

## **Les Français et les difficultés du secteur touristique**

*Quel regard les Français portent-ils sur le secteur du tourisme en France aujourd'hui ? Ont-ils le sentiment qu'il rencontre des difficultés ? Si oui, à quels facteurs les imputent-ils ? Et quelles solutions apparaissent efficaces à leurs yeux pour améliorer la situation ?*

*Enquête Harris Interactive pour*



*Enquête réalisée en ligne du 27 au 29 décembre 2016. Échantillon de 1 010 personnes, représentatif des Français âgés de 18 ans et plus. Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle et région de l'interviewé(e).*

*\*\_\*\**

*L'Association pour un Hébergement et un Tourisme Professionnels (AhTop) organise un colloque intitulé « Tourisme en France, se donner les moyens de nos ambitions » le 11 janvier 2017, et a sollicité Harris Interactive dans ce cadre pour réaliser un sondage sur **la perception des difficultés du secteur touristique par les Français** : comment perçoivent-ils le secteur du tourisme aujourd'hui en France ? Pense-t-il se porte mieux ou plus mal qu'avant et, dans ce dernier cas, comment expliquent-ils ses difficultés ? Que faudrait-il faire selon eux pour renforcer le secteur du tourisme ?*

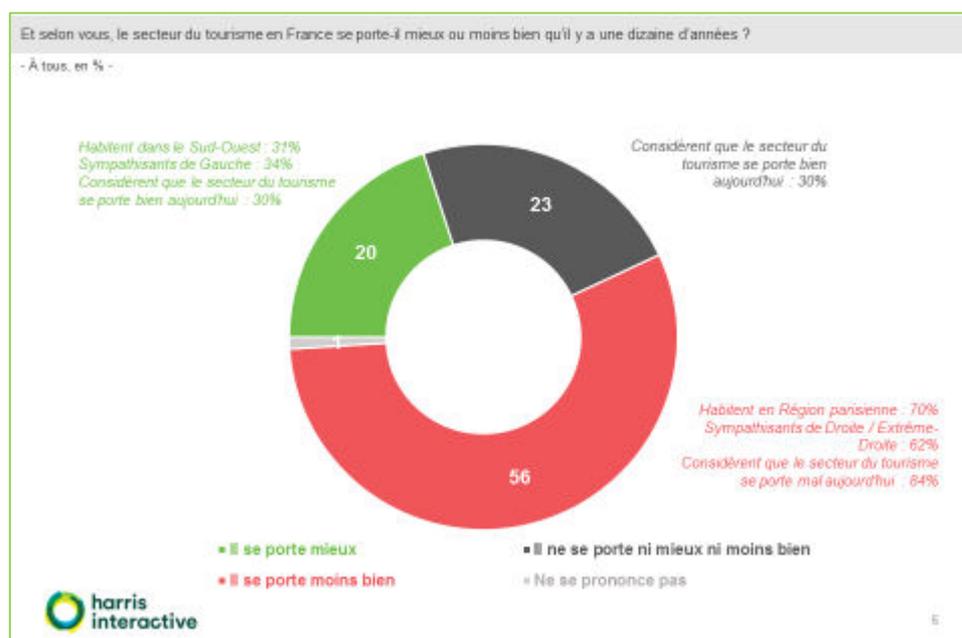
### **Que retenir de cette enquête ?**

- **Un peu plus de 6 Français sur 10 estiment que le secteur du tourisme en France se porte bien aujourd'hui, alors que 38% d'entre eux pensent l'inverse**, en particulier chez les personnes habitant en Région parisienne (53%). La majorité des Français se montre en outre préoccupée par l'évolution de ce secteur : **56% d'entre eux considèrent qu'il se porte moins bien qu'il y a une dizaine d'années** (contre seulement 20% qui pensent qu'il se porte mieux).
- **Ceux qui considèrent que le secteur du tourisme se porte moins bien qu'avant rendent avant tout les attentats terroristes (93%) et les problèmes d'insécurité (87%) responsables de ces difficultés**. Mais plus des deux tiers d'entre eux les associent également à l'évolution de l'image de la France dans le monde, aux grèves et manifestations, et au niveau des prix dans les différents domaines (hébergement, restauration, sites touristiques).
- **Selon les Français, pour que le secteur du tourisme se porte mieux, il faudrait en priorité « renforcer la sécurité des touristes »** (citée en 1<sup>er</sup> par 37% d'entre eux), et **« améliorer l'image de la France dans le monde »** (30%). Lorsqu'on les invite à évaluer des propositions plus détaillées, ils privilégient des **mesures de sécurité et d'accompagnement** des touristes dans certains lieux (aéroports, transports en commun, sites touristiques), mais aussi une **amélioration et une meilleure adaptation aux besoins de la formation aux métiers du tourisme en France**.
- Si la **concurrence des plateformes numériques** de location de logements meublés n'est pas citée parmi les éléments qui posent le plus de difficultés au secteur du tourisme aujourd'hui, plus de la moitié des Français considèrent qu'elle peut y contribuer (55%), qu'elle entraîne une **diminution du nombre d'emplois dans ce domaine (58%)** et se prononcent pour un **encadrement plus strict de ces plateformes** (prioritaire ou important pour 59% d'entre eux).

## Dans le détail...

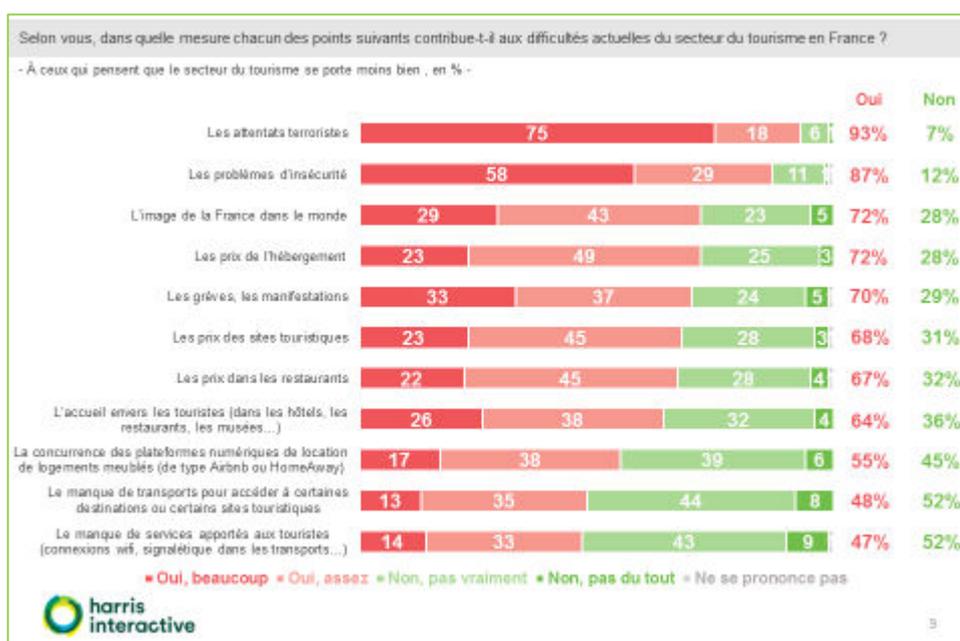
Près de 4 Français sur 10 pensent que le secteur du tourisme se porte mal dans le pays, et la majorité d'entre eux considère même que sa situation s'est dégradée

- Environ 6 Français sur 10 (61%) estiment que le secteur du tourisme (défini comme l'ensemble des activités économiques liées à l'accueil, l'hébergement, les déplacements, l'alimentation et les loisirs des touristes) se porte bien en France aujourd'hui. Ils se montrent toutefois modérés dans leur jugement : seulement 3% d'entre eux pensent qu'il se porte « très bien » et 58% « plutôt bien ». A l'inverse, 38% des Français considèrent que le secteur du tourisme se porte mal (dont 3% « très mal » et 35% « plutôt mal »), ce score étant encore plus élevé parmi les sympathisants de Droite et d'Extrême-Droite (46%) et surtout les habitants de Région parisienne (53%).
- Ce jugement apparaît encore plus mitigé quand on demande aux Français d'évaluer l'évolution de la santé du secteur touristique dans le temps. En effet, plus de la moitié d'entre eux (56%) considèrent que ce secteur se porte « moins bien » aujourd'hui qu'il y a une dizaine d'années, contre seulement 20% qui pensent qu'il se porte « mieux » et 23% qu'il « ne se porte ni mieux ni moins bien ». Là encore, les plus négatifs sont les habitants de Région parisienne (70% d'entre eux pensent qu'il se porte moins bien) et les sympathisants de Droite et d'Extrême-Droite (62%).



## Les Français associent avant tout les difficultés du secteur touristique aux attentats et à l'insécurité, mais pas seulement

- Quand on interroge ceux qui pensent que le secteur du tourisme se porte moins bien qu'avant, **ceux-ci citent spontanément, en premier lieu, les attentats et le terrorisme** comme causes majeures de la désaffection des touristes étrangers envers la France. Ils évoquent également, de manière un peu moins appuyée, des raisons économiques, en particulier le niveau des prix, jugé dissuasif pour les touristes étrangers comme pour les touristes français.
- De fait, quand on leur propose de se prononcer sur une liste fermée de raisons possibles, leur jugement est le même : **ce sont les attentats et l'insécurité qui sont de loin désignés comme les principaux responsables des problèmes du secteur**. En effet, 93% des Français estiment que « les attentats terroristes » contribuent aux difficultés actuelles du secteur du tourisme en France (75% pensent même qu'ils y contribuent « beaucoup »), et 87% pensent de même en ce qui concerne « les problèmes d'insécurité » (dont 58% « beaucoup »). Néanmoins, ces éléments ne sont pas les seules raisons citées. Ainsi, « l'image de la France dans le monde » contribue également aux problèmes du secteur touristique pour 72% des Français, de même que « les grèves, les manifestations » pour 70% d'entre eux. **Des raisons d'ordre économique sont aussi invoquées par une grande majorité de personnes**, que ce soit « les prix de l'hébergement » (72%), « les prix des sites touristiques » (68%) et « les prix dans les restaurants » (67%). « L'accueil envers les touristes (dans les hôtels, les restaurants, les musées) » est quant à lui cité par près de deux tiers des répondants (64%).



A noter que les personnes âgées de 65 ans et plus incriminent particulièrement les problèmes d'insécurité, ainsi que les grèves et manifestations, quand les personnes issues des catégories populaires évoquent logiquement un peu plus que la moyenne le niveau des prix (particulièrement en ce qui concerne l'hébergement et la restauration).

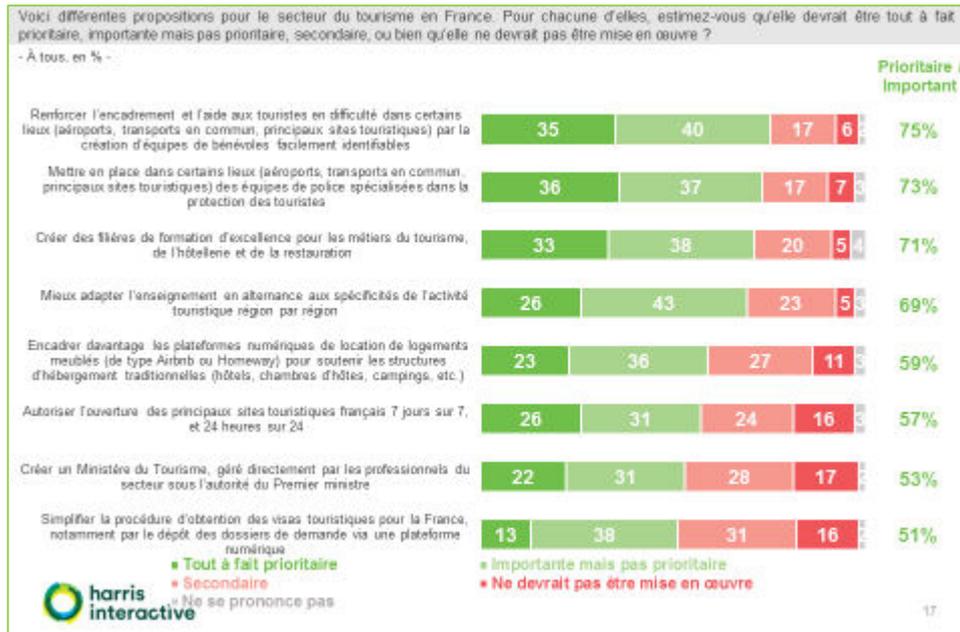
- Notons que, si seulement une minorité de Français (20%) considère que le secteur du tourisme se porte mieux qu'il y a une dizaine d'années, ceux-ci justifient leur optimisme par leur perception d'une diversification de l'offre et d'une amélioration de l'accueil des touristes de manière générale. Ils invoquent spontanément, par exemple, le développement des transports qui permettent de venir plus facilement en France, l'essor des hôtels de luxe ou la modernisation des sites.

**Pour les Français, renforcer le secteur du tourisme passe surtout par l'amélioration de la sécurité des touristes et de l'image de la France ainsi que par une meilleure qualité des filières de formation**

- Que faudrait-il faire pour que le secteur du tourisme en France se porte mieux dans les années à venir ?**  
Quand on leur demande de répondre spontanément à cette question, les Français pensent avant tout qu'il faudrait **renforcer la sécurité** pour rassurer les touristes, mais aussi proposer des **prix plus abordables**, et également engager un travail de fond pour **améliorer l'image du pays** et les conditions d'accueil des touristes.

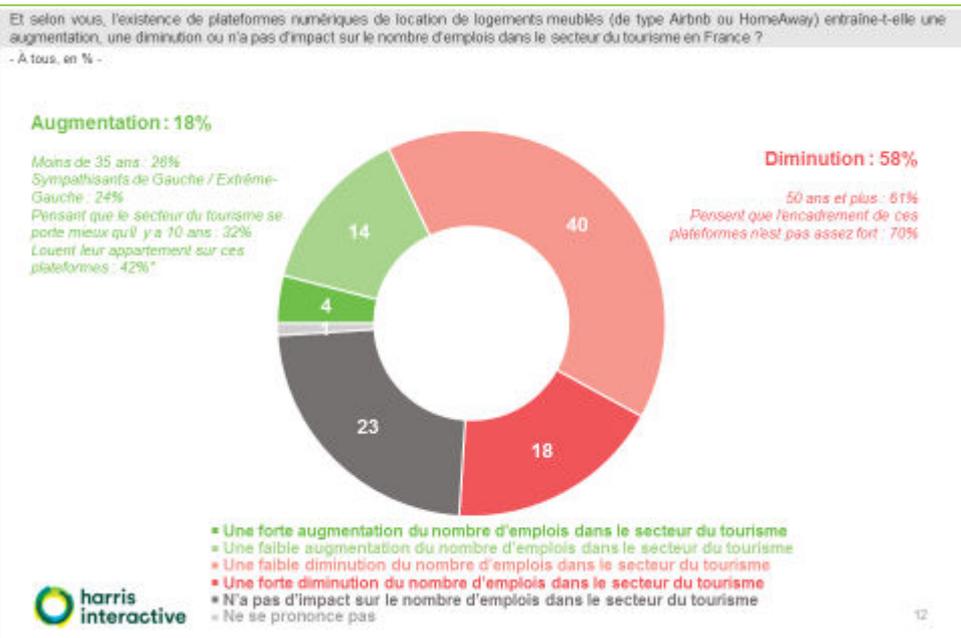


- Quand on leur donne le choix entre quatre types d'action possibles pour que le secteur du tourisme en France se porte mieux, **les Français considèrent qu'il faut en priorité « renforcer la sécurité des touristes » : cette mesure est citée « en premier » par 37% des répondants, et « en premier ou en deuxième » par 59% d'entre eux.** A noter que les personnes âgées de moins de 35 ans et les sympathisants de Droite et d'Extrême-Droite se prononcent un peu plus que la moyenne pour cette action. **L'autre mesure la plus choisie consiste à « améliorer l'image de la France dans le monde » : elle est citée « en premier » par 30% des répondants, et « en premier ou en deuxième » par 63% d'entre eux.** Les autres types d'action proposés sont jugés un peu moins prioritaires : « renforcer la formation et la compétence des professionnels du secteur touristique en France » est cité en premier par 21% des répondants (au total : 44%), et « encadrer davantage les plateformes numériques de location de logements meublés » par 11% d'entre eux (au total : 30%).
- Enfin, une série de propositions détaillées pour renforcer le secteur du tourisme a été soumise à l'évaluation des Français. Premier constat : ceux-ci se montrent intéressés par la plupart de ces mesures,** car toutes sont jugées prioritaires ou importantes par plus de la moitié des répondants. Néanmoins, le degré d'adhésion varie entre les différentes propositions. **Les mesures les plus plébiscitées concernent la protection et l'accompagnement des touristes dans des lieux stratégiques** (aéroports, transports en commun, principaux sites touristiques). Ainsi, « renforcer l'encadrement et l'aide aux touristes en difficulté [dans ces lieux] par la création d'équipes de bénévoles facilement identifiables » est jugé prioritaire ou important par 75% des Français (et même « tout à fait prioritaire » pour 35% d'entre eux), et « mettre en place [dans ces lieux] des équipes de police spécialisées dans la protection des touristes » par 73% (« tout à fait prioritaire » : 36%). **Les autres mesures soutenues par une très large majorité sont liées à l'amélioration de la formation** : 71% des Français jugent ainsi qu'il est prioritaire ou important de « créer des filières de formation d'excellence pour les métiers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration » (« tout à fait prioritaire » : 33%), et 69% de « mieux adapter l'enseignement en alternance aux spécificités de l'activité touristique région par région » (« tout à fait prioritaire » : 26%). Cette sensibilité aux mesures concernant la formation est particulièrement prononcée chez les personnes âgées de 50 ans et plus et les catégories aisées de la population. A noter que **les propositions visant plus spécifiquement à renforcer l'attractivité du territoire** (ouverture permanente des principaux sites touristiques, création d'un Ministère du Tourisme géré par les professionnels du secteur, simplification des procédures d'obtention des visas touristiques pour la France) sont considérées comme **un peu moins essentielles que les précédentes**, même si elles suscitent un intérêt important de la part des Français (jugées prioritaires ou importantes par un peu plus de la moitié d'entre eux).



## Une demande d'un encadrement plus strict des plateformes de location de logements meublés

- De manière générale, **la concurrence des plateformes numériques de location de logements meublés (de type Airbnb ou HomeAway) est considérée comme une cause moins importante** des problèmes rencontrés aujourd'hui par le secteur du tourisme que d'autres éléments comme les attentats et l'insécurité, l'image de la France, le niveau des prix ou les grèves et manifestations. **Néanmoins, 55% des Français estiment que cette concurrence contribue aux difficultés actuelles du secteur du tourisme en France** (17% pensent même qu'elle y contribue « beaucoup »). De même, **58% des Français estiment que l'existence de ces plateformes entraîne une diminution du nombre d'emplois dans le secteur touristique en France**, quand seulement 18% pensent au contraire qu'elle l'augmente et 23% qu'elle n'a pas d'impact sur ce nombre d'emplois. Enfin, **plus d'1 Français sur 2 (52%) pense que ces plateformes numériques ne sont pas assez encadrées par la loi** (contre 43% qui estiment qu'elles le sont suffisamment et même 4% qu'elles le sont trop).
- Dès lors, même si un encadrement plus strict de ces plateformes n'apparaît pas, aux yeux des Français, comme une priorité aussi importante que le renforcement de la sécurité et l'amélioration des filières de formation, cette proposition est soutenue par une majorité d'entre eux. Ainsi, **59% des Français jugent prioritaire ou important d'« encadrer davantage les plateformes numériques de location de logements meublés pour soutenir les structures d'hébergement traditionnelles »** (23% estiment même que c'est « tout à fait prioritaire »). On retrouve plus particulièrement des partisans de cette mesure chez les personnes âgées de 65 ans et plus et les non-utilisateurs de ces plateformes.



\* \_ \* \_ \* \_ \* \_ \* \_ \* \_ \* \_ \* \_ \* \_ \* \_ \* \_ \* \_ \* \_ \* \_ \* \_ \*

**Merci de noter que toute diffusion de ces résultats doit être accompagnée d'éléments techniques tels que : la méthode d'enquête, les dates de réalisation, le nom de l'institut – Harris Interactive –, la taille de l'échantillon.**

**A propos de Harris Interactive**

Harris Interactive France est un acteur historique du marché des études. Dirigé par ses fondateurs Nathalie Perrio-Combeaux et Patrick Van Bloeme, l'institut propose des approches innovantes, qualitatives et quantitatives, en France comme à l'international. Animé par l'énergie de la passion, porté par l'innovation et convaincu que le marché est en pleine mutation, Harris Interactive accompagne ses clients face à leurs nouveaux challenges et repense avec eux le métier des études. Depuis juillet 2014, Harris Interactive Europe (regroupant Harris Interactive France, Allemagne et UK) a rejoint ITWP permettant ainsi à ce groupe international d'étendre sa présence dans la filière études.

Suivez l'actualité de Harris Interactive sur [www.harris-interactive.fr](http://www.harris-interactive.fr), [Facebook](#), [Twitter](#) et [LinkedIn](#).

**Contacts Harris Interactive en France :**  
 Laurence Lavernhe - 39 rue Crozatier - 75012 Paris - Tel: 01 44 87 60 94 - 01 44 87 60 30 - [llavernhe@harrisinteractive.fr](mailto:llavernhe@harrisinteractive.fr)  
 Jean-Daniel Lévy - Directeur du Département Politique & Opinion - 01 44 87 60 30 - [jdlevy@harrisinteractive.fr](mailto:jdlevy@harrisinteractive.fr)