



MATTHIAS FEKL  
SECRETAIRE D'ÉTAT CHARGE DU COMMERCE  
EXTERIEUR, DE LA PROMOTION DU TOURISME ET DES  
FRANÇAIS DE L'ÉTRANGER

MARTINE PINVILLE  
SECRETAIRE D'ÉTAT AU COMMERCE, A L'ARTISANAT,  
A LA CONSOMMATION ET A L'ÉCONOMIE SOCIALE ET  
SOLIDAIRE

*Communiqué de presse*

*Communiqué de presse*

Paris, le 11 janvier 2016  
N°1123

**Matthias FEKL, Secrétaire d'Etat chargé du Commerce extérieur, de la Promotion du tourisme et des Français de l'étranger et Martine PINVILLE, Secrétaire d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie sociale et solidaire, se félicitent des conclusions de la dernière étude mesurant la satisfaction des clientèles touristiques, qui confirment les progrès enregistrés par la France grâce à la mobilisation de l'ensemble des acteurs du tourisme et du Gouvernement.**

Les Assises du Tourisme organisées en juin 2014, prolongées par les travaux du Conseil de promotion du tourisme, ont mis en évidence la nécessité de faire de l'accueil touristique une priorité nationale. Sous l'impulsion de Laurent FABIUS, de nombreuses actions ont été initiées et réalisées suite à ces travaux, comme la facilitation des procédures de délivrance des visas, l'amélioration de la signalétique ou le développement des labels nationaux de qualité.

Le nouveau diagnostic dressé en 2015 par le cabinet TCI Research, à l'initiative de la Direction générale des Entreprises (DGE) du Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique et de la Direction générale de la Mondialisation, du Développement et des Partenariats du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international, confirme que les efforts des professionnels et les mesures prises par le Gouvernement depuis 2013 portent leurs fruits. Ce baromètre indépendant mesure la perception de la qualité de l'accueil et la satisfaction des clientèles touristiques en France, mis en place à la demande de l'Etat depuis 2011. Il évalue par ailleurs les écarts compétitifs les plus marquants, identifie les axes d'amélioration prioritaires et les atouts comparatifs de la France.

La dernière étude montre que la perception de l'accueil s'est améliorée pour les visiteurs interrogés, de même que la perception du rapport qualité/prix de l'offre française. Cette dynamique positive permet à la France de combler l'écart avec d'autres destinations d'Europe, même s'il reste toutefois des axes d'amélioration importants pour atteindre l'objectif fixé par Laurent FABIUS de 100 millions de touristes accueillis en 2020, notamment en matière d'accueil, d'investissement, de formation et de numérique.

Les principales évolutions favorables concernent les hébergements, la qualité de la restauration, les transports publics, la signalétique, l'accueil en général et plus particulièrement dans les sites et musées, ou encore l'efficacité du personnel dans les centres d'informations.



Cette étude confirme l'importance de l'accueil humain dans la satisfaction globale des touristes et l'intérêt de la démarche QUALITE TOURISME™ promue par l'Etat pour aider les établissements à améliorer la qualité d'accueil et de services, les établissements porteurs de cette marque bénéficiant en effet d'évaluations significativement meilleures.

Une journée consacrée au compte rendu détaillé de l'étude auprès des professionnels du tourisme et du commerce est organisée par la Direction générale des entreprises le 25 janvier prochain, afin d'en tirer tous les enseignements et d'orienter les actions futures de l'Etat et des professionnels<sup>1</sup>.

**Contacts presse :**

Cabinet de Matthias FEKL : 01 43 17 47 72  
Cabinet de Martine PINVILLE : 01 53 18 44 41

---

<sup>1</sup> L'étude sera consultable en ligne sur les sites internet de la Direction générale des Entreprises et du Ministère des Affaires étrangères et du Développement international  
[www.entreprises.gouv.fr/tourisme](http://www.entreprises.gouv.fr/tourisme) et [www.diplomatie.gouv.fr](http://www.diplomatie.gouv.fr)