d'accueillir dans des conditions irréprochables les visiteurs de demain.

TABLEAU SYNTHETIQUE DES PROPOSITIONS* DE LA CCIP

AXE 1 : UNE NOUVELLE ETAPE DE LA GOUVERNANCE TOURISTIQUE REGIONALE AU SERVICE DE LA MOBILITE							
PRECONISATIONS	ACTIONS CONCRETES	DELAI DE REALISATION			ACTEURS CONCERNES**		
		Court terme	Moyen terme	Long terme	Institutionnels	Opérateurs	Fédérations
1. Accentuation des coopérations entre acteurs du tourisme régional	- Créer une instance de coordination pérenne entre les acteurs de la chaîne de mobilité	X			Secrétariat d'Etat au tourisme (DGCIS), CRIF, CRT, STIF, Ville de Paris, OTCP, CDT, CCIP, ...	ADP, SNCF, RATP, Air France, Gestionnaires de sites touristiques (VIPARIS, ...) et de loisirs, ...	FNAT, FNAM, FNTV, FSCEF, France Congrès, SNET, UNIT, UMIH, SYNHORCAT, Tourisme handicaps, Comité des armateurs fluviaux...
2. Conception d'outils d'évaluation et de prise en compte des besoins des touristes	- Prendre systématiquement en compte les besoins des visiteurs lors des candidatures (Congrès internationaux, événements sportifs et culturels, ...)	X			DGCIS, CRIF, CRT, STIF, Ville de Paris, OTCP, CCIP, ...	Opérateurs concernés selon événement	
	- Créer un baromètre régional inter-opérateurs sur la qualité de l'accueil touristique intégrant la mobilité	X			CRT, STIF, Ville de Paris, OTCP, CDT, CCIP, ...		
	- Mettre en place un dispositif d'enquêtes permanent sur les besoins, en termes de mobilité, des différentes clientèles	X	▣	▣	STIF	ADP, SNCF, RATP, Air France, Gestionnaires de sites touristiques d'affaires (VIPARIS, ...) et de loisirs, ...	FNAT, FNAM, FNTV, FSCEF, France Congrès, SNET, UNIT, UMIH, SYNHORCAT, Tourisme handicaps, Comité des armateurs fluviaux...
	- Faire des diagnostics qualité réguliers (signalétique, billettique...) aux lieux touristiques principaux et équipements identifiés comme stratégiques	X	▣	▣			

AXE 2 : LE RENFORCEMENT DU POTENTIEL REGIONAL DE MOBILITE POUR ACCROITRE L'ATTRACTIVITE TOURISTIQUE

PRECONISATIONS	ACTIONS CONCRETES	DELAI DE REALISATION			ACTEURS CONCERNES**		
		Court terme	Moyen terme	Long terme	Institutionnels	Opérateurs	Fédérations
3. Accessibilité et desserte des sites touristiques et d'affaires	- Intégrer les touristes dans la réalisation du projet du Grand Paris Express (GPE)	X	□ □ →		SGP, STIF	SNCF, RATP, RFF, ADP, VIPARIS	
	- Progresser dans l'information sur le fonctionnement des transports collectifs et sur l'intermodalité, notamment sur les plateformes aéroportuaires, les gares ferroviaires et routières internationales (donner aux touristes le « mode d'emploi » de nos transports publics).		X		STIF	ADP, SNCF, RATP, Gestionnaires de sites touristiques d'affaires (VIPARIS, ...) et de loisirs, ...	
	- Décongestionner l'autoroute du Nord afin de fluidifier l'entrée sur Paris en ajoutant une voie dédiée aux navettes collectives (bus RATP, cars Air France, Autocars de tourisme,...) et taxis		X		Etat, Préfecture de Police	RATP, Air France, ...	----- FNAT, UNIT, FNTV, ... -----
	- Programmer dans les meilleurs délais une liaison ferroviaire directe entre Paris-CDG et le cœur de Paris		X		Etat, STIF	RATP, SNCF, RFF, Partenaires privés	
	- Anticiper les liaisons entre les futures gares du réseau du GPE et l'offre touristique de grande couronne		X	□ □ →	SGP, STIF	SNCF, RFF, Gestionnaires de sites touristiques	
	- Améliorer la desserte du parc des expositions de Paris-Nord Villepinte (PIEX) notamment en période d'évènements de dimension internationale		X		Etat, Préfecture de Police, STIF	RATP, SNCF, VIPARIS	
	- Positionner la future gare du Grand Paris Express du PIEX à l'emplacement de l'actuelle gare du RER B afin de créer un nouveau pôle multimodal adapté aux besoins de la zone d'activités Paris Nord 2 et du parc des expositions		X	□ □ →	SGP, Collectivités locales	VIPARIS, SNCF Paris Nord 2, RATP	
- Simplification des procédures de locations de voitures, notamment à proximité des gares, aéroports et sites touristiques			X	Etat, Préfecture de Police	ADP, SNCF, Gestionnaires de sites	FNLV, CSNERT...	

4. Développement de l'offre de mobilité complémentaire à l'offre de transports publics	<u>Fluidité des taxis et qualité de la prise en charge des usagers touristes :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Multiplier les voies pénétrantes dans Paris pour permettre aux taxis de franchir le « mur » tramway - Améliorer la visibilité et l'accessibilité des stations de taxis - Améliorer les conditions de desserte de Paris - Porte de Versailles en identifiant des itinéraires réservés aux taxis - Etudier la possibilité de prix forfaitaires entre les aéroports et le cœur d'agglomération, ou les aéroports (notamment Roissy CDG) et le PIEX - Améliorer l'accueil des touristes par les chauffeurs taxis (formation langues étrangères) - Généraliser le paiement par carte de crédit dans les taxis 	X			Préfecture de Police, Ville de Paris, VIPARIS	Centrales de taxis	FNAT, UNIT,...
		X			-----		
		X			Etat		
		X			-----		
		X					
		X					
	<u>Stationnement des autocars et dépose rapide des touristes :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Ouvrir une large consultation sur la question du stationnement des autocars dans Paris et aux abords des grands sites touristiques franciliens - Offrir dans Paris un nombre suffisant et adapté de parkings longue durée mais également d'aires de dépose / reprise aux autocars - Créer des parkings relais connectés au réseau de transports collectifs afin d'augmenter les capacités de stationnement 	X			Communes concernées (dont Ville de Paris)	Gestionnaires de sites touristiques	FNTV, SNET
			X		Ville de Paris		
			X		STIF	SNCF	
<u>Valorisation des options de mobilité mal connues comme le transport fluvial et hélicopté :</u> <ul style="list-style-type: none"> - Intégrer l'offre fluviale dans les plans de développement touristique en la rendant complémentaire de l'offre « terrestre » - Poursuivre la réflexion sur des nouvelles zones de posée hélicoptères autour de la capitale 	X			Stif, Ville de Paris...	Opérateurs privés du tourisme fluvial	Comité des armateurs fluviaux	
	X			DGAC	Opérateurs publics et privés	GFH, UFH, EBAA France, ...	

AXE 3 : LA MISE EN PLACE DE SERVICES DE MOBILITE INNOVANTS POUR REpondre AUX BESOINS DES TOURISTES

PRECONISATIONS	ACTIONS CONCRETES	DELAI DE REALISATION			ACTEURS CONCERNES*		
		Court terme	Moyen terme	Long terme	Institutionnels	Opérateurs	Fédérations
5. Dispositifs d'accueil spécifiques pour les touristes d'affaires	- Améliorer l'accueil et la fluidité lors du passage aux frontières dans les aéroports parisiens (déploiement du système PARAFE...), notamment pour les touristes d'affaires lors de grands évènements d'envergure internationale	X	▣ →		Ministère de l'intérieur, de l'outre-mer, des collectivités territoriales et de l'immigration	ADP	
	- Développer le dispositif « pack accueil » pour un accueil personnalisé des touristes d'affaires	X	▣ →		CRT, Comité des expositions de Paris	VIPARIS, ADP,	
	- Multiplier les espaces tourisme aux points d'entrée du territoire (gares et aéroports)	X			CRT	ADP, SNCF	
	- Accroître le nombre des personnels d'accueil en aéroports et gares, notamment en période de forte affluence (salons et congrès internationaux)	X				ADP, SNCF, RATP, Gestionnaires de sites d'expositions/ congrès	
	- Former les professionnels en charge de l'accueil (en aéroports, gares, transports collectifs ou taxis) aux langues étrangères	X	▣ →			ADP, SNCF, RATP, Taxis	FNAT, UNIT
	- Augmenter le nombre d'automates distributeurs de billets dans les principales gares touristiques	X			STIF	SNCF, RATP	
6. Intégration de tous les handicaps dans la gestion de la mobilité	- Inclure tous les handicaps dans les politiques d'accueil, dans l'accessibilité des sites, dans la signalétique et l'accompagnement dans les déplacements, ou encore dans l'accès aux transports (quais des trains par exemple)	X	▣ →		STIF	ADP, SNCF, RATP, VIPARIS,	Tourisme handicaps
	- Mettre en place des véhicules adaptés aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) dans certains lieux stratégiques (aéroports, gares)	X				ADP, SNCF, Loueurs de véhicules,	

7. Innovation des offres de services complémentaires à la mobilité	- Développer des offres combinées entre réseau de transport et équipements touristiques : offrir rapidement aux congressistes, visiteurs et exposants de salons un « Passe multiservices »	X			STIF, CRT, CCIP, OTCP	RATP, SNCF, VIPARIS, Gestionnaires de sites touristiques	
	- Mettre en service des distributeurs de titres de transports dans les sites touristiques, les centres d'expositions et dans les salles de livraison de bagages dans les aéroports afin de réduire les engorgements dans les espaces commerciaux	X			STIF	RATP, SNCF, ADP, Gestionnaires de sites touristiques et d'affaires	
	- Accompagner les professionnels du tourisme pour les encourager à intégrer les solutions technologiques innovantes dans l'offre touristique	X	□ □	→			

* La liste des acteurs identifiés dans ce tableau n'est pas exhaustive.

** Il s'agit dans ce tableau, des principales propositions d'actions de la CCIP. D'autres sont formalisées dans le présent rapport, notamment dans sa 4^{eme} partie (voir sommaire).

1 La mobilité, facteur déterminant de l'attractivité touristique francilienne et du développement du tourisme

L'Île-de-France, et en son cœur Paris, est la première destination touristique au monde, que ce soit pour le tourisme d'affaires ou d'agrément. Cette activité touristique, en croissance continue depuis plusieurs décennies et pourvoyeuse d'emplois non délocalisables, constitue un atout majeur pour le développement économique, le rayonnement international et l'attractivité de la région. Par sa dimension transversale, elle concerne de nombreux acteurs économiques largement au-delà du seul secteur habituellement identifié comme touristique. Toutefois, si le leadership international de l'Île-de-France, du point de vue du nombre de touristes, est indéniable, un certain nombre de faiblesses structurelles propres à la destination, parmi lesquelles les transports, fragilise son attractivité et peut freiner le développement de l'activité touristique d'affaires ou d'agrément.

1.1 La mobilité constitue un des critères de choix déterminant pour une destination

Au-delà de l'attractivité naturelle de Paris et de la région capitale, on constate que la concurrence internationale se joue sur la capacité des destinations à pouvoir fournir une offre touristique globale, compétitive, cohérente, homogène et de qualité.

La qualité de l'offre touristique renvoie à la qualité des prestations touristiques bien évidemment, mais plus globalement à la qualité de l'accueil, des produits proposés, des transports, de la signalétique et de l'information et plus généralement à la qualité des services publics et privés qui marquent l'identité d'une destination. Les offres touristiques sont amenées à intégrer de plus en plus tous ces composants pour satisfaire les touristes d'agrément ou d'affaires et tendent à devenir plus complètes et plus complexes, associant des offres de base, des produits et des services annexes.

A ce titre, la mobilité (dont la définition retenue ici, inclut la fluidité des déplacements quelque soit le mode, réalisés par les touristes, individuellement ou en groupe, l'accessibilité des sites touristiques, le potentiel de mouvement ainsi que la facilité de se déplacer) fait partie de l'offre touristique et constitue un des facteurs déterminants de l'attractivité d'une destination.

L'étude de Synovate commandée par l'APTA (American Public Transport Association)³, illustre en révélant que **l'existence et la réputation d'un service de transport urbain constitue un critère de choix important pour les touristes**. On apprend dans cette étude qu'aux Etats-Unis, parmi les touristes qui envisagent de se rendre dans une ville pour les vacances d'été, 65% déclarent que l'existence de transports publics a joué un rôle dans le choix de leur destination. Pour 24% des personnes interrogées, cette existence de transports publics a eu une influence très forte dans la décision du choix de la ville.

Les motifs qui expliquent ces choix sont de différentes natures. Si des considérations d'ordre économique (coût élevé de l'essence, du stationnement ou parfois encore de la location de voiture) peuvent justifier des options en faveur des transports publics pour 54% des personnes interrogées, la crainte d'évoluer en automobile dans une ville méconnue, aux pratiques en matière de conduite mal réputées, oriente, pour plus d'un tiers des sondés (36%), vers les transports publics qui deviennent dès lors décisifs dans le choix de la destination. A cet égard, la qualité du réseau et des pratiques routières peuvent donc également constituer une valeur ajoutée dans le choix de la destination touristique.

L'étude de la Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services (DGCIS), « Nouvelles perceptions de la valeur des offres touristiques : impacts pour les opérateurs » de février 2010⁴, souligne d'ailleurs la démultiplication des variables en jeu dans le choix d'une destination. Elle indique qu'aux **variables classiques que sont l'offre (dans laquelle on peut inclure la mobilité) et le prix**, viennent s'ajouter de **nouvelles variables plus immatérielles et émotionnelles sous le poids des nouvelles aspirations et sensibilités**. Ces nouvelles variables renvoient à l'importance croissante de l'image de la destination et à la mise en cohérence de celle-ci à la réalité vécue : la qualité d'ambiance, la qualité relationnelle, la qualité éthique...

³ « *Vacation in the City Means a Ride on Local Public Transit* », American Public Transportation Association (APTA), mai 2011. http://apta.com/mediacenter/pressreleases/2011/Pages/110523_Green_Travel.aspx.

⁴ « Nouvelles perceptions de la valeur des offres touristiques, impacts sur les opérateurs », février 2010, DGCIS, en ligne à l'adresse : http://www.tourisme.gouv.fr/stat_etudes/etudes/demande/nouvelles-perception-offres-touristiques.pdf

On peut considérer que la qualité d'ambiance, la qualité relationnelle peuvent aussi être liées aux conditions de déplacements et de mobilités, aux services annexes (ex : l'information sur les déplacements) et produits offerts par les opérateurs de transports (ex : offre packagée intégrant billets de transport et entrée dans des musées). Aussi, au-delà des équipements et infrastructures existants dans une métropole, ce sont les conditions de mobilité, la qualité des déplacements et les potentialités de mouvement offertes qui constituent une des composantes essentielles de l'attractivité touristique francilienne et de la satisfaction des touristes.

1.2 La mobilité a un effet sur la consommation touristique

Si Paris reste la première ville touristique au monde (et l'Île-de-France la première région), elle n'est que la troisième ville pour les recettes touristiques derrière Londres et Milan (la France n'est qu'à la 3^e place - derrière les Etats-Unis et l'Espagne - pour le niveau des dépenses globales et au 9^e rang pour le montant des recettes par touriste).

Les statistiques montrent que les touristes venant à Paris dépensent moins que ceux qui visitent Londres et Milan, alors que la densité commerciale est bien plus forte à Paris que dans ces deux villes concurrentes. Une toute récente étude publiée par *The Economist Intelligence Unit (EIU)*⁵ place Paris en quatrième position dans le classement des métropoles européennes les plus attractives en matière de shopping touristique international, derrière Londres, Madrid et Barcelone. Cela s'explique en partie par le fait que Paris est une ville de transit (contrairement à Rome, Londres ou Barcelone) mais également par le fait que les touristes étrangers restent moins longtemps à Paris que dans d'autres villes et qu'elle est trop chère car très orientée shopping de luxe. L'enjeu est aujourd'hui d'amener les touristes à allonger leurs séjours pour découvrir la richesse de l'offre touristique de la métropole parisienne tout en consommant davantage la multiplicité des activités offertes. Néanmoins, on peut poser l'hypothèse **qu'une meilleure mobilité renforcerait l'offre touristique globale, favoriserait la consommation touristique et pourrait être un moyen de générer de la richesse et consolider l'image attractive de la région capitale dans le contexte de concurrence accrue.**

A cet égard, les objectifs assignés au développement des transports répondent tous à un enjeu commun, **celui d'améliorer l'accessibilité et la fluidité des déplacements. La réduction du temps des trajets est considérée comme l'avantage économique le plus important des investissements en matière de transport⁶. Ajoutée à la diminution des coûts de transport et à l'amélioration (bien-être social) ou l'extension du réseau, elle contribue à améliorer les dessertes, soit la quantité potentielle d'activités (culturelles, touristiques, commerciales, sociales) qui peuvent être accessibles en utilisant un mode ou un système de transport.**

En matière de consommation touristique, l'amélioration de l'accessibilité permet aux individus d'avoir une offre plus large et de faire jouer la concurrence. Par symétrie, elle permet aux commerces d'avoir des aires de chalandises plus étendues tout en favorisant la concurrence. L'amélioration de ce type d'accessibilité s'accompagne souvent d'un processus de redistribution spatiale des activités de commerce.

En matière de tourisme d'affaires, l'amélioration de l'accessibilité aux marchés et aux centres de commandement s'avère primordiale compte tenu de l'augmentation du nombre des déplacements professionnels, caractéristique d'une économie de plus en plus interconnectée pour laquelle, malgré le développement des télécommunications, le face à face reste essentiel dans les relations d'affaires. Il est donc essentiel de limiter le temps de déplacements jusqu'au lieu d'affaires, tout en améliorant la qualité. M. Renaud Hamaide, Directeur général de VIPARIS, résume ainsi la problématique : **« le temps de transport fait partie du temps de visite ».**

1.3 La mobilité contribue au développement de l'activité touristique d'affaires et de loisirs

Aujourd'hui, l'Île-de-France bénéficie d'importantes infrastructures de transports (210 km de métro, 1 400 km de RER et voies ferrées, 3 000 km de voies d'autobus, 2 100 km de routes nationales et d'autoroutes, 16 400 taxis (20 000 prévus pour 2012). Paris, à elle seule, compte 7 gares, 16 lignes de métro, 5 lignes RER, 3 lignes de tramway et 352 lignes de bus. Le maillage de transports publics, notamment du réseau bus / métro est très dense à Paris intra-muros. Paris est donc plutôt correctement pourvu en transports en commun si on se réfère à des métropoles comparables en termes de taille telles que New-York ou Londres.

⁵ Etude publiée le 16 novembre 2011 par The Economist Intelligence Unit (EIU) sur le pouvoir d'attraction de 33 métropoles européennes en matière de shopping touristique international. Chaque ville a été classée selon 38 critères différents, regroupés en cinq catégories : magasins, niveaux des prix, qualité de service, hôtels et transports, culture et climats.

⁶ OCDE (2002). *Investissements en infrastructure de transport et développement régional*. Paris : Edition de l'OCDE, p. 36.

En revanche, ce maillage est beaucoup moins performant à la périphérie, ce qui pose le problème de l'accessibilité à un certain nombre de sites touristiques d'envergure (Château d'Auvers-sur-Oise, Château de Vaux-le-Vicomte, Cité médiévale de Provins...) et de sites d'affaires qui constituent des atouts majeurs pour le développement économique de l'Île-de-France.

Comme le soulignait l'IAU en 2010⁷, « *l'enjeu de l'accessibilité en transports en commun des sites touristiques situés en dehors de Paris ... est l'un des aspects fondamentaux des années à venir* ». Ainsi, en étudiant la situation de sept sites franciliens⁸, l'étude conclut à une offre de transport et de desserte souvent inadaptée en périphérie de Paris qui se caractérise par une offre de bus insuffisante en fin de semaine et les week-end, des horaires de bus en grande couronne inadaptés aux tourisme et loisirs, des transports collectifs fortement concurrencés par l'automobile en fin de semaine...

A ce titre, l'accessibilité d'un équipement majeur comme le parc des expositions Paris Nord Villepinte pour la métropole francilienne est un enjeu primordial car le secteur des congrès et salons constitue pour la région capitale une activité motrice, génératrice d'emplois et créatrices de richesses. Il participe à l'attractivité du Grand Paris, faisant des conditions et capacité d'accueil et d'acheminement des congressistes des facteurs de différenciations de l'offre.

L'accessibilité du parc des expositions Paris Nord Villepinte

Si les engagements d'augmentation de la surface d'exposition de Paris-Nord Villepinte sont indéniables (de 240 000 m² aujourd'hui à 350 000 m² à terme), plaçant Paris en bonne position par rapport à ses concurrentes européennes (Barcelone, Vienne, Düsseldorf, Hambourg, Milan), l'enjeu consiste désormais à garantir un acheminement efficace, confortable et sûr aux exposants et visiteurs de Paris-Nord Villepinte, sachant que ces derniers s'ajoutent au trafic ordinaire journalier existants sur les réseaux de transports collectifs ou routiers desservant le site, notamment depuis l'Aéroport Roissy-CDG et le cœur de Paris.

Ainsi, l'accessibilité de Paris-Nord Villepinte commence à la descente de l'avion ou à l'arrivée en gare, dès lors que les usagers choisissent telle ou telle option de mobilité à destination du parc des expositions.

L'enjeu est donc d'offrir une gamme complète d'offre de transports sollicitant l'ensemble de la panoplie des modes de transports possibles, de l'évident taxi au RER, en passant bientôt par des solutions modernes comme le Grand Paris Express. Ce dernier, sur sa ligne rouge (Voir Annexe 1), propose une rocade circulaire et une liaison directe de La Défense jusqu'à Roissy Charles-de-Gaulle en moins de 30 mn, avec un arrêt au parc des expositions de Paris-Nord Villepinte.

Si le projet RER B+ aura le mérite d'offrir un cadencement et une fréquence de desserte de la station « Parc des Expositions », il souffre notamment de son caractère « omnibus », imposant un arrêt à toutes les gares, facteurs de ralentissement et d'insécurité sur la ligne. Une liaison directe avec le cœur de Paris s'impose pour la desserte du parc des expositions, avec une augmentation du nombre de rames aux heures de pointe. Par ailleurs, la station RER « Parc des expositions » est largement sous-dimensionnée, ce qui pose à la fois des problèmes de confort pour les usagers, et complique l'accueil des visiteurs de grands événements internationaux.

Par ailleurs, la réalisation du « barreau de Gonesse », débranchement du RER D au Nord vers le parc des expositions de Paris-Nord Villepinte, est nécessaire pour constituer une alternative de desserte au RER B en cas de problèmes d'exploitation.

Par la route, la facilitation de l'accès des taxis depuis Paris et l'aéroport Roissy-CDG par un couloir réservé participerait au besoin global de fluidité.

Ces dispositifs doivent être complétés par des services facilitant l'accueil des exposants et visiteurs. Ainsi, la création du « Pack accueil » par VIPARIS, en partenariat avec le CRT Paris Île-de-France, le CEP et ADP, « *dispositif complet d'information, d'orientation et de transport des visiteurs, exposants et congressistes* », permet d'optimiser le temps de déplacements des visiteurs et faciliter leurs accès aux congrès et salons internationaux. En 2010, il a permis l'acheminement de 30 000 personnes, sur 101 jours de déploiement et sur 36 salons et 9 congrès⁹.

⁷ Aménagement et développement touristique, IAU Île-de-France, page 13, avril 2010.

⁸ Châteaux de Vaux-le-Vicomte et de Breteuil, des villes de Provins, d'Auvers-sur-Oise et de Milly-la-Forêt, du musée de l'air et de l'espace du Bourget et du Musée d'art contemporain du Val-de-Marne (MAC/VAL) à Vitry-sur-Seine.

⁹ Sur les sites de Paris-Nord Villepinte, Paris Le Bourget, Le Palais des Congrès de Paris et Paris Expo Porte de Versailles (Source : La revue VIPARIS 2011, page 25).

En raison de son impact sur l'ensemble des territoires, et des besoins des visiteurs, le tourisme est un facteur important d'aménagement du territoire régional. En effet, les projets actuels de construction d'infrastructures et d'équipements (implantations d'hôtels gros porteurs, nouvelles offres d'équipements touristiques, culturels et de loisirs, extensions des surfaces des sites d'expositions et de congrès ...) se caractérisent par leur développement au-delà des limites de Paris intra-muros. Ils s'inscrivent dans le cadre d'une vision nouvelle pour la région capitale, le projet du Grand Paris.

Le Grand Paris, une vision de développement économique utile au tourisme

Le projet repose principalement sur un réseau de transport ambitieux et innovant, le Grand Paris Express, reliant entre eux et avec le cœur de la métropole (Paris), les territoires économiques stratégiques à fort potentiel de développement. Il doit permettre de desservir les principales et futures gares ainsi que les aéroports, favorisant le développement et l'émergence de nouveaux pôles économiques scientifiques et culturels, et ce faisant, de nouvelles dynamiques touristiques au sein d'un environnement urbain modernisé.

Pour la CCIP, qui s'est exprimée entre autres à l'occasion du débat public sur le projet de réseau de transport public du Grand Paris en produisant un cahier d'acteurs (décembre 2010), « un triple enjeu existe pour répondre aux attentes des entreprises » :

- ✓ conforter l'attractivité du Grand Paris au plan mondial, créer de nouveaux leviers de compétitivité et de croissance, de nouvelles perspectives de marchés ;
- ✓ répondre aux besoins des entreprises et de leurs salariés en termes de mobilité, d'immobilier et de logement, d'équipements de proximité ;
- ✓ assurer le développement et le rayonnement des territoires.

L'enjeu de l'attractivité se situe pour la métropole parisienne dans sa capacité à organiser les liaisons des pôles touristiques existants et futurs entre eux et aux nœuds d'interconnexion, aux gares et aux aéroports internationaux, insufflant ainsi une nouvelle dynamique économique et de nouvelles mobilités, dont celles des touristes.

Au-delà de l'accessibilité, d'autres objectifs non exclusifs les uns des autres peuvent aussi prévaloir en matière de transports¹⁰. Ils reflètent la complexité des enjeux économiques, politiques, sociaux, historiques ou culturels propres aux grandes métropoles mais il est intéressant de les rappeler car ils peuvent aussi entrer en interaction avec le développement économique de l'activité touristique (recrutement des salariés et adéquation bassin d'emploi-travail, approvisionnement, mise aux normes environnementales...) :

- ✓ améliorer la compétitivité globale de la région ou de l'aire métropolitaine en améliorant la fourniture et/ou la qualité des systèmes de transport urbain pour les motifs domicile-travail afin d'étendre le marché de l'emploi et le réservoir potentiel disponible de personnel qualifié ;
- ✓ stimuler le commerce international en améliorant les liaisons stratégiques au sein des réseaux de transport de marchandises, notamment au niveau des ports et des aéroports de fret ainsi que des infrastructures routières et ferroviaires irriguées ;
- ✓ redistribuer l'activité économique entre espaces afin de réduire les disparités de revenu et de développement et de favoriser la cohésion sociale. L'activité touristique est ici concernée ;
- ✓ réduire les impacts environnementaux des déplacements dans une perspective de développement durable.

La métropole francilienne doit être prête à accueillir les grands événements de masse, qui constituent une des caractéristiques propres aux métropoles mondiales.

Dans son rapport intitulé "*Pour une politique gagnante des grands événements*" et remis le 24 juillet 2009 au Président de la République, Nicolas Sarkozy, Philippe Augier (Maire de Deauville et Président de France Congrès) recommandait la mise en place systématique d'une politique d'accueil lors des réponses à candidature pour l'organisation de grands événements.

Qu'ils s'agissent d'événements sportifs, culturels, festifs ou de grands salons et congrès internationaux, le rapport souligne que les organisateurs attendent que les villes candidates soient irréprochables en matière d'accueil, de facilité d'accès aux sites, de fluidité, rapidité et efficacité en terme de mobilité. C'est à cette condition que les grandes métropoles (et donc Paris) peuvent rester attractives et compétitives dans la compétition internationale qu'elles se livrent pour accueillir des grands événements. Cela participe à leur rayonnement international, renforce leur image dynamique et moderne et génère des retombées économiques.

¹⁰ Llewelyn-Davies, Banister D. & Hall P (2004), *Transport and city competitiveness. A literature review*. Department for transports, 59 p. (<http://www.dft.gov.uk/pgr/scienceresearch/social/transportandcitycompetitiven1934>, p. 16.

Il est en effet essentiel que la destination soit en mesure, lors des appels d'offres, de proposer une offre qui ne soit pas uniquement compétitive sur ce qui a trait à l'organisation de l'évènement lui-même, mais soit l'occasion pour tous les acteurs et secteurs concernés (institutionnels, sites d'accueil, acteurs nationaux et régionaux, opérateurs privés et publics de transports, organismes régulateurs ...) de fournir les **garanties de la mise en place d'une chaîne de mobilité efficace**.

La candidature de Paris pour l'organisation du congrès mondial du mobile (Mobile World Congress) de 2013 à 2017

L'exemple de la candidature pour l'organisation du congrès mondial du mobile (Mobile World Congress) sur la période 2013 à 2017 est à ce titre riche d'enseignement puisque selon l'organisateur GSMA (Association d'opérateurs de télécommunications)¹¹, la ville de Barcelone aurait été choisie en raison du soutien du secteur public et du privé apporté, de la qualité des infrastructures espagnoles, tant pour les conférences que pour les moyens de transports et d'accueil.

Sur les 30 villes présélectionnées, Paris fût retenu en décembre 2010 dans la « short list » par l'association GSMA, en concurrence avec les villes de Barcelone, Milan et Munich. L'enjeu était également de taille car il aurait permis à la France de récupérer l'organisation de ce congrès phare, qui s'était tenu pendant des années à Cannes avant de migrer à Barcelone.

Malgré la qualité de la candidature de la ville de Paris (qui rappelons le vient d'organiser avec succès le congrès européen de la cardiologie (ESC) en août 2011), après 18 mois d'instruction, l'association GSMA a décidé en juillet 2011 de confier de nouveau à Barcelone l'organisation de ce congrès pour les prochaines années.

L'enjeu pour les villes concurrentes n'est pas négligeable : outre le fait de devenir pendant 4 jours le point de rencontre des opérateurs et spécialistes d'un des secteurs les plus porteurs d'avenir, d'innovation et de croissance... l'évènement a attiré à Barcelone en 2010 pas moins de 1700 exposants, 2500 représentants des médias, 60 000 visiteurs, les retombées économiques étant estimées à 220 millions d'euros par an (sur 5 ans), soit 60 000 emplois. De quoi faire de la ville organisatrice, la capitale mondiale du mobile tout en lui assurant d'importantes retombées économiques et médiatiques.

L'accueil, la prise en charge dans leur déplacement des participants, les facilités d'accès... ont donc fortement pesé, même si d'autres aspects, notamment politiques, ne sont pas à négliger.

L'accueil, l'accessibilité, le transport, et la mobilité des touristes (d'affaires comme d'agrément) sont donc fondamentales dans toute candidature pour organiser un évènement (sportif, culturel, d'affaires...) qui drainera la venue de visiteurs et touristes, notamment internationaux.

En conclusion, le développement de l'activité touristique est donc étroitement lié aux différentes dimensions de la mobilité :

- ✓ **l'aménagement territorial régional et l'accessibilité des sites**, dans le cadre des projets de transports prévu dans le projet du Grand Paris et le projet de développement économique, à savoir la localisation des futurs pôles d'excellence qui intégreront des activités de tourisme et d'hébergement des touristes ; par ailleurs, la croissance du nombre des touristes modifiera probablement la structure des territoires concernés ;
- ✓ **le développement économique et social**, considérant le poids de l'activité touristique, en matière d'emplois, de cohésion sociale ou encore d'identité régionale ;
- ✓ **l'attractivité** au regard de la concurrence entre les métropoles étrangères pour attirer le plus grand nombre de touristes et capter des grands événements professionnels générateurs de flux de touristes, d'affaires et de retombées économiques importantes ;
- ✓ **l'innovation**, car le tourisme constituera probablement un terrain propice à l'intégration de solutions technologiques innovantes (billettique, usage des smart-phones, etc.) pour améliorer le quotidien des touristes, ce qui a pour corollaire le dynamisme économique du secteur.

¹¹ GSMA, GSM Association, est la puissante association internationale de plus de 750 opérateurs de télécommunications qui organise chaque année le Mobile World Congress.

2 Les touristes insuffisamment pris en compte dans les politiques et choix d'infrastructures de transports

2.1 Un intérêt croissant des politiques publiques pour le tourisme à l'échelle régionale et nationale

On assiste depuis les années 2000 à une prise en compte progressive du tourisme dans les différents travaux des pouvoirs publics, notamment à l'échelle régionale et dans les politiques publiques. La prise de conscience par les acteurs du tourisme (opérateurs, institutionnels) du caractère primordial du secteur touristique dans le développement économique régional semble s'affirmer :

- ✓ Le Conseil régional, qui engage actuellement la révision du Schéma Directeur de la Région Ile-de-France (SDRIF) adopté en 2008, souhaite « compléter le projet régional par l'intégration de nouvelles thématiques et nouveaux projets », dont le tourisme et les loisirs. Il estime « que les grands sites touristiques, les bases de loisirs, les centres de congrès, etc., sont en effet d'importants vecteurs de développement et de rayonnement » et compte s'appuyer sur la Stratégie régionale du tourisme et des loisirs (SRTL) 2011-2016 adoptée en novembre 2011 pour enrichir le SDRIF. A cet égard, les débats ayant eu lieu lors de l'élaboration de la SRTL par le Comité régional du tourisme Paris Île-de-France (CRT), auxquels la CCIP a participé, témoignent de la volonté partagée d'améliorer l'attractivité de la Région capitale;
- ✓ La remise en juin 2011 par Gilles Pelisson d'un rapport sur « le tourisme d'affaires dans le Grand Paris » à la demande de Christine Lagarde, alors Ministre de l'Economie, des Finances et de l'emploi et de Frédéric Lefebvre, secrétaire d'Etat en charge du tourisme. Dix des vingt recommandations du rapport concernent directement les questions liées au transport et à l'accueil des touristes d'affaires. Un certain nombre des préconisations faites dans ce rapport rejoignent celles formulées par la CCIP depuis quelques années (meilleure accessibilité au centre d'agglomération, desserte de Paris-Nord Villepinte à améliorer, dispositifs d'accueil des touristes d'affaires à développer, etc.) ;
- ✓ L'accueil des touristes en France et l'accessibilité aux sites a également attiré l'attention des pouvoirs publics qui incitent l'ensemble des opérateurs et des professionnels du tourisme à une forte coopération et complémentarité dans la chaîne de valeur de l'accueil : une charte de l'accueil touristique signée le 1er mars 2011 en présence du Secrétaire d'Etat en charge du tourisme, des opérateurs de transports, des acteurs du tourisme et d'institutionnels, dont la CCIP engage les acteurs du secteur à coopérer sur des actions concrètes ;

En matière d'accessibilité, des réalisations importantes ces dernières années ont permis d'accroître les capacités d'acheminement des touristes vers la région capitale : l'extension des terminaux à Roissy ou les programmes de réalisation de TGV (TGV Est...) sont des décisions importantes qui concourent à développer l'attractivité touristique nationale et régionale.

Néanmoins, si ces réalisations ne peuvent être que bénéfique à la destination, des faiblesses existent encore en matière de mobilité et des actions plus ambitieuses pourraient être mises en œuvre alors que la concurrence internationale invite à redoubler d'efforts, en prenant des mesures efficaces :

- ✓ Les politiques d'accueil des touristes d'affaires, catégorie exigeante et à forte valeur ajoutée, dans les aéroports en période de salons et congrès internationaux pourraient être améliorées, bien que des efforts soient fait, notamment par ADP depuis quelques années. Le développement de mesures de facilitations spécifiques aux douanes lors de certains évènements tout en préservant la qualité des contrôles améliorerait sensiblement l'image et l'attractivité de la destination ;
- ✓ En matière d'infrastructures de transports majeurs, les projets à venir ne prennent pas suffisamment en compte les besoins des touristes comme un élément prépondérant de la politique de mobilité pour la Région ;
- ✓ Le manque de réaction de l'autorité organisatrice des transports régionaux franciliens (STIF) concernant les problématiques liées à la desserte du parc d'expositions de Paris-Nord Villepinte et à la saturation du RER B, notamment lors de salons internationaux de grande envergure et donc à forte visibilité ;

- ✓ La politique parisienne en matière de stationnement qui ne facilite pas le stationnement des autocars (prise en charge, dépose, parking), pourtant indispensable à l'acheminement des touristes (février 2007) et de certaines clientèles bien spécifiques (séniors, asiatiques...);
- ✓ L'appui, voire l'impulsion des pouvoirs publics pour poursuivre le projet d'agrandissement du Parc des expositions de Paris-Nord Villepinte et l'incapacité de trouver depuis 20 ans des solutions pour améliorer les liaisons par des dessertes adéquates;
- ✓ La politique de la Ville de Paris relève d'une logique de développement durable du tourisme. Ainsi, elle privilégie une vision qualitative du tourisme à une réalité quantitative. Si la ville de Paris rappelle à juste titre que Paris (avec ses infrastructures, ses rues étroites, ses contraintes, etc.) existait avant qu'elle ne devienne une destination touristique, il convient en revanche d'intégrer une donnée essentielle, l'augmentation des flux touristiques attendus (jusqu'à 10 millions de touristes supplémentaires à l'horizon 2020) : Paris attire et continuera à attirer naturellement des touristes en raison de son capital touristique (patrimoine, gastronomie, culture...). Il faut donc s'y préparer et gérer collectivement les nouveaux flux de voyageurs. Or, certaines décisions de la Ville semblent ne pas suffisamment tenir compte de la spécificité de certains types de tourisme, comme le tourisme de groupe. Par le vote récent au Conseil de Paris d'une délibération (septembre 2011), la Ville entend inciter les professionnels à faire circuler des véhicules moins polluants, en instituant un « PASS ECO autocar » en 2012, avec un système d'accès privilégié aux parcs de stationnement parisiens pour les véhicules propres. Cette mesure, qui s'inscrit dans un cadre d'éco-mobilité, d'ailleurs préconisé par la CCIP dans le rapport DEMONCHY de novembre 2010¹², se heurte à la difficulté de la profession, engagée dans un processus de renouvellement du parc, à pouvoir le faire dans un délai aussi restreint, ce qui pénalise une grande majorité d'exploitants à ce jour, qui ne pourront plus circuler. Cette mesure devrait faire l'objet d'un accord avec les professionnels pour éviter les effets négatifs sur :
 - les professionnels de transport, qui se voient limiter dans leur mission de dépose des touristes au plus près des sites touristiques et des zones concernées ;
 - les touristes, notamment de groupe, et pour lesquels le temps de visite est limité et qui se voient obligés de finir certains parcours à pied ;
 - les commerçants aux abords des zones de dépose, qui craignent des effets négatifs d'une dispersion de leur clientèle.

2.2 Le Grand Paris Express, une nouvelle ère de transport pour mettre en relation de nouvelles aires de tourisme

La région Île-de-France connaît une dynamique actuelle de projets d'aménagement qui vont avoir pour conséquence de faire émerger des nouvelles ères de vie. Dans son cahier d'acteurs sur le projet de réseau de transport public du Grand Paris (décembre 2010), la CCIP insiste sur la nécessité de « *faire vivre une identité commune « Grand Paris » et des vocations spécifiques territoriales en articulant les enjeux de compétition internationale et de développement local aux plans économique et social (futurs Contrats de Développement Territorial)* ». Et le projet de réseau du « Grand Paris Express » va permettre l'émergence et/ou le renforcement de pôles de développement, notamment autour des nouvelles gares.

Certes, si ces projets de développement qui bénéficient d'une bonne accessibilité sont essentiellement centrés sur des fonctions économiques, d'affaires, de commerces et de logements, les potentiels de développement touristiques de la région capitale se situent bien souvent en périphérie de Paris, Paris intra muros étant selon l'ensemble des observateurs en voie de saturation (site d'accueil, hébergement...). On voit bien que la création d'installations structurantes dans ces nouveaux territoires de vie, qu'elles soient sportives, culturelles ou de loisirs, pourront engendrer de nouveaux flux touristiques, qu'il s'agisse de tourisme d'agrément ou d'affaires.

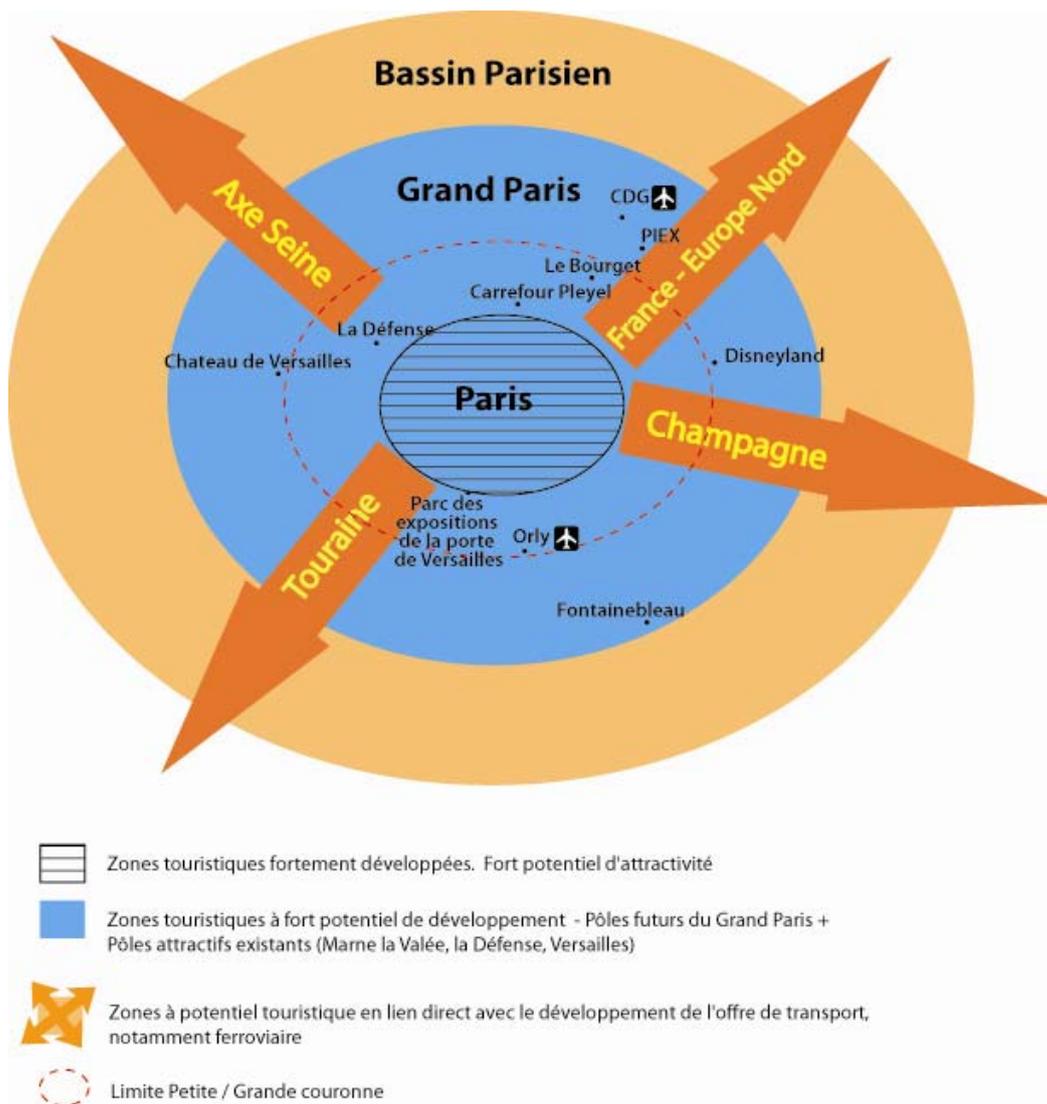
Par ailleurs, au moment des nouveaux regroupements territoriaux et des grands projets, le processus de métropolisation doit permettre de renforcer, de développer et de diversifier l'attractivité certes de Paris et de la région Île-de-France, mais également des territoires mitoyens offrant des potentialités touristiques.

Si en matière de tourisme, Paris est le moteur qui concentre et irrigue vers le reste du tourisme francilien et que l'attractivité touristique s'articule encore autour de la ville centre et de sites moteurs périphériques (Disney, Versailles, Paris-Nord Villepinte...), la destination « parisienne » ou « francilienne » s'intégrera dans un ensemble métropolitain plus large dont les contours restent à définir.

¹² Rapport de M. Demonchy, « *Le tourisme, une filière stratégique pour l'économie francilienne* », novembre 2010.

En effet, au-delà des dimensions urbaine (ville centre) et métropolitaine (sites et pôles touristiques périphériques et complémentaires du Grand Paris) du tourisme, le Bassin parisien est une dimension à intégrer dès à présent lorsqu'on aborde la question de la destination touristique.

Comme le souligne la stratégie régionale du tourisme et des loisirs 2011-2016 (auquel le rapport de la CCIP « *Le tourisme, une filière stratégique pour l'économie francilienne* » de novembre 2010 a apporté sa contribution), adopté par le conseil régional en novembre 2011, les « *tours opérateurs* » et les distributeurs ont déjà intégré cette dimension en proposant des produits incluant les visites des châteaux de la Loire, la Champagne, les plages du débarquement ou la remontée de la Seine (Axe Seine). Aujourd'hui, les liaisons entre la ville Centre et les pôles périphériques doivent donc être organisées et optimisées.



Nouvelles échelles du tourisme de la région capitale :
un système polycentrique hiérarchisé

- Echelle urbaine : Ville centre jouant un rôle d'aimant mais grandement /potentiellement saturé ;
- Echelle Métropolitaine : composé de quelques pôles touristiques attractifs tels que Disney, Versailles, Fontainebleau qu'il faut relier à la ville centre car lui étant complémentaires. A noter que cette zone garde un fort potentiel de développement
- Echelle Bassin parisien : zones et axes à potentiel touristique en lien direct avec le développement de l'offre de transport (ferroviaire, routier, fluvial).

Source : CCIP 2011

En reliant les aéroports entre eux ainsi qu'aux principaux centres d'affaires, en permettant aux visiteurs de relier les principaux sites touristiques (Versailles, Marne-la-Vallée, Paris-Nord Villepinte...) depuis les aéroports et parfois sans rupture de charge, l'attractivité touristique de la métropole parisienne s'en trouvera améliorée.

Il est cependant impératif que les questions d'intermodalité, de signalétique, de billettique, d'information touristique... soient intégrées dès à présent dans la mise en place du projet en tenant compte de la dimension touristique des territoires concernés. C'est un enjeu d'autant plus fondamental que le projet du Grand Paris Express va forcément s'accompagner d'un développement de l'offre d'hébergements marchands, notamment des grands porteurs à proximité des grands pôles. Il sera donc primordial que la clientèle touristique soit prise en compte, non seulement pour accéder au centre d'agglomération ou aux gares centrales et aéroports, mais également concernant leurs potentiels déplacements vers des sites touristiques non desservis directement par le réseau du « Grand Paris Express » et se trouvant en grande périphérie.

2.3 Des touristes aux besoins différents

L'Organisation mondiale du tourisme (OMT), dans une définition élaborée en 1991 et approuvée par les Nations Unies en 1993, considère que « *le tourisme comprend les activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages et de leurs séjours dans les lieux situés en dehors de leur environnement habituel pour une période consécutive qui ne dépasse pas une année, à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs* ».

Le tourisme connaît donc depuis quelques années de profondes mutations, liées principalement à la mondialisation des échanges commerciaux, à l'émergence de nouvelles destinations aux prix attractifs et à l'accessibilité au tourisme des classes moyennes de nombreux pays émergents. Par ailleurs, le développement des technologies de l'information et de la communication, les nouveaux rapports au temps (aménagement du temps de travail, réduction des temps de transport, allongement de l'espérance de vie), ont sensiblement modifié les **comportements des touristes** (multiplication et diversification des types de séjour, réduction de la durée des séjours...). Face à ces mutations, la fidélisation des clientèles, la qualité de l'accueil, la mobilité existante, la capacité d'innovation dans l'offre touristique d'une destination constituent des enjeux primordiaux.

Ce marché, qui représente chaque année selon le CRT Paris Île-de-France plus de **30 millions d'arrivées en Île-de-France**, se renouvelle en grande partie chaque année, notamment pour les touristes de loisirs étrangers, sachant que des touristes de certaines nationalités comme les anglais ou les américains reviennent plus régulièrement.

On peut distinguer trois types de touristes, selon l'objet principal du déplacement effectué (ces trois natures pouvant se combiner) :

- ✓ **le touriste d'agrément (ou de loisirs)** a une finalité culturelle, sportive, religieuse ou plus généralement liée aux loisirs. Son séjour est l'occasion d'une « consommation » d'activités souvent importante dans le lieu de destination. Les déplacements y sont nombreux car ces touristes sont amenés à visiter différents sites et recherchent le confort et la sécurité ;
- ✓ **le touriste d'affaires** est guidé par une finalité économique (faire des affaires) en lien avec l'activité professionnelle, qui oriente la consommation en hôtellerie, restauration mais également de loisirs (souvent en nocturne). Les déplacements sur le lieu de destination sont beaucoup moins nombreux, mais soumis à la fois à la contrainte de temps et d'efficacité. Le touriste d'affaires est donc souvent particulièrement exigeant concernant la qualité des transports, transferts et accessibilité aux sites, lieux de connexions, gares et aéroports. En pratique, il existe une certaine connivence entre les pratiques des touristes d'agrément et des visiteurs d'affaires. Les visiteurs d'affaires sont amenés à se comporter également comme des touristes, soit pendant leur séjour, soit en revenant pour un séjour dans un lieu où ils ont suivi un congrès, un salon, etc., seul, en couple voire en famille en tant que touriste ;
- ✓ **le touriste de transit** est par définition très localisé et se caractérise par une faible consommation. La mobilité, bien que nécessaire, est cependant limitée dans le temps et dans l'espace.

On peut également ajouter à cette distinction une approche par « origine/destination ». Ainsi, le touriste est :

- ✓ **étranger**¹³ : son déplacement constitue une partie importante de ses préoccupations pour son séjour (comme l'hébergement) et concerne des modes de transport souvent de longue distance comme l'avion, le train, voire la voiture ou l'autocar. Son séjour est plus long, et ses besoins renvoient à d'autres problématiques (accueil, langue, etc.). Les touristes internationaux ont générés 13,3 millions d'arrivées (et 33,8 millions de nuitées) en Île-de-France en 2010, année impactée par la crise économique (en 2008, ce chiffre s'élevait à 16,9 millions) (Source CRT) ;
- ✓ **national** : son déplacement est souvent plus court, tout comme son séjour. Sa consommation est plus « mesurée ». En 2010, la destination Paris Île-de-France, avec 9,1% des voyages effectués en France, se place au troisième rang dans le classement des régions françaises d'accueil ;
- ✓ **local** (francilien) : son déplacement, qui constitue par définition la principale et quasi-exclusive source de préoccupation avant destination, renvoie à des problématiques de besoins quotidiens (usages des transports collectifs, stationnement, etc.).

Neuf types de besoins résultent de cette typologie de touristes, pour lesquels les préoccupations diffèrent.

Le tableau ci-dessous suggère qu'en matière de besoin de mobilité, la priorité soit donnée à quatre « types » de touristes, compte-tenu du poids économique plus important qu'ils génèrent dans le secteur. Il est bien évident que les autres types de touristes ne sont pas à négliger et que les préconisations à l'endroit du cœur de cible peuvent bénéficier à l'ensemble des touristes. Cependant, les touristes provinciaux et étrangers, qu'ils soient d'affaires ou d'agrément, sont amenés, par définition, à davantage circuler et donc à être confrontés potentiellement à davantage de difficultés (mauvaise connaissance de l'environnement, problème de langue...).

Origine des touristes		Nature de tourisme	Agrément/loisirs	Affaires	Transit
Etrangers (primo-arrivants, repeaters)	Mode transport Arrivée/Départ	Avion ou Train ou autocar	Avion ou Train	Avion , train ou voiture	
	Durée du séjour	Long	Court	Très court	
	Hébergement / mobilité	Hôtellerie / libre au quotidien ou organisée	Hôtellerie / de type domicile-travail	Quasi nul (transfert) ou traversée du pays	
Nationaux	Mode transport Arrivée/Départ	Train (ou avion) (ou autocar)	Autocar, train ou avion	Train, voiture (ou avion)	
	Durée du séjour	Court	Très court	Nul	
	Hébergement / mobilité	Hôtellerie / libre au quotidien	Hôtellerie / de type domicile-travail	Quasi nul (transfert) ou traversée de la région IDF	
Franciliens	Mode transport Arrivée/Départ	Trains régionaux ou voiture	Transports collectifs ou voiture	Nul	
	Durée du séjour	Nul	Nul	Nul	
	Hébergement / mobilité	Nul / quotidienne	Nul / déplacements professionnels	Nul	

La catégorie des « repeaters » de proximité (anglais, allemand, belges, hollandais...) mérite une attention particulière. Des dessertes et/ou accessibilités adaptées favoriseraient indéniablement la venue des potentiels « repeaters » qui connaissent bien souvent Paris et ses « classiques » touristiques, mais mal le reste de la destination sur l'ensemble de l'Île-de-France. Comme le rappelle souvent le CRT Paris Île-de-France, il y a chez la clientèle de « repeaters » un réservoir non négligeable de visiteurs et par conséquent de retombées économiques touristiques pour la destination.

¹³ La catégorie comprend à la fois les « primo-arrivants » et les « repeaters ».

Des comportements de mobilités liés à des choix d'hébergement différents

Sur les 31,7 millions d'arrivées touristiques en Île-de-France en 2010, 13,3 millions concernaient des étrangers et 18,4 millions des français. L'examen des comportements de consommation en matière d'hébergement des touristes étrangers qui divergent de ceux des touristes français ont des conséquences sur les pratiques de mobilité.

A la différence des touristes français qui ont majoritairement recours à l'hébergement non marchand (environ 75%) pour leurs séjours en Île-de-France, les touristes internationaux privilégient en grande majorité l'hébergement marchand (90%).

Les touristes étrangers génèrent 23% des nuitées touristiques mais contribuent pour 43% à la consommation touristique alors que les Français représentent 77% des nuitées, mais génèrent des retombées économiques plus limitées compte tenu du poids de l'hébergement chez les parents et amis.

En 2009, 53 % des nuitées sont générées par les clientèles européennes de proximité (Royaume-Uni, Espagne, Italie, Allemagne...)

La clientèle affaires représente 28 % de l'ensemble des séjours touristiques dans la région et est à 78% française.

Ces profils vont conditionner des logiques de « résidentialisation » et, ce faisant, de mobilité. Ainsi, d'après Jean-Pierre Blat, directeur général du CRT Paris Île-de-France, deux caractéristiques principales du lien entre mobilité et tourisme sont au cœur des choix des touristes :

- ✓ plus le touriste arrive de loin, et plus souvent il choisira un mode résidence (très souvent hôtelier) au centre de Paris car c'est la marque « Paris » qui oriente son déplacement. Ceci conditionne des choix de mobilités à faible distance au cœur de Paris, à pied ou transports groupés (autocars) avec quelques « excursions », quand le temps du séjour le permet, dans les zones touristiques de grande couronne comme au Château de Versailles ;
- ✓ lorsque le touriste arrive d'une région proche (européen de l'ouest) ou lorsqu'il est « *repeater* », son aire de rayonnement touristique s'étend à des zones moins connues, et moins bien desservies. La mobilité permettant l'accessibilité de sites plus éloignés est alors un enjeu important.

Toutefois, il est également important de rappeler que de nouvelles tendances de consommation affectent la demande touristique. Les exigences des touristes croissent à mesure de leur expérience de voyages (les déplacements dans le monde augmentent : 880 millions d'arrivées en 2009 et 1 milliard prévues en 2012¹⁴) et de leur demande d'autonomie toujours plus forte et plus outillées (par les technologies de l'information et de la communication). L'étude de la DGCIS¹⁵ décrit les caractéristiques du touriste consommateur : un touriste éclectique, en attente de toujours plus d'interaction avec l'offre touristique, jusqu'à construire un véritable produit sur mesure en partenariat avec les opérateurs ; un consommateur plus soucieux de sa qualité de vie en vacances, dans le cadre d'un relationnel étendu (famille, amis, communautés...), un touriste désireux du maximum de fluidité de services et d'une sécurisation mentale de l'offre (risque zéro).

¹⁴ Passant de 25 millions de voyageurs en 1950 à 880 millions en 2009, l'OMT prévoit que le cap du milliard d'arrivées internationales sera dépassé dès 2012. Bien que venant d'être revue à la baisse dans l'étude prospective à long terme de l'OMT « *Le tourisme à l'horizon 2030* », les arrivées de touristes internationaux devraient atteindre 1,8 milliard d'ici 2030. Présentée à l'occasion de la dix-neuvième session de l'Assemblée générale de l'OMT (Gyeongju, République de Corée du Sud, 8-14 octobre 2011), elle confirme que le tourisme international continuera de connaître une croissance vigoureuse ces vingt prochaines années. L'expansion du tourisme international va selon l'OMT se poursuivre pendant la période 2010-2030 mais à un rythme moins soutenu qu'au cours des décennies précédentes, avec une croissance moyenne de 3,3% par an du nombre des arrivées de touristes internationaux dans le monde. 43 millions de touristes internationaux supplémentaires feront leur entrée chaque année sur le marché du tourisme.

¹⁵ « Nouvelles perceptions de la valeur des offres touristiques, impacts sur les opérateurs », février 2010, DGCIS, en ligne à l'adresse : http://www.tourisme.gouv.fr/stat_etudes/etudes/demande/nouvelles-perception-offres-touristiques.pdf

Principaux comportements des touristes en Île-de-France¹⁶

Les touristes étrangers en Île-de-France	Les touristes français en Île-de-France
<ul style="list-style-type: none">✓ En 2010, 53 % des voyageurs venus en avion et 68 % des voyageurs venus en train ont déjà séjourné en Île-de-France ;✓ Dans plus des deux tiers des cas, les séjours sont réalisés pour des motifs personnels ;✓ Quelles que soient les nationalités, la grande majorité des réservations (transports, hébergements) sont réalisées à l'avance ;✓ Les étrangers séjournent pour les trois quart dans des hôtels ;✓ Internet a désormais détrôné les agences de voyage comme principal mode de réservation ;✓ La dépense moyenne par jour et par personne est de 136 € pour les visiteurs venus en avion et 122 € pour les visiteurs venus en train.✓ Les touristes « repeater » sont des européens de pays voisins : belges, suisses, espagnols allemands et anglais.	<ul style="list-style-type: none">✓ 72,3% des séjours durent entre 1 et 3 jours ;✓ La durée moyenne du voyage est de 3,3 nuits ;✓ Près de 25 % des visiteurs français en Ile-de-France viennent pour des motifs professionnels ;✓ Dans 57,7% des cas, les visiteurs se rendent en voiture dans la région capitale. Le train est utilisé dans 34,5 % des cas et les autres types de transports dans 7,8 % ;✓ Pour plus de 75 % des cas, les visiteurs passent par un hébergement non marchand ;✓ Dans 70 % des cas, la prestation « transports est réservée à l'avance, contre 51 % pour l'hébergement et 30 % pour les activités sur le lieu de séjour ;✓ La dépense moyenne par jour et par personne est de 79 €.

¹⁶ Ces données sont issues des dispositifs d'enquêtes mis en place par le CRT Paris Île-de-France dans les aéroports (depuis 2007) et dans les trains (depuis 2008). Ces enquêtes sont réalisées de façon permanente et concernent les visiteurs internationaux arrivés en avions ainsi que les visiteurs français et internationaux arrivés en train et ayant passé au moins une nuit à Paris Île-de-France pour motif personnel ou professionnel. A noter que des focus par nationalité et/ou régions d'origine sont disponibles dans la revue « Repères 2011 » du CRT Paris Île-de-France.

Focus sur la clientèle étrangère



Clientèle britannique

- 74,0 % de séjours personnels  
- 62,5 % de repeaters
- 138 € de dépense moyenne
- 60,3 % souhaitent revenir d'ici 1 à 2 ans



Clientèle espagnole

- 77,9 % de séjours personnels 
- 54,0 % de repeaters
- 124 € de dépense moyenne
- 41,6 % souhaitent revenir d'ici 1 à 2 ans



Clientèle italienne

- 69,6 % de séjours personnels 
- 49,5 % de repeaters
- 131 € de dépense moyenne
- 51,1 % souhaitent revenir d'ici 1 à 2 ans



Clientèle allemande

- 66,0 % de séjours personnels  
- 61,3 % de repeaters
- 118 € de dépense moyenne
- 58,0 % souhaitent revenir d'ici 1 à 2 ans



Clientèle belge

- 52,8 % de séjours personnels 
- 81,2 % de repeaters
- 138 € de dépense moyenne
- 70,2 % souhaitent revenir d'ici 1 à 2 ans



Clientèle néerlandaise

- 68,0 % de séjours personnels 
- 64,7 % de repeaters
- 113 € de dépense moyenne
- 56,4 % souhaitent revenir d'ici 1 à 2 ans



Clientèle suisse

- 79,9 % de séjours personnels 
- 78,2 % de repeaters
- 120 € de dépense moyenne
- 72,6 % souhaitent revenir d'ici 1 à 2 ans



Clientèle américaine

- 78,2 % de séjours personnels 
- 44,4 % de repeaters
- 132 € de dépense moyenne
- 45,8 % souhaitent revenir d'ici 1 à 2 ans



Clientèle japonaise

- 83,8 % de séjours personnels 
- 39,4 % de repeaters
- 169 € de dépense moyenne
- 30,0 % souhaitent revenir d'ici 1 à 2 ans



Clientèle russe

- 71,0 % de séjours personnels 
- 44,9 % de repeaters
- 155 € de dépense moyenne
- 60,1 % souhaitent revenir d'ici 1 à 2 ans



Clientèle canadienne

- 75,8 % de séjours personnels 
- 46,4 % de repeaters
- 158 € de dépense moyenne
- 47,3 % souhaitent revenir d'ici 1 à 2 ans



Clientèle australienne

- 88,7 % de séjours personnels 
- 50,1 % de repeaters
- 148 € de dépense moyenne
- 39,0 % souhaitent revenir d'ici 1 à 2 ans



Clientèle chinoise

- 47,3 % de séjours personnels 
- 42,5 % de repeaters
- 146 € de dépense moyenne
- 59,8 % souhaitent revenir d'ici 1 à 2 ans



Clientèle brésilienne

- 76,6 % de séjours personnels 
- 52,3 % de repeaters
- 166 € de dépense moyenne
- 60,0 % souhaitent revenir d'ici 1 à 2 ans



Clientèle indienne

- 42,8 % de séjours personnels 
- 47,7 % de repeaters
- 135 € de dépense moyenne
- 51,7 % souhaitent revenir d'ici 1 à 2 ans

La dépense moyenne est calculée par jour et par personne.

Sources : dispositifs permanents d'enquête dans les aéroports et dans les trains - CRT Paris Île-de-France, ADP, SVD (EVA) - résultats 2010 (résultats cumulés 2009 et 2010 pour la clientèle indienne).



clientèle venue en avion



clientèle venue en train



clientèle venue en avion et en train



Vous pouvez vous procurer le CD Rom des statistiques détaillées sur simple demande : repers@nouveau-paris-idf.com

Source : CRT Paris Île-de-France, Revue « Repères 2011 ».

2.4 Le tourisme d'affaires soumis à l'exigence d'efficacité

Le tourisme d'affaires est une activité économique majeure dont les retombées sont non délocalisables.

Paris Île-de-France, première place européenne en surface d'expositions avec plus de 680 000 m² d'espaces couverts, la région capitale accueille chaque année plus de 400 salons dont 90 de dimension internationale et plus de 900 congrès dont près de 300 internationaux. Paris est ainsi régulièrement placée en tête des classements mondiaux pour l'accueil des congrès internationaux¹⁷.

En 2011, une étude menée par la CCIP en partenariat avec les principaux acteurs du secteur¹⁸ a révélé la position dominante de l'Île-de-France lorsqu'il s'agit des retombées économiques du secteur des foires et salons puisque la région capitale génère 68 % du total des retombées économiques nationales, soit 4 milliards d'euros. Cela correspond à un peu plus de 60 000 emplois temps plein (69 % des emplois générés par le secteur en France).

Cette étude montre en outre que les étrangers constituent aujourd'hui incontestablement le vrai moteur de croissance du secteur. La région capitale accueille près de la moitié des entreprises exposantes et des visiteurs présents sur les salons français, soit 92 000 exposants et 9,6 millions de visiteurs pour 2,350 millions de m² de surface nette louée.

En 2010, 27,4 millions de nuitées ont été générées à l'occasion d'un séjour d'affaires à Paris¹⁹, et 10 % de ces nuitées l'ont été dans le cadre d'un séjour à Paris lors de la visite ou la participation à un salon.

La place de Paris prospère en outre grâce aux clientèles internationales : 50 % des dépenses sont générées par des entreprises ou des hommes d'affaires étrangers alors qu'ils ne représentent que 28 % des exposants et 14 % des visiteurs non franciliens.

Par ailleurs, la région capitale s'avère être très attractive pour les étrangers car elle accueille cinq visiteurs étrangers sur six et les deux tiers des entreprises exposant en France. Ainsi, 91 % des dépenses des étrangers (visiteurs et exposants) en France sont réalisées en Île-de-France. **D'où l'impérieuse nécessité de rester attractif aux yeux des clientèles étrangères et de savoir les accueillir dans de bonnes conditions et prendre en charge efficacement leurs déplacements.**

Ce résultat est le fruit de la conjonction de plusieurs facteurs, comme le poids de l'économie et le potentiel d'attractivité du pays et de la région Île-de-France, la qualité et la diversité des sites pouvant accueillir des manifestations professionnelles (Paris-Nord Villepinte, Paris Le Bourget, Paris Porte de Versailles, CNIT La Défense, Palais des Congrès, etc.), l'importance de l'offre hôtelière, même si elle reste à améliorer, et, *in fine*, l'accessibilité de la destination et de ses sites qui semblent de meilleure qualité que dans les villes concurrentes de Paris.

Cependant, la question de l'accessibilité et des liaisons entre entrées internationales de Paris (aéroports et gares) et sites de tourisme d'affaires nécessite une vigilance permanente, dans le dessein d'offrir une efficacité de services aux usagers touristes d'affaires.

Ainsi, le tourisme d'affaires engendre des déplacements dont la particularité est qu'ils requièrent essentiellement :

- ✓ de la rapidité ;
- ✓ de la sécurité ;
- ✓ de l'efficacité, notamment dans les correspondances.

Ces caractéristiques ont pour objectif de permettre au touriste d'affaires de passer le plus de temps sur le lieu de rencontre où se réalisent les contacts et se signent des contrats, générateurs d'emplois et de richesse pour notre région. Plus la mobilité du touriste d'affaires sera maîtrisée et optimisée, plus son temps sur les salons et congrès lui permettra d'atteindre des objectifs professionnels.

¹⁷ Classements UAI et ICCA.

¹⁸ En partenariat avec les principaux acteurs du secteur (Foires Salons Congrès Evénements de France (FSCEF), l'Office de Justification des Statistiques (OJS), France Congrès, Atout France, Viparis, le Comité des Expositions de Paris (CEP), la Direction Générale de la Compétitivité de l'Industrie et des Services (DGCIS), la CCIP a évalué les retombées économiques de l'activité des foires et salons sur la base d'un dispositif d'enquêtes approfondies. Ces enquêtes ont été menées dans 21 salons français par les instituts Ipsos et Médiamétrie de septembre 2010 à février 2011, auprès de 2 700 exposants et plus de 4 000 visiteurs français et étrangers et présentées fin juin 2011.

¹⁹ Source : CRT - INSEE

L'ensemble des acteurs garde en mémoire l'image négative laissée par « la pagaille » générée à l'occasion des Salons de Première Vision Pluriel lorsque le 10 février 2010, la panne d'une rame du RER B à 8h50 a entraîné l'impossibilité de desservir le site d'exposition de Paris-Nord Villepinte jusqu'en milieu d'après-midi, laissant des milliers de passagers – dont de nombreux à destination des salons – désemparés, sans explications en différentes langues étrangères et, pire encore, sans réelles solutions alternatives. Le manque de coordination et d'anticipation en amont entre opérateurs de transports, organisateurs et professionnels du tourisme a donné une image très négative de la destination aux visiteurs et exposants, mais également aux organisateurs d'évènements.

A contrario, le franc succès remporté par la destination Paris Île-de-France dans l'organisation de l'ESC (Société Européenne de Cardiologie) fin août 2011 est à mettre au crédit, certes des organisateurs de l'évènement et de Viparis, gestionnaire du site d'accueil, mais également de l'ensemble des acteurs concernés (opérateurs de transports, pouvoirs publics, institutionnels, fédérations et professionnels du tourisme) qui ont su coordonner leurs efforts pour mettre en place une chaîne de mobilité cohérente au sein d'un comité de pilotage « accueil, transports, sécurité »²⁰. Comme le rappelait Mme Isabelle Bardinot, directrice générale de l'ESC²¹, « *Nous avons de grosses inquiétudes sur les déplacements, notamment à cause du RER B ... mais la RATP, la SNCF et le comité transport ont été absolument extraordinaires* ».

2.5 Le rôle capital des transports publics dans le tourisme

Le poids relatif des déplacements touristiques pour les opérateurs

Il est difficile d'obtenir des statistiques sur les choix de mobilité quotidienne des touristes. Toutefois, le retour d'expériences des professionnels du tourisme révèle que si l'offre ferroviaire est privilégiée pour le tourisme individuel, au même titre que la marche dans les centres urbains, les déplacements touristiques groupés, notamment chez les étrangers, s'orientent plus facilement vers l'usage des autocars.

Les déplacements touristiques représentent un poids relatif pour les opérateurs. Il est difficile de les mesurer en tant que tel. Même à travers la vente des titres de transports appropriés, dont la gamme varie du ticket T+ à l'unité ou des billets origine destination (aéroport- Paris) pour les déplacements uniques, au titre à la journée comme « Paris Visite » pour un nombre illimité de voyages et des avantages à l'entrée de sites touristiques en Île-de-France, en passant par les abonnements type « Pass navigo découverte », il est compliqué de distinguer les usagers occasionnels franciliens (dans le cas du ticket T+) des touristes nationaux ou étrangers.

Si les déplacements touristiques ne représentent pas un volume important, leur intensité directement liée à la saisonnalité apporte son lot de préoccupations aux opérateurs, qui tentent de prendre en compte les mutations de la demande touristique.

Le réseau RATP, vitrine touristique

Le trafic touristique représente environ 10% du trafic RATP avec des pointes estivales (jusqu'à 50% du trafic RATP en juillet/août) et liées aux grands événements, notamment de tourisme d'affaires.

Le métro constitue une vitrine touristique pour la RATP, dont l'image pour les touristes est aussi un enjeu d'exportation de son savoir-faire. A travers le tourisme, s'exporte une certaine idée de la RATP, mais aussi de la destination, à l'heure où le groupe s'inscrit dans une stratégie de développement à l'international. D'ailleurs, la RATP s'est engagée « *à développer un accueil spécifique dans les principales stations touristiques de métro et RER* » à l'occasion de la signature de la charte sur la qualité de l'accueil en France. Pour ce faire, elle a entrepris un travail de modernisation des sites à fort accueil touristique (étendu, par exemple, aux gares de Charles de Gaulle-Etoile, Bercy, Trocadéro).

Dès lors, l'offre de service évolue pour intégrer de nouveaux besoins :

- ✓ une meilleure signalétique, pour laquelle un travail de visibilité est en cours avec la SNCF. Des réticences subsistent sur ce terrain, liées aux cultures d'entreprises et aux codes identitaires de chacune d'entre elle ;
- ✓ une meilleure visibilité des agents d'accueil au service des touristes (par exemple, la présence de gilet vert dans les périodes de fréquentation touristique) ;

²⁰ Comité de pilotage coordonné par l'OTCP, en partenariat avec les opérateurs de transports, institutionnels, dont la CCIP, fédérations professionnelles, gestionnaire du parc d'accueil (Viparis), etc.

²¹ Bedouk magazine, octobre 2011.

- ✓ un accueil spécifique dans les gares et stations particulièrement fréquentées par les touristes ;
- ✓ le nombre insuffisant de distributeurs de tickets et la nécessité de traduire en plusieurs langues les informations tarifaires ;
- ✓ la formation de peu d'agents aux langues étrangères
- ✓ la mise en place de dispositifs spécifiques en période d'évènements de grande envergure (salon professionnel international, évènement sportif, congrès international...)

Par ailleurs, la clientèle touristique est concernée par des temps de mobilité différent des résidents franciliens, notamment des salariés en Île-de-France usagers des transports collectifs aux heures de pointe. A cet égard, orienter différemment les usages quotidiens de mobilité des touristes vers plus de déplacements en heures creuses et le week-end constitue un axe qui permettrait une exploitation plus optimisée du réseau.

De même, la facilitation de l'exploitation du réseau de surface par les touristes peut constituer une valeur ajoutée de l'offre de mobilité et pourrait participer à la désaturation du réseau souterrain, répartissant ainsi la charge entre tous les modes de transports, assurant ainsi une meilleure complémentarité. Cette orientation impose un travail de fluidité et de compréhension sur l'intermodalité entre les modes de transports.

Un trafic ciblé pour SNCF Transilien

Le réseau Transilien est confronté à d'autres enjeux en termes de fréquentation touristique. Si les touristes n'y représentent que peu de volume de déplacements sur l'ensemble du réseau et sur l'année, ils sont nombreux sur certaines lignes (notamment le RER C) et certaines gares (Stade de France, PIEX), et selon les périodes de l'année.

Ainsi, SNCF Transilien est confronté avant tout à des réflexions liées à l'information des touristes. On assiste l'été notamment à un renforcement des personnels d'information dans les principales gares fréquentées par les touristes avec l'objectif d'éviter que les touristes utilisent le réseau durant la pointe, venant ainsi surcharger le réseau et contribuer à sa saturation.

Par ailleurs, une réflexion d'amélioration de la signalétique, avec mise en valeur du patrimoine de la ville dans les gares a été engagée. Elle accompagne une réflexion sur la lisibilité du réseau.

Des besoins touristiques à prendre en compte par le STIF

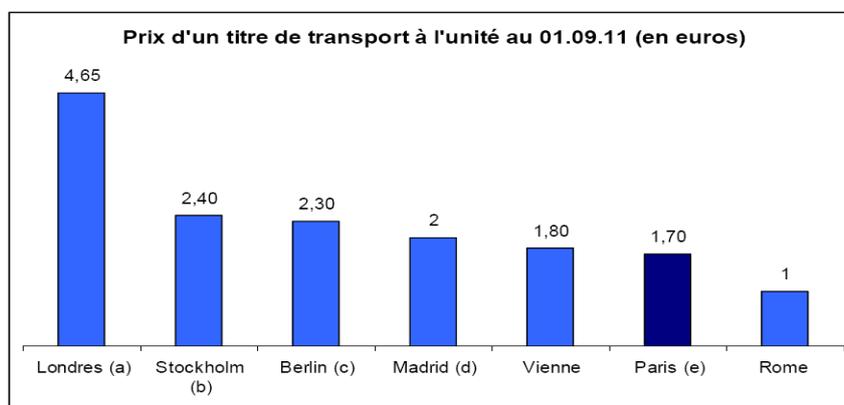
Le Syndicat des Transports d'Île-de-France (STIF) autorité organisatrice des transports publics franciliens, a pour mission d'organiser et développer les transports publics de voyageurs adaptés aux besoins des franciliens. Ces transports sont assurés par la RATP, la SNCF Île-de-France (Transilien), et les compagnies de bus privées regroupées dans l'association OPTILE.

Même s'il ne dispose pas de mesure régulière du trafic touristique et ne dispose pas d'enquêtes spécifiquement dédiées aux besoins de ces usagers, il estime que les touristes représentent environ 5% du nombre de déplacements par an sur le réseau de transport public (soit environ 20 millions de touristes par an)²². Il représente de 5 à 10%, selon les années, des recettes totales²³. En matière de mobilité touristique, la tarification spécifique qui leur est appliquée est la plus rentable pour le système.

²² Source : audition STIF, M.Nalin, Directeur du développement, des affaires économiques et tarifaires.

²³ A titre indicatif, le STIF nous a communiqué les ordres de grandeur de recettes suivants : Paris Visite : 50 millions d'euros de recettes ; Ticket T+ : 70 millions d'euros de recettes ; Tickets origine/destination : 40 millions d'euros de recettes.

Le STIF n'a pas l'intention de baisser les tarifs. La CCIP partage cette orientation, en allant plus loin puisqu'elle demande que les usagers, quels qu'ils soient, prennent en charge une part plus conforme à la réalité des coûts des transports²⁴. Par ailleurs, à titre de comparaison, on constate que le prix du billet unique de transports collectifs est assez faible à Paris par rapport à d'autres capitales européennes (voir tableau ci-dessous).



Source : Sites internet organisateurs et exploitants (TfL, SL Stockholm Public Transport, Berliner Verkehrsbetriebe (BVG), CRTM Madrid, Wiener Linien, RATP, Atac Roma)

- (a) : Billet utilisable sur tout le réseau ferré du Greater London ; prix : 4 Livres Sterling (GBP)
- (b) : En paiement numéraire. 2€ en achat anticipé (=18 Couronnes suédoises (SEK))
- (c) : Zone A+B
- (d) : Titre « Sencillo combinado »
- (e) : Ticket T+

Ainsi, le STIF pointe les faiblesses en termes de service :

- ✓ l'adéquation des points de vente dans les grandes gares ;
- ✓ le manque de sensibilisation des personnels à l'intermodalité. Ainsi, le STIF a un rôle à jouer en engageant des travaux sur la normalisation des points d'arrêts qui ne portent pas toujours le même nom selon le mode d'accès ;
- ✓ les appareils de vente, pas assez ergonomiques et leur nombre ;
- ✓ le développement de nouveaux canaux de distribution pour les forfaits (Internet).

En matière de tarification, le STIF considère qu'il faut faciliter l'achat des titres par les voyageurs « occasionnels ». Il a ainsi engagé une réflexion sur le transport par unité de transport. Par ailleurs, la tarification actuelle mérite d'être simplifiée et n'est pas très cohérente. Une piste pourrait consister dans l'application de tarifs dédiés aux heures creuses pour éviter la fréquentation touristique aux heures de pointe. Il pourrait être envisagé d'augmenter le tarif des voyageurs « occasionnels », car les prix payés par les touristes en Île-de-France sont globalement inférieurs à ceux pratiqués dans d'autres destinations concurrentes.

Par ailleurs, une réflexion de fond doit être engagée par le STIF concernant le passage généralisé à la télébilletique et particulièrement sur les offres « packagées » pour les visiteurs de salons et les congressistes.

La CCIP recommande fortement la création d'un « Pass Multiservices » à destination des organisateurs d'événements : il s'agit d'un produit qui a pour vocation, à l'instar de ce qui se fait déjà, par exemple pour les visiteurs de salons allemands²⁵, d'offrir aux congressistes, visiteurs et exposants en **un seul badge l'ensemble des fonctionnalités** dont ils ont besoin dans et en dehors de la manifestation : **accès aux transports publics** en Île-de-France, accès à la manifestation, accès à une palette de services associés à l'événement (restauration, vestiaires...) prépayés par le visiteur lors de son inscription. Un tel produit peut être rechargé à la demande en fonction de l'évolution des besoins de dernière minute, par simple complément de programmation sur Internet ou sur des bornes dédiées.

²⁴ Rapport CCIP de M. Bernard IRION, « Transports et mobilité en Île-de-France à l'horizon 2025 », novembre 2009. On rappellera que le taux de couverture des coûts (participation des voyageurs au coût des déplacements) est nettement moins élevé pour les abonnements (34% en moyenne) que pour les billets et forfaits de courte durée (65% en moyenne) (Source : STIF).

²⁵ Des pratiques similaires existent déjà chez nos principaux concurrents. Par exemple, les salons ANUGA et IBA à Cologne fournissent des badges d'entrée aux salons qui incluent le transport.

Les villes allemandes sont par ailleurs généralement partenaires des salons pour la prise en charge des transports.

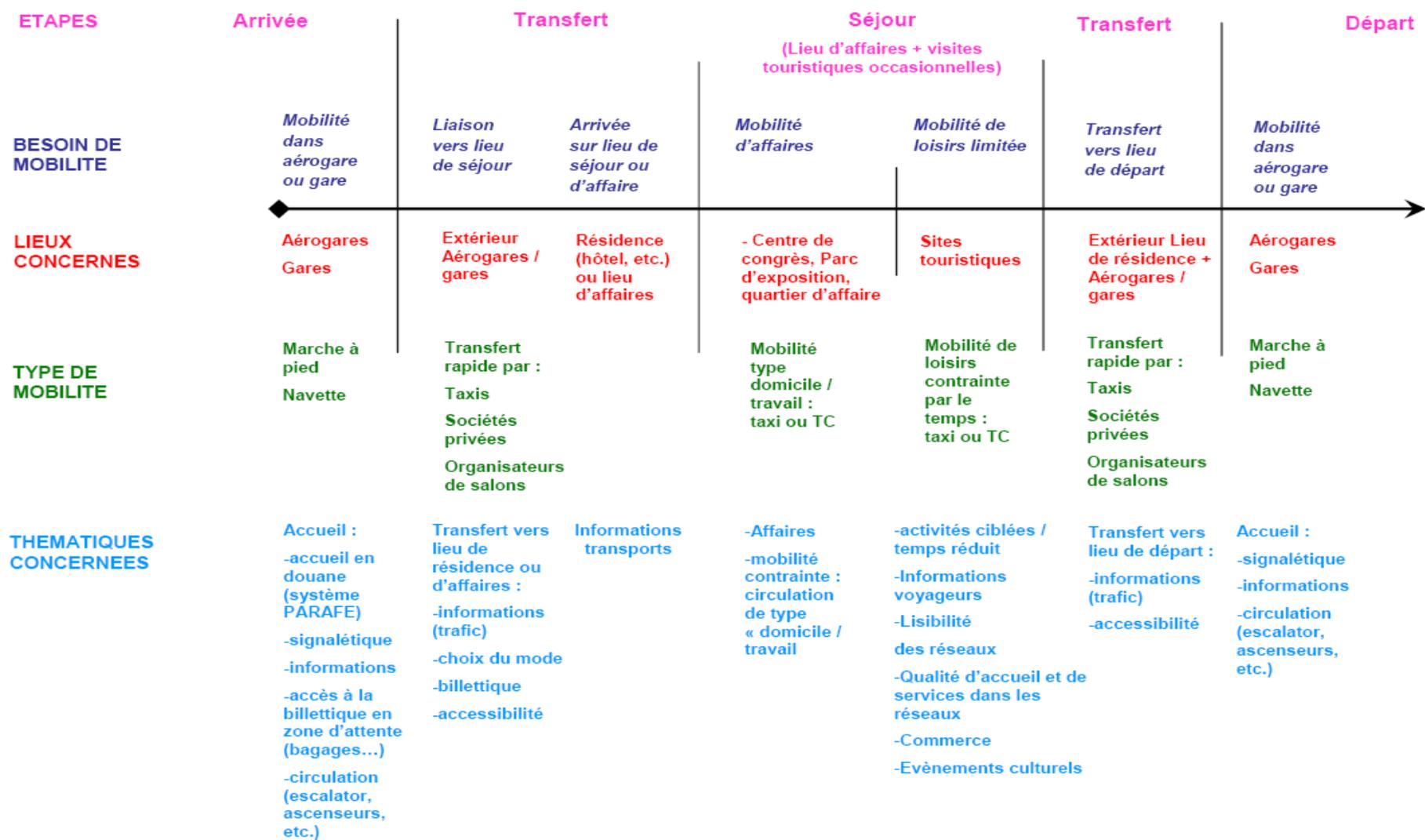
En 2002, le STIF avait décidé d'accorder un tarif congrès préférentiel sur un ticket magnétique (ticket de métro) et en 2005, il autorisait à titre expérimental de mettre ce tarif "congrès" sur une carte sans contact (carte de type navigo). Alors que l'objectif des opérateurs et organisateurs d'événements est depuis de nombreuses années le passage généralisé à la télébilletique, le STIF a décidé en juillet 2011 de supprimer l'autorisation donnée en 2005, la carte sans contact devant être désormais vendue au tarif de la carte Paris Visite, soit environ 40% plus cher (la décision de l'Assemblée de 2002 sur le billet magnétique reste cependant en vigueur pour le moment). **Sans la carte congrès sans contact, la destination va perdre en image et en attractivité face aux principaux concurrents de la métropole francilienne qui ont adopté le pass congrès depuis longtemps (Barcelone, Vienne, Stockholm, Londres, Amsterdam, Copenhague, Genève, Zurich, Helsinki, Oslo, Seoul...).**

3 Une chaîne de mobilité qui manque de fluidité entre ses différents maillons

Une schématisation de la mobilité des touristes est proposée ci-après. Elle vise à représenter les différents maillons de la chaîne intégrant à la fois les différents lieux fréquentés par les touristes, les modes de déplacements utilisés, les situations de mobilité, les services et produits offerts aux touristes. Les acteurs ne sont pas représentés ici car ils sont tous directement impliqués aux différents étages de la mobilité, dans les différents maillons de cette chaîne.

ETAPES	Arrivée	Transfert		Séjour (visites touristiques)	Transfert	Départ
BESOIN DE MOBILITE	Mobilité dans aéroport ou gare	Liaison vers lieu de séjour	Arrivée sur lieu de séjour	Mobilité quotidienne de loisirs	Transfert vers lieu de départ	Mobilité dans aéroport ou gare
LIEUX CONCERNES	Aéroports Gares	Extérieur Aéroports / gares	Résidence (hôtel, etc.) ou lieu d'affaires	Sites touristiques	Extérieur Lieu de résidence + Aéroports / gares	Aéroports Gares
TYPE DE MOBILITE	Marche à pied Navette	TC Taxis Véhicules de transfert (Taxis, sociétés privées)		Mobilité quotidienne : -TC -Marche à pied -Vélos -Taxis -Autocars / véhicules de location -Transport fluvial	TC Taxis Véhicules de transfert (Taxis, sociétés privées)	Marche à pied Navette
THEMATIQUES CONCERNES	Accueil : -signalétique -informations -accès à la billettique en zone d'attente (bagages...) -circulation (escalator, ascenseurs, etc.)	Transfert vers lieu de résidence ou d'affaires : -informations (trafic) -choix du mode -billettique -accessibilité	Informations transports	-Mobilité libre (loisirs) -Informations voyageurs -Lisibilité des réseaux -Qualité d'accueil et de services dans les réseaux -Stationnement -Coût du déplacement - Commerce - Evènements culturels	Transfert vers lieu de départ : -informations (trafic) -choix du mode -billettique -accessibilité	Accueil : -signalétique -informations -circulation (escalator, ascenseurs, etc.)

Chaîne de mobilité tourisme de loisirs



Chaine de mobilité tourisme d'affaires

Pour répondre aux différents enjeux d'une meilleure mobilité touristique exposés précédemment et mettre en capacité la région Île-de-France de se différencier des places et métropoles concurrentes, il est indispensable d'optimiser la chaîne de mobilité existante. L'efficacité de ce système n'a de sens que si l'ensemble des composantes sont liées de façon cohérente entre elles (liaison entre sites par exemple) et que chaque acteur de la chaîne prend conscience d'en constituer un maillon essentiel. Cette complémentarité est indispensable pour assurer la qualité de la chaîne dans son ensemble.

Par ailleurs, comme l'évolution de la demande touristique s'oriente vers une demande plus complexe qui remet donc en question l'organisation même des métiers et pousse l'offre de transport à se transformer d'une logique métier à une logistique client-touriste, elle implique également une plus grande transversalité des métiers en dépassant le fonctionnement cloisonné pour évoluer vers un fonctionnement partenarial entre différents fournisseurs, prestataires et opérateurs. **Ainsi, la chaîne de mobilité apparaît comme l'outil le plus approprié pour structurer une offre commune de mobilité en faveur des touristes.**

Parmi les maillons de nature différente de la chaîne de mobilité, les infrastructures, des équipements et les services tiennent une place centrale. L'accessibilité des infrastructures et leur mise en relation (intermodalité) demande de la part des opérateurs une collaboration renforcée entre eux et de nouveaux partenariats. Des assemblages de nouvelles prestations doivent être envisagés. Ils appellent aussi des associations et des partenariats pour faire émerger des offres complémentaires permettant de fluidifier la chaîne.

3.1 L'accessibilité de la région capitale, une préoccupation vitale pour le tourisme

3.1.1 Les aéroports parisiens, des portes d'entrées internationales du Grand Paris

L'Île-de-France est la deuxième plateforme aéroportuaire d'Europe avec trois aéroports dont Paris-Charles de Gaulle (7ème aéroport du monde et 2ème européen avec 58 millions de passagers en 2010), Orly, 2ème plateforme aéroportuaire de France et 11ème aéroport européen avec 25 millions de passagers en 2010 et Le Bourget (premier aéroport d'aviation d'affaires européen).

La plateforme Paris-Charles de Gaulle dispose de capacités de développement qui lui permettent d'accueillir la croissance du trafic dans un horizon de moyen terme : un système de doublet de pistes unique en Europe non saturé et des réserves foncières pour construire de nouvelles infrastructures terminales (le satellite 4 ouvrira en juillet 2012).

Le pôle du Bourget se compose lui de trois équipements :

- ✓ l'aéroport, premier aéroport d'affaires européen ;
- ✓ le musée de l'air et de l'espace ;
- ✓ le parc des expositions de Paris - Le Bourget qui accueille aujourd'hui certes le S.I.A.E. tous les deux ans, mais également Euronaval, le Salon des véhicules de loisir, Texworld, Tradexpo...

Les conditions d'accès de ce pôle sont essentielles pour le tourisme d'affaires. Actuellement d'un niveau nettement insuffisant pour le premier aéroport d'affaires européen, alors que les élus locaux y réclament depuis de nombreuses années la prolongation de la ligne 7 du métro parisien, le réseau du Grand Paris Express va améliorer de manière substantielle la desserte de ce pôle (au travers de la ligne rouge du futur réseau, qui offre une rocade circulaire et une liaison directe de La Défense jusqu'à Roissy-Charles-de-Gaulle en moins de 30 mn, avec un débranchement à hauteur du Bourget RER B).

Par ailleurs, Roissy-Villepinte-Tremblay et Paris-Le Bourget (CA du Bourget, le Blanc-Mesnil, Bonneuil-en-France) font parti des 10 territoires stratégiques au sein desquels des contrats de développement territoriaux (CDT)²⁶ peuvent être conclus, notamment autour des grandes gares du futur réseau de transport.

A l'intérieur des aéroports franciliens, les efforts d'ADP en matière de qualité de service commencent à porter leurs fruits (+ 6% d'amélioration de la satisfaction clients entre 2007 et 2011). La poursuite des efforts est nécessaire notamment sur la récupération des bagages, l'organisation du passage aux postes de contrôle et de la police aux frontières, particulièrement pour les touristes d'affaires.

²⁶ Ces contrats peuvent être conclus pour la mise en œuvre des objectifs du projet (définis par la loi) entre l'Etat et la Région d'une part, et les communes et les établissements publics de coopération intercommunale, d'autre part. Y sont associés les départements et la région Île-de-France, Paris Métropole, l'Atelier International du Grand Paris (AIGP) et l'Association des maires d'Île de France (AMIF).

Difficultés des liaisons entre Paris et les aéroports

L'aéroport Paris-CDG est accessible par différents modes de transports. Toutefois, il souffre d'une qualité de desserte insuffisante, actuellement assurée par le RER B, ou les modes motorisés (taxis ou Roissybus). Si le projet RER B+ vise à améliorer la régularité et le confort sur la ligne B du RER, et si à long terme, la desserte de l'aéroport par le Grand Paris Express (Voir annexe 1, Le Schéma de transport du Grand Paris) devrait permettre un niveau de desserte plus efficace, il n'en demeure pas moins que le principal aéroport francilien manquera toujours d'une liaison directe avec le cœur de Paris, à l'image de ce qui se pratique dans d'autres métropoles. En effet, une rupture de charge est prévue au Carrefour Pleyel dans le réseau du Grand Paris Express pour les voyageurs souhaitant relier l'aéroport Paris-CDG au cœur de la capitale, ou même les deux aéroports entre eux.

Dans l'acte motivé du schéma d'ensemble du Grand Paris, la Société du Grand Paris souligne la « *complémentarité du Grand Paris Express avec une liaison ferroviaire dédiée aux passagers de l'aérien, directe et sans arrêt depuis le cœur d'agglomération jusqu'à l'aéroport international de Roissy CDG* ».

Toutefois, l'Etat a annoncé, en novembre 2011, l'arrêt des négociations avec le concessionnaire désigné pour la mise en œuvre du projet CDG Express. Considérant le principe d'une liaison directe entre Paris et son principal aéroport nécessaire, l'Etat étudie actuellement les modalités de relance d'un projet.

A ce stade des réflexions sur la restructuration du système de transport en Île-de-France, la CCIP ne peut que réaffirmer le besoin impérieux pour la région capitale d'une liaison directe entre son principal aéroport, Paris-CDG, et le cœur de Paris. A l'image des efforts opérés par les pouvoirs publics dans les places concurrentes, l'urgence d'une telle ligne directe se fait cruellement sentir pour les voyageurs de Paris-CDG, alors que le réseau du Grand Paris Express prévoit, par le prolongement de la ligne 14 du métro, la liaison directe entre l'aéroport d'Orly et le cœur de Paris.

	Paris-Orly	Paris-CDG
Voitures, 2 roues	36%	30%
Transports en commun	37%	45%
Taxi	27%	25%

Source : ADP – Mémento du passager 2010

Depuis l'aéroport de Beauvais-Tillé, des touristes abandonnés à la Porte Maillot

L'aéroport de Beauvais Tillé²⁷ est commercialement dénommé *aéroport de Paris Beauvais Tillé*. Cette dénomination justifie le rôle d'attractivité joué par la marque « Paris » dans la croissance des mouvements enregistrés sur cet aéroport civil. En 2010, l'aéroport était le 10^e aéroport de France en termes de passagers avec plus de 2,9 millions de visiteurs, dont la très grande majorité est transférée, pour ne pas dire abandonnée, en bus sur le parking Pershing à Paris - Porte Maillot.

Or, si la première image constitue évidemment un élément essentiel du ressenti des touristes, il conviendra de reconnaître les carences manifestes de l'accueil sur ce « parking ». Indigne d'une place internationale comme Paris, l'accueil des touristes en provenance et à destination de l'aéroport de Beauvais-Tillé relève d'une logique « *low-cost* » de l'accueil, en totale contradiction avec les engagements des institutions responsables de ces questions, par ailleurs signataires d'une charte d'accueil.

Il est donc urgent d'améliorer non seulement l'accueil sur le parking Pershing, mais aussi la signalétique et les conditions de l'intermodalité avec le réseau de transports collectifs à la station Porte Maillot.

²⁷ Situé sur la commune de Tillé, à trois kilomètres au nord de Beauvais dans l'Oise.

L'importance de la station Porte Maillot n'a pas échappé à la RATP, notamment du fait du nombre très important de visiteurs en provenance de l'aéroport de Beauvais-Tillé, mais aussi de l'aéroport Paris-CDG. Or, si la RATP n'a pas retenu cette station dans ses projets 2011 inscrits dans la charte sur la qualité de l'accueil en France pour « *Développer un accueil spécifique dans les principales stations touristiques de métro et RER* », du fait des travaux d'automatisation de la ligne 1 du métro, il conviendra le plus rapidement possible d'en faire une priorité, en impliquant l'Agence RATP de Développement Territoriale Paris, une part non-négligeable des aménagements devant être menée en collaboration avec les collectivités territoriales (sur la voie publique, hors des emprises RATP).

Fréquentation de l'aéroport de Beauvais-Tillé

Année	Passagers	Evolution
2003	969 445	-
2004	1 427 595	+ 47,26%
2005	1 848 484	+ 29,48%
2006	1 887 971	+ 2,14%
2007	2 155 633	+ 14,18%
2008	2 484 635	+ 15,26%
2009	2 591 864	+ 4,32%
2010	2 931 796	+ 13,12%

Source : UAF 2011

L'hélicoptère, une alternative complémentaire de mobilité depuis les aéroports vers les centres d'affaires

La CCIP a adopté en Assemblée générale en juillet 2011 une prise de position intitulée « L'hélicoptère, une offre complémentaire de mobilité pour renforcer l'attractivité du Grand Paris ». La prise de position comporte trois axes de recommandations :

- ✓ Consolider les conditions de développement du transport par hélicoptère au bénéfice de l'attractivité du Grand Paris ;
- ✓ Garantir les conditions d'une exploitation vertueuse de l'hélicoptère ;
- ✓ Valoriser le pôle aéronautique du Grand Paris.

Pour renforcer l'attractivité du Grand Paris et offrir des conditions de développement à l'activité hélicoptère à la hauteur des autres métropoles de rang mondial, la CCIP soutient notamment la réflexion engagée par l'Etat pour élaborer un nouveau schéma de desserte au plus près des besoins, notamment des pôles économiques du Grand Paris. Ce schéma doit permettre :

- ✓ d'assurer des liaisons entre les entrées internationales (aéroports) et les quartiers d'affaires d'Île-de-France existants et ceux envisagés par le projet du Grand Paris ;
- ✓ d'envisager des relations entre le Grand Paris et d'autres territoires du Bassin parisien comme le long de l'Axe Seine ;
- ✓ de prendre en compte la demande supplémentaire générée par l'organisation de grands événements (congrès et salons) et plus globalement par l'activité touristique.

Par ailleurs, la CCIP estime que la clientèle d'affaires étrangère, habituée à utiliser l'hélicoptère dans les autres métropoles mondiales doit pouvoir bénéficier de déplacements rapides et sécurisés depuis l'arrivée aux aéroports jusqu'aux quartiers d'affaires du Grand Paris, l'hélicoptère constituant un des maillons de la chaîne de mobilité d'une métropole mondiale, sur le modèle de l'aéroport de Nice.

3.1.2 Le train, un fort potentiel de développement

Carrefour ferroviaire, Paris, qui possède 7 gares, se situe, grâce au TGV au croisement de plusieurs grandes villes européennes. Au départ de l'Europe, quelques 425 TGV rejoignent Paris chaque jour. Paris est ainsi à 2h15 de Londres (Eurostar), 1h20 de Bruxelles, 3h15 d'Amsterdam et de Cologne et 3h50 de Francfort (Thalys), de 2h05 de Luxembourg, 2h20 de Strasbourg et 3h20 de Genève. A horizon 2012, Paris sera à 5h30 de Barcelone.

Cette offre ferroviaire de qualité est confrontée désormais à plusieurs natures de problèmes. D'abord, s'agissant des capacités d'accueil des gares, il semble que la gare du Nord ait atteint un niveau d'exploitation maximum. L'objectif doit désormais résider dans la nécessité de la rendre plus capacitaire. Plus généralement, le train doit constituer une option de premier choix pour relier les aéroports au cœur de la ville. Ainsi, tous les projets de réorganisation (RER B + pour la liaison vers l'aéroport Roissy CDG) ou de création (Grand Paris Express pour la Défense par exemple) qui faciliteront cette liaison amélioreront les déplacements et l'accueil des touristes.

Ensuite, cet objectif doit se réaliser sans diminution de la qualité de service rendue aux voyageurs, en axant les efforts sur la fiabilité du transport et les difficultés liées au déplacement, notamment les ruptures de charge²⁸. Enfin, compte-tenu des perspectives d'augmentation du trafic voyageurs dans les principales gares parisiennes, les dispositifs d'accompagnement destinés aux touristes étrangers doivent être accentués (information en langues étrangères, accueil par des agents bilingues, cheminements clairement identifiés et rassurants, etc.).

Gares et stations, nouveaux potentiels au service des touristes

L'amélioration de l'offre ferroviaire passe également par une réflexion complète sur les services que doivent fournir les gares et stations.

A cet égard, il convient de distinguer d'abord les aménagements nécessaires à l'optimisation des gares existantes. Construites sur un modèle de besoins passés et très souvent au bord de la saturation, les principales gares de trains d'Île-de-France, mais aussi les stations majeures de RER et métros, méritent une attention particulière pour optimiser les services aux usagers. Les touristes, nationaux ou étrangers, doivent entrer dans la réflexion engagée, au même titre que les usagers résidents franciliens. L'exemple de la rénovation de la gare de l'Est constitue un modèle intéressant, même s'il convient de trouver un juste équilibre entre les nouveaux commerces et services proposés, et l'offre déjà existantes en la matière aux abords des gares.

Ensuite, les nouvelles gares envisagées pour le projet du Grand Paris Express et les futures gares TGV francilienne doivent être l'occasion d'injecter des éléments d'innovation qui facilitent les parcours des touristes. Dès la conception de ces nouveaux équipements, la nécessité d'une prise en compte des besoins des touristes en matière d'informations, de facilité des cheminements notamment lors des correspondances, d'accès aux rames ou de confort à l'intérieur de ces dernières doit être intégrée au cahier des charges. La qualité de l'intermodalité, notamment entre avions et trains (grande ligne ou transports collectifs) doit être au centre des préoccupations des concepteurs.

3.1.3 La route, solution mal exploitée

La problématique de desserte du cœur de Paris pour les touristes est d'autant plus forte en mode routier que ce dernier est concerné par les multiples décisions qui rendent difficile l'usage de l'automobile et de l'autocar.

Une liaison directe routière entre CDG et Paris : la voie dédiée sur l'autoroute A1

Le projet d'une voie dédiée aux taxis et au bus sur l'autoroute A1 existe depuis quelques années. Mise en œuvre de manière expérimentale en 2009 dans le sens CDG/Paris sur la portion située entre Le Bourget et le Stade de France, soit environ 5,5 km du tronçon autoroutier, la mesure n'a pas été prolongée. Elle devait permettre aux véhicules concernés de gagner dix minutes sur un trajet qui peut durer de 30 à 40 minutes en période de pointe. Son efficacité est confrontée à un besoin « de neutralisation » de la voie sur l'ensemble du parcours, et notamment aux portes de Paris au niveau du tunnel du Landy à Saint-Denis. Elle est également confrontée, d'une part, à la nécessité d'envisager le projet dans les deux sens du trajet reliant l'aéroport du Bourget aux portes de Paris, et d'autre part, à la nécessité d'envisager des voies nouvelles pour cette infrastructure, au risque de créer une congestion forte si la mesure s'appliquait à infrastructure constante. L'ensemble du dispositif, s'il devait voir le jour, encouragerait les taxis à se rendre plus facilement à l'aéroport et à moins y attendre pour pouvoir y charger de nouveaux passagers. Elle garantirait également une meilleure qualité de service pour les navettes collectives (bus RATP, cars Air France, autocars de tourisme) reliant l'aéroport CDG au cœur de la capitale.

²⁸ Voir note IAU « L'accessibilité terrestre aux grands aéroports européens », Note rapide n° 570, septembre 2011.

Les taxis à la recherche de fluidité

L'usage des taxis à Paris appelle plusieurs questionnements :

- ✓ Leur nombre est-il suffisant ?
- ✓ Peut-on instituer un tarif forfaitaire vers les aéroports ?
- ✓ Faut-il créer des accès à Paris autorisés aux taxis au travers de « voies pénétrantes » ?
- ✓ La qualité des prestations peut-elle être améliorée ?

Le nombre de taxis dans Paris (18 000) semble relativement faible, comparativement à New-York (55 000) ou Londres (80 000). Ce faible nombre des taxis à Paris constitue, sinon une forte déception, en tous les cas un point de surprise pour les touristes étrangers à Paris. L'augmentation amorcée en 2010 doit tendre vers les 20 000 taxis d'ici 2013. Elle doit toutefois s'accompagner de mesures car l'augmentation du parc est directement liée à la capacité offerte aux taxis de pouvoir circuler aisément. La question de la fluidité du réseau routier est essentielle au bon fonctionnement du système de taxis.

Dès lors, lorsque des éléments concrets en faveur de la fluidité pourront voir le jour, comme l'instauration d'une voie dédiée sur l'autoroute A1 entre l'aéroport CDG et les portes de Paris, dans les deux sens, le questionnement sur des tarifs forfaitaires pourra valablement être posé aux professionnels dont les conditions de travail auront été substantiellement améliorées.

Car si des efforts ont été accomplis, notamment sur l'identification des taxis (de couleur noir, avec système simplifié d'éclairage sur la disponibilité), d'autres pistes sont à l'étude. L'augmentation du nombre de stations offerte en est une. De même, la détermination de voies accessibles et réservées aux taxis, constituant ainsi des « pénétrantes » qui contournent les principaux axes empruntés par les usagers de la route, doit permettre l'accès des taxis aux principales zones de dépôt, comme au Parc des expositions de la porte de Versailles à l'occasion de salons importants. Ces « pénétrantes » vont voir le jour Porte de la Chapelle, de Vincennes et Brancion. Leur multiplication améliorerait sensiblement les conditions d'exercice des taxis, et ce faisant la mobilité des usagers, dont les touristes.

Ces améliorations doivent également être accompagnées d'une qualité de service irréprochable (accueil, connaissance de l'anglais, paiement généralisé par carte de crédit, non refus des petites courses...), les chauffeurs de taxis étant identifiés comme un des maillons essentiels dans le parcours du touriste.

Les autocars, nouveaux indésirables ?

L'autocar constitue un moyen de transport indispensable à l'acheminement des touristes dans Paris, mais aussi sur les sites touristiques en périphérie. Remplissant une fonction utile en porte à porte, l'autocar permet d'acheminer chaque année à Paris 26 millions de touristes, avec 1 400 autocars qui y circulent quotidiennement, soit près de 72.000 personnes véhiculées rapidement et aisément d'un site à un autre. Il constitue donc une passerelle entre les voyageurs et les hôtels, les restaurants et les sites touristiques. L'autocar répond à un segment particulier, celui du tourisme de masse ou très souvent l'exigence consiste en une prise en charge intégrale, incluant sécurité et qualité de service, qui exonère l'utilisateur des « stratégies » liées à sa mobilité.

La problématique majeure dont souffre l'autocar dans Paris est celle du stationnement. Il est de plus en plus difficile pour les autocaristes d'avoir des parkings en nombre suffisants et appropriés, ainsi que des zones de dépôt/reprise dans Paris (voir tableau page suivante).

Par ailleurs, les parkings existants ne bénéficient pas toujours d'une taille suffisante. Le coût élevé de stationnement incite malheureusement parfois au stationnement hors zone réservée.

Enfin, l'engagement des professionnels en faveur d'un usage respectueux de l'environnement urbain est déterminant pour l'acceptabilité de l'autocar en ville. Un certain nombre de pratiques (moteur des autocars en marche en cas de dépôt rapide des voyageurs) sont contraires au développement de l'usage de ce mode dans un souci d'éco-mobilité. La CCIP rappelait toutefois dans son rapport de novembre 2010 sur le tourisme francilien (page 29), l'engagement des autocaristes en matière d'éco-mobilité.

Etat des lieux du parc de stationnement à Paris

Parkings supprimés	Parkings en travaux	Parkings en projet
<p>Parc du Zénith (24 places)</p>	<p>Parking Cardinet (45 places) Travaux prévus à compter de janvier 2010. Leur remplacement est prévu, mais quelques mois après la fermeture.</p>	<p>Parking Batignolles 36 places Livraison prévue en 2013.</p>
<p>Rue Jean Cocteau (9 places)</p>	<p>Parking Pershing (Palais des Congrès) Risque de fermeture provisoire dans le cadre de la restructuration du Palais des Congrès. Reconstruction du Parking sur lui-même, mais solution de relogement à déterminer. Le temps des travaux, suppression des 37 places</p>	<p>Parking Foch 40 places Parking à l'étude sur l'Avenue Foch. Problème avec les architectes des Bâtiments de France (l'avenue est classée). Etude d'une entrée coté Porte Dauphine. Livraison prévue pour 2013/2014.</p>
<p>Rue P. Rebiere (20 places)</p>		
<p>Rue E. Renan (9 places)</p>		

Source : FNTV 2010

Un rôle à éclairer pour la location de véhicules

La grande majorité des touristes, et parmi eux les primo-visiteurs, arrivant par les entrées internationales de Paris a pour objectif de rejoindre le cœur de la métropole par les multiples moyens de transports qui lui sont offerts.

Toutefois, une catégorie particulière de touristes, les « *repeaters* » (touristes qui retournent sur leur lieu de séjour) habitués des lieux touristiques classiques et voulant découvrir d'autres lieux en Île-de-France moins accessibles par les modes de transports collectifs, pourraient être intéressés par les véhicules de location.

De même, les touristes européens les plus proches qui peuvent venir pour un court séjour (week-end par exemple) en train ou avion doivent avoir la possibilité, en sortie de gares ou d'aéroports, de choisir ce mode de déplacements comme option de mobilité pour un séjour hors zone urbaine dense.

Il faut donc organiser cette multimodalité spécifique en gares et aéroports, qui peut constituer une alternative attractive de mobilité pour une partie de visiteurs aux besoins de mobilité difficilement pourvus par les moyens plus « classiques ».

A ce titre, la CCIP préconisait dans son rapport sur le tourisme francilien de novembre 2010 « *la simplification des procédures de location de voiture dans les aéroports et plus largement sur l'ensemble du territoire francilien, ce qui favoriserait indéniablement la mobilité des touristes, notamment internationaux. Cela les inciterait également à visiter les principaux sites touristiques se trouvant en périphérie de la capitale* ».

Autolib', focus sur une option innovante de mobilité : peut-elle profiter aux touristes ?

- *De quoi s'agit-il ?*
 - Service d'automobiles en libre-service, Autolib' est accessible à toute personne titulaire d'un permis de conduire valable en France et disposant d'un justificatif de domicile de moins de trois mois ;
 - Le syndicat mixte Autolib' est la structure administrative mise en place par les communes pour lancer et gérer la délégation de service public. Environ 1 120 stations vont être implantées sur le territoire des communes adhérentes à ce jour ;
 - Aucune commune de grande couronne n'est membre du syndicat mixte à ce jour.

- *Quels usages ?*
 - Autolib' constitue une réponse aux déplacements difficilement réalisables pour des motifs de différentes natures :
 - Les horaires décalés ;
 - La multitude de ruptures de charge ;
 - Le chargement de l'usager ;
 - La mauvaise desserte du lieu de destination.

- *Quel rôle pour les touristes ?*
 - A l'image des effets positifs opérés par le Vélib' sur les touristes et leurs choix de mobilité pour découvrir la capitale, il pourrait être utile que soient envisagées des modalités d'utilisation de l'Autolib' pour des résidents temporaires (touristes français ou étrangers) ;
 - En effet, ce moyen de déplacement pourrait constituer une alternative complémentaire aux défauts de desserte rencontrés par de nombreux sites touristiques, notamment en grande couronne ;
 - Cela pourrait nécessiter éventuellement l'installation de stations Autolib' aux abords de ces sites, et ce faisant, une adhésion des communes concernées au Syndicat mixte Autolib'.

3.1.4 Transport fluvial, une option à considérer

La voie d'eau est incontestablement un des attraits du Paris touristique et il est regrettable que le tourisme fluvial sur Paris ne soit pas plus valorisé.

Paris est le premier port de tourisme fluvial mondial avec 7 millions de personnes transportées par an (4,5 millions en promenades et 2,5 millions de déjeuners ou diners croisière et événementiel). Par ailleurs, ce marché est en croissance régulière. La visite de Paris par voie fluviale est en effet l'un des meilleurs moyens de voir les plus beaux monuments et sites de la ville

La Seine n'est cependant pas pour l'instant suffisamment adaptée à un service de transport public, d'où l'échec de l'expérience Vogüé 1 : la première ligne Vogüé reliant la Gare d'Austerlitz à l'école vétérinaire de Maisons-Alfort (Val-de-Marne) a ainsi été interrompue en juin 2011, faute d'un flux suffisant de passagers réguliers empruntant le service. Les autres arrêts étaient Bibliothèque François-Mitterrand-Tolbiac (à l'aller), Bercy (au retour), et Port d'Ivry. Le trajet sur Seine de 9.26 km s'effectuait en 30 minutes.

Certes, il convient de rappeler que le transport fluvial sur la Seine a ses contraintes. La vitesse est limitée à 14km/h sur le fleuve. Par ailleurs, la mise en place des infrastructures intermodales aux escales est d'un coût important. De plus, la ligne RER C qui longe la Seine est beaucoup plus rapide pour l'usager.

Le STIF a cependant décidé de lancer un nouveau projet dit « Vogueo 2 », comprenant cette fois 3 nouvelles lignes fluviales sur l'ensemble du bief de Paris, à savoir de Charenton jusqu'à Suresnes, pour une mise en service à partir de 2013. Cette extension géographique visera à favoriser une plus grande utilisation de ces navettes fluviales, en priorité pour les trajets domicile / travail.

M. Frédéric Avierinos, Directeur général des Vedettes de Paris et Administrateur du Comité des armateurs fluviaux, rejoint la CCIP pour **affirmer la nécessité d'engager une réflexion spécifique sur la complémentarité entre tourisme et transport fluvial**, d'autant plus que le potentiel de la Seine en matière de développement touristique est important, au centre de Paris, comme en périphérie et à l'extérieur (Cf. Axe Seine et ouverture maritime vers Le Havre).

La signalétique urbaine est par ailleurs mal adaptée pour les touristes se rendant vers un point de départ de croisières, les berges de la Seine ne figurant en l'occurrence pas sur les plans de Paris ou la plupart des GPS.

Enfin, les projets de la Ville de Paris relatifs à « la reconquête » partielle ou totale des voies express devront aussi être suivis avec attention afin qu'ils s'inscrivent au mieux dans le développement du tourisme fluvial.

En résumé, l'augmentation du trafic aérien pose la question des capacités de nos aéroports (Roissy CDG, Orly, Le Bourget, mais aussi Beauvais-Tillé) à absorber les évolutions du trafic. De même, un renforcement de la desserte des aéroports franciliens semble nécessaire.

Le nombre de gares TGV et leur capacité d'accueil dans de bonnes conditions doivent être au centre des attentions. L'amélioration de la desserte TGV de l'Île-de-France doit constituer une priorité.

Toutes ces évolutions espérées sont inscrites dans de nombreux projets (Grand Paris, SDRIF, Schéma national des infrastructures de transport (SNIT)).

Enfin, les efforts importants doivent être réalisés à l'endroit des personnes à mobilité réduite, afin que les conditions de mobilité constituent une réponse aux handicaps.

Une des priorités en termes de mobilité doit donc être l'accessibilité au territoire francilien mais également au centre d'agglomération, aux aéroports et gares ainsi qu'aux principaux sites touristiques et d'affaires et/ou d'expositions/congrès.

3.2 Une offre de services complémentaires insuffisante

L'offre de services complémentaires aux infrastructures de transport et aux divers équipements liés présentée ici mérite d'être améliorée. Ces services restent encore insuffisants comme l'ont indiqué les professionnels de la filière touristique lors d'auditions ou lors des échanges dans le cadre des travaux du groupe Tourisme de la CCIP associant les fédérations professionnelles du tourisme.

Ces services doivent favoriser :

- ✓ **La qualité de l'accueil** : la signature le 1er mars 2011 d'une charte sur la qualité de l'accueil des touristes en France entre les pouvoirs publics et les professionnels (opérateurs) concernés, dont la CCIP, témoigne de la prise en compte de la question dans les politiques publiques en faveur de l'attractivité de la région capitale. L'objectif est partagé : accroître la qualité de l'ensemble de l'offre touristique nationale, et ce faisant francilienne. Des sujets tels que la signalétique, les services en gares, la billetterie ou les offres packagées deviennent cruciaux tout comme le rôle des organisateurs et opérateurs de transport.

La qualité de l'accueil des visiteurs prend de plus en plus d'importance dans la compétition internationale entre les principales destinations touristiques. Elle est devenue un enjeu majeur et influe fortement sur la fidélisation des visiteurs et sur la notoriété d'une destination.

- ✓ **L'information touristique / la signalétique** : capitale dans la phase d'accueil, l'information à l'endroit des touristes joue un rôle essentiel dans le bon déroulement du séjour. En matière de transport, cette information (sa nature, son contenu, son efficacité, etc.) constitue le socle de l'organisation du déplacement du touriste, quel qu'il soit. L'ensemble des acteurs de la filière touristique (hôteliers, taxis, commerçants, restaurateurs...) doivent également se sentir investi d'un rôle de relais d'information. La mise en place de points Informations Tourisme par le CRT Paris Île-de-France en partenariat avec ADP va dans le bon sens. Après l'ouverture d'un 8^{ème} point d'information à Orly Ouest en juillet 2011, un nouveau point d'accueil est envisagé début 2012 à la gare du Nord en prévision des jeux olympiques de Londres de 2012.

- ✓ **La lisibilité des réseaux** : il s'agit d'un problème récurrent des réseaux de transports en Île-de-France auquel même les usagers quotidiens sont confrontés. On imagine aisément les difficultés rencontrées par des touristes, notamment étrangers, et ce faisant l'effort de pédagogie indispensable à réaliser. La aussi, tous les acteurs de la filière touristique peuvent et doivent être des relais d'information.
- ✓ **La complémentarité entre mode de transports** : la diversité des modes de transports offerts aux touristes (transports collectifs ferrés, bus, taxis, autocars, véhicules de location, vélos en libre service, etc.) appelle une réflexion sur la complémentarité entre chacun d'eux et développer ainsi un usage multimodal de la mobilité des touristes. Il est nécessaire de faciliter la compréhension et l'usage complémentaire de chacun de ces modes au sein d'un même déplacement.
- ✓ **L'adéquation de l'offre de transport à la mobilité quotidienne des touristes** : si le centre de Paris ne souffre que très peu de difficultés en la matière (encore qu'un réel travail sur l'offre de bus, qui relie facilement Paris à la périphérie, devrait être effectué), il semble que l'offre en transport collectif est souvent mal adaptée à la desserte des sites touristiques périphériques. Le développement des capacités de desserte des sites touristiques, notamment en direction de la petite et grande couronne permettrait de désaturer la ville centre dans un contexte d'augmentation attendu des flux touristiques.
- ✓ **La tarification de la mobilité des touristes** : cette question est essentielle dans le financement du système de transports francilien, tous usagers confondus. Doit-on adapter les tarifs pour les touristes (offres packagés par exemple) ? Il doit être envisagé d'augmenter de manière substantielle le tarif des voyageurs « occasionnels », car les tarifs de transports acquittés par les usagers touristes en Île-de-France sont globalement inférieurs à ceux pratiqués dans d'autres destinations concurrentes.
- ✓ **La sécurité dans les déplacements** : il s'agit d'une problématique qui concerne tous les voyageurs franciliens. Toutefois, nous savons que bon nombre des touristes y apporte une attention particulière et que ce point guide la mobilité d'une partie d'entre eux (par exemple, les déplacements groupés des touristes asiatiques qui fréquentent moins les transports collectifs). Certains organisateurs de salons ou de congrès estiment ainsi que la réputation de la ligne B du RER nuit à la candidature de grands événements sur le site de Paris-Nord Villepinte.
- ✓ **La prise en compte des handicaps** : l'accessibilité des personnes handicapées est un sujet transversal puisque l'ensemble de la clientèle est concerné, celle du tourisme d'affaires (les lieux adaptés aux séminaires) comme celle du tourisme de groupe et du tourisme individuel. Paris semble en retard par rapport à d'autres villes européennes et régions françaises.
La méconnaissance de la clientèle à mobilité réduite (mal voyants, séniors...) constitue un frein à la mise en place d'un bon accueil. Il existe un réel besoin d'information et de sensibilisation des professionnels et des franciliens pour accueillir une clientèle dont la mobilité est réduite mais dont les besoins pourraient éclairer ceux de clientèles étrangères (signalétique sonore, ou codes spécifiques par exemple).

4 Sept préconisations pour une meilleure mobilité des touristes

La CCIP formule sept préconisations pour fluidifier la mobilité des touristes principalement, mais pas exclusivement, pour les catégories de touristes étrangers et nationaux, à fort potentiel économique, et pour assurer ainsi une meilleure efficacité de la chaîne de mobilité touristique en Île-de-France.

Pour répondre aux différents enjeux d'une meilleure mobilité touristique et mettre en capacité la région Île-de-France de se différencier des places et métropoles concurrentes, il est indispensable d'optimiser la chaîne de mobilité existante et de la rendre plus efficace en associant l'ensemble de ses acteurs (opérateurs publics et privés, institutionnels, fédérations, etc.). L'efficacité de ce système repose non seulement sur la liaison entre les composantes de la chaîne mais aussi sur le fait que chaque acteur de la chaîne prenne conscience d'en constituer un maillon essentiel. Cette complémentarité est indispensable pour assurer la qualité de la chaîne dans son ensemble.

Une approche de la mobilité privilégiant un fonctionnement « chaîné » présente des atouts pour la destination en conduisant à :

- ✓ se recentrer sur le client : présentée comme un continuum, la mobilité des touristes est envisagée sous l'angle des besoins des touristes eux-mêmes, indépendamment des capacités immédiates des opérateurs et prestataires.

« Le client est roi », l'intérêt commun des différents acteurs étant d'opérer sur un territoire plus attractif, d'inciter les touristes à consommer davantage avec pour effet d'accroître les retombées économiques de l'activité touristique de la destination (cercle vertueux).

- ✓ améliorer la coordination de la chaîne de mobilité : cette approche nécessite un dialogue permanent entre chaque acteur, chaque maillon de cette chaîne de mobilité pour en améliorer l'efficacité. Elle incite, de fait, à une recomposition des modalités de gouvernance de la mobilité en impliquant une plus grande transversalité des métiers, en dépassant un fonctionnement cloisonné entre professionnels pour évoluer vers un fonctionnement partenarial entre différents fournisseurs, prestataires et opérateurs.
- ✓ faire évoluer l'offre de services : des assemblages de nouvelles prestations peuvent être envisagés qui appellent des associations et des partenariats pour rendre plus fluide la circulation entre tous les maillons de la chaîne d'équipement et de services. Cela demande de la part des intervenants dans la chaîne une coordination et un ajustement optimisé, et des partenariats accrus pour faire émerger des offres complémentaires.
- ✓ élargir l'offre touristique à de nouveaux sites : Si en matière de tourisme, Paris est le moteur qui concentre et irrigue vers le reste du tourisme francilien et que l'attractivité touristique s'articule encore autour de la ville centre et de sites moteurs périphériques (Disney, Versailles, Paris-Nord Villepinte...), la destination « parisienne » ou « francilienne » s'intègre dans un ensemble métropolitain plus large dont les contours vont s'élargir (Axe Seine, Bassin parisien...). Aussi le fonctionnement en chaîne favorisera l'extension de l'activité au-delà de la zone métropolitaine dense.

Les préconisations²⁹ sont articulées autour de trois grands axes :

- Une nouvelle étape de la gouvernance touristique régionale au service de la mobilité
- Le renforcement du potentiel régional de mobilité pour accroître l'attractivité touristique
- La mise en place de services de mobilité innovants pour répondre aux besoins des touristes

Axe 1. Une nouvelle étape de la gouvernance touristique régionale au service de la mobilité

Dans son rapport de novembre 2011 sur le tourisme francilien, la CCIP insistait déjà sur la nécessité de s'appuyer sur une instance de gouvernance régionale regroupant les acteurs publics et privés de la filière touristique.

→ Préconisation 1. Accentuation des coopérations entre acteurs du tourisme régional

Le scénario idéal pouvant conduire à l'efficacité de la chaîne de mobilité touristique nécessite des échanges et une coopération continue entre l'ensemble des acteurs concernés qui viseront à renforcer le potentiel de mobilité des touristes, conforter leur « bien-être » en phase de déplacement, enrichir et améliorer l'offre touristique. Cette « coordination permanente » doit également s'inscrire dans un travail d'anticipation et prospectif pour préparer par exemple au mieux les grands événements internationaux que l'Île-de-France souhaiterait accueillir ou organiser.

Cette coordination de la thématique touristique pourrait avoir lieu au sein d'une instance dédiée. Elle aurait pour objectif le suivi des politiques liées au tourisme francilien, un benchmark permanent avec les villes concurrentes en Europe et constituerait une force de proposition tenant compte des besoins des touristes.

Dans son rapport au Premier ministre sur « *L'organisation territoriale, l'observation statistique et les accords bilatéraux de la France dans le domaine du tourisme* » remis en juillet 2008, M. Jean-Michel Couve, Président du groupe d'étude sur le tourisme à l'Assemblée nationale, insiste sur la multiplicité des acteurs et intervenants dans le secteur, et pointe l'insuffisance de concertation et de coopération qui nuit à une optimisation de l'utilisation des crédits publics dans ce domaine. Une coopération permanente entre opérateurs de transports et professionnels du tourisme est indispensable afin que des solutions alternatives puissent être systématiquement mises en place lors d'incidents ou d'imprévus (formalisation de « *process* »).

L'initiative prise par le Secrétaire d'Etat en charge du tourisme, M. Lefebvre, semble aller dans le sens de la création d'une telle instance au niveau national. En réunissant l'ensemble des acteurs de la qualité touristique (opérateurs, institutionnels, fédération, etc.), il a mis en place un comité de pilotage qui travaille aux liens à créer entre l'ensemble des acteurs pour éviter toute rupture ou insuffisance dans le parcours des visiteurs.

L'amélioration de la chaîne de mobilité des touristes au niveau régional passe par une gouvernance clarifiée, organisée autour d'un organisme légitime, tant sur le plan de son domaine d'intervention (le tourisme), le périmètre géographique de ses missions (la région capitale) que sur sa capacité à mobiliser tous les acteurs de la filière. La CCIP, dans son souhait de

²⁹ Ces préconisations sont à l'origine des actions synthétisées dans le tableau pages 5 à 9.

fédérer les différentes branches du tourisme a, par ailleurs, engagé depuis un an un travail avec les fédérations professionnelles du tourisme, l'objectif étant de favoriser la coopération et la concertation entre les acteurs sur des thèmes jugés stratégiques pour la filière.

→ Préconisation 2. Conception d'outils d'évaluation et de prise en compte des besoins des touristes

L'instance de coordination doit avoir pour préoccupation majeure de veiller à la prise de conscience des enjeux économiques du tourisme par les pouvoirs publics et les opérateurs. Cela se traduit par l'intégration systématique des touristes dans les politiques et les choix d'infrastructures et équipements de transports nouveaux mais aussi par des actions concrètes. Plus généralement, les besoins des touristes ne semblent pas être suffisamment pris en compte dans leurs variétés et spécificités à l'heure des choix importants d'infrastructures ou équipements de mobilité. Il est nécessaire que les besoins de cet usager soient intégrés lors des réflexions sur l'amélioration des services liées aux transports, connexions, dessertes, services offerts... afin que sa mobilité puisse générer des retombées économiques pour l'Île-de-France à la hauteur des métropoles concurrentes.

Le réseau du Grand Paris Express répond partiellement à ces préoccupations, en assurant par exemple une liaison directe entre l'aéroport Paris-CDG et La Défense. Mais la rupture de charge imposée à Carrefour Pleyel doit s'accompagner d'une réflexion approfondie pour aboutir à des correspondances les moins indolores possibles pour les touristes chargés de bagages.

La prise en compte systématique des besoins de nos visiteurs occasionnels est également d'importance pour mieux positionner la région capitale lors des candidatures pour organiser de grands événements internationaux (JO, Coupe du monde, expositions universelles, congrès internationaux...).

Ainsi, la prise en compte des besoins des touristes passe par la capacité à évaluer la qualité de leur séjour, et mesurer leurs besoins. Il convient donc de disposer d'outils de mesure statistique sur l'évolution des besoins des usagers de transports « touristes » afin de pouvoir objectivement anticiper l'évolution des actions et d'ajuster les politiques et actions mises en œuvre. Il est primordial de pouvoir anticiper les tendances des comportements des touristes sachant que la demande des touristes devient plus complexe et plus individualisée ou spécifiques selon les différentes populations de touristes.

Par ailleurs, les dispositifs d'évaluation de la qualité d'accueil existants, comme le baromètre qualité, doivent élargir le nombre et la nature des prestations étudiées et les étendre aux destinations concurrentes de Paris pour obtenir des éléments de comparaison objectifs.

Ces enquêtes devront permettre aux acteurs du tourisme de mieux identifier les tendances et de segmenter l'offre en fonction des clientèles (touristes d'affaires, touristes de groupes / individuels, personnes à mobilité réduite, Primo visiteurs / « repeaters »...). Elles doivent concerner toutes les composantes de la chaîne de mobilité.

Axe 2. Le renforcement du potentiel régional de mobilité pour accroître l'attractivité touristique

L'offre de transport, sa qualité, son importance, sa diversité, sa complémentarité sont autant d'éléments cruciaux pour conforter et accroître l'attractivité du Grand Paris dans le cadre d'une chaîne de mobilité efficiente.

Voulant répondre aux besoins des Franciliens en priorité, les propositions et débats en la matière sont déjà importants, qui serviront indiscutablement aux touristes. Le projet du Grand Paris Express constitue le projet majeur pour les années à venir mobilisant des investissements importants.

→ Préconisation 3. Accessibilité et desserte des sites touristiques et d'affaires

Multimodalité et intermodalité

La recherche d'une meilleure intermodalité, notamment sur les plateformes aéroportuaires et les gares ferroviaires et routières internationales, doit également constituer une priorité au service de l'optimisation du transport par les touristes.

Paris est la ville européenne qui connaît le plus d'encombrements en période de pointe, devant Londres³⁰. Ce constat place les opérateurs de transports routiers touristiques devant une difficulté majeure qui les empêche d'offrir un service de qualité aux touristes. Ainsi, des portions de l'autoroute du Nord vers Paris font partie des 15 portions les plus congestionnées de

³⁰ Etude INRIX National Traffic Scorecard France — Edition 2010

France³¹, créant ainsi pour les taxis une incapacité structurelle à répondre à la demande de prise en charge sur ces tronçons.

Or, si la variété des transports disponibles en Île-de-France semble offrir aux touristes de multiples options de déplacement (multimodalité) qui participent à leur parcours touristique et à l'intérêt de la destination, les différentes options et leur complémentarité sont mal connues. Il convient de renforcer et de porter à la connaissance des touristes le choix entre les différentes options de déplacement ou une combinaison efficace de plusieurs moyens de transports (taxis, bus, train).

A ce titre et comme évoqué précédemment, la CCIP préconise « *la simplification des procédures de location de voiture dans les aéroports et plus largement sur l'ensemble du territoire francilien, ce qui favoriserait indéniablement la mobilité des touristes, notamment internationaux. Cela les inciterait également à visiter les principaux sites touristiques se trouvant en périphérie de la capitale* ».

L'intermodalité (rail, aérien, routier) passe par quatre leviers : une meilleure coordination et complémentarité des offres de transport, des ruptures de charge adoucies dans les pôles d'échanges (gares, aéroports...), des tarifications lisibles et incitatives, une information complète et accessible.

Liaison directe aéroport-Paris

La CCIP réaffirme également le besoin impérieux pour la région capitale d'une liaison directe en transports en commun entre son principal aéroport, Paris-CDG, et le cœur de Paris.

A l'image des efforts opérés par les places concurrentes, l'urgence d'une telle liaison directe se fait en effet cruellement sentir pour les voyageurs de Paris-CDG.

Desserte des sites touristiques et de Paris-Nord Villepinte

Si une des priorités en termes de mobilité est l'accessibilité du territoire francilien et du centre d'agglomération, aux aéroports et aux gares, la desserte des principaux sites touristiques et d'affaires et d'expositions/congrès est également un enjeu majeur pour l'attractivité de la région.

La CCIP insiste par conséquent sur :

- ✓ la nécessité de prendre, dès à présent, en considération l'accessibilité aux principaux sites touristiques et d'expositions / congrès se trouvant à proximité des futures gares dans le cadre des réflexions actuelles sur le Grand Paris Express. Il est fondamental que cette question soit traitée le plus en amont possible et que des propositions concrètes soient faites sur la complémentarité des modes d'accès (navettes, station de taxis, lignes de bus...) autour des gares et avant leur construction ;
- ✓ la priorité que constitue la desserte du parc des expositions de Paris-Nord Villepinte à la hauteur de ses ambitions et des investissements qui y sont réalisés. Les projets d'augmentation de la surface d'exposition de Paris-Nord Villepinte (de 240 000 m² aujourd'hui à 350 000 m² à termes), en font un des tout premiers parcs d'exposition européen, plaçant Paris en bonne position par rapport à ses concurrentes européennes (Barcelone, Vienne, Düsseldorf, Hambourg, Milan). Plus concrètement, la CCIP réaffirme la nécessité de positionner la future gare du Grand Paris Express du PIEX à l'emplacement de l'actuelle gare du RER B afin de créer un nouveau pôle multimodal adapté aux besoins de la zone d'activités Paris Nord 2 et du parc des expositions ;
- ✓ l'importance de garantir un acheminement efficace, confortable et sûr aux exposants et visiteurs de Paris-Nord Villepinte, sachant que ces derniers s'ajoutent au trafic ordinaire journalier existants sur les réseaux de transports collectifs ou routiers. Le Grand Paris Express, sur sa ligne rouge (Voir Annexe 1), répondra en partie à cette nécessité en proposant une rocade circulaire et une liaison directe de La Défense jusqu'à Roissy-Charles-de-Gaulle en moins de 30 minutes, avec un arrêt au parc des expositions de Paris-Nord Villepinte. Il est en outre indispensable d'engager une réelle réflexion avec les opérateurs de transport et le STIF sur les questions liées à la sécurité et au confort des visiteurs lors de grands événements de dimension internationale.

³¹ Source Etude INRIX précédemment citée

→ Préconisation 4. Développement de l'offre de mobilité complémentaire à l'offre de transports publics

Fluidifier la circulation des taxis et améliorer la qualité de prise en charge des usagers touristes

Si la quantité des taxis à Paris³² reste un sujet « sensible » et récurrent dans les débats entre les pouvoirs publics et les représentants des taxis, la fluidité qui leur est proposée en terme de circulation est une condition essentielle. Des voies spécifiques sont nécessaires :

- ✓ Une file dédiée à créer sur l'autoroute A1 dans les deux sens de circulation aux transports collectifs et aux taxis entre l'aéroport CDG, Paris-Nord Villepinte et Le Bourget d'une part et les portes de Paris d'autre part ;
- ✓ Des voies pénétrantes dans Paris permettant de franchir le "mur " tramway pour les taxis et autres véhicules "de service" (des pénétrantes vont voir le jour à la Porte de la Chapelle, de Vincennes et Brancion).

Par ailleurs, un certain nombre de réalisations pourraient améliorer la visibilité des taxis et plus globalement l'offre de service :

- ✓ des stations de taxis visibles et accessibles avec des circuits de recyclage courts (gare du Nord, place Clichy, avenue de la grande armée, champs Elysées châtelet, parc des expositions de Versailles) ;
- ✓ des conditions de desserte de Paris - Porte de Versailles améliorées en identifiant des itinéraires réservés aux taxis ;
- ✓ la prise en charge des touristes, notamment dans les aéroports avec la généralisation du paiement par carte bleue, ou l'étude de la possibilité de prix forfaitaire entre les aéroports et le cœur d'agglomération, ou les aéroports, notamment Roissy CDG et Paris Nord Villepinte ;
- ✓ la lutte contre le stationnement intempestif des emplacements de taxis non occupés ;

La CCIP réitère également la nécessité pour les taxis d'offrir une qualité d'accueil et de service irréprochable (Cf. langues étrangères, non refus des petites courses...).

Prévoir des conditions de stationnement acceptables pour les autocars de touristes

L'autocar est un moyen de transport indispensable aux touristes.

Il est privilégié par des catégories importantes de touristes comme ceux venant d'Asie et des Etats-Unis, notamment pour sa capacité à assurer un service « porte à porte ». On constate aussi qu'avec l'allongement de la durée de vie, le tourisme des seniors en pleine expansion, concerne une clientèle, exigeante et à fort pouvoir d'achat, qui visite bien souvent en groupe et ne conçoit pas les déplacements en centre d'agglomération autrement qu'en autocar.

Ce mode de transport souffre toutefois de son gabarit, malgré les efforts de la profession vers un autocar durable et de l'absence d'une réelle structuration de l'offre de stationnement qui lui est destinée.

L'autocar a besoin de deux types d'aires de stationnement : l'aire de dépose / reprise et le parking longue durée. Or, aujourd'hui, il est de plus en plus difficile pour les autocaristes d'avoir des parkings en nombre suffisants et appropriés, ainsi que des zones de dépose/reprise dans Paris.

Il est donc nécessaire **que les pouvoirs publics ouvrent une consultation sur le sujet** et prennent davantage en compte ce mode de transport pour augmenter et fidéliser une catégorie d'usagers qui ne trouvent pas sa place dans les transports en commun.

Dans un souci d'optimisation et de complémentarité des systèmes de transports, la création de parkings relais connectés au réseau de transports collectifs pourrait permettre d'augmenter les capacités de stationnement. La création de ces équipements ne doit en rien exonérer les pouvoirs publics d'une vision à plus long terme d'une politique de stationnement dédiée aux autocars au voisinage des grands sites touristiques.

Valoriser des options de mobilité mal connues comme le transport fluvial ou hélicopté

L'intégration de l'offre fluviale dans les plans de développement touristique (réflexions sur les parcours, sur la tarification, sur l'intermodalité, sur la signalétique depuis les voies sur berges...) en la rendant complémentaire de l'offre « terrestre » constituera une valeur ajoutée pour les déplacements d'agrément dans la capitale. Dans un contexte d'extension des sites touristiques en dehors du centre de Paris et avec le développement potentiel de projets touristiques le long de l'Axe Seine, le tourisme fluvial peut constituer une offre différenciée et attractive pour la Seine et sa vallée.

³² Voir page 34.

De plus, la nécessité soutenue par la CCIP³³ d'engager une réelle réflexion sur la place de l'hélicoptère dans les déplacements franciliens conduit à envisager une nouvelle carte des zones de posée autour de la capitale. Cette nouvelle offre d'équipements nécessaires à l'attractivité du Grand Paris, vis-à-vis de ses concurrentes européennes notamment, pourrait constituer une occasion intéressante, mais régulée, pour le développement d'une offre touristique originale. La CCIP est favorable à un schéma qui permettrait :

- ✓ d'assurer des liaisons entre les entrées internationales (aéroports) et les quartiers d'affaires d'Ile-de-France existants et ceux envisagés par le projet du Grand Paris ;
- ✓ d'envisager des relations entre le Grand Paris et d'autres territoires du Bassin parisien comme le long de l'Axe Seine ;
- ✓ de prendre en compte la demande supplémentaire générée par l'organisation de grands événements (congrès et salons) et plus globalement par l'activité touristique.

Enfin, la CCIP estime que la clientèle d'affaires étrangère, habituée à utiliser l'hélicoptère dans les autres métropoles mondiales doit pouvoir bénéficier de déplacements rapides et sécurisés depuis l'arrivée aux aéroports jusqu'aux quartiers d'affaires du Grand Paris, l'hélicoptère constituant un des maillons de la chaîne de mobilité d'une métropole mondiale, sur le modèle de l'aéroport de Nice.

Axe 3. La mise en place de services de mobilité innovants pour répondre aux besoins des touristes

Les transports et les équipements constituent généralement la première et parfois la dernière image de la visite des touristes. Ils sont donc l'occasion de laisser une empreinte, une image qui contribuera à la satisfaction et au retour probable des visiteurs. Au delà des services classiques dont l'amélioration reste encore indispensable en Île-de-France (des services d'information et d'accompagnement portant sur la facilitation d'usage des infrastructures de transports comme une meilleure lisibilité et compréhension des réseaux, leur intermodalité), la création et la mise en place de services innovants constitue un enjeu majeur afin de rendre l'offre touristique plus compétitive.

Dans un contexte où la demande touristique devient plus complexe et où la qualité de l'offre touristique est un facteur de différenciation déterminant (qualité de l'accueil, qualité des produits proposés, qualité des transports, qualité de la signalétique et de l'information), l'existence de services innovants véhicule également une image moderne et performante de la destination.

La création et la mise en œuvre de ces services passent par une transformation de l'élaboration de l'offre de mobilité : elle doit prendre en compte le client-touriste et doit s'accompagner d'une plus grande transversalité des métiers en effaçant les cloisonnements entre les différents maillons de la chaîne de mobilité. Il s'agit d'encourager de nouvelles coopérations entre professionnels pour créer de nouvelles prestations davantage ciblées sur certaines populations de touristes, notamment les touristes d'affaires, les personnes à mobilité réduite.

→ Préconisation 5. Dispositifs d'accueil spécifiques pour les touristes d'affaires

Plusieurs mesures de court terme, rapidement applicables s'imposent :

- ✓ Etendre et accompagner le dispositif « pack accueil » porté par VIPARIS avec le CRT, le CEP et ADP pour un accueil le plus personnalisé possible des touristes d'affaires constitue la piste logique des services rendus aux visiteurs. La multiplication des points Information Tourisme issus du partenariat Région, CRT et ADP est bien entendu à maintenir.
- ✓ améliorer l'information aux points d'entrée du territoire (gares et aéroports) en créant des espaces tourisme en partenariat opérateurs / pouvoirs publics / institutionnels. Une réflexion sur le développement du « conseil en mobilité touristique » pourrait être développée. Des catégories ciblées de touristes pourraient être ciblées (tourisme d'affaires à l'occasion de salons ou congrès, mais aussi tourisme groupé, etc.) pour promouvoir des solutions sur-mesure en amont des déplacements, proposer des actions répondant directement aux besoins et usages (nécessité d'analyser les usages et les comportements), tout en créant une dynamique collective entre partenaires publics et privés dédiée à la mobilité des touristes.
- ✓ accroître le nombre des personnels d'accueil en aéroports et gares, notamment en période de forte affluence et développer systématiquement des dispositifs d'accueil lors de grandes manifestations ;

³³ « *L'hélicoptère, une offre complémentaire de mobilité pour renforcer l'attractivité du Grand Paris* », Prise de position CCIP, juillet 2011 : <http://www.etudes.ccip.fr/rapport/298-helicoptere-renforcer-attractivite-du-grand-paris>

- ✓ développer un accueil spécifique et multimodal dans les principales stations touristiques SNCF et RATP ;
- ✓ améliorer l'accueil et la fluidité lors du passage frontière dans les aéroports parisiens (généralisation du système PARAFE³⁴...), notamment pour les touristes d'affaires lors de grands événements d'envergure internationale ;
- ✓ former les professionnels en charge de l'accueil (en aéroports, gares, transports collectifs ou taxis) aux langues étrangères ;
- ✓ augmenter le nombre d'automates distributeurs de billets dans les principales gares touristiques.

→ Préconisation 6. Intégration de tous les handicaps dans la gestion de la mobilité

La loi « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11 février 2005 oblige, entre autres, à faciliter l'accessibilité de tous dans tous les domaines de la vie sociale, et notamment dans les transports. Au demeurant, le retard pris en la matière est conséquent et la prise en compte des handicaps dans la gestion de la mobilité est nécessaire.

- ✓ Il s'agit d'inclure toutes les handicaps dans les politiques d'accueil, dans l'accessibilité des sites, dans la signalétique et l'accompagnement dans les déplacements. Il convient par exemple d'être vigilant dans la construction de nouvelles infrastructures et dans la rénovation d'infrastructures existantes (par exemple les futures gares du Grand Paris Express) ou encore dans l'accès aux transports (quais des trains par exemple) ;
- ✓ La mise en place de véhicules adaptés aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR) dans certains lieux stratégiques (aéroports, gares) est à développer car la demande est de plus en plus importante ;
- ✓ La mise à niveau de l'ensemble des matériels de transports collectifs afin qu'ils soient accessibles aux personnes à mobilité réduite doit constituer une priorité.

→ Préconisation 7. Innovation des offres de services complémentaires à la mobilité

- ✓ L'amélioration de l'information des touristes pour améliorer la qualité du service de transport rendu est indispensable :
 - dans les équipements d'accueil des touristes (aéroports et gares notamment), il s'agit de fournir des informations sur les solutions de mobilité, qui permettront efficacement d'éviter les perturbations de transport en proposant des alternatives.
 - une information sur la fréquentation en temps réel des réseaux de transports pour éviter leur saturation serait utile. Ainsi, une communication ciblée, destinée aux touristes pourrait permettre leur rabattement vers les transports de surface qui semblent plutôt actuellement désertés par cette catégorie d'usagers ou encore leur déconseiller les pointes du matin ou du soir. De même, une solution consiste dans l'innovation tarifaire afin d'orienter la mobilité des touristes vers des usages aux heures creuses ;
- ✓ le développement d'offres combinées entre réseau de transport et équipements culturels ou manifestations récréatives semble constituer un progrès indéniable. Le projet de « City Pass » du CRT Paris Île-de-France est une initiative qu'il faut accompagner. Il est en outre impératif que la destination Paris Île-de-France soit en mesure d'offrir à ses congressistes, visiteurs et exposants de salons un « passe multiservices » comme cela se fait chez certains de nos concurrents, notamment en Allemagne. Il est indispensable que le STIF accompagne les opérateurs de transports et les organisateurs d'événements dans cette voie et revienne dans un premier temps sur sa décision de juillet 2011 de supprimer l'autorisation donnée en 2005 d'avoir un tarif « congrès », la carte sans contact devant être désormais vendue au tarif de la carte Paris Visite, soit environ 40% plus cher (Cf. partie 2.5).
- ✓ la mise en service de distributeurs de titres de transport dans les sites touristiques, les centres d'exposition ou dans les salles de livraison des bagages dans les aéroports permettrait de réduire les engorgements dans les espaces commerciaux des gares et nécessiterait une collaboration entre les opérateurs de transports, le STIF et les opérateurs touristiques.
- ✓ un accompagnement des professionnels du tourisme pour les encourager à prendre en compte des solutions technologiques innovantes dans l'offre touristique est utile. En effet, ces derniers doivent continuer à s'adapter en permanence aux nouveaux usages des touristes. En effet, les touristes sont demandeurs d'informations en temps réel, riche et fiable et sont en capacité de pouvoir s'informer sur Internet, depuis leur ordinateur ou leur smartphone, de nouvelles options et nouveaux services. Ils disposent désormais d'une grande variété de terminaux pour

³⁴ Combiné à une technologie biométrique d'authentification de l'empreinte digitale, le dispositif PARAFE permet d'effectuer les formalités de passage aux frontières de manière simplifiée, fluide et rapide via la mise en place de files dédiées.

s'orienter et faciliter l'accès à l'information lors de leur séjour. Les professionnels seront donc amenés à repenser leurs missions d'accueil et d'information, le contenu et les modalités de fourniture de l'information :

- Un développement de l'offre de l'Echangeur PME Île-de-France vers des séminaires thématiques sur le e-tourisme (e-mailing, référencement web, réservation en ligne, création de site...) et des opérations de sensibilisation des professionnels au e-tourisme (présentation des nouveaux outils), leur permettrait d'adapter leurs pratiques et leurs offres aux nouveaux comportements de leurs clientèles.
- ✓ la création de nouveaux services utiles aux touristes peut également passer par l'ouverture de l'information publique, appelé Open data. Cette activité connaît un véritable essor : des initiatives fleurissent en France, à la suite des Etats-Unis et du Royaume Uni, du Canada, en Australie. Elle est portée par les pouvoirs publics et vise à rendre accessible gratuitement des données publiques ; elle recèle des points de croissance économique comme le montre un rapport de McKinsey³⁵ de mai 2011. Dans le domaine touristique, les entreprises pourraient s'approprier les données publiques comme les bases de données muséales et archives, bibliographies, événements culturels issus des données publiques... afin de créer de nouveaux projets et services (agendas culturels, parcours urbains, services touristiques, expositions virtuelles...). La mobilité peut aussi être favorisée en libérant des données relatives aux déplacements ou à la localisation de lieux ou d'informations intéressants les touristes.

³⁵ McKinsey, « Big data, the next frontier for innovation, competition and competitiveness », http://www.mckinsey.com/mgi/publications/big_data/

Liste des personnes auditionnées

La CCIP adresse ses sincères remerciements aux institutions, organismes et à leurs représentants auditionnés dans le cadre de ce rapport.

Frédéric AVIERINOS, Directeur général, Vedettes de Paris
Jean-Pierre BLAT, Directeur général du Comité régional du tourisme de Paris Ile-de-France
Emmanuel BLUM, Chargé d'Etudes sur les questions d'Equipements et de Tourisme, IAU-IDF
Jean-Bernard BROS, Adjoint au Maire de Paris chargé du tourisme et des nouveaux media locaux
Jean-Michel COUVE, Député du Var, Président du groupe d'étude sur le tourisme à l'Assemblée nationale
Emmanuel DUPART, Directeur délégué de France Congrès
Jean-Yves DURANCE, Vice - Président de la CCIP
Brice DUTHION, Maître de conférences au CNAM sur les questions de tourisme et de transport, secrétaire et membre du comité scientifique de l'Institut Français du tourisme
Jean-Pierre FARANDOU, Directeur général de SNCF Proximités
Renaud HAMAIDE, Directeur général de VIPARIS
Colette HOREL, Directrice du département Développement et action territoriale, RATP
Elizabeth Le MASSON, Déléguée au développement durable, Aéroports de Paris
Serge METZ, Président directeur général, Taxis G7
Olivier NALIN, Directeur du développement, des affaires économiques et tarifaires, STIF
Bénédicte TILLOY, Directrice générale, Transilien SNCF

La CCIP remercie également vivement les fédérations professionnelles qui ont contribué activement à ce rapport dans le cadre du groupe tourisme CCIP / fédérations professionnelles du tourisme.

Association des agences de communication événementielles (ANAé)

Sandrine CHRISTON, Déléguée générale

Association professionnelle de solidarité du tourisme (APST)

M. Raoul NABET, Président

Association Tourisme handicaps

Mme Annette MASSON, Présidente

Fédération nationale de l'aviation marchande (FNAM)

M. Olivier BOUGAN, Directeur adjoint

Fédération nationale des artisans taxis (FNAT)

M. Jean-Claude RICHARD, Président

Mme JOUAILLEC, Secrétaire générale

Fédération nationale des guides-interprètes-conférenciers (FNGIC)

Mme Nicole RAMBAUD, Secrétaire générale

Mmes Florence LAMOUSSE et Mme Marie-Noëlle THOMAS, Administratrices

Fédération nationale des transports de voyageurs (FNTV)

Aurélié BRUDER, Chargé des questions Tourisme

Foires, salons, congrès et événements de France (FSCEF)

Annie ARSAUT MAZIERES, Directeur général

Raphaële NEVEUX, Directeur adjoint

France Congrès

Philippe AUGIER, Président

Emmanuel DUPART, Directeur délégué

Syndicat National des Agences de Voyages (SNAV)

Georges COLSON, Président

Philippe LALOUÉ, Secrétaire général adjoint

Syndicat national des entreprises de tourisme (SNET)

Anne-Marie POULIQUEN, Responsable de la communication tourisme

Syndicat national des hôteliers, restaurateurs, cafetiers, traiteurs (SYNHORCAT)

Ludovic CORPECHOT, Président section Tourisme

Jean-Pierre CHEDAL, Président section Restauration

Franck TROUET, Directeur général

Union des Métiers et Industries de l'Hôtellerie (UMIH)

Christian NAVET, Président Grand Paris

Bertrand LECOURT, Président UMIH 75

Union nationale de l'industrie du taxi (UNIT)

Nicolas ROUSSELET, Président.

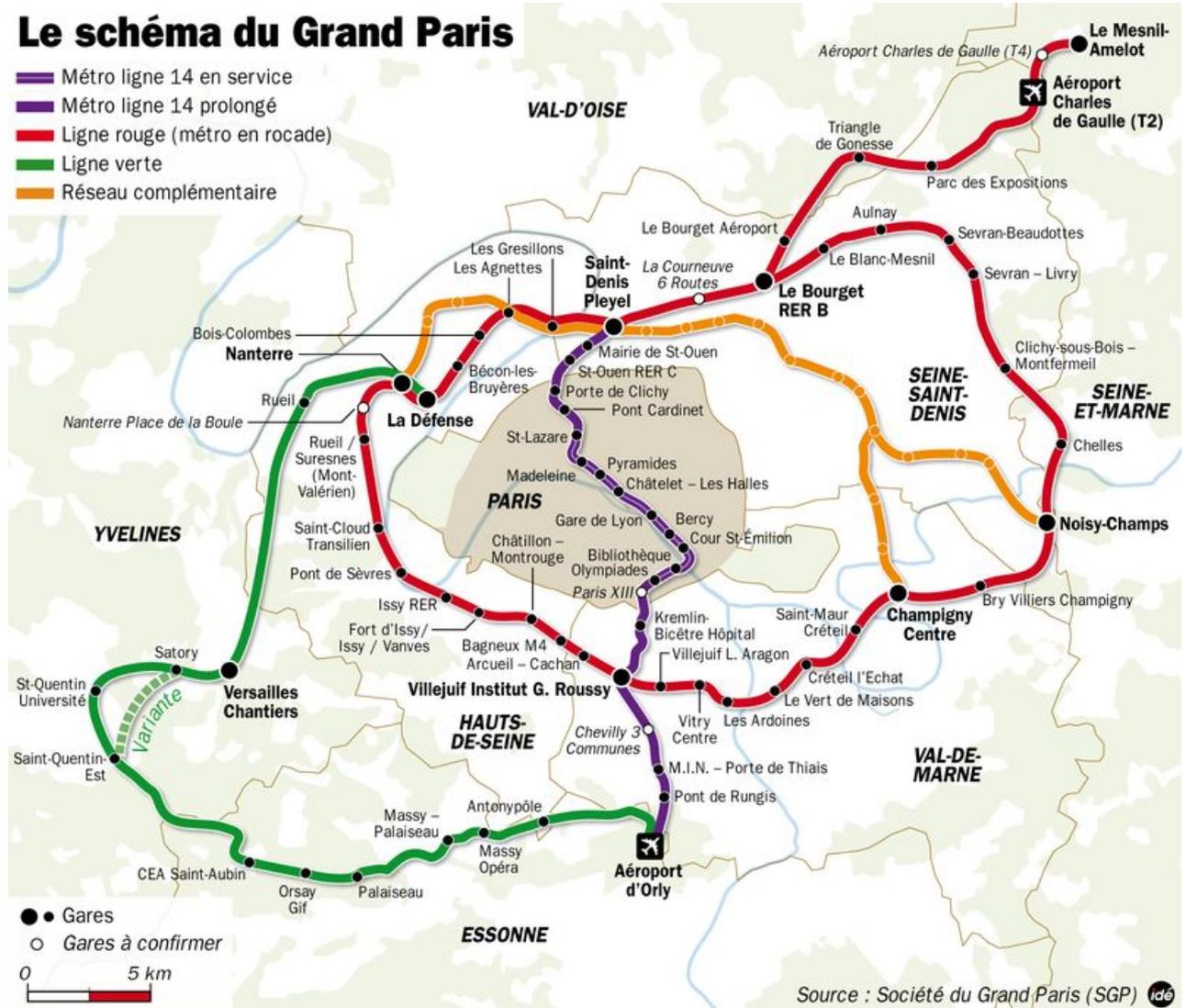
Frédéric RENAudeau, Délégué

Comité des armateurs fluviaux

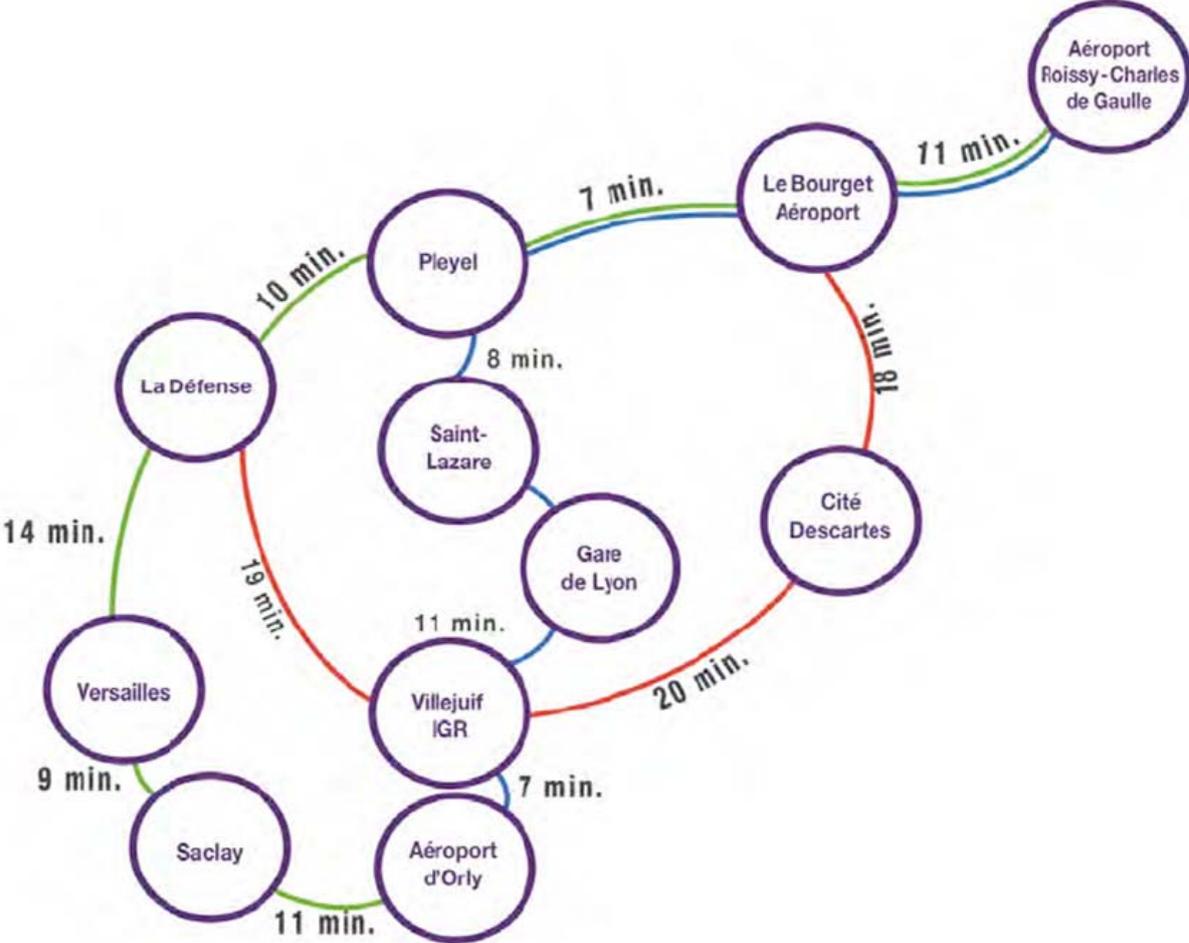
Frédéric AVIERINOS, Administrateur et trésorier

Annexes

Annexe1 : Le Schéma de transport du Grand Paris



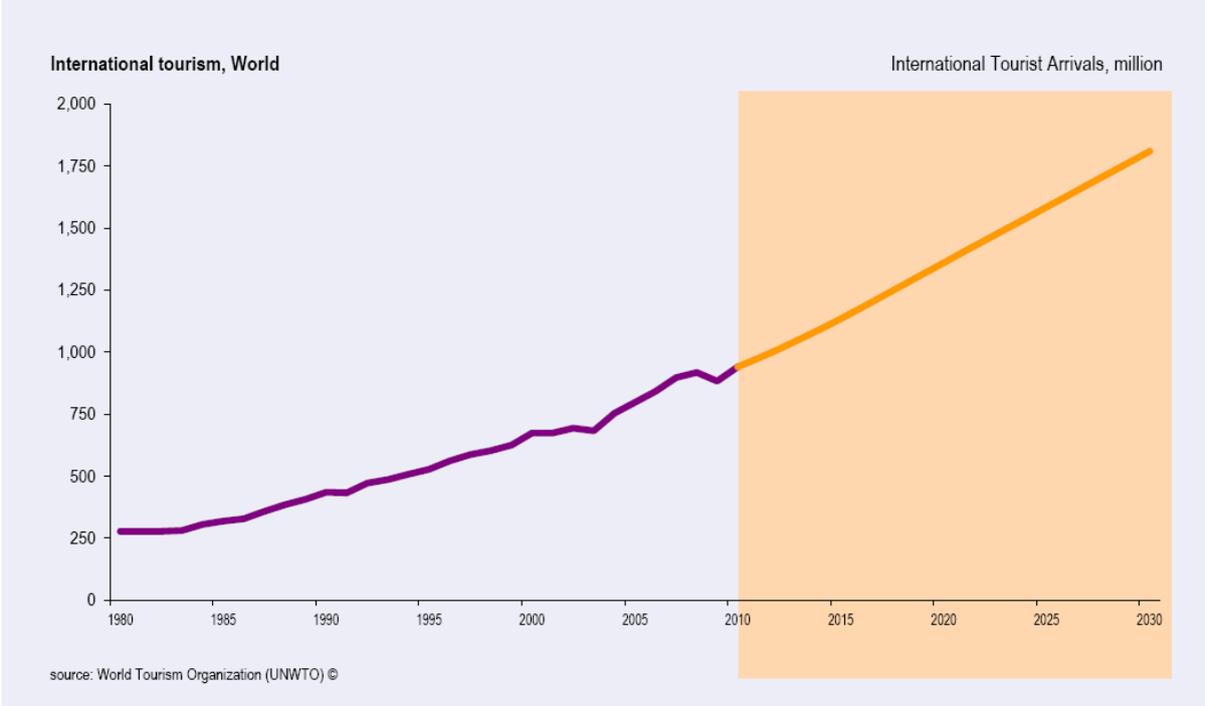
Annexe 2 : Estimation des temps de parcours entre les principaux lieux stratégiques grâce au futur réseau Grand Paris Express



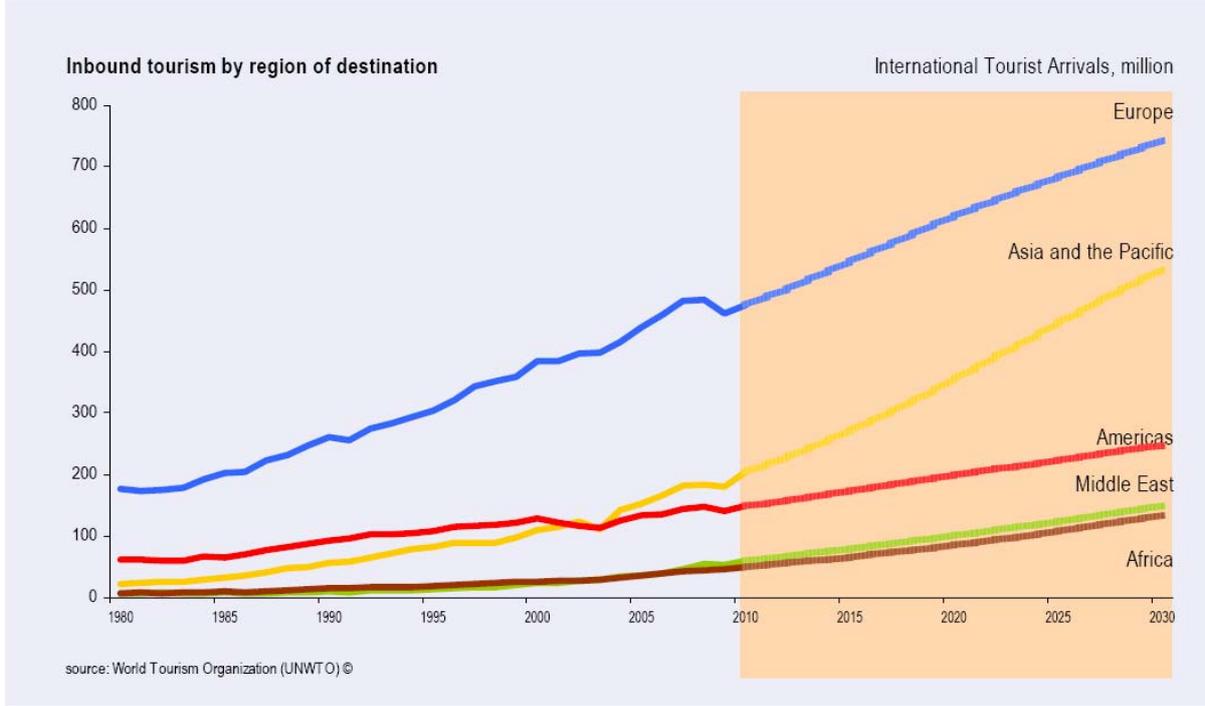
Source : OTCP

Annexe 3 : Prévision de l'OMT des arrivées internationales dans le monde

International tourist arrivals to reach 1.8 billion by 2030



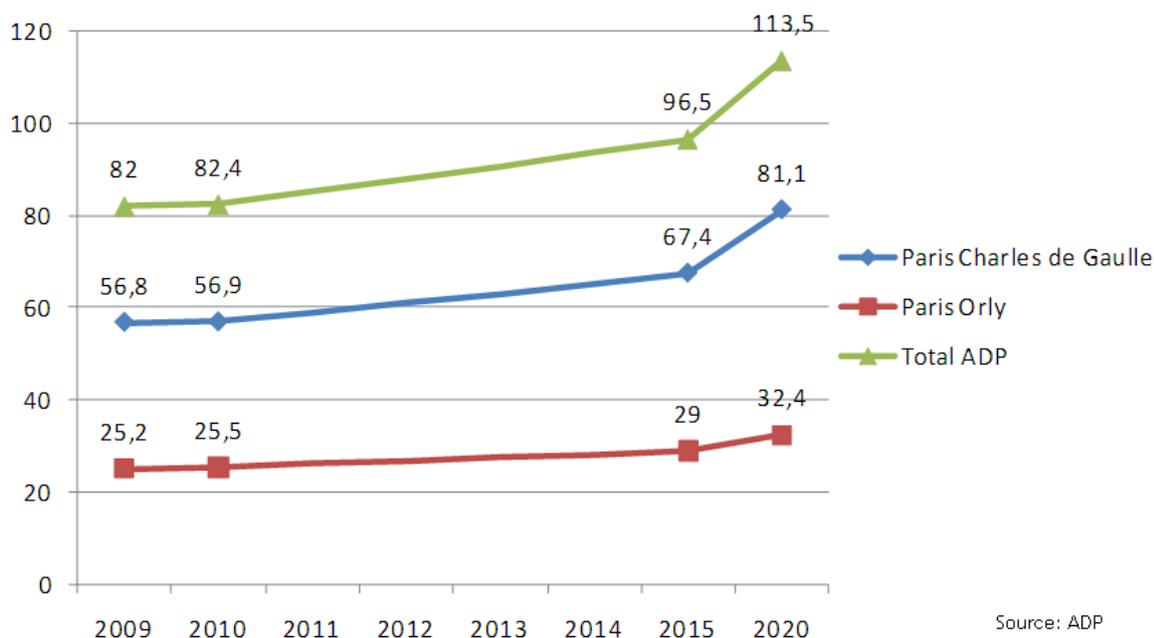
Asia and the Pacific will gain most of the new arrivals



Annexe 4 : Projection de trafic dans les aéroports et les gares franciliennes

Des prévisions de croissance du nombre de passagers aériens (+3%/an) à peu près identiques à celles des arrivées étrangères (+4 %/an). La demande mondiale en trafic aérien passager devrait être multipliée par 3 à 5 d'ici 2050.

**Evolution du trafic passagers d'Aéroports de Paris
(en millions de passagers)**



Projection de trafic dans les gares TGV franciliennes

Gare	Voyageurs 2009	Projections 2020	TCAM 2020/2009
Gare de Lyon	30 865 000	37 600 000	2 %
Gare Montparnasse	26 361 000	32 700 000	2 %
Gare du Nord	19 112 000	23 200 000	2 %
Gare de l'Est	10 547 000	12 500 000	2 %
TOTAL PARIS	86 885 000	106 000 000	2 %
Roissy CDG TGV	3 428 000	6 300 000	6 %
Marne la Vallée	2 490 000	4 500 000	6 %
Massy TGV	1 357 000	2 200 000	4 %
Orly TGV	/	2 300 000	/
Total gares IdF	7 275 000	15 300 000	7 %

Source: IAU/SNCF

Directeur de la publication : Pierre TROUILLET
CCIP - 27 avenue de Friedland - 75 382 Paris cedex 08
Rapports consultables ou téléchargeables sur le site :
www.ccip.fr
Dépôt légal : décembre 2011
ISSN : 0995-4457 – Gratuit

