



Du surtourisme à la tourismophilie : vers un développement touristique raisonné ?

Le 6 décembre 2018 à 18h
Table ronde d'experts

4 intervenants professionnels

Soline Archambault, Directrice du Réseau des Grands Sites de France

Julien Buot, Secrétaire Général d'Acteurs du Tourisme Durable

François Perroy, Cofondateur d'Agitateurs de Destinations Numériques

Cécile Chamussy, Responsable des publics touristiques à la RATP

Modératrice : Karima Delli, Présidente de la Commission "Transports et tourisme" au Parlement européen



La Cartonnerie
12 rue Deguerry, Paris 11ème



A suivre de
20h à 23h :

2^{ème} ÉDITION
LES PALMES DU
TOURISME DURABLE

Un événement organisé par Tourmag et ATD

"Du surtourisme à la tourismophilie Vers un développement touristique raisonné ?" (Compte rendu de la rencontre)

L'association AIDA-IREST a pris l'initiative de proposer le 6 décembre 2018, une rencontre professionnelle pour faire un point sur le surtourisme, préalablement à la remise des Palmes du Tourisme Durable organisée par Tourmag.com et Acteurs du Tourisme Durable à La Cartonnerie, magnifique espace de réunion au cœur du 11^{ème} arrondissement de Paris.

Les médias et toutes les rencontres professionnelles se mobilisent depuis 2017 sur le thème de la "tourismophobie", néologisme barbare, qui désigne les réactions des populations locales, générées par le surtourisme ressenti ("overtourism" dans les conférences internationales). En fait, ce phénomène ancien connaît une accélération amplifiée par la conjonction de plusieurs facteurs : l'augmentation avérée des flux internationaux concentrés dans un temps (parfois court) et un espace (souvent restreint) sur les sites et pôles touristiques majeurs, la progression des incivilités, l'explosion d'hébergements alternatifs sur des destinations majeures, etc. Et la presse et les médias sociaux se sont saisis du sujet avec un effet loupe qui en amplifie la portée (un sujet ... "overmédiatisé" ?).

Le constat est toutefois sans appel : la surfréquentation génère concrètement des déséquilibres parfois majeurs sur certains territoires d'accueil.

C'est en 2016 que le mot "surtourisme" (ou "overtourism" en anglais) a pour la première fois été utilisé par Skift, plateforme d'information et marketing pour l'industrie du voyage :

<https://skift.com/2016/08/23/exploring-the-coming-perils-of-overtourism>

Ce terme définirait "l'impact du tourisme sur une destination ou toutes parties de celle-ci, qui influence de manière excessive la qualité de vie perçue par les locaux et/ou la qualité des expériences perçues par les visiteurs de manière négative" (cité par <https://www.clicalsace.com>).

Le "surtourisme" se traduit par une transformation "de destinations où les hôtes et les invités, locaux ou visiteurs, estiment que le nombre de visiteurs est trop élevé et que la qualité de vie ou la qualité de l'expérience dans cette zone s'est détériorée de manière inacceptable" (Source : <https://responsibletourismpartnership.org>).

Les progressions annoncées de la population mondiale, mais aussi du nombre de touristes entrants par grande région du monde, ou encore du nombre de passagers aériens à l'horizon des toutes prochaines années, vont inmanquablement accroître le phénomène de concentration des flux de visiteurs aux mêmes dates sur les sites majeurs (95% des touristes sur 5% des terres selon l'Organisation Mondiale du Tourisme). S'il existe encore des voix pour minorer le phénomène, notamment en France, le sujet s'invite systématiquement dans toutes les conférences internationales et autres rencontres professionnelles du tourisme de ces derniers mois. Ceci devrait alerter décideurs et acteurs sur la nécessité de se remémorer quelques notions fondamentales pour organiser un développement touristique **raisonné**.

Le site <http://www.voyageons-autrement.com> a mis en ligne une carte (évolutive) des sites exposés aux risques du surtourisme, du moins les destinations citées dans les médias comme souffrant de sur-fréquentation touristique :

<http://www.voyageons-autrement.com/carte-du-monde-tourisme-de-masse-surtourisme>

Des régulations devraient s'imposer, du point de vue :

- de l'offre (professionnels, institutions diverses, décideurs locaux, ...)
- de la demande (sensibilisation/responsabilisation des touristes-citoyens, ...)
- et bien sûr des habitants des territoires d'accueil,

afin que le tourisme soit réellement une activité contribuant au développement, pour l'amélioration des conditions sociales et matérielles de vie des populations réceptives.

Des enjeux essentiels se profilent derrière la régulation du surtourisme :

- la démocratisation préservée : il s'agit de conserver l'accès aux voyages pour tous,
- la responsabilisation des acteurs : les voyageurs, les professionnels, les élus et la population locale.

Parmi les principaux symptômes de la "tourismophobie" (qui correspond de fait à la perception négative des touristes par les habitants), **on retiendra en vrac** : perte de qualité de vie et de tranquillité des résidents / dégradation de l'environnement / conflit d'occupation de l'espace / impacts négatifs sur la culture locale / flambée des loyers / etc. ... sans oublier une qualité détériorée de l'expérience touristique !

Le diagnostic est sans appel, le même dans toutes les situations : systématiquement, des équilibres rompus ou en péril.

C'est ce qui a motivé AIDA-IREST à réunir une table ronde d'experts de haut niveau, pour examiner les pistes de traitement des problèmes identifiés, lesquelles permettront de ré-enchanter les destinations et de déclencher une vague de "tourismophilie" parmi les populations concernées oui, certaines solutions ont déjà été trouvées et expérimentées !

■ **Soline Archambault** est Directrice du Réseau des Grands Sites de France [RGSF].

■ **Cécile Chamussy** est Responsable des publics touristiques à la RATP [RATP].

■ **François Perroy** est Cofondateur d'Agitateurs de Destinations Numériques [ADN] et Directeur de l'agence Emotio Tourisme, spécialisée en marketing ; il est Cofondateur et blogueur à etourisme.info

■ **Julien Buot** est Directeur d'Agir pour un Tourisme Responsable (ATR) et Secrétaire Général d'Acteurs du Tourisme Durable (ATD) [ATR / ATD].

■ **Karima Delli** est Présidente de la Commission transports et tourisme au Parlement européen [CTTPE].

■ **Emmanuel Meunier** est Directeur associé de TCI Research [TCI].

Les interventions

■ **Soline Archambault** [RGSF]

Des démarches préfigurant celles des Grands sites étaient déjà engagées au début des années 80 sur certains sites emblématiques, pour prendre en compte la gestion de la surfréquentation. Il fallait, et c'est toujours d'actualité, anticiper les fortes périodes de fréquentation, donner des idées pour que les expériences visiteurs soient en lien avec le lieu et les valeurs locales, à la rencontre avec les habitants.

Le comptage, la mesure précise de la fréquentation sont nécessaires pour organiser la bonne gestion des flux.

Des actions mises en place, parfois contraires aux attentes initiales des habitants et visiteurs, s'avèrent bénéfiques avec le temps : éloigner les parkings, reculer l'accès en voiture, et proposer des alternatives de déplacement adaptées.

A l'exemple du Marais Poitevin, des actions sont initiées, parmi lesquelles la formation, l'accompagnement des acteurs en hébergements et activités et d'autres actions locales, qui se traduisent par une augmentation significative des durées de séjour.

L'exemple du Canigou montre comment passer d'une "montagne à 4x4" à un développement de l'écotourisme, avec les acteurs privés et institutionnels du tourisme qui mettent en avant les valeurs de l'esprit des lieux et le patrimoine local.

■ **Cécile Chamussy** [RATP]

Prendre le métro fait partie de l'expérience de la visite à Paris. Le métro en particulier a pris sa place dans les modes de transport choisis pour l'expérience parisienne. La RATP a développé de nombreux outils de communication numérique qui visent à permettre aux touristes de préparer leur séjour sur Internet avant leur arrivée sur place. L'application NextStop Paris [<https://www.ratp.fr/visite-paris/francais/next-stop-paris>] permet par exemple d'inciter à découvrir plus de 100 points d'intérêt à Paris mais également en banlieue. Mais le dernier né, c'est l'application WeChat

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tencent.mm&hl=fr>

en Chinois mandarin, développée avec une startup du Welcome City Lab pour répondre à la demande. Le recrutement d'étudiants qui maîtrisent les langues des visiteurs asiatiques permet de traiter les demandes dans les lieux de forte fréquentation étrangère. Les services de portage de valise et une application de conciergerie en 5 langues sont également de nouveaux outils visant à proposer des services via des partenaires.

Par rapport aux questions de saturation, la gratuité est prévue dans le contrat de destination, pour créer une attractivité visant à favoriser la découverte de nouveaux territoires de la banlieue parisienne.

■ **François Perroy** [ADN]

Dans l'été 2017, Jean-Luc Boulon (directeur de la MONA, la Mission des offices de tourisme de Nouvelle-Aquitaine) et François Perroy se penchent sur la question d'un début de réponse à l'overtourism. Lors d'une rencontre professionnelle sur l'Île de la Réunion en juin, au terme de groupes de travail, ils envisagent de recréer des solutions visant à faciliter la relation entre les accueillis et les accueillants. La réflexion aboutit à l'idée d'un passeport de voyageur citoyen du monde : pour recréer du lien, de la responsabilité, de l'engagement, de la mise en confiance. L'idée est que cela se matérialise par une communauté accueillante qui, plutôt que des touristes, accueille des voyageurs qui s'inscrivent dans le temps long du voyage. Chacun devient alors un habitant temporaire qui s'adapte aux coutumes locales avec humilité. Cela prend la forme d'un passeport qui nous singularise comme voyageur

respectueux. Les acteurs de l'accueil sensibilisés apposent un visa attestant que nous nous sommes comportés comme voyageur responsable. Il s'agit de faire vivre le projet auprès des communautés d'accueil (Offices de tourisme, professionnels accueillants, activités, voyageurs).

■ Julien Buot [ATR / ATD]

Il n'y a pas de mauvais voyageur, mais des voyageurs mal informés : c'est sur ce principe que l'association Agir pour un Tourisme Responsable, regroupant des tour-opérateurs, s'est constituée il y a 15 ans. Elle a créé un outil : La Charte éthique du voyageur. C'est la responsabilité des TO de faire passer les messages pour que les voyageurs se comportent bien dans et avec les territoires qui les accueillent.

La carte de commémoration du 60^{ème} anniversaire de la Bataille de Normandie et du débarquement illustre une démarche qui a visé à répartir les flux dans le temps et dans l'espace, avec les habitants, pour diffuser les retombées sur un plus vaste territoire. En Suède, depuis mai 2018, des messages invitent à arrêter de voyager, au vu de la responsabilité du tourisme dans le changement climatique.

Mais faut-il arrêter de voyager ou bien voyager moins, mais mieux, plus proche, plus longtemps, avec des opérateurs qui ont fait la preuve de leur engagement ? Le voyage est une arme pour prendre conscience des fragilités de la planète. Dès 1976, l'ONU a promu le tourisme comme passeport pour la paix. L'association ATR vise à apporter des preuves des engagements pris par les opérateurs pour un tourisme responsable, et à promouvoir des voyages à contre-courant.

La Charte éthique du voyageur vise à démontrer le bénéfice que peuvent obtenir les clients de leur engagement, ce qui rejoint l'intention du passeport citoyen du monde. Tout le monde peut faire du tourisme durable, à proximité ou au bout de la planète. La dispersion du flux par la dessaisonalisation n'est pas toujours possible. La dispersion des flux à l'échelle de la journée et le développement d'activités nocturnes peuvent constituer une piste de réflexion à creuser.

■ Emmanuel Meunier [TCI]

En 2017, le baromètre international [le baromètre international TRAVELSAT®, reconnu par l'Organisation Mondiale du Tourisme : <https://tci-research.com/travelsat>] a été lancé dans une vingtaine de villes européennes, puis quelques villes américaines. Il s'agit de mesurer comment est vécu le développement du tourisme par les populations locales. La croissance du tourisme doit aller de pair avec son acceptation par la population locale.

Le baromètre vise à caractériser les enjeux propres à chaque destination. La part des "tourismophobes" se situe autour de 5 à 6% dans les populations des villes européennes, mais avec des fortes disparités. On peut atteindre 20% sur des villes qui ont un espace contraint, comme Amsterdam ou Berlin, contre 2 à 3% dans les métropoles françaises, un peu plus sur Paris. L'indice de considération des résidents

https://www.qualite-tourisme.gouv.fr/sites/www.qualite-tourisme.gouv.fr/files/files/espace-pro/satisfaction%20client/rapport_detaille_travelsat_c_dge_meae.pdf

fait apparaître comme un véritable enjeu la nécessité d'inclure les résidents dans les schémas de développement touristique.

Des enjeux forts apparaissent en matière de propreté des espaces publics, gestion des déchets, qualité de vie des résidents, et protection de l'environnement. Les problèmes de nuisances concernent la foule, les stationnements, la circulation, mais aussi les problèmes de tension immobilière, ou la gestion d'incivilité. On observe qu'il n'y a pas deux destinations qui se ressemblent. Il faut le bon diagnostic pour déterminer les bonnes actions, selon chaque contexte. Au final, la tourismophobie n'est pas si répandue, et les résidents soutiennent encore majoritairement le tourisme au regard des impacts bénéfiques.

Karima DELLI lance les échanges entre les intervenants

Qu'est-ce que le surtourisme, alors que le tourisme est une opportunité. En 2018 l'Europe accueille plus de 500 millions de touristes, mais est-ce que les effets bénéfiques sont beaucoup plus importants que les dégâts ?

■ Soline Archambault [RGSF]

On parle de capacité de charge : l'étude de l'équilibre entre ce que le site dans sa valeur environnementale et paysagère peut supporter et l'impact de la fréquentation sur ces qualités. C'est une analyse fine site par site. La Dune du Pilat par exemple peut accueillir 17.000 visiteurs par jour et 2 millions de visiteurs par an sans qu'il y ait une véritable atteinte au site, car elle est peu fragile, alors que sur d'autres sites la capacité de charge sera bien inférieure, sur des landes fragiles par exemple. L'équilibre est à trouver par rapport à l'environnement mais aussi par rapport aux habitants, dans le temps mais aussi sur la durée de la journée (au coucher du soleil, à l'aube, ...). Par exemple, l'équilibre économique en cas de mono-activité et quand le tourisme prend la place d'activités agricoles qui ont façonné le paysage visité.

■ François Perroy [ADN]

En Espagne, l'exemple de la ville basque de San Sebastian est très révélateur : il a une centaine d'année, cette ville était déjà touristique et le ratio touristes / habitants était très favorable aux touristes. Aujourd'hui, avec 300.000 habitants, il y a eu des manifestations contre le tourisme, ceci avec une fréquentation touristique parfois très importante, mais toutefois sensiblement moins qu'il y a 100 ans en valeur relative. Cela signifie qu'il s'agit de perceptions relatives, d'acceptation, voire d'interprétation et de position politique. Pour ce qui est de Barcelone, les autorités locales ont décidé de développer le tourisme sans mesurer les impacts que cela aurait. Le tourisme n'est pas spontané, il est le résultat de volontés politiques locales. Le tourisme doit impliquer la population locale pour intégrer

tourisme, sport, culture, et loisirs dans une gouvernance qui est essentielle afin de réguler le développement. A Bordeaux, l'objectif est de proposer de nouveaux sites moins connus dans l'agglomération, car les réseaux sociaux se chargent de valoriser les incontournables. Il s'agira de suggérer de développer la notion de secrets, des lieux méconnus, qui ont une haute valeur alors qu'ils sont hors des sentiers battus.

■ **Julien Buot** [ATR / ATD]

Les collectivités locales ont un rôle majeur, mais les professionnels sont aussi responsables des phénomènes de concentration. Le concept de tourismophobie existe, mais une majorité de sites souffrent davantage de sous-fréquentation chronique. Les tour-opérateurs d'ATR sont à la recherche de secrets pour se différencier des Booking.com (et autres plateformes de réservation en ligne), et promouvoir des alternatives. Les acteurs du tourisme ont un intérêt objectif à ce que les sites ne soient pas dégradés.

■ **Karima Delli** [CTTPE]

Comment peut-on agir dans les villes pour faciliter l'intermodalité des transports ?

■ **Cécile Chamussy** [RATP]

On développe des tests d'intermodalité concernant Vélib, avec des expérimentations sur les Franciliens, éventuellement développées ultérieurement avec les touristes. Mais pourratt-on aller vers des titres de transports combinés ? Cela relève de la compétence de la Région.

■ **Karima Delli** [CTTPE]

Le tourisme est en croissance énorme et les flux entre le Nord et le Sud sont déséquilibrés. Les résidents suisses prennent 5 ou 6 fois plus l'avion que les populations péruviennes. Avec le passeport citoyen, peut-on calculer l'empreinte carbone de chaque citoyen ? Quels sont les critères d'un tourisme "vert" (durable) ? Quelles actions sont attendues de la part de la puissance publique ?

■ **Julien Buot** [ATR / ATD]

Il ne faut surtout pas réserver le tourisme durable à une niche d'acteurs mais faire venir l'ensemble des acteurs dans l'action. On n'attend pas une réglementation, il faut se contraindre volontairement. L'entreprise doit réaliser un bilan carbone et travailler sur la compensation. La question de la durée des séjours est un vrai sujet, il faudrait inverser la tendance (et donc "voyager moins / voyager mieux"), faire du voyage une expérience exceptionnelle. Les TO sont prêts à accompagner ce changement. Un enjeu sera la compensation à travers des programmes de solidarité volontaire. Ce sera une des exigences du label dans les prochains mois.

■ Karima Delli [CTTPE]

Et sur le passeport citoyen du monde ?

■ François Meunier [TCI]

Tout un programme reste à écrire. Nous sommes des gloutons du déplacement. On sera peut-être un peu obligé par une "Constitution du voyage" et par l'emblème que constituerait le passeport voyageur citoyen du monde. L'association de "voyageur" et de "citoyen" vise à sensibiliser, à responsabiliser. Le tourisme est un temps de loisirs, le voyage est un temps d'accomplissement pour soi et pour la communauté rencontrée. Le voyage, cela peut être dans sa propre métropole en allant au bout des lignes de transports urbains.

■ Cécile Chamussy [RATP]

Nous faisons rouler 4.000 bus que nous allons faire passer progressivement à une motorisation électrique au rythme de la capacité des constructeurs à fournir le matériel adéquat.

■ Soline Archambault [RGSF]

Sur les Grands Sites de France, nous attendons des comportements responsables et respectueux, en prenant le temps d'accéder à la nature, en train, bus, vélo, randonnée. Il est demandé aux collectivités locales d'aider à gérer sur le long terme des projets de longue haleine, avec des navettes pour limiter le "tout voiture" (nous avons l'exemple du Puy Mary, volcan du Cantal, avec la navette qui en 2017 a évité des milliers de stationnement de véhicules). Le rôle de régulation de la puissance publique est aussi important pour fermer une route, avec un arrêté préfectoral pour raison de sécurité, mais peut-être demain, aussi d'environnement

Karima DELLI sollicite la salle et anime la discussion ...

Des constats & avis ...

- ▶ Les territoires touristiques sont souvent des territoires parmi les plus dynamiques avec une économie solide, des services, un aéroport.
- ▶ Le défi climatique est la principale priorité, et il faut agir pour que chacun devienne citoyen responsable de son propre trajet.
- ▶ Tous les secteurs ont un impact, une influence sur le tourisme.

- ▶ La relation tourisme et RSE a été abordée. A toute échelle, toute taille d'entreprise, on peut s'inscrire dans une démarche de développement durable.
- ▶ La question du tourisme vert (dérèglement climatique) : vers un label européen. L'Europe réfléchit avec des experts qui mettent en place des outils.
- ▶ L'Europe dispose de la plus grande piste cyclable au monde.
- ▶ L'Europe doit éviter les abus : exemple des " îles flottantes" (ferries avec 5 000 personnes).
- ▶ A l'échelle européenne, il existe beaucoup de bonnes pratiques, mais il faudrait les pousser et généraliser avant d'encadrer en évitant les oppositions de lobbies.
- ▶ Ne pas négliger les enjeux importants du tourisme solidaire pour les populations locales dans certaines régions du globe (exemple en Casamance - Sénégal).
- ▶ Certains acteurs de l'hôtellerie gèrent mieux leur impact et mesurent les externalités négatives des mauvaises pratiques d'autres acteurs.
- ▶ Le tourisme n'est pas une compétence européenne, mais l'Europe réglemente les acteurs qui ont un impact sur le tourisme.
- ▶ La cour européenne de justice se penche sur la question des logements résidentiels qui deviennent lieu de vacances.
- ▶ Parmi les questions concernant le numérique : il ne s'agit pas de freiner l'innovation mais de maintenir une démarche régulée.
- ▶ Il faut distinguer les acteurs qui se prétendent de l'économie collaborative avec les acteurs de l'économie de plateforme, avec la mise en place d'un premier pallié de régulation.

Des questions ...

- ▶ En prospective, le nombre de touristes explose. Il faudra donc gérer les grands flux (aériens), mais comment les optimiser ?
- ▶ Comment relancer le tourisme de proximité ?
- ▶ Ne faut-il pas envisager que le prix d'un A/R Paris Barcelone soit plus élevé, avec une part liée à l'empreinte carbone, pour permettre de changer les comportements ?
- ▶ Parlement européen : quelle action ?
- ▶ Comment l'Europe peut accompagner une réflexion tourisme durable ?

- ▶ Comment caractériser la location touristique ? Quelle concurrence avec les logements résidentiels ?
- ▶ Fiscalité : comment mettre en place de vraies pratiques pollueur-payeur ?
- ▶ Comment gérer l'arrivée de l'Intelligence Artificielle ?

Un essai de synthèse ...

La tourismophobie existe, nous l'avons rencontrée, puisque certains (TCI Research) parviennent à la mesurer. Elle reste concentrée sur des espaces et des périodes précises. Elle résulte d'un déséquilibre généré par le surtourisme. Tous les experts en prospective envisagent une forte progression des flux touristiques concentrés sur une fraction de la planète.

Les formes débridées de développement touristique non maîtrisés peuvent avoir des effets dévastateurs sur les populations résidentes, et à terme sur les paysages, et donc la qualité de l'expérience touristique.

Faut-il rappeler que le tourisme est l'un des meilleurs facteurs de paix dans un monde de plus en plus étroit ? Les voyages forment la jeunesse, mais ne faut-il pas former les voyageurs ... à voyager "responsables".

Au final, chacun doit prendre pleine conscience de sa lourde responsabilité dans le développement équilibré du tourisme et ses effets sur les territoires :

* Les acteurs politiques, en responsabilité du destin de leurs territoires, doivent trouver les bonnes clés de régulation pour ne pas casser la libre circulation et l'accès équitable pour tous à tous les sites, en associant les acteurs du tourisme mais aussi les populations locales aux politiques d'accueil des touristes. Le contrôle des capacités d'hébergement d'une part, et l'appel aux technologies d'autre part, joueront un rôle majeur.

* Les acteurs du tourisme, émetteurs de voyageurs, ou réceptifs, doivent participer à la sensibilisation des voyageurs sur leur impact sur les territoires visités (Concept de Charte éthique).

* Les voyageurs doivent être sensibilisés par toute la chaîne d'acteurs sur leur responsabilité de citoyens du monde, ambassadeurs de leur terre d'origine, avec des droits mais aussi des devoirs à l'égard des régions visitées et de leurs habitants.

Des vœux utopiques

- ■ Que tous les opérateurs de tourisme deviennent des Acteurs du Tourisme Durable ...
- ■ Que le réseau des Acteurs du Tourisme Durable (ATD) suscite des déclinaisons dans les pays émetteurs de touristes, avec une charte éthique évaluée.
- ■ Qu'ensemble, ces réseaux écrivent la Constitution du voyage et développent un passeport citoyen du monde adossé à un crédit carbone voyage.
- ■ Que ces citoyens du monde soient accueillis dans les sites remarquables où la population locale est fière de valoriser son territoire, ses savoir-faire, ses cultures et traditions authentiques.
- ■ Que ce citoyen du monde bénéficie de conditions de transport et d'accès aux sites "fluides" accessibles à tous;
- ■ Que le territoire veille à proposer une capacité d'accueil adaptée à un niveau de développement maîtrisé pour ne pas rompre les grands équilibres, avec un cadre législatif adapté.
- ■ Enfin, il restera à mesurer la tourismophilie pour ajuster et identifier les différents leviers sur lesquels la gouvernance territoriale devra agir.

*







