# CONGRES DE L’ASSOCIATION NATIONALE DES ELUS DES TERRITOIRES TOURISTIQUES

## Sommaire

[La qualité de vie, élément essentiel d’attraction dans les communes touristiques 2](#__RefHeading___Toc479004086)

[I) Comment faciliter l’accueil des touristes ? 16](#__RefHeading___Toc479004087)

[1) Une application pour faire venir la clientèle internationale en « accompagnant, virtualisant et sécurisant le séjour de A à Z » 16](#__RefHeading___Toc479004088)

[2) Optimiser et faciliter les vacances des touristes en leur apportant toutes les informations en temps réel sur les événements, les services, les commerces et la mobilité de leur destination vacances : Retour d'expérience sur Royan – 1 an après la mise en place, premier bilan et objectif 2017 19](#__RefHeading___Toc479004089)

[3) Un label de qualité, qui assure une sérénité aux touristes qui partent en vacances avec leurs enfants : l’exemple des Deux Alpes (38), destination Famille Plus 21](#__RefHeading___Toc479004090)

[4) Améliorer la mobilité dans les destinations grâce à l’offre de transport en commun : une approche éclairée du contexte de la mobilité électrique 24](#__RefHeading___Toc479004091)

[5) Comment accompagner les équipements touristiques et patrimoniaux dans l’accueil optimal des touristes ? 26](#__RefHeading___Toc479004092)

[II) Comment adapter les services pour les habitants et les touristes ? 26](#__RefHeading___Toc479004093)

[1) « Une ville productrice de bien-être »? 26](#__RefHeading___Toc479004094)

[2) Comment gérer de façon raisonnée les espaces verts dans des sites touristiques très fréquentés ? 29](#__RefHeading___Toc479004095)

[III) Conclusion : GIP PARIS 2024 : Comité de Candidature pour les Jeux Olympiques et Paralympiques 30](#__RefHeading___Toc479004096)

[IV) Mot de la fin 37](#__RefHeading___Toc479004097)

La qualité de vie, élément essentiel d’attraction dans les communes touristiques

*Table ronde animée par Jean-Guy de GABRIAC, Fondateur de Tip Touch et organisateur de la Journée Mondiale du Bien-Être*

Ont participé à cette table ronde :

* *Olivier PAZ, maire de Merville-Franceville (14), président de la commission « qualité de vie »*
* *Thomas VERDON, adjoint au maire de Marseille (13)*
* *Christian MANTEI, directeur général d’ATOUT France*

Jean-Guy de GABRIAC

Mesdames et Messieurs bonjour.

Je remercie vivement Géraldine et toute l’équipe de l’ANETT. C’est un grand plaisir de vous accompagner cet après-midi. Nous parlerons de qualité de vie, de bien-être comme élément d’attractivité par rapport à vos villes. Nous évoquerons l’effet de levier que vous pouvez en tirer en matière économique et de qualité de vie.

De très nombreux intervenants et experts vont nous rejoindre. Le savoir n’est pas nécessairement sur cette estrade, il est aussi dans la salle, puisque parmi vous de nombreux élus ont mis en place des actions sur le plan de la mobilité, du chauffage, ou de la qualité des eaux de baignade.

Nous bénéficierons d’interventions courtes. J’ai ainsi demandé à chaque intervenant de parler de l’expérience plutôt que de présenter un discours institutionnel.

Une séquence de questions-réponses sera ouverte entre deux sujets.

Un grand expert va nous rejoindre dans quelques instants. J'en profite pour remercier Géraldine, qui a été d’une grande aide l’année dernière dès les premiers instants de la Journée Mondiale du Bien-Être.

Vous pourrez télécharger toutes les présentations directement sur le site de l’ANETT.

Cette journée, initiée en Turquie en 2012, a vocation à réunir et mettre l’accent sur tous les professionnels du bien-être, de la santé, de la beauté et de la remise en forme qui, toute l’année, accompagnent celles et ceux qui veulent augmenter leur vitalité et leur sérénité. Il s'agit également d’attirer l’attention des médias sur une journée à but non lucratif, dédiée à la sensibilisation, aux explications et à la prévention.

Nous parlerons des chiffres alarmants de l’OMS sur les maladies chroniques, les problèmes d’obésité et de surpoids. Nous devons aussi nous amuser. En effet, nous nous sommes aperçus que le fait de se restreindre à un discours de prévention – dans un pays qui est hélas l’un des premiers consommateurs d’antidépresseurs – contribue à accroître le sentiment de dépression. Or, dans le contexte actuel, le bien-être permet au contraire d’encourager les uns et les autres, seuls, en couple, en famille ou entre amis. La vitalité ne passe pas forcément par le sport ou le sport de compétition, mais par le mouvement, le fait de pouvoir marcher, courir ou danser. Ainsi, de très nombreuses activités ont été organisées.

Cette initiative est véritablement mondiale, avec 89 pays participants, et plus de 3 000 établissements. Parmi ces derniers, 686 se trouvaient en France. Nous espérons franchir la barre des 1 000 établissements cette année, entre thalassos, stations thermales, SPA, centres de fitness, clubs de sport, clubs de danse et dojos d’arts martiaux. La France a la chance d’avoir bénéficié de la mobilisation générale de la plupart des principales associations professionnelles et syndicats professionnels. Tous ces professionnels travaillent souvent pour leur paroisse (les thalassos, les stations thermales, les SPA), sans contacts entre eux, tandis que les différentes régions essaient d’attirer chacune un maximum de personnes. Nous avons cependant eu la réflexion suivante : « Et si on focalisait notre attention sur le bien-être pour que les médias puissent faire grandir l’attention du grand public, et le gâteau que cela représente pour tout le monde ? »

Je remercie donc tous les contributeurs. Merci à AQUAE de nous soutenir également. Je salue les efforts que vous accomplissez ainsi que votre mobilisation.

Parmi les 89 pays participants, certains ont considéré que le bien-être s'organiserait dans une ville ou une capitale, par exemple Istanbul pour la Turquie. Cependant, en France, nous avons considéré que le bien-être n’était pas nécessairement parisien, mais qu’au contraire, il devait être disponible sur tout l’Hexagone. L’année dernière, 390 villes ont ainsi pu proposer des activités de bien-être entièrement gratuites. Ces journées ne sont pas orientées sur la promotion, mais vraiment sur le partage des savoirs et des passions, dans une logique d'accompagnement des usagers.

Je salue en particulier les vingt communes de l’ANETT qui ont montré l’exemple, et pas seulement au travers des thalassos, des stations thermales ou SPA. Je remercie véritablement les maires, les directions des offices de tourisme qui se sont mobilisés, parfois de façon très significative, tels que Perros-Guirec, Bénodet, l’Auvergne – qui a été exceptionnelle avec la Route des Villes d’Eaux et thermes d’Auvergne –, Royat, Royan, qui ont été remarquables, ou encore Merville-Franceville. Nous aurons l’occasion d’entendre Olivier tout à l’heure qui nous en parlera. Cet élan a été remarqué.

Avec l’élan apporté par Enghien-les-Bains en 2015, et l’écho donné ensuite par Monsieur Marc Francina qui, à Evian, a signé une lettre de soutien au nom de l’ANETT, d’autres élus se sont mobilisés. Nous pouvons également évoquer l'implication de ministres en Inde et en Irlande, ou encore du président de la république chypriote qui a signé une lettre stipulant : « *Ce ne sont pas 40 établissements qui vont participer à Chypre, c’est la République de Chypre qui participe tout entière, car l’île est une destination de bien-être* ». Cette notion de bien-être au quotidien et de tourisme de bien-être est donc en train de se développer.

On a pu aussi noter une grande créativité avec des actions d’habillage de ville et d'abribus à Enghien. Nous avons également eu l’occasion d'assister à la mobilisation de danseurs – à Sydney, New York, Londres, Amsterdam ou en France – pour permettre à des personnes qui vivent avec la maladie d’Alzheimer ou la maladie de Parkinson de retrouver du mouvement, de la liberté et de la joie.

Nous avons de nombreux cas d’école et des plaquettes de présentation à utiliser pour inspirer vos équipes. En l’occurrence, la Route des Villes d’Eaux a réalisé un focus sur chacune des stations qui proposait un programme pour que le grand public appréhende le déroulement des différents événements.

D’ores et déjà, l’année 2017 est en train de se préparer. Nous oublions l'année 2016, qui était déjà un grand succès, avec 686 établissements et 390 villes participants. La France était le deuxième pays le plus mobilisé, après l’Inde et ses 1 000 établissements et 2 millions de participants. Peut-être arrivera-t-on à faire mieux ! La Route des Villes d’Eaux se mobilise, avec les nouveaux *paddles* dont vous disposez, ainsi que Perros-Guirec. Toutes ces photos sont de plus en plus relayées sur la page Internet ainsi que sur Facebook, afin de donner le maximum de visibilité à celles et ceux qui se mobilisent.

Vous pourrez organiser de très nombreuses activités autour du mouvement, de la relaxation, de la nutrition, de nombreuses conférences, etc. Le docteur Philippe Most m'expliquait que les éditions Descartes sont en train de proposer aux différentes villes qui le souhaitent la mise en avant d’ouvrages sur le bien-être ; ainsi, plusieurs éditeurs seront ainsi vos relais.

L’intérêt était donc d’attirer l’attention des médias avec une journée entièrement d’utilité publique. Elle n’est pas décrétée par l’Etat puisque ce sont des entrepreneurs qui décident de faire œuvre de service public à cette occasion. Ceci explique l'intérêt que les médias nous portent.

Si certains parmi vous sont proches de France 3 ou France 2, nous apprécierions d’avoir sur les antennes de France Télévisions un écho de ce qui se passe dans les régions.

Je vais vous demander de prendre votre *paddle* dans la main droite. Nous allons réaliser un simple exercice de respiration.

(*La salle se prête à l’exercice*)

Notre grand expert sur la thématique du bien-être est Olivier Paz, maire de Merville-Franceville. Il est aussi président de la commission « qualité de vie », qui remplace l’ancienne commission sur les « territoires touristiques durables ». Il nous rejoint cet après-midi, et interviendra au fur et à mesure des sujets abordés.

Monsieur le Maire, quelle est votre définition du bien-être ? Quelle est la vocation de cette commission qui a changé de nom ?

Olivier PAZ

Pour la définition du bien-être, je dirais qu'un exercice comme celui que l’on vient de pratiquer, ou une petite sieste, est une nécessité.

J’étais quelque peu interloqué lorsque j’ai vu que l’on m’avait affublé du titre de grand expert. Je suis toujours un peu méfiant à cet égard. On m’a toujours expliqué que le fait d'être expert correspondait à la faculté de se tromper avec assurance, ce qui est souvent la réalité.

Le titre de Grand expert va encore plus loin. Certes, j’ai une petite expertise en tant qu’élu depuis 25 ans, mais également en tant qu’épicurien. En changeant le nom de notre commission, sans que cela soit demandé directement par nos administrés et encore moins par les visiteurs de nos communes touristiques, c’est le bien-vivre ensemble, le bien-être, ce sentiment de sérénité (bien dans son corps, bien dans sa tête) que nous mettons en exergue.

Je partage avec vous une superbe définition sur le bonheur : être heureux avec les gens qu’on aime dans un endroit qu’on aime.

Souvent, on aime nos destinations de vacances, car on a beaucoup de souvenirs et on s’y attache. S’y trouver bien signifie d'avoir la possibilité de disposer d’un environnement préservé, de pratiquer des sports qui nous plaisent ou des activités culturelles (théâtre, opéra, festivals comme il y en a beaucoup dans nos destinations). Il s'agit bien entendu de pouvoir se baigner dans des eaux de qualité, sans rentrer à son domicile avec une gastro-entérite par exemple. Le bien-être est une notion très large, qui correspond véritablement à la première définition de ce qu’on attend d’une destination de vacances.

Jean-Guy de GABRIAC

Vous disiez : « bien dans sa tête, bien dans son corps ». Et si l’on parlait déjà de « bien dans son corps » ? Vous êtes l’une des vingt communes à avoir adopté avec succès le Cube. Pouvez-vous nous présenter le détail du résultat ?

Olivier PAZ

La commune de Merville, pour ceux qui ne connaîtraient pas, est située à 15 kilomètres de Caen. Cabourg est notre banlieue.

Merville (la partie balnéaire a été créée en 1898) est une destination familiale où se pratiquent depuis toujours de nombreuses activités sportives et ludiques. Ce n’est pas une destination snob.

Très naturellement, une population très fidèle réside depuis trois générations dans les résidences secondaires où les petits-enfants occupent la maison que les grands-parents avaient fait construire comme maison de vacances. Le nombre d’enfants est considérable, au point qu’il est devenu un axe de notre politique municipale, au travers d’une volonté d’accueil et de gratuité des services offerts. Nous disposons, aux alentours de l’agglomération caennaise, de la plus belle aire de jeux, avec un accès à la plage, sur 4 000 mètres carrés. Elle comporte une quarantaine de pôles d’animation, où les mamans peuvent venir avec leurs enfants. Les activités sont proposées aux enfants, mais aussi aux adolescents.

Pendant la période estivale, des animations ont lieu tous les après-midi avec des animateurs de la commune (construction de châteaux de sable, pêche à la crevette), même si de temps en temps, il manque un support. C’est ce qui nous a conduits à assister à la première présentation du Cube, pendant un conseil d’administration de l’ANETT. L’idée nous a paru intéressante. La commune s’est donc portée volontaire pour la tester. C’est très pratique. Cet équipement tient dans un mètre cube, il est simple à charger dans le véhicule de service.

Plusieurs sports (là aussi, ce n’est pas réservé à une seule activité, ce qui permet de diversifier tous les jours) sont proposés, mais très rapidement, j’ai demandé à mes équipes de ne pas utiliser uniquement le Cube, car c’est un peu la solution de facilité. Je leur demande donc de temps en temps de faire preuve d’inventivité.

La fréquentation est très bonne, à tel point que l’on a décidé d’utiliser le Cube pendant les petites vacances scolaires dans notre centre aéré, ainsi que pour certaines activités périscolaires dans le cadre de l’emménagement du temps scolaire, avec des fins d’après-midi devenues à la charge de la collectivité.

Jean-Guy de GABRIAC

D’ores et déjà, vous envisagez une évolution pour l’année prochaine, davantage centrée sur le vivre-ensemble, avec une application des Incollables.

Olivier PAZ

Oui, il s’agit de mettre en pratique l’idée d’« un esprit sain dans un corps sain ». Je le confesse, de temps en temps, il ne fait pas beau en Normandie. Nous disposons donc d’un petit kiosque dans lequel les enfants peuvent se réunir. L’idée était d’élargir le Cube à d’autres activités ou jeux de réflexion, et de ne pas proposer uniquement des activités sportives.

Jean-Guy de GABRIAC

D’autres personnes, dans la salle, ont-elles mis en place cette activité et souhaiteraient en dire un mot ?

Olivier PAZ

Nous étions six jusqu’à présent, et nous aimerions que quatre nouvelles communes tentent le pari cette année, d’autant plus que nous bénéficions d’un tarif intéressant, très inférieur au coût réel de l’équipement.

De la salle

Bonjour à tous. En quelques mots, je veux vous dire que je suis heureux de l’accueil et de la réussite du Cube chez vous, Monsieur le maire, et vous donner quelques informations.

Cette année, il faut savoir que plus de 800 villes en France ont rejoint « le sport, ça me dit », symbolisé par ce Cube qui propose six animations sportives très ludiques, accessibles à tous et intergénérationnelles. Elles permettent à ceux et celles qui veulent l’utiliser de jouer soit en famille, soit avec des amis. La dimension sociale n’est donc plus à prouver.

Je veux vous dire aussi que ce Cube, comme vous l’avez indiqué Monsieur le maire, a encore évolué cette année. Nous lui avons apporté une dimension ludique, mais aussi une dimension un peu éducative, à travers un partenariat monté avec les Incollables, pour faire en sorte que les jeunes puissent jouer ensemble, et que la dimension éducative serve la dimension sportive. Un quizz sur différents thèmes est ainsi proposé, sur le sport, la culture, l’écologie, etc. Nous envisageons cette année de proposer un Cube connecté à la plate-forme qui donnera accès au quizz. Il sera également sonorisé, afin de mettre en place des chorégraphies, tout en l’utilisant comme relais. Voici donc les évolutions, qui tiennent compte des retours que nous avons reçus des animateurs partout en France.

Le Cube « le sport, ça me dit » existe depuis 2008, soit bientôt 9 ans, et son succès ne cesse de grandir. J’espère que vous et l’ANETT saurez relayer cette attention de Coca-Cola France à la promotion de l’activité physique en France, en jouant sur la dimension et les valeurs de lien social que représente le sport.

Jean-Guy de GABRIAC

Un grand merci pour cette initiative, avec tous ceux et celles que vous faites bouger à travers les générations.

On dit souvent « manger, bouger » : les circuits courts de la nutrition vous tiennent particulièrement à cœur, non seulement par rapport aux habitants, mais aussi par rapport aux écoles. Pouvez-vous nous en dire davantage ?

Olivier PAZ

Ils me tiennent à cœur par rapport à mes agriculteurs qui, à l’évidence gagnent ainsi mieux leur vie. Quand on voit aujourd’hui le niveau de vie et de revenu de cette région de bocage, de petites cultures (ce ne sont pas de grandes plaines céréalières), le circuit court permet à certains d’entre eux de bénéficier d’une meilleure rentabilité de leur travail. Cet état de fait participe à notre vision.

Vous me direz que c’est le cas un peu partout en France, mais nous sommes dans une région gastronomique (tout le monde connaît la crème normande), où l’on fabrique de très bons produits, que ce soit des productions légumières ou d’élevage. Je m’interroge quand je vois, dans les assiettes des collégiens ou des écoliers, des produits sous cellophane, dont on n’est pas certain de l’origine, ni qu’ils soient très bons pour la santé.

Pourtant, parvenir à organiser des circuits courts et à les faire accepter aux services de santé est un combat de chaque instant. Trois ou quatre fromages importants existent dans notre région, (le Châtel, le camembert, le Pont-l’Evêque). Pourtant, les services vétérinaires exigeaient que l’on ne serve que du Kiri ou des fromages en portions sous cellophane, parce que le lait cru suscite la défiance.

Je me suis donc battu pour que l’on continue à présenter un plateau de fromage. Un petit morceau de fromage est servi aux écoliers ; cette démarche prend un peu plus de temps, certes, mais là encore, l’alimentation fait partie des apprentissages fondamentaux. Si l’on n’apprend pas aux enfants à développer leur goût, il ne faut pas s’étonner ensuite de les retrouver toujours au même endroit, consommant la même nourriture.

L’intérêt des circuits courts est de limiter les transports, mais également de savoir ce que l’assiette contient. Ils permettent aussi aux producteurs de vivre mieux.

Nous savons tous que les familles ont des vies de moins en moins faciles, et que les mamans sont de moins en moins disponibles. Ce déjeuner à l’école peut s’avérer le seul vrai repas de la journée fabriqué dans les règles de l’art.

A chaque début d’année, je présente notre vision dans les écoles, expliquant qu’il est impératif de prévenir lorsqu’un enfant est absent. En effet, nous avons fait le choix d’avoir un maître cuisinier et d’acheter nos produits localement. Cela coûte beaucoup plus cher, le contribuable en assume une partie, ce qui nécessite que les parents payent les repas. Il faut donc éviter de cuisiner 180 rations le jour où seuls 150 rationnaires viennent déjeuner.

Jean-Guy de GABRIAC

Avant d’accueillir notre premier intervenant, qui vient de Bretagne, de Saint Philibert plus précisément, j’aimerais que l’on aborde le sujet de la qualité de l’eau, l’un de vos chevaux de bataille, que ce soit pour la baignade ou l’eau buvable.

Olivier PAZ

Surtout pour les eaux de baignade, en effet. Ils sont nombreux ici à venir de communes littorales et à savoir ce que sont les profils de vulnérabilité, à connaître le travail qui nous a été demandé à l’échelle de plusieurs plages. Il s’agit d’étudier les sources de pollution, savoir les identifier, trouver les solutions pour y remédier, les mesures à mettre en place le jour où, par malheur, un problème survient.

C’est là toute la différence avec le Pavillon Bleu, qui est un constat *a posteriori*. L’idée du profil de vulnérabilité, et par la suite de la certification des eaux de baignade, est de travailler véritablement en temps réel. Nous démontrons de manière évidente et à l’avance notre capacité à réagir, en termes d’analyse et de prévention sur la plage, en cas de problèmes.

Toutes les collectivités ont réalisé ces profils de vulnérabilité : c’est à la fois un état des lieux des mesures à entreprendre, et un processus évolutif qui tient compte des améliorations qui peuvent être apportées pour les réseaux, l’épuration, la limitation des bi-passages. C’est une procédure vivante au quotidien, pour laquelle il est important d’avoir un partenaire de qualité pour réaliser les analyses et intervenir.

Jean-Guy de GABRIAC

Sur ce point, vous n’avez ménagé ni les efforts ni le budget, un investissement considérable a été mis en place. Merville-Franceville est ainsi l’une des premières villes à avoir été labellisées.

Olivier PAZ

Nous sommes en cours de certification. C’est une véritable démarche, qui suppose d’accepter de faire valider, étalonner, les mesures mises en place.

Je m’interroge aussi sur la pertinence d’un certain nombre d’actions que l’on nous fait porter. Les préfectures sont en train de reprendre les arrêtés d’autorisation de rejet pour les stations d’épuration. Je vois par exemple que dans nos stations où était exigé pour les eaux de baignade un traitement par UV de juin à septembre, celui-ci est désormais requis toute l’année. Or j’ai rarement vu des gens se baigner en hiver. Le surcoût est de l’ordre de 200 000 euros par an, sachant qu’au bout du compte, c’est toujours l’usager qui paye.

Le souci vient de cette manie française de sur-interpréter les directives européennes : l’Europe décrète, et l’on se montre zélé afin de prouver que l’on est bons élèves. En découlent des coûts supportés à terme par l’usager, et dont la pertinence ne me paraît pas évidente.

Au dernier CODERST, il m’a été dit que nous verrons dans trois ans si ces mesures sont bonnes pour les coquillages. Or, au bout de trois ans, si ces mesures n’ont pas été positives malgré un coût de 600 000 euros, il faudra quand même se poser des questions.

Jean-Guy de GABRIAC

Quelqu’un d’autre souhaite-t-il partager une expérience par rapport à ces normes européennes ?

Jacques MANYA

Bonjour, je suis le maire de Collioure. Nous rencontrons également ce problème en Méditerranée, mer fermée qui n’a pas la capacité de se régénérer, comme votre bord de mer de Normandie.

Nous avons travaillé sur les eaux de ruissellement par temps sec, c’est-à-dire les eaux de lavage de rues, et tout ce qui peut entraîner des effets de rinçage après les orages. Nous avons adapté sur nos pompes pluviales des pompes de relevage qui rejettent les eaux pendant un temps déterminé, à savoir la première demi-heure d’un orage. Les eaux sont captées et relancées dans le réseau des eaux usées, pour éviter que le moindre mégot que l’on jette dans la rue se retrouve après dans le front de mer.

Effectivement, nous avons obtenu très rapidement des effets sur la qualité des eaux de baignade, en termes de pollution par les coliformes et les entérocoques de toutes conditions, mais aussi d’autres polluants.

On ne pense pas souvent que la pluie est une source de pollution. Nous avons donc tout intérêt à rester très vigilants sur la première demi-heure de nos orages estivaux, qui sont source de pollution.

Olivier PAZ

Voilà une excellente idée, car la corrélation est évidente entre les fortes pluies qui provoquent des débordements et les pollutions. Les réseaux, qui sont parfois séparatistes, se trouvent souvent en charge en cas d’amas d’eau très important, et c’est souvent le lendemain que l’on trouve des *Escherichia coli* en grande quantité.

C’est une technique dont je n’avais jamais entendu parler, mais qui me paraît très utile. Capter les eaux pluviales de la première demi-heure, quand elles sont très chargées par le ruissellement et ce qu’elles ont trouvé en surface de voirie. Les capter et pouvoir les renvoyer sur le réseau eaux usées me paraît très intéressant.

Jean-Guy de GABRIAC

Monsieur Lavacherie, vous nous venez de Saint-Philibert en Bretagne, et nous vous accueillons pour parler de votre solution pour les eaux propres.

Alain LAVACHERIE

Je viens de Bretagne Sud, plus précisément de Saint-Philibert dans le Morbihan. Nous sommes tout à fait enclavés entre les communes de La Trinité-sur-mer et Locmariaquer, très proches de Carnac également. C’est une zone touristique et balnéaire très connue.

Notre commune comporte de nombreuses entreprises de nautisme, de nombreux chantiers navals, une base logistique pour des navigateurs connus, un multi-pôle et un port à sec de 200 places, avec une cale de mise à l’eau 24 heures/24. Nous bénéficions d’un patrimoine riche en mégalithes, d’une chapelle du XVIIe avec sa petite fontaine, très célèbre ; de nombreuses personnes viennent se marier dans cet endroit typique en bord de ria et bénéficier du cadre exceptionnel.

Le bassin d’emploi est important pour une petite commune de 1 600 habitants, avec près de 80 entreprises, plus de 500 emplois pérennes, une biscuiterie très connue, « la Trinitaine » (qui exporte un peu partout), la PME d’accessoires de mode « Papa pique et maman coud », qui grossit d’année en année, avec une vingtaine d’employés, trois campings, deux hôtels et quatre crêperies.

Nous nous trouvons à l’entrée ouest du parc naturel régional du Golfe du Morbihan, avec lequel nous coopérons pour le nettoyage des plages. Nous profitons de l’ingénierie que celui-ci peut mettre à notre disposition pour des conseils sur l’érosion, sur tous les sujets que tend à planifier le parc naturel. Nous coopérons également avec le Conservatoire Régional du Littoral, car une partie de notre territoire est gérée par cet organisme. La commune a fait le choix du maintien d’un environnement naturel, authentique, accueillant. Les villégiatures familiales sont nombreuses. Nous sommes également, et principalement, une commune ostréicole.

J’en viens au sujet de la qualité de l’eau. Par le biais important des profils de vulnérabilité, nous avons réalisé un inventaire précis de tous les exutoires, ruisseaux et autres qui pouvaient impacter la qualité des eaux afin d’avoir une vision d’ensemble. En effet, les diffusions de panaches de polluants peuvent être très variées dans les courants selon l’agitation et la direction des vents.

Mieux vaut donc disposer d’une photographie, d’un diagnostic les plus précis possibles, ce qui nous a permis de mettre en place des priorités d’investissement en termes d’assainissement. Celui-ci est maintenant passé dans les compétences d’intercommunalité.

Cela nous a permis de créer des lignes budgétaires communales pour réaliser des analyses, traquer les pollutions, effectuer des contrôles de branchements, de réseaux ainsi que des contrôles caméras dans les tuyaux. Ces mesures nous ont permis de rédiger des dossiers assez conséquents, et malgré la taille de la commune, nous avons été prioritaires dans d’importants programmes de travaux.

La station d’épuration de Keren qui se trouve sur le territoire de la commune et qui reçoit les eaux de trois communes (Crac’h, Locmariaquer et Saint-Philibert) est l’une des plus modernes en France maintenant. Elle propose un système à membranes et un traitement au carbone qui élimine les résidus médicamenteux et les perturbateurs endocriniens. Notre eau ressort ainsi plus ou moins intacte. Néanmoins, nous avons des problèmes de contentieux par rapport à la zone de rejet et l’étude d’impact que le Conseil d’Etat a jugé insuffisante, alors que c’est un vrai progrès par rapport à l’ancienne station qui fonctionnait par lagunage.

Le levier des profils de baignade et de la qualité des eaux de baignade a permis, toute l’année, d’essayer de reconquérir la qualité de l’eau, essentielle pour les ostréiculteurs.

L’administration a pu se projeter à trois ans pour en voir les effets sur les coquillages, mais nous, ostréiculteurs, subissons les conséquences d’une pollution dans les 24 heures. D’importants mouvements de mécontentement, notamment les Bonnets rouges, se sont d’ailleurs exprimés lorsqu’ils ont constaté le manque d’avancement des travaux. Or des travaux dans une station d’épuration ou pour de l’assainissement coûtent plusieurs millions d’euros, ce qui se programme et se budgète. En outre, le passage à la grande EPCI a retardé l’ensemble de deux ans.

Néanmoins, nous sommes classés « Excellent » au niveau ostréiculture. L’amélioration est donc réelle. Il en était d’ailleurs grand temps, car de nombreuses entreprises se trouvaient en difficulté.

Chercher les convergences d’intérêt entre le tourisme, la baignade et les activités primaires est central pour conférer une authenticité à des territoires, une image de marque plaisante, donner aux gens envie de venir se baigner, consommer et déguster des coquillages, en toute confiance.

De surcroît, nous avons lancé la démarche de certification des eaux de baignade, qui nous permet de progresser d’année en année, au fil des audits, dans la communication et la recherche des derniers noyaux durs de problèmes de pollution. Nous pouvons envisager maintenant un poste de secours, de nouvelles toilettes, un accueil plus confortable, sachant que nous garantissons une qualité de l’eau quasiment intacte, avec une échéance d’analyse qui apporte une réponse dans les six heures.

Olivier PAZ

Je voulais savoir dans quelle mesure vous avez été suivis par l’Agence de l’eau ? Il est vrai que l’on constate aujourd’hui que les crédits de l’agence vont en s’amenuisant, notamment parce que l’Etat se met à prélever sur les réserves.

Alain LAVACHERIE

Pour notre part, nous collaborons avec l’agence de l’eau de Loire-Bretagne, l’une des plus puissantes de France, qui couvre un tiers du territoire. Elle dispose encore de crédits disponibles. C’est un vrai levier financier pour toutes les actions de reconquête de la qualité de l’eau. Nous n’en avons pas réellement bénéficié pour notre commune, car nous étions précurseurs. Quand nous avions monté des dossiers, notamment de réhabilitation de zone humide, ou d’investigation, de certification, etc., nous n’entrions pas dans les critères. Il fallait passer par un syndicat, l’EPCI, etc. Nous avons réalisé de petites opérations à l’échelle communale ; voilà pourquoi j’avais fait créer des lignes budgétaires qui, au début, avaient dû convaincre le reste du conseil municipal. Maintenant, cela est acté, et c’est devenu l’un des piliers économiques de tout le secteur, tant la baie de Quiberon, que les thalassothérapies, les ostréiculteurs, la baignade, etc.

Notre capital, sur lequel il faut investir, est la qualité de l’eau, dont découle une qualité de vie.

Olivier PAZ

Vous êtes ostréiculteur en Bretagne. Je suis curieux de savoir où vous achetez vos naissains.

Alain LAVACHERIE

Je fais partie d’une entreprise ostréicole qui a une écloserie en Normandie.

Olivier PAZ

C’est ce que je voulais entendre.

Alain LAVACHERIE

J’ai travaillé à Barfleur, et un peu partout. J’ai fait mon tour de France dans ce domaine.

Olivier PAZ

Je crois qu’une très grande proportion des naissains provient de Normandie.

Alain LAVACHERIE

Oui, mais il existe désormais une grosse écloserie concurrente à l’Ile de Ré, dont la technique permet de pallier les manques du captage naturel, le cas échéant. Grâce à elle, les éleveurs passent un peu moins de temps sur leur parc et un peu plus dans les circuits courts, car c’est sur les marchés qu’ils gagnent leur vie. Ils font donc appel à différents stades d’évolution des naissains, ce qui leur permet de rationaliser leur production.

Jean-Guy de GABRIAC

Monsieur Lavacherie, un grand merci pour votre contribution.

J’aimerais donner la parole à présent à Monsieur Thomas Verdon. Il nous vient de Marseille et remplace au pied levé Dominique Vlasto, qui est restée en ville.

Thomas VERDON

Mon intervention s’étant organisée au pied levé, je n’ai qu’un seul *slide* à présenter.

J’imagine que tout le monde connaît Marseille. En tout cas, je vous invite à y venir, car le 22 mars prochain, une journée de l’ANETT y sera organisée.

Jean-Guy de GABRIAC

Marseille est capitale européenne du sport cette année.

Thomas VERDON

Oui, tout à fait. Avec 300 jours de soleil par an, plus 57 kilomètres de côtes, elle propose mille et une activités.

Cependant, nous rencontrons des problèmes d’eau de baignade et de surveillance, sachant que Marseille compte 21 plages. Cela constitue une grande préoccupation.

Marseille a un passé industriel important, on y travaillait notamment le cuivre et le plomb. Vous pouvez donc imaginer que Marseille étant entourée de collines, ces substances descendaient directement dans la mer. Nous connaissons des problèmes de pollution importants, qui ne sont pas encore réglés dans les collines. S’agissant des plages et des rochers, ces problèmes sont résolus, sauf sur une ou deux plages.

Nous avons donc créé d’énormes bassins de rétention, car s’il ne pleut pas beaucoup durant l’année, en septembre, en revanche, ce n’est pas le cas. Ces bassins aident à améliorer la qualité des eaux. En outre, les espaces sont entretenus quotidiennement, que ce soient les plages ou bien les 50 hectares d’espaces verts qui les bordent. Nous avons ainsi des corbeilles mises à disposition, et le nettoyage des rochers est effectué tous les jours en saison, tout comme celui des bacs à sable des jeux d’enfants.

Nous avons réalisé un important dossier pour accompagner notre candidature à la suite de Paris, comme base nautique pour les Jeux Olympiques de 2024.

Nous avons en outre mis en place les contrôles obligatoires des directives européennes de 2006, mais les avons renforcés par un système de gestion quotidienne fondé sur une méthode d’analyse par biologie moléculaire. Cette méthode nous apporte des informations importantes.

Ainsi, tous les jours, nous réalisons des prélèvements qui sont analysés. Nous obtenons le résultat dans les trois heures, alors que le système légal obligatoire européen les demande quant à lui dans les 48 heures.

Cela nous permet d’obtenir une transparence des résultats, et de pouvoir les afficher sur chaque plage pour tous les touristes et Marseillais. Nous avons ainsi remporté un prix d’excellence de saison balnéaire 2015. Nous étions plutôt satisfaits, car ce n’est pas pour ces raisons, en général, que nous sommes connus.

Le *slide* monte la progression dans l’effort. Il reste un peu à faire. Deux plages sont classées « bonnes », les autres sont « excellentes ».

Par ailleurs, nous proposons un taux record d’accessibilité, de 99 %. Nous avons également bénéficié de grandes infrastructures, et 500 personnes travaillent autour des plages l’été, ce qui est considérable.

Nous bénéficions aussi du bataillon des marins-pompiers de Marseille, l’équivalent de la BSPP à Paris, ce qui représente 2 500 hommes. En cas de problème, nous pouvons réagir immédiatement. En outre, nous disposons du nécessaire en matière d’équipes de santé, médecins, infirmiers, secouristes, etc.

L’année dernière, nous avons réalisé 441 prélèvements officiels, complétés par 700 prélèvements. Cela signifie que certaines personnes passent tout leur été à analyser ces échantillons. Nous les insérons ensuite sur une application mobile afin qu’un touriste qui se rend à Marseille puisse connaître en direct la qualité des eaux de baignade de la plage où il souhaite se baigner.

Jean-Guy de GABRIAC

Pouvez-vous nous en dire davantage sur cette application, sur le nombre de téléchargements, ainsi que sur ses fonctionnalités ?

Thomas VERDON

Je ne possède pas d’informations supplémentaires sur le nombre de téléchargements, j’en suis désolé. Il s’agit de l’une des trente applications que nous avons développées sur de nombreux sujets, disponibles en direct sur le site Internet de la ville de Marseille.

Olivier PAZ

S’agissant des applications, nous pouvons constater que dans nos communes touristiques, le numérique participe à la promotion touristique et au bon déroulement des séjours, que ce soit dans certains lieux, avec la réalité virtuelle augmentée, ou à travers les applications qui reprennent les circuits de promenade, avec la certitude de ne jamais se perdre et d’être toujours guidé.

Ces applications permettent de diriger les touristes vers les meilleurs équipements. Nous évoquions tout à l’heure les circuits courts. Pour notre part, nous revoyons l’ensemble de nos circuits de randonnée et pistes cyclables, avec pour objectif de pouvoir s’arrêter, si tel ou tel agriculteur vend des œufs ou du poulet, acheter ce dont on a besoin.

Je pense que le numérique est une révolution dans la manière de préparer ses vacances et de les vivre.

Jean-Guy de GABRIAC

Deux intervenants nous parlerons justement tout à l’heure des applications et du virage numérique pris par de nombreux élus.

Lorsque nous préparions cette intervention, nous évoquions l’effet de levier considérable en matière économique que le bien-être pouvait représenter. Pouvez-vous nous en dire davantage ?

Olivier PAZ

Je peux donner un exemple très proche et très récent, dans la ville de Cabourg. Un groupe de thalassos dénommé Thalazur vient de créer un hôtel et une thalassothérapie qui donne sur la mer, avec 300 chambres et des soins à partir de 80 euros (avec le repas et des propositions de bien-être).

Cette offre existe depuis quatre ans, et ce regroupement rapporte 700 euros par jour à ma commune en taxe de séjours. Les chambres sont occupées à 82 % sur l’année, et une extension est envisagée, car le groupe ne parvient pas à répondre à la demande. Je crois que 80 personnes travaillent dans l’établissement.

Nous sommes là dans un domaine où la demande est très forte, et pour peu que l’on sache trouver le bon niveau de prix et de prestation, la clientèle est au rendez-vous.

Pour des destinations comme les nôtres, qui sont proches de Paris, la possibilité de venir pour 48 heures afin de se remettre en forme, récupérer, manger sainement et nager, répond aux besoins d’une certaine clientèle.

Jean-Guy de GABRIAC

Nous avons rencontré hier l’une des responsables de Publicis, en charge des budgets de l’Oréal. Elle m’indiquait que le bien-être n’est plus une tendance ni une mode dont tiennent compte les orientations stratégiques, mais un élément essentiel dans la communication et le développement.

A présent, Christian Mantei, directeur général d’ATOUT France, nous rejoint.

En quoi cette notion de bien-être est-elle un atout stratégique pour le développement du tourisme en France ?

Christian MANTEI

Bonjour à toutes et à tous, je suis très heureux d’être parmi vous. Une atmosphère de bien-être et de sérénité se dégage de l’assemblée.

Il est très important de se demander si ces notions correspondent à un marché, afin d’évoluer le plus rapidement possible.

Des études ont été réalisées, qui me paraissent assez optimistes (peut-être trop), car définir le bien-être en termes de marché s’avère assez difficile. Ce terme recoupe différents types d’offres, notions, pratiques et modes de consommation. Or le tourisme est une économie de l’offre. Certes, il faut répondre à la demande, créer des services particulièrement évolutifs, surtout en ce moment, mais il s’agit surtout avant tout d’une économie de l’offre. Preuve en est, ce ne sont pas des professionnels du marketing qui ont créé le château de Versailles, le château de Chambord, le Mont-Blanc, la Seine, etc.

Il faut donc savoir prendre le risque de faire un pas en avant ou de côté, en créant des offres créatives, innovantes, audacieuses, à partir de simples constats de bon sens.

Il s’agit également d’essayer d’évaluer le marché. Je reviendrai sur ce sujet.

On me dit que l’industrie mondiale du bien-être a progressé de 10,6 % entre 2013 et 2015, passant de 3 360 milliards à 3 720 milliards de dollars. Je ne peux y croire, car je ne sais pas comment l’on peut établir cette évaluation. Des grands cabinets internationaux d’origine anglo-saxonne ont dû brasser des milliers de millions de dollars pour parvenir à ces résultats.

Cependant, certains éléments semblent intéressants, comme le nombre d’emplois, évalué à près de 18 millions dans le monde.

En revanche, lorsque je lis que les voyageurs du monde entier ont réalisé 691 millions de voyages de bien-être en 2015, je ne saurais dire comment il est possible de les compter, et je vais vous expliquer pourquoi.

On laisse généralement les cabinets d’études commettre leurs méfaits. Or, un voyageur motivé par le bien-être découvre celui-ci lors de son séjour, et ne le programme pas avant. Ainsi, la motivation du bien-être, si elle s’exprime clairement dans les villes thermales, dans la thalassothérapie, etc., est bien moins évidente lorsque l’on pratique l’œnotourisme ou que l’on cherche un SPA pour se faire masser après une soirée bien arrosée.

Je ne m’attarderai pas à critiquer le Global Wellness Summit, mais vous pouvez deviner quelle est ma pensée à ce sujet.

Cela dit, concernant la croissance, nous sommes tous d’accord. L’appétence de toutes les clientèles internationales, et plus particulièrement française, est bien réelle.

Que trouve-t-on en termes d’offres ?

Aujourd’hui, nos concurrents sont souvent bien plus aiguisés et avancés que nous. Nombre d’entre eux, comme la Suisse, ont imaginé médicaliser ce secteur, à raison.

Nous l’avions envisagé du temps de villes thermales, mais nous n’avons pas su réinvestir suffisamment dans ces villes. Nous avons vu ainsi se présenter des offres en Suisse et en Allemagne, qui réécrivent à partir d’une page blanche une nouvelle histoire du bien-être, avec des prestations médicales et des objectifs très clairement affichés de remise à niveau en termes de santé.

Jean-Guy de GABRIAC

Il s’agit souvent de « régénération cellulaire ».

Christian MANTEI

Certains Chinois se rendent effectivement en Suisse pour ces remises en forme ; c’est ce que nous appelons à tort le tourisme médical. Or il s’agit plutôt de l’accueil de patientèle internationale.

Un très fort besoin s’exprime ; nos concurrents se sont organisés, contrairement à nous qui bénéficions, dans la prestation centrale qu’est la prestation médicale, de bien plus d’experts reconnus dans le monde entier (que ce soit en cardiologie, dans le domaine du cancer, etc.).

Nos concurrents ont réalisé d’importants efforts en matière de thermalisme, domaine qu’ils ont reconceptualisé pour le transformer en véritable expérience de plénitude. Dans certaines villes, on se sent déjà guéri sans être malade, alors que dans d’autres, on se sent malade sans l’être. Il paraît que le moral compte beaucoup dans la santé !

Notre tort à nous, Français, est que nous ne savons pas nous exporter. Nous avons inventé la thalassothérapie, mais avons-nous su l’implanter partout dans le monde entier ?

Jean-Guy de GABRIAC

Nous avons implanté des circuits hydro-toniques, avec les thermes de Saint-Malo, sur tout le territoire chinois.

Christian MANTEI

Certes, mais cela reste très récent. Nous ne l’avons pas vu apparaître au Japon suffisamment tôt, par exemple. Nous n’avons pas pu bénéficier pleinement de cette création française très intéressante, innovante, etc.

Jean-Guy de GABRIAC

Nous l’avions implantée en Tunisie, jusqu’à ce qu’advienne le Printemps arabe.

Christian MANTEI

Certes, mais nous aurions pu nous déployer bien davantage.

Nous bénéficions d’une histoire, d’un équipement, d’offres, de structures, d’un patrimoine, qu’il faut simplement remettre à niveau. En outre, il faut distinguer villes thermales et soins en général. Il existe aujourd’hui un développement très important des SPA et des activités associées, caractérisé par une grande innovation. En France, nous ne sommes pas à la traîne. Dans toute notre hôtellerie de haut niveau, nous proposons des offres de SPA, en partenariat avec des marques médias très présentes, qui bénéficient ainsi d’extraordinaires showrooms.

Quand vous parlez à un manager d’un palace, que ce soit à la montagne, sur le littoral ou dans les grandes villes, et que vous lui demandez si le SPA est rentable, il répond toujours que non, mais que c’est pour cette raison que qu’il le propose. Si vous essayez, avec une comptabilité analytique et des ratios classiques, d’estimer la rentabilité d’un SPA dans l’exploitation d’un hôtel, celle-ci n’est jamais au rendez-vous. En revanche, le SPA reste absolument indispensable. Je peux vous parler du prototype du client très satisfait de savoir qu’un SPA est à sa disposition, qui est capable de réserver pour cette raison, mais qui n’ira jamais, notamment pour des questions d’emploi du temps.

Le taux de captation d’un SPA dans un hôtel se situe entre 6 % et 8 % des clients qui y résident. En revanche, les clients venus uniquement pour le SPA vont rester plus longtemps. Et plutôt que de réserver une chambre double, ils prendront peut-être une Junior Suite et consommeront davantage dans les restaurants.

La clientèle d’affaires est très peu présente dans les SPA, même lorsque ceux-ci disposent d’une salle de sport. C’est un peu différent dans les couples, car les femmes sont très friandes de ces salles. Cependant, une femme d’affaires en consomme moins.

Jean-Guy de GABRIAC

Je vous propose d’évoquer à présent le classement des hôtels et du cluster bien-être.

Christian MANTEI

Le cluster bien-être fait partie des douze clusters d’ATOUT France. Il compte 25 membres adhérents, très actifs à nos côtés, qui élaborent une stratégie et des plans d’action qu’ils cofinancent également.

Vous l’aurez compris, notre modèle économique consiste également à ce que nos partenaires financent en partie nos actions. C’est le cas du Resort Evian, du Molitor à Paris, des thermes de Saint-Malo, du SPA de la Roche-Posay, des hôtels SOFITEL Thalassa, etc. La région Occitanie est ainsi très active, avec une offre importante.

Nous présentons trois types d’activité : l’observation, l’analyse et la promotion, avec des actions très ciblées. En outre, nous travaillons de plus en plus sur l’évolution de l’offre.

Olivier PAZ

Votre intervention retrace bien ce concept encore un peu flou. Aujourd’hui, effectivement, les touristes ne recherchent pas forcément une destination de bien-être, mais la découvrent en arrivant.

Le concept de bien-être est en effet très large, car il suppose aussi de pouvoir alimenter son esprit, voir de beaux spectacles. Le bien-être, c’est trouver les endroits où l’on se sent bien, et en profiter avec ses amis et proches.

Jean-Guy de GABRIAC

Nous constatons que ces touristes dépensent désormais 80 % de leur temps et de leur budget sur des zones extrêmement limitées. Autrefois, on parlait de tourisme de ville, mais aujourd’hui ce tourisme se concentre dans un seul ou quelques quartiers de certaines villes.

Sentez-vous cette hyperspécialisation arriver dans les villes de France ?

Christian MANTEI

Le tourisme urbain est la part du tourisme mondial qui se développe le plus rapidement et le plus fortement. Dans la part mondiale de progression de 5 % à 6 % par an, ce sont les grandes villes, les métropoles, qui captent la plus grande partie de la croissance. La demande est essentiellement culturelle, avec un regard de plus en plus professionnel de la part de ces voyageurs qui sont très sensibles à l’espace public, à l’urbanisation, à la qualité de traitement des villes.

Evidemment, on s’aperçoit que l’environnement, le développement durable, ce qu’on appelle même « la nature en ville » prend de plus en plus de place avec les circulations douces, etc.

L’usage de la ville a changé, avec une demande de bien-être au cœur de ces séjours.

Jean-Guy de GABRIAC

En vous écoutant, on note que le tourisme de ville se développe de plus en plus, et qu’il représente même le principal tourisme.

Il s’agit donc d’attirer dans vos villes – et si possible en développant un produit particulier qui crée non seulement un lieu à visiter, mais aussi une expérience à vivre –, des touristes en quête d’authenticité, d’histoire, de pittoresque. Ils se rendent dans tel ou tel quartier de cette ville parce qu’ils l’ont vue sur des réseaux sociaux, ou que certains de leurs amis l’ont déjà visitée et montrent leurs photos.

Si vous parvenez à augmenter la puissance de cette expérience à travers ce tourisme de bien-être, avec l’offre SPA, l’offre thalassothérapie, l’offre thermale et l’offre nutrition, cet épanouissement personnel peut s’avérer bien palpable.

Christian MANTEI

Je me souviens qu’à une époque, lorsque des voyageurs, français ou non, se rendaient dans une destination, ils racontaient avoir fait une fête incroyable dont ils allaient avoir du mal à se remettre, qu’ils avaient mangé, bu, s’étaient couchés très tard etc.

Aujourd’hui, c’est l’inverse. Une personne racontera ainsi avoir mangé bio, fait une expérience gastronomique, marché, etc.

Le voyageur se boboïse, convenons-en. Il va manger du quinoa un peu partout dans toutes les villes du monde, et si possible du quinoa bio !

Cela se ressent vraiment dans les offres et dans les selfies ou les photographies : le ragoût, c’est fini ! L’andouillette est morte ! Les bars et brasseries déplorent d’ailleurs de ne voir que très peu ces visiteurs, qui se couchent tôt.

Un grand nombre d’auteurs, notamment de médecins, écrivent sur la santé accessible partout. Le docteur Saldmann, par exemple, vend des livres par millions dans le monde. Il a ainsi écrit trois livres en six ans, et a vendu pour chacun trois ou quatre millions d’exemplaires. C’est l’auteur français le plus vendu dans le monde, traduit dans 31 langues. Ses titres sont évocateurs *: Le meilleur médicament, c’est vous*, par exemple. Il explique comment vivre en pleine forme, se prendre en main avec des recommandations précises. Je me suis tout de suite demandé s’il avait inséré un chapitre sur le plaisir, car je sais que c’est l’un des quatre piliers de la santé et du bonheur. C’est même lui qui me l’a dit. Je ne vous donnerai pas de détails, mais rassurez-vous, boire de l’excellent vin rouge ou manger du chocolat noir ne nuit pas à la santé.

En somme, le monde se prépare à coproduire des offres avec les villes. En effet, ces voyageurs-là sont des clients-consommateurs très actifs, qui ont pris leur santé en main.

Jean-Guy de GABRIAC

Merci beaucoup, Monsieur Mantei.

##### Comment faciliter l’accueil des touristes ?

###### Une application pour faire venir la clientèle internationale en « accompagnant, virtualisant et sécurisant le séjour de A à Z »

Jean-Guy de GABRIAC

J’invite à présent Monsieur Delom, directeur général d’Erlinyou, à nous rejoindre.

Vous allez nous parler d’une application que vous avez développée, à destination des touristes chinois qui se déplacent à Paris et n’ont pas forcément de connexion Internet. Comment arriver à se déplacer, comment faire les bons choix, comment mettre en avant les meilleures offres ?

Christian DELOM

Je vous remercie.

J’ai été le collaborateur de Christian Mantei, après avoir travaillé durant trente ans dans les transports aériens et la technologie. J’apprécie également de donner de mon temps en tant que bénévole. Je suis ainsi président d’un office de tourisme communautaire qui vient de fusionner.

J’écoutais avec beaucoup d’intérêt ce matin les propos que vous avez tenus, et qui m’ont largement éclairé.

Erlinyou est une société franco-chinoise, créée par une Française et une Chinoise. Elle permet d’interfacer le monde, de Paris à la plus petite destination touristique du monde. Elle peut être utilisée par tous, et pas uniquement des Chinois – bien que ce soit plus spectaculaire avec eux. Je vais vous le démontrer.

Plusieurs facteurs impactent le développement de la consommation touristique, notamment les facteurs démographiques et économiques.

Lorsqu’on les observe, on remarque que plus de 120 millions de Chinois sortent aujourd’hui de leurs frontières, ce qui signifie qu’un touriste international sur dix dans le monde est chinois. Cela signifie que d’ici une dizaine d’années, ce sera peut-être deux ou trois touristes sur dix qui seront chinois. Tous ne pourront monter dans la Tour Eiffel, visiter Versailles ou le Louvre. Il va bien falloir les amener à consommer le tourisme de façon très différente. Et c’est tant mieux, car ils ne sont pas seuls. La plupart des marchés en croissance sont asiatiques, ce qui doit nous faire réfléchir.

Aujourd’hui, nous devons donc attirer les clientèles.

Celles-ci sont de plus en plus en mode de voyage individuel, et réclament pour cela de l’autonomie. En effet, lorsque l’on voyage en individuel, on est influencés par les systèmes industriels de production et de distribution touristique qui mènent tous au même endroit, comme on peut le voir en particulier sur ces marchés-là de manière encore considérable.

Les Chinois voyagent à presque 70 % en individuel. Ils ne voyagent pas en collectif. Pour quatre Chinois que vous voyez aux Galeries Lafayette, ce sont six autres qui sont dispersés dans la ville de Paris ou ailleurs.

Cette bataille pourra être menée grâce à la technologie. En effet, nous disposons toujours aujourd’hui de cet outil qu’est le smartphone et qui, plus qu’un téléphone, constitue une interface qui va nous donner la capacité de nous connecter ou de bénéficier de données embarquées. Au lieu d’avoir deux gros guides de voyage pour chaque pays ou région visitée, notre smartphone suffira. Cela signifie qu’il va devoir devenir un outil quotidien.

Cette croissance exponentielle par les Chinois va se transformer elle aussi en un désir et une capacité de voyager seul, en autonomie accrue. En conséquence, elle nous permet de considérer la situation suivante : une application mobile permet généralement de savoir qui l’on est, et de le partager. On sait maintenant ce que l’on fait. En revanche, savoir où l’on est reste la clé du système et, demain, celle du service que l’on pourra rendre aux touristes.

Voyez ces quatre cartes projetées : elles montrent une certaine évolution dans la maturité et dans l’explosion des données, qui vont nous apporter certaines indications.

Boobuz, société que je dirige en Europe, permet d’avoir une carte touristique. C’est vraiment la seule société qui propose une carte touristique avec tous les services existants. Par exemple, si vous souhaitez consommer Disneyland Paris avec Google, vous allez rencontrer de nombreuses difficultés. Cela s’arrange un peu avec Apple, et encore plus avec Boobuz. Vous pouvez faire l’expérience vous-mêmes : ce que j’affirme est parfaitement vrai.

Les plates-formes nous connaissent en général, et nous pouvons travailler avec elles. Nous parvenons à deviner les intentions du client à travers ses réservations, par exemple, ou à connaître les endroits qu’il a visités virtuellement. Mais pour savoir là il se trouve, une carte reste la seule façon d’y parvenir.

Comme vous le voyez, les évolutions des cartes vous permettent aussi d’imaginer ce que l’interface touristique et le service touristique pourront réaliser.

Sur la carte du jardin du château de Versailles, le détail est tel que l’on pourrait effectivement se passer d’un guide pour le visiter. La carte du château est proche de ce que l’on va voir.

Sur la carte de Nice, vous pouvez virtualiser la ville, même en chinois.

J’ai oublié de vous dire que tout cela est disponible sans connexion Internet.

Jean-Guy de GABRIAC

C’est essentiel. Comment arriver à naviguer sans accès au Wifi ?

Christian DELOM

Tout simplement parce que la donnée est embarquée, et que c’est le GPS qui vous permet de vous positionner par rapport à cette donnée.

Je ne résiste pas à vous montrer l’évolution future. Demain, nous aurons la possibilité de réaliser des hologrammes avec ces outils. La ville sera parfaitement proportionnée, et l’on pourra se promener à partir des logiciels.

Ce qui a été réalisé peut vous impressionner, mais ce qui m’impressionne, c’est ce qui va l’être. En effet, les nouvelles réalisations vont changer bien des choses pour nous tous.

Ce que Boobuz propose, sur une même application et à 90 % de ses usages sans Internet, ce sont tous ces services : on peut naviguer à pied, en voiture dans la ville, on peut accéder à des cartes, mieux encore que sur Google, ou encore accéder à tous les plannings de transports dans le monde entier (bus, réseau métro et trains de proximité). In fine, on peut également avoir des activités ludiques de partage de données et de photos.

Vous voyez le résultat, lequel est saisissant ; la qualité est telle que l’on peut commencer à travailler, y compris à partir de la carte. Là, nous sommes dans le quartier Saint-Lazare, vous avez les gens qui voyagent, les taxis en 3D, et la ville. Cette réalité est telle, que moi-même je visite en regardant la carte. Mon épouse me le reproche d’ailleurs. Cette carte m’apporte des éléments que je ne vois même pas de mes yeux. Nous avons donc accès aux systèmes de transport. Ainsi dès l’aéroport, il est possible d’amener la personne de la porte de débarquement jusqu’à l’hôtel, sans Internet.

Jean-Guy de GABRIAC

Nous voilà en pleine réalité augmentée.

Christian DELOM

Tout à fait. Imaginez que demain, on y injecte de l’intelligence artificielle (il y en a déjà), avec des interfaces comme les *chatbots*, cette capacité d’interpréter et de donner des informations au travers des automates et des robots. Vous voyez que l’on peut avoir la possibilité de rassembler toutes les données sous forme de guide, de donner l’accès à tout ce dont on a besoin, y compris quand on est en danger (pour accéder à un commissariat de police, par exemple, il suffit d’appuyer sur le petit bouton « police »).

Jean-Guy GABRIAC

Il ne faut pas se faire voler son téléphone portable.

Christian DELOM

Nous pouvons accéder à toutes les destinations via cette application, que ce soit Evian, ou mon petit village des Pyrénées, Vieille-Aure, qui se trouve tout près de Saint-Lary-Soulan.

En conclusion, je pourrais dire que les touristes, même lointains, voient tomber les barrières à l’autonomie, y compris les barrières linguistiques. Vous le voyez, on peut commander en chinois, et recevoir en français. Nous devrons donc gérer une accession en masse au tourisme individuel, qui aura des conséquences sur nos territoires et nos destinations.

Le processus d’accueil, qui nous coûte cher, y compris dans nos offices de tourisme ou pour les villes, sera simplifié. Les gens disposeront de nombreuses informations et pourront être guidés au travers des cartes.

Il va donc falloir repenser tout le processus d’information en tenant compte de l’existence de ces cartes.

Les services publics pourront être combinés à l’offre touristique, que ce soit les services de sécurité ou de santé.

En plus de la SmartCity, on peut imaginer la SmartDestination associée à davantage de services, plus valorisables.

Les plates-formes autorisent une exposition internationale plus forte, et donnent la possibilité de revoir les stratégies touristiques. C’est beaucoup plus facile d’aller chercher des clientèles internationales. Les touristes, par les partages de données et de photos, participeront au processus de promotion que nous devrons impérativement déployer pour ne pas avoir à le subir. Sinon, les marques de destination ne seront plus la propriété des destinations elles-mêmes, mais des plates-formes qui en feront la promotion.

J’ai le plaisir d’en diriger une, mais il y en existe de nombreuses autres. La bataille est donc ouverte, y compris avec les destinations. Elles peuvent la gagner, à la condition que les destinations s’approprient ces outils pour en faire des armes, et ne s’en éloignent pas par peur.

Jean-Guy de GABRIAC

Un grand merci pour ces informations. C’est très impressionnant. Cela nous permet de passer directement à Royan.

###### Optimiser et faciliter les vacances des touristes en leur apportant toutes les informations en temps réel sur les événements, les services, les commerces et la mobilité de leur destination vacances : Retour d'expérience sur Royan – 1 an après la mise en place, premier bilan et objectif 2017

Jean-Guy de GABRIAC

Laurent Giraud, directeur de l’office de tourisme de Royan, a mis en place l’année dernière, et vous nous l’aviez expliqué au congrès, le principe de la plage connectée. La transition est donc facile.

Quelle a été votre intention au moment du lancement de ce projet, et quels en sont les résultats ?

Laurent GIRAUD

Bonjour à toutes et à tous.

Je vais faire un petit rappel sur l’application en tant que telle.

Urban Pulse est un guide complet de la ville en temps réel, qui facilite la vie des habitants comme celle des visiteurs et des touristes. Il s’enrichit de nouvelles fonctions au fur et à mesure de sa mise en place.

L’application se télécharge sur iPhone et Androïd. Elle centralise toutes les informations pertinentes de la ville sur l’ensemble des activités, des services, des commerces, des événements, des associations, etc.

C’est également une base de données importante issues d’indicateurs environnementaux susceptibles d’influencer l’ensemble des comportements, mais aussi d’avoir un effet sur le bien-être, grâce à la mesure de la qualité de l’air, des risques allergiques, de la qualité de l’eau, etc.

L’application permet aussi de mieux s’organiser au quotidien, avec des informations sur toutes les activités balnéaires, les offres mises en avant par les commerçants, qui sont aussi partenaires, et les services essentiels (pharmacies, distributeurs, spots Wifi, etc.).

Elle propose également des informations touristiques sur les sites à visiter, les transports (itinéraires multimodaux, parkings, stations-service, horaires, etc.)

Royan a également développé un service unique de plages connectées. Pour Royan et le pays royannais, les plages constituent la tête de gondole. Nous proposons donc des informations essentielles telles que la qualité des eaux de baignade, les marées, les couleurs des drapeaux, l’accessibilité, une webcam, ainsi que certains services pour signaler des incidents sur les services et les plages.

Nous avons à la fois des partenaires locaux (commerçants, offices du tourisme communautaires, destination Royan-Atlantique, la communauté d’agglomérations) ainsi que des partenaires nationaux qui permettent de faire vivre l’application et d’apporter le contenu (les cinémas, la FNAC, les sites Internet de concerts, Météo France et bien d’autres), mais également des partenaires internationaux.

Les expériences liées à l’application portent aussi bien sur la météo, la qualité de l’air, que sur les bons plans via des notifications d’activités à thèmes en lien avec les goûts des utilisateurs. Bien sûr, le système est géolocalisé, avec des présentations liées à la nature, au patrimoine, à tout ce qu’il y a à visiter, mais aussi des agendas avec les manifestations du jour et de la semaine, ou encore des présentations des circuits pédestres ou cyclistes.

Les informations liées aux plages portent aussi sur les distances qui séparent chaque plage que sur les taux d’UV, les couleurs du drapeau, la qualité de l’eau, la température de l’air et de l’eau. Il est également possible de déclarer des incidents en temps réel, avec descriptifs, photos et géolocalisation automatique.

L’ensemble du dispositif fonctionne en lien permanent et en temps réel avec l’ensemble des services de la ville.

Enfin, des jeux concours sont organisés en lien avec l’application, comme « Violon sur le sable », qui fêtera sa trentième édition en 2017.

Jean-Guy de GABRIAC

Disposez-vous de chiffres sur le nombre de téléchargements, et les applications les plus utilisées ?

Laurent GIRAUD

Les offres de services et commerciales constituent les fonctionnalités les plus utilisées. Un certain nombre de commerçants partenaires proposent en effet des services et promotions aux utilisateurs. Nous effectuons un suivi très précis dans réseaux sociaux. Les statistiques affichent une progression certaine. Nous touchons environ 3 % de la population locale, qui se connecte plusieurs fois par jour. Je ne compte pas ici les touristes et autres visiteurs qui utilisent considérablement l’application d’avril à septembre.

Enfin, quatre nouveaux services seront proposés l’année prochaine : la disponibilité des emplacements de parking via des capteurs, la location de vélos (avec réservation et paiement via le smartphone 24 heures sur 24), un parcours touristique avec de l’audiodescription, et la position en temps réel des bus de transport public.

Voilà donc le résumé d’Urban Pulse à Royan.

Jean-Guy de GABRIAC

On entend bien qu’il s’agit de simplifier la vie des touristes et des habitants.

Laurent GIRAUD

La personne qui prévoit de venir en vacances sur la destination globale Royan-Atlantique préparera son séjour avec les outils Internet et numériques, puis y donnera son avis à son retour. Il ne faut donc pas qu’il y ait de rupture entre ces deux moments.

Selon différentes études, 50 % des internautes déclarent ne pas pouvoir rester déconnectées plus de trois jours, ce qui signifie qu’il existe un réel besoin de ces outils numériques.

Pour permettre cette connexion en temps réel, la couverture 4G est globale sur la ville de Royan, et la fibre sera déployée dans les deux prochaines années sur l’ensemble du territoire. Enfin, une dizaine de points Wifi gratuits ont été installés. Cela participe au bien-être général, puisqu’on peut rester connecté en vacances pour disposer de tous les services ainsi que d’une aide et assistance pour se sentir plus reposé et avoir l’esprit plus tranquille.

Le dispositif a été plébiscité par l’ensemble des Royannaises et Royannais, qui y voient un service qu’ils peuvent utiliser quotidiennement.

Jean-Guy de GABRIAC

Un grand merci, Monsieur Giraud, pour avoir partagé autant d’informations sans paraître essoufflé, avec le sourire.

Olivier PAZ

On en arrive à se demander comment l’on peut vivre sans smartphone.

Je me trouvais il y a dix jours au Maroc, j’avais changé d’opérateur, et je me suis retrouvé sans Internet, sans communication. Ce fut un vrai moment de panique, car ne plus pouvoir être joint ni joindre, ne plus avoir les informations est très angoissant.

Jean-Guy de GABRIAC

Après l’arachnophobie et l’agoraphobie, il existe aujourd’hui la nomophobie, le fait de ne pas avoir de mobile (no mobile).

Un grand merci en tout cas pour ces informations sur tout ce que permet votre application.

###### Un label de qualité, qui assure une sérénité aux touristes qui partent en vacances avec leurs enfants : l’exemple des Deux Alpes (38), destination Famille Plus

Jean-Guy de GABRIAC

Dans le cadre de l’accueil et de la simplification de la vie, nous allons accueillir maintenant Gilles Vanheule, directeur de l’office de tourisme des Deux-Alpes, et Monsieur le maire, Pierre Balme, en duo.

Olivier PAZ

Je dois quitter la séance, pour un conseil municipal qui se tient ce soir. Merci à tous.

Pierre BALME

Juste un mot sur les Deux-Alpes et Famille Plus. Les Deux-Alpes est une station internationale, avec 35 000 lits touristiques, une origine un peu jeune et festive. N’en déplaise à Christian Mantei, le recours à la dive bouteille continue, et de nombreuses nuits sont perturbées par les raccompagnements de gens qui traînent dans les rues dans des états d’ébriété. J’ai l’impression que leur nombre a légèrement diminué mais Gilles me dit que les semaines à venir ne seront pas de cette qualité-là.

C’est une station dont nous avons voulu changer l’image, élargir le spectre de clientèle ; assez naturellement nous nous sommes tournés vers le label Famille Plus.

Gilles VANHEULE

Trois associations, la nôtre, une autre, celle des villages de neige, et l’association nationale des maires de stations de montagne, ont décidé il y a une dizaine d’années de créer le label Famille Plus, un label professionnel, une référence qualité, un regard croisé des trois associations, ce qui est important car chacune apporte sa propre compétence, son propre contexte. C’est donc un outil de perfectionnement du label.

Aujourd’hui, ce label concerne 117 stations, 50 destinations mer, 36 destinations de montagne, 24 destinations nature, 7 destinations ville (et on y tient beaucoup aussi, avec Mulhouse par exemple).

Pierre BALME

Le label a des engagements particuliers ; il doit proposer un accueil personnalisé pour les familles, des animations adaptées. Nous parlons bien de famille, c’est-à-dire que l’accueil n’est pas uniquement spécifique pour les enfants, mais pour les familles. Le but du label est de passer des vacances en famille, et non de confier les enfants à autrui pendant qu’on va faire autre chose.

Nous proposons ainsi des tarifs attractifs aux familles, en tenant compte de toutes les typologies de familles existantes actuellement, des activités pour petits et grands, à vivre de préférence ensemble, un service médical approprié pour les plus jeunes, et des enfants choyés et accueillis par les professionnels. Les restaurants qui adhèrent au label s’engagent à accueillir des familles, car il n’est pas toujours évident que des restaurateurs soient contents d’avoir des enfants qui courent dans les allées. Nous les accompagnons donc pour qu’ils puissent leur proposer des activités pendant le repas (sets de table à colorier, jeux de société, etc.).

Gilles VANHEULE

Nos attentes, aux Deux-Alpes et dans les sites labellisés, sont de pouvoir communiquer différemment. Pour les Deux-Alpes, nous avions besoin de pallier les périodes où nous étions les moins bons, et notamment durant les vacances de février, où nous connaissons un déficit de clientèle.

Nous avions besoin de sortir des cadres en fonction des périodes. Nous commençons maintenant une période inter-vacances, et travaillons beaucoup avec des jeunes. Pendant les vacances scolaires, nous sortons cette carte famille et changeons complètement la structure de la station afin d’accueillir les familles. Il s’agit de faire en sorte que la mixité apportée par 300, voire 3 000 étudiants anglais n’entre pas en conflit avec les familles.

Les périodes sont donc très importantes, et le label permet justement de les sectoriser.

Il nous permet aussi de bénéficier d’un bouche-à-oreille porteur, qui fait notre meilleure communication. Si les familles ont été bien accueillies, elles diront autour d’elles que les la station des Deux-Alpes propose un accueil spécifique. Bien évidemment, comme tous les labels, le nôtre tend vers une excellence de la qualité d’accueil, sans faille. Il s’agit d’emmener avec nous toutes nos composantes économiques et socioprofessionnelles. Cela va du restaurateur au moniteur de ski, pour aller tous ensemble vers l’excellence et la qualité. Outre ce label, nous sommes certifiés qualité touriste. De plus en plus, nous savons que c’est bien par-là que nous arriverons à capter nos clients.

Pierre BALME

Ce label est administré par un comité national de gestion, qui regroupe des représentants des trois associations. J’en salue un certain nombre qui sont dans la salle ; ils accordent beaucoup d’intérêt au label. Nous sommes appuyés aussi par des collègues représentant des élus touristiques, certains nous ont quittés tout à l’heure, mais aussi des techniciens du tourisme et des directeurs d’office du tourisme. Par exemple Gilles Panel fait également partie de ce comité national de gestion. Nous avons fixé des référentiels sur lesquels toute station qui veut concourir est examinée. Il y a une grille et des références qu’il faut tenir. II est possible d’y entrer, puis d’en sortir. C’est expertisé par des auditeurs extérieurs, ce qui est aussi un gage de qualité. L’agrément est donné pour 3 ans. On peut le conserver, et tout aussi bien le perdre. C’est normal, car il s’agit d’une démarche de qualité. On veut garder absolument un niveau de qualité élevé pour l’obtention du label. Une mauvaise appréciation d’une famille, sur un certain nombre de territoires, entraînerait complétement la dégradation de la qualité du label, donc son appréciation par la population qui souhaite venir chez nous.

Les atouts du label résident dans sa capacité fédératrice. C’est un outil de management qui lie les atouts économiques de la station et le service public. C’est vrai que très souvent, on le voit, un triptyque est nécessaire pour le bon renouvellement du label. Il faut l’administration, la collectivité qui mettra en place les équipements indispensables, l’office du tourisme, acteur indispensable avec notamment une personne indispensable, à savoir le référent Famille Plus – c’est une nécessité d’avoir un référent – et puis bien sûr, l’ensemble des acteurs économiques de la station. Cela label permet aussi de mettre en pratique ce partage d’expérience entre nous, entre les sites labellisés, mais aussi entre les enseignes nationales.

Je rappelle que nous avons labellisé deux aéroports qui sont venus nous chercher, à savoir Nice et Toulouse. Par exemple, au moment des grandes périodes d’affluence, l’aéroport de Toulouse propose que des animateurs s’occupent des enfants pendant que les adultes passent au contrôle de sécurité. C’est toujours un moment angoissant : on enlève les chaussures, les ceintures. On a peur de perdre le pantalon, etc. Et si deux bambins s’agitent autour de vous, que faire ? Des animateurs s’occupent donc des enfants dans les files. D’autres dispositifs existent, mais nous ne pouvons tous les citer.

Gilles VANHEULE

Il y a aussi les gares.

Pierre BALME

La gare et les locomotives sont des lieux difficilement transformables. Il faut se battre pour installer dans les gares des coins « change ». Je suis maire d’une station de ski. Venir en hiver en train avec une famille est un peu compliqué. La voiture, c’est facile. Si on veut faciliter l’accès des moyens de transport collectifs à une voiture, il faut vraiment être dans des bonnes conditions de transport. Il faut que les gares présentent toutes les caractéristiques, avec des coins jeux enfants, comme l’ont fait les aéroports, mais aussi des coins « change », ou des toilettes, qui sont parfois difficiles à trouver dans ces structures. Nous sommes en train de passer des conventions pour le transport en train des enfants seuls. Cela commence à bouger un tout petit peu. Il faut aussi des sas d’entrée et de départ des touristes. Lorsque vous allez dans un hôtel ou une résidence touriste, vous avez une bagagerie. Lorsque vous allez dans le diffus – aux Deux-Alpes, on a beaucoup de diffus – que faire si l’on arrive à 11 heures et que l’on prend l’appartement à 18 heures ? Des sas d’entrée, des gares d’accueil, des bagageries au niveau des stations sont également nécessaires, car il est indispensable de gérer l’ensemble du dispositif.

Comme on le dit souvent, lorsqu’on part en vacances en voiture, c’est au moment d’entrer dans la voiture que l’on se sent vraiment en vacances. Lorsqu’on part en transport collectif, on se sent en vacances au moment d’arriver à destination. Nous sommes face à un immense enjeu. La problématique du transport par des moyens collectifs est essentielle. Il faut l’accompagner, le sécuriser, le faciliter.

Jean-Guy de GABRIAC

Normalement, ce serait notre transition pour passer à EDF qui va nous aider sur le thème de la mobilité. Avez-vous encore un dernier mot ?

Pierre BALME

Nous avons un dernier slide. Nous avons choisi de faire un duo élus/techniciens, mais il ne peut fonctionner que si l’ensemble du territoire fonctionne ensemble. C’est-à-dire le maire, son conseil municipal, et les techniciens qui mettent en place le projet. Il faut que ce soit vrai, d’autant que le label n’est pas facile à garder. Nos grilles sont assez exigeantes. Nous y travaillons régulièrement. Par rapport à ce qui a été dit ce matin, je ne pense pas que s’afficher communes ou stations de tourisme suffise à faire venir nos clients. Je vais peut-être à l’encontre de ce qui a pu être dit. Cela n’a pas d’intérêt, sauf celui de management interne du site. En affichant famille plus, cela a un intérêt en se positionnant comme accueil des familles dans un site touristique.

Jean-Guy de GABRIAC

Evoquons un dernier point, par forcément le plus réjouissant, celui de l’investissement. On peut accueillir le public dans de très bonnes conditions, même si, à la différence des stations balnéaires, nous avons l’obligation d’avoir une crèche et une garderie. Celle des Deux-Alpes a coûté à peu près 3 millions en investissement et coûte 1,3 million en fonctionnement. Elle a une double fonction puisqu’elle s’adresse pour 20 % à la clientèle touristique, et pour 80 % à la population permanente. Nous avons d’abord démarré sur de l’accueil touristique, en crèche-garderie. Nous avons ensuite répondu aux attentes légitimes de la population permanente. C’est vrai que ces investissements sont coûteux : 1,3 million d’euros de fonctionnement pour 350 000 euros de recette annuelle. Ces ratios sont fréquents dans les crèches, garderies et autres équipements publics dont la fonction initiale n’est pas forcément la rentabilité économique et financière. Il existe cependant un autre type de rentabilité, beaucoup plus large et sans doute plus intéressant.

###### Améliorer la mobilité dans les destinations grâce à l’offre de transport en commun : une approche éclairée du contexte de la mobilité électrique

Jean-Luc MARTIN, Chef de projet EDF, direction des collectivités locales

La présentation de la mobilité électrique se déroule sous le signe du bien-être. Je vais donc faire un petit sondage express. Qui parmi vous a eu l’occasion de conduire ou d’essayer un véhicule électrique, pas en tant que passager, mais bien en conducteur, un jour ou deux, ou durant un week-end ?

Cela fait plusieurs années que je travaille dans la mobilité électrique. Autrefois, il n’y avait pas autant de mains qui se levaient. Quand j’ai commencé à travailler sur le sujet, il existait peu de véhicules électriques. Il y avait la Peugeot Lion, qui était en fait une Mitsubishi importée. Renault peinait à sortir la Zoé. Malgré tout, les ventes de véhicules électriques passaient de quelques unités, à quelques centaines, puis quelques milliers d’unités au fil des mois. Pour ce qui est du véhicule individuel, l’un des facteurs qui expliquait cette croissance régulière était le bien-être qu’il y a à conduire un véhicule électrique. Je pense que ceux qui ont levé la main partageront cette opinion avec moi. Conduire un véhicule électrique est extrêmement agréable, que ce soit un deux, trois ou quatre-roues, et même un bus ou un camion électrique. Si vous avez l’occasion, ou si vous hésitez encore, faites-le et louez un véhicule électrique auprès des grandes agences de location de véhicule pour vous faire une idée, ou via un auto-partage.

Revenons à EDF. Vous nous connaissez comme producteur et commercialisateur d’énergie, cette énergie qui est très largement décarbonée, à plus de 90 %. Nous sommes les premiers producteurs européens d’hydroélectricité, et impliqués dans la mobilité électrique depuis le début, depuis les premiers véhicules à batteries plomb. Cela remonte à quelque temps. Je ne travaillais pas encore sur le sujet. Il faut savoir que nous avons participé à la création de la batterie de l’Autolib. En effet, à partir de 1991, nous avons travaillé sur la batterie Lithium-Polymère. En 2001, nous avons créé avec Bolloré une filiale qui s’appelait Batscap pour travailler sur ces batteries. Après, Bolloré a continué tout seul. Depuis, nous continuons à travailler sur les batteries. Nous les consommons. Nous sommes aussi honorablement connus, jusque très loin en Asie, comme testeurs de batteries. Nous mesurons leur longévité à travers un certain nombre de tests. Nous sommes capables d’en définir les performances et leur durée de vie. Cela intéresse les constructeurs de véhicules avec qui on a des partenariats, du véhicule utilitaire au bus.

Nous avons été impliqués dans cette mobilité électrique dès l’arrivée du Lithium ion et des premiers véhicules à travers un certain nombre d’études. Vous pouvez être tentés d’installer des infrastructures de charges sur votre territoire pour permettre à ceux qui viennent avec des véhicules électriques de se recharger. Nous pouvons être un partenaire, et nous le sommes à travers les filiales de notre groupe, que ce soit en termes d’études, de travaux ou d’implantation des équipements. Par exemple, nous avons travaillé avec Domino’s Pizza à l’installation de scooters électriques et de leurs bornes de manière à ce qu’ils puissent livrer leurs pizzas en toute sérénité et de manière très silencieuse, ce qui représente l’un des bénéfices de ces véhicules. Nous avons travaillé à l’implantation des infrastructures de charge, des plus modestes jusqu’aux plus sophistiquées, comme les infrastructures de charge rapide le long des couloirs d’autoroute. Notre filiale Sodetrel est devenue un exploitant de bornes de charge. Nous avons travaillé à des études d’implantation pour déterminer où mettre des bornes de charge avec un budget limité et compte tenu des coûts.

S’agissant de la partie véhicules, nous avons travaillé à des auto-partages. J’ai travaillé par exemple avec la ville de Manosque, qui se pose la question du partage de véhicules, notamment pour les touristes qui allaient profiter de la balnéothérapie. En effet, les kilomètres de la gare jusqu’à la balnéothérapie étaient un peu problématiques, malgré les taxis et la réflexion autour d’une navette. Nous avons étudié comment mettre en place une navette électrique, incluant son coût, les bénéfices, le coût global d’exploitation, sachant que le bus électrique est l’étape suivante.

Nous avons d’ailleurs travaillé avec des collectivités de montagne, notamment au grand Cirque de Gavarny, pour regarder quels types de navettes mettre en place, le coût, la faisabilité technique, et jusqu’à l’implantation de matériel.

Nos bus coûtent 600 000 euros, 40 % de la valeur venant de la batterie. Le choix de celle-ci est donc crucial. Chez EDF, nous travaillons aussi bien avec les collectivités qu’avec les fabricants de bus pour vous aider dans vos choix, bien en amont des appels d’offres. Par la suite, les collectivités passent leurs appels d’offres, achètent des bus, comme à Bayonne, ou Marseille qui a été l’une des premières villes à exploiter une ligne de bus. Ensuite, d’autres communes suivent derrière.

Je conclurai en disant que l’on est capable de vous aider de la partie conseil jusqu’à la partie travaux, sur le constat que la mobilité électrique, qui semblait coûteuse et futuriste au début, s’est développée assez rapidement. Pour avoir suivi les expérimentations de batteries de plomb et de nickel, qui se sont soldées par un échec, mais qui ont ouvert la voie à ce qu’est la mobilité électrique aujourd’hui, je dirais que des vélos assistance électrique aux véhicules légers quotidiens et aux bus électriques, la tendance se développe vite, et je crois qu’on ne reviendra plus en arrière.

Avec la loi transition énergétique, et tout le cadre réglementaire qui a renforcé la mise en place des véhicules électriques, vous avez le temps d’imaginer comment cette mobilité viendra dans votre ville. Vous aurez vraisemblablement des touristes qui vous demanderont où il leur sera possiblement de recharger leur Tesla, ou, plus modestement leur Zoé. C’est inévitable. La mobilité électrique, vous y viendrez, que ce soit sous la forme d’infrastructure de charge, le partage de véhicule, ou les véhicules collectifs électriques.

Je crois que cela fera partie de la mobilité, pour le plus grand bénéfice des constructeurs comme des gens transportés.

Jean-Guy de GABRIAC

Un grand merci à vous.

Passons la parole à Sébastien Debeugny, directeur des ventes habitat et collectivités de Primagaz. Nous parlerons avec lui de confort calorifique.

###### Comment accompagner les équipements touristiques et patrimoniaux dans l’accueil optimal des touristes ?

Sébastien DEBEUGNY

Bonjour, c’est un grand plaisir d’être parmi vous.

Quand on parle de bien-être, on parle bien entendu de confort. Et qui dit confort dit chaleur. Je pense que les meilleurs ambassadeurs sont mes clients, qui parleront de Primagaz dans une vidéo.

*(Une vidéo est projetée).*

Je suis là pour mettre en place le prochain casting des futures vidéos, avec de nombreuses communes touristiques de l’ANETT, pour que Primagaz vienne vous apporter également la joie.

##### Comment adapter les services pour les habitants et les touristes ?

Jean-Guy de GABRIAC

J’appelle à présent Cécile Maisonneuve, qui nous parlera de la Fabrique de la Cité. Certaines villes créent du bien-être, notamment à l’étranger.

Voyons ce qui se passe en France grâce à vous.

###### « Une ville productrice de bien-être »?

Cécile MAISONNEUVE

Bonjour à tous.

En deux mots, qu’est-ce que la Fabrique de la Cité ? C’est un lieu où l’on travaille et réfléchit aux tendances et enjeux de la ville de demain.

Nous avons été créés en 2008 par le groupe Vinci, qui est notre mécène. Nous sommes un organisme à but non lucratif, à fonds de dotation, c’est-à-dire que nous travaillons dans une démarche d’intérêt général, pour essayer de comprendre à quoi va ressembler notre ville de demain, dans les domaines de la mobilité, du logement ou de l’énergie.

Nous travaillons sur le sujet du bien-être et de la santé en ville depuis 2014. La question du bien-être n’est pas un sujet à la mode, voué à disparaître dans les quelques mois qui viennent, une tendance, mais un enjeu essentiel pour les villes.

La première raison est qu’il existe une compétition entre les villes, et le bien-être est devenu un enjeu central pour celles-ci. C’est vrai pour les métropoles-mondes, Paris, New-York, Tokyo, Londres, pour les métropoles régionales, comme Lyon ou Genève, et pour les villes de plus petite taille. J’imagine que les villes que vous représentez ici n’échappent pas à ce constat.

La question très sensible et sous-jacente au sujet du bien-être dans la ville est celle des inégalités. J’ai choisi une image un peu impressionnante à vous montrer : il s’agit d’une carte qui représente Londres. Vous voyez le plan du métro, et à la place des stations, vous pouvez lire les chiffres de l’espérance de vie à la naissance selon l’endroit où l’on se trouve dans Londres.

De nombreuses villes ont du mal à affronter le sujet de la santé et du bien-être en ville, car cela suppose de s’attaquer au délicat sujet des inégalités. Par ailleurs, quand on parle de bien-être et de santé en ville, on note de plus en plus de demandes, de la part des habitants et touristes, pour quantifier ces notions de bien-être. Par exemple, on voit se développer des cartes de villes avec le nombre de dépressions. Une ville comme Chicago a rassemblé de nombreuses données, venues des hôpitaux et médecins, de façon anonymisée, et des cartes qui montrent que selon les quartiers, les maladies chroniques urbaines se développent plus ou moins.

Cette demande de quantification de la santé et du bien-être en ville ne fera qu’augmenter, d’autant qu’aujourd’hui, avec les outils de la data-visualisation, on peut mettre sur les cartes des données qui contiennent des renseignements sur des lieux agréables ainsi que des éléments scientifiques sur la ville.

La demande de bien-être est liée à de statistiques inquiétantes. L’an dernier, aux Etats-Unis, pour la première fois depuis 25 ans, l’espérance de vie a reculé. En France, en 2015, cela a été le cas également, pour la première fois depuis 1975. Il existe certes une demande sociétale, mais les faits objectifs prouvent que la question du bien-être devient absolument centrale dans le débat.

Dès lors, comment rendre les villes non plus neutres, mais productrices de bien-être ?

Depuis 2008, la majeure partie de la population dans le monde vit en ville ; en 2050, les trois quarts de la population y habiteront. On ne pourra donc pas échapper à cette question.

Il n’existe pas de boîte à outil magique pour accroître le bien-être et la santé dans une ville. Il s’agit déjà de savoir quel projet urbain la ville souhaite mettre en place.

Nous avons essayé de réaliser une cartographie, qui montre que certaines insistent sur les sports extrêmes et les activités sportives (pour avoir des citadins très performants, ce qui correspond au modèle américain), quand d’autres vont essayer de ralentir le rythme de la ville, d’axer leur marketing territorial sur un urbanisme plus labyrinthique, avec un design urbain moins orthogonal.

La première question est donc la suivante : quel est le projet urbain, et quel est le projet de santé et bien-être qui y est attaché ?

A la Fabrique de la Cité, nous avons repéré quelques initiatives, que je vais vous montrer. Notre sujet est la ville mature ; nous regardons donc ce qui se fait en Europe, ainsi qu’en Amérique du Nord et du Sud.

Comment associer les habitants à la construction de cette demande sociétale de bien-être ? Il s’agit de co-construire avec les habitants et les touristes cette ville du bien-être. Nous avons repéré dans une des sociétés de Vinci, notre mécène, une initiative réalisée à Eindhoven, aux Pays-Bas. Il s’agissait de comprendre quelles étaient les nuisances à l’échelle du quartier, en termes de pollution sonore et de qualité de l’air.

La ville était pilote, avec des médecins, équipes hospitalières et citadins volontaires. Des capteurs ont été installés sur les personnes pendant une période limitée, pour rassembler des données et comprendre la teneur de la nuisance, et comment les lieux de bien-être évoluent selon les heures de la journée et heures de la semaine dans la ville.

L’idée sous-jacente est de redessiner un plan de mobilité dans la ville, pour déplacer le trafic vers d’autres rues pendant les heures de sortie d’école ou d’affluence à l’hôpital par exemple. Il s’agit ainsi d’avoir une gestion dynamique à l’intérieur de la ville, et éventuellement de redessiner des parcours de mobilité, dans le but de redistribuer les trajets dans la ville à partir des données fournies par cette expérimentation.

La deuxième initiative que nous avons repérée a eu lieu aux Pays-Bas, pays du vélo. Elle part du principe qu’il faut développer la multimodalité (les différentes manières de se déplacer en ville). 80 % des 18-64 ans en France marchent moins de 30 minutes par jour. A l’inverse, 76 % de nos déplacements en voiture couvrent de 1 à 3 kilomètres, ce qui nous prendrait 14 à 45 minutes de marche. Nous avons donc une marge de progression.

De plus en plus de villes, comme en Allemagne ou en Angleterre, veulent favoriser notamment l’usage du vélo (à Paris, le moyen le plus rapide de se déplacer est le vélo électrique). Il ne faut pas seulement augmenter les kilomètres de pistes cyclables, mais construire des infrastructures dédiées. On peut faire des ronds-points dédiés pour les vélos par exemple. Aux Pays-Bas, le pays est sillonné de routes pour les vélos, ce ne sont même plus des pistes cyclables, mais des routes voire des autoroutes à vélos. Ces projets existent aussi à Londres ou à Copenhague.

Un intervenant

Au fil des années, Copenhague a décidé de diminuer progressivement le nombre de places de stationnement de voitures, tout en augmentant progressivement le nombre de kilomètres de voies cyclables.

Cécile MAISONNEUVE

Vous insistez sur un point important. Pour être acceptés par la population, ces projets doivent être planifiés sur plusieurs années. Il faut que les gens s’approprient ces nouvelles manières de faire. Pendant des années, nous avons construit des villes pour se déplacer en voiture. Aujourd’hui, la demande sociétale est différente, mais ce changement ne peut pas se décréter d’un claquement de doigt.

Si je vous le demande, vous serez nombreux à me dire que le lieu privilégié du bien-être est d’abord chez soi. Il existe un autre lieu, qui lui dépend des maires, c’est l’espace public. Aujourd’hui, nous observons une sorte de réhabilitation du rôle de l’espace public dans les villes comme lieu du vivre-ensemble, mais aussi du bien-être. Si vous avez le temps, allez voir cette très belle exposition au Pavillon de l’Arsenal sur le Paris d’Hausmann, qui permet de beaucoup marcher, puisque la ville haussmannienne, c’est 210 connexions au kilomètre carré, mais c’est aussi une pensée de l’espace public qui ne correspond pas à ce qui reste une fois construit le bâtiment. La ville haussmannienne part de l’espace public dans lequel on met les bâtiments.

On est en train de redécouvrir cela aux Etats-Unis, ou à Montréal, pour faire de cet espace public, avec des aménagements qui ne sont pas extrêmement coûteux, un espace où on peut avoir des pratiques de bien-être. On organise ainsi les villes pour que les enfants marchent plus, ou pour que les seniors bénéficient de parcours de santé. A Montréal, des balançoires qui font de la musique sont installées dans l’espace public. Il y a un côté collaboratif, puisque selon le sens de balancement des gens, la musique est plus ou moins harmonieuse. C’est une manière de dire que l’espace public est aussi un lieu où l’on fait autre chose que marcher rapidement, ou que passer, et qui a une valeur en lui-même. Le tourisme urbain se développe considérablement. Il est temps de réinscrire dans l’espace public les notions de temps passé, de jeu, et d’envie d’être là.

Jean-Guy de GABRIAC

Les gens flânent-ils encore ?

Cécile MAISONNEUVE

Le voyage, c’est la ballade, c’est la flânerie. On le fait beaucoup, spontanément, dans la nature, mais on a aussi envie de le faire dans une ville, de lever le nez et de regarder autour de soi. C’est précisément autour de ces projets que se développe cette nouvelle manière de considérer les espaces publics.

Jean-Guy de GABRIAC

Un grand merci pour vos exemples. Lorsque vous dites que seulement 10 % des enfants américains marchent, 42 % sont également en surpoids ou obèses. Leur nombre a doublé depuis 30 ans. Existe-t-il d’autres exemples en France ?

Cécile MAISONNEUVE

La France n’est pas en reste d’initiatives. Aujourd’hui, j’ai insisté sur l’international pour vous montrer que votre réflexion, et vous le savez à travers vos coopérations municipales, est véritablement mondiale. Notre travail est basé sur une étude qui couvre l’ensemble des villes du monde, y compris en Chine. Dans toutes les villes du monde, tous les citadins placent la santé et le bien-être au premier rang de leurs priorités. Vous avez là un mouvement massif, mondial, qui n’est pas près de s’arrêter. Nous lançons d’ailleurs un programme sur les espaces publics et la santé dont la première session se tient la semaine prochaine dans la ville de Saint-Denis.

Jean-Guy de GABRIAC

Merci beaucoup, Madame Maisonneuve.

Jean-Guy de GABRIAC

Passons des espaces publics aux espaces verts, avec Monsieur Christian Le Roux, directeur des affaires publiques de M2i, qui va nous faire partager son expérience de la gestion des espaces verts dans les sites touristiques.

###### Comment gérer de façon raisonnée les espaces verts dans des sites touristiques très fréquentés ?

Christian LE ROUX

Bonjour à tous, merci de nous avoir invités à participer à cet après-midi sur le bien-être.

Celui-ci, comme nous avons eu l’occasion de l’évoquer à Saint-Tropez il y a quelques semaines, fait partie de notre credo, d’autant plus que sur le plan réglementaire, la loi impose aujourd’hui que les communes fassent du « zéro pesticide » et que l’utilisation des pesticides, pour traiter les espaces verts, les parcs et jardins, soit totalement interdite.

A partir du 1er janvier 2019, la même loi s’imposera aux particuliers.

Nous avons trouvé une solution pour apporter un bien-être supplémentaire aux habitants, aux touristes et aux communes. Cela consiste à traiter les espaces verts de façon naturelle, simple, avec des méthodes révolutionnaires qui nous ont valu cette année le prix de la Commission européenne pour l’innovation. Nous fabriquons des phéromones. Lorsque j’évoque ce terme, les personnes s’interrogent. La phéromone est une substance sexuelle, une odeur, qu’émettent les insectes femelles pour attirer les mâles et se reproduire.

Vous allez me dire : « et nous, les humains ? » Nous avons un cerveau, et nous distinguons tellement de choses qu’on ne ressent plus ces odeurs. Or les insectes les ressentent et communiquent entre eux grâce à ces phéromones. Nous, nous les reproduisons par bio-mimétisme, espèce par espèce, car chaque espèce a sa propre odeur.

Jean-Guy de GABRIAC

Un peu comme un appeau pour la chasse.

Christian LE ROUX

Exactement, sauf que ce n’est pas sonore mais olfactif. Nous reproduisons donc ces phéromones pour attirer les insectes mâles dans des pièges (qui contiennent de l’eau). Ainsi, les insectes femelles qui attendent le mâle pour se reproduire se retrouvent dans une situation où elles disparaissent naturellement. Nous pouvons ainsi lutter efficacement contre la prolifération de tous les insectes ravageurs qui vont sur les arbres (comme la processionnaire du pin, la pyrale du buis, la mineuse du marronnier, le charançon rouge du palmier), à travers des pièges ou un deuxième système que nous avons inventé, et qui s’appelle la confusion sexuelle.

Nous lançons un nuage de phéromones sur un espace donné, soit par pulvérisation, soit par paintball (nous fabriquons des billes de paintball à base de cire d’abeille et d’huile de colza totalement auto-biodégradables), que nous tirons directement sur les arbres. Pour les arbres à 4, 5, 6 mètres sous la canopée, la bille de paintball explose, et un nuage de phéromone apparaît. Il persiste sous la canopée de 90 à 120 jours selon les climats et les régions. Il permet de protéger totalement vos espaces verts contre la mineuse du marronnier, la processionnaire du pin.

L’avantage du paintball est de permettre de couvrir plus d’un hectare en moins d’une heure. Puisque le système concerne des insectes et que tout cela se fait au niveau nano, avec 40 grammes de phéromones, vous protégez un hectare de parc.

Nous avons mis en place cette pratique sur la ville de Nice afin de protéger les pins, également sur la ville d’Anglet, et travaillons actuellement avec le château de Versailles, où nous protégeons l’ensemble des buis. Nous travaillons avec d’autres communes, et bientôt avec Enghien-les-Bains. Comme nous n’utilisons plus de phyto, ni de produits interdits, il n’y a plus d’écoulement dans les eaux qui sont protégées (que ce soit les eaux thermales, en bord de mer, ou en bord de rivière).

L’ensemble de nos produits sont totalement propres et reconnus.

Nous sommes en lien avec les réseaux des fredons des différentes régions qui travaillent avec nous sur le sujet, mais aussi avec l’INRA. Enfin, nous nous tenons à votre disposition pour répondre à vos questions.

Jean-Guy de GABRIAC

Félicitations. Ce sujet est absolument passionnant.

##### Conclusion : GIP PARIS 2024 : Comité de Candidature pour les Jeux Olympiques et Paralympiques

Jean-Guy de GABRIAC

Nous accueillons Guillaume Cussac, directeur administratif et financier en charge de l’enjeu du tourisme, et Pierre-Yves Bournazel, conseiller régional d’Ile-de-France, délégué spécial aux Jeux Olympiques de Paris 2024, pour nous parler justement du comité de candidature aux Jeux Olympiques et paralympiques.

Pierre-Yves BOURNAZEL

Bonjour à toutes et à tous. Merci à vous d’avoir voté ce matin la motion de soutien à la candidature de Paris 2024, puisqu’elle concernera non seulement Paris et l’Ile-de-France, mais aussi l’ensemble de la nation.

Pourquoi la Région Ile-de-France, avec Valérie Pécresse, soutient-elle Paris 2024 ? D’abord parce qu’au vu de la situation du pays, nous avons besoin de montrer au monde que nous sommes capables d’accueillir le plus grand événement au monde, les Jeux Olympiques et Paralympiques, dans de bonnes conditions de sobriété financière notamment. En effet, 95 % des équipements de la candidature existent déjà. Cela permettrait de remettre les projecteurs économiques et culturels sur la région capitale et sur la France. Nous en avons besoin alors que les chiffres du tourisme de l’année dernière n’ont pas été bons, pour les raisons que vous connaissez encore mieux que moi, que ce soit les attentats terroristes ou des causes structurelles. En Ile-de-France, c’est une baisse de près de 5 % qui nous a beaucoup affaiblis, mais nous devons repartir de l’avant.

La Région Ile-de-France a lancé d’ailleurs plusieurs initiatives, qui monteront en puissance, notamment « Welcome to Paris Region ». Cette opération sera la porte d’entrée unique pour les touristes d’agrément ou les touristes d’affaires. Elle intègre donc les volontaires du tourisme, pour mieux accueillir les uns et les autres sur les différents points de l’Ile-de-France, le smartNavigo, et la formation professionnelle, notamment en langues étrangères et en anglais. En effet, la première base de l’accueil est de pouvoir parler dans la langue de ceux qui viennent nous voir et dépenser, ou en tout cas en anglais.

Nous avons beaucoup d’efforts à faire, parce que si nous sommes la première destination, nous sommes seulement le 9ème panier de consommation. Nous devons faire rester nos touristes plus longtemps et les faire consommer. Or, nous pensons qu’à travers la candidature de Paris 2024, remettre ces projecteurs internationaux économiques et culturels sur la France et notre région capitale est un booster économique puissant.

Nous l’avons démontré : nous savons organiser les plus grands événements au monde, comme nous l’avons montré avec l’Euro 2016, comme nous le montrons avec le Tour de France, ou avec le Championnat du Monde de handball, ou la Rider Cup. Nous voulons donc Paris 2024.

Cela imputera l’ensemble du territoire national, puisque Marseille sera concernée par les épreuves de voiles, tandis que Lille, Lens, Nice, Bordeaux, Lyon, Toulouse, seront évidemment concernés pour les épreuves de football.

Pourquoi Paris 2024 ? Pour nous, c’est un accélérateur de la politique publique. L’Etat, la ville, la région, le monde sportif, et les partenaires privés s’unissent pour prendre des décisions d’intérêt général.

Je vais vous donner quelques exemples. Le Grand Paris Express, qui sera le métro le plus rapide au monde, sera porté par tous les partenaires, et la candidature permet d’accélérer le processus. En effet, lorsque tout le monde est autour de la table, les décisions se prennent plus vite.

En 2024, nous aurons ce Grand Paris Express, qui reliera les grands bassins d’emploi, touristiques et de population de l’Ile-de-France entre eux, du nord au sud et d’ouest en est, ce qui permettra de décloisonner beaucoup de territoires et de leur donner une attractivité.

La première attractivité d’une région ou d’un pays, c’est d’abord la mobilité. Au cœur de la candidature de Paris 2024, il y a l’idée d’héritage, pour l’attractivité économique et l’amélioration de la vie quotidienne des habitants. Cela passe par la mobilité, et notamment le Grand Paris Express, qui sera le métro le plus rapide au monde et qui réglera de nombreux soucis actuels, notamment pour décongestionner la ville-centre de la voiture et des embouteillages, qui créent bien des nuisances.

C’est donc un accélérateur de politiques publiques, car ces projets vont nous permettre de laisser un héritage :

* sur l’accessibilité des pratiques sportives, pour permettre à tous les enfants, quels que soient leur condition sociale et leur quartier d’origine, de pouvoir accéder au sport, avec les valeurs du sport et le lien entre sport et santé ;
* pour l’attractivité, parce que nous travaillons avec le partenaire privé.

Nous travaillons actuellement avec les nouveaux quartiers qui vont émerger, grâce à ce Grand Paris Express. Grâce à la reconversion du village des médias et du village olympique pour nos sportifs, nous créerons de nouveaux quartiers caractérisés par l’accès aux transports. Nous construisons ces projets à partir d’une stratégie économique, en attirant les investisseurs, les créateurs, les innovateurs, les incubateurs, les entrepreneurs, pour qu’ils viennent s’installer sur ces territoires. Il s’agit de les tirer vers le haut par une politique offensive en matière d’emploi, avec les centres de formation professionnelle dédiés aux métiers d’avenir, que ce soit dans le tourisme, l’innovation, les nouvelles technologies ou l’environnement, métiers qui proposent des débouchés. Ce n’est pas la puissance publique qui est la mieux placée pour savoir où seront les futurs emplois, mais celui qui créé, l’entrepreneur. Voilà pourquoi nous avons décidé de travailler avec des partenaires privés, pour faire émerger ces nouveaux projets sur ces territoires qui concentrent aujourd’hui de nombreuses difficultés ou sont cloisonnés, ou repliés sur eux-mêmes.

La candidature de Paris 2024 est donc un bon accélérateur des politiques publiques.

Je suis venu avec Guillaume Cussac, qui a de grandes qualités par rapport à moi. Son engagement quotidien et son professionnalisme vis-à-vis de Paris 2024 lui confèrent une connaissance précise et très pointue de l’ensemble des dossiers. Il va vous présenter l’impact national de la candidature, et la manière dont chaque territoire de France peut se sentir agrégé autour de celle-ci, y voir son intérêt, notamment en ce qui concerne les pôles touristiques.

N’oubliez jamais que deux marques sont très connues dans le monde entier : la première est Coca Cola, la seconde est Paris, qui fait briller les yeux de tous les enfants sur les cinq continents. Mais une fois que l’on vient à Paris, pour un événement comme les Jeux olympiques, il faut avoir envie d’y rester, pour découvrir le reste du pays. Or Paris est une porte d’entrée. Notre travail, à travers Paris 2024, est de faire en sorte de disposer d’une véritable stratégie pour la nation, et que celles et ceux qui viendront aient envie d’y rester, d’y consommer, d’y revenir, et de démontrer au monde qu’il faut venir et revenir à Paris, en région Ile-de-France et en France, parce que c’est là qu’on est le mieux accueilli.

Evidemment, il y a beaucoup de travail, et je sais que vous le faites au quotidien ; vous êtes souvent des exemples bien meilleurs que Paris et la région Ile-de-France. Avec notre politique offensive dont je vous ai donné les grandes lignes, nous voulons être au rendez-vous pour faire en sorte que la France brille de mille feux et soit un exemple de développement et d’accueil au monde. Les Jeux Olympiques et paralympiques peuvent peut-être, modestement, prouver nos qualités.

Jean-Guy de GABRIAC

Votez Paris, je crois que nous avons compris !

Guillaume CUSSAC

Je suis le directeur administratif et financier de la candidature, un ancien du tourisme et donc en charge de la dimension touristique hébergement du comité de candidature.

Je veux confirmer que le premier héritage de cette candidature, avant l’ultime décision du CIO qui aura lieu le 13 septembre prochain à Lima, c’est d’arriver à travailler tous ensemble. Je salue à cette occasion Pierre-Yves Bournazel qui représente souvent, avec Madame Pécresse, la région au sein du groupement d’intérêt public Paris 2024. Depuis le début, cette candidature a été construite avec l’ensemble des institutions publiques, et l’ensemble des acteurs. C’est vraiment une co-construction, et c’est probablement d’ores et déjà un sacré tour de force, dans une durée assez longue (cela a commencé en 2014 à peu près), avec les ateliers de concertation et les acteurs de la société civile qui se sont mobilisés. Cette unité derrière le projet continue, et se matérialise encore aujourd’hui avec la motion de soutien qui a été votée et dont je vous remercie grandement.

Après ces paroles, je vous propose un film de présentation du projet Paris 2024 pour accueillir les Jeux Olympiques et paralympiques.

*(Une vidéo est projetée).*

Cette présentation avait été réalisée et diffusée pour la première fois à Doha au Qatar, à l’occasion d’une présentation devant les comités nationaux olympiques. Vous savez que le CIO, qui est une organisation internationale, a des représentants dans 206 pays à travers le monde. C’est le congrès annuel des comités nationaux olympiques qui a donné lieu à cette vidéo.

Je voulais revenir en quelques mots sur la raison du choix de Paris. Le comité de candidature ainsi que les membres fondateurs doivent régulièrement expliquer et répéter les raisons de cette candidature. On y répond notamment vis-à-vis des membres du CIO, car je rappelle que cette opportunité ne se matérialisera pas si nous ne remportons pas cette compétition, et une seule ville montera en haut du podium, il n’y a pas de deuxième ou troisième place. La mission du groupement d’intérêt public est de mener cette campagne à la victoire. Il faut donc pouvoir envoyer ce message aux membres du CIO : pourquoi attribuer à Paris les Jeux Olympiques plutôt qu’à une autre ville ?

Nous devons également la réponse à cette question à vos administrés : pourquoi la France et Paris sont-elles candidates à l’obtention des jeux ? La réponse se trouve dans la notion de partage. Aujourd’hui, sans faire d’analyse sociologique fastidieuse, nous constatons que la notion de partage est au cœur de notre vie moderne. Ce sont les aspirations de la jeunesse. Le développement de l’économie collaborative est source d’opportunité économique. La France et la ville de Paris comptent des champions de cette économie émergente, comme Blablacar. Enfin, les valeurs républicaines retrouvent les valeurs ultimes du CIO et du monde de l’olympisme, à savoir un monde meilleur à travers le sport. La candidature aux Jeux Olympiques véhicule donc un certain nombre de valeurs très proches de celle de la République et du vivre-ensemble.

La prise en compte de tous ces éléments nous a permis, à nous l’équipe de Paris 2024, de répondre à la question de savoir pourquoi nous voulions accueillir les Jeux à Paris. La réponse réside donc dans notre invitation au partage, qui se décline selon deux piliers : la passion et le sens.

La passion repose sur l’idée de créer une célébration avant et pendant les Jeux qui soit absolument unique. Nous avons une chance extraordinaire avec notre pays, notre patrimoine architectural et culturel constituant un écrin absolument fantastique qui permet cette célébration. Celle-ci est importante, à la fois dans le fait de rassembler 15 000 athlètes venus du monde entier, mais aussi en termes d’images. Vous avez sans doute tous en tête que le modèle économique du sport et du CIO repose sur la commercialisation des droits télévisuels. La prise d’image et son caractère exceptionnel permettent une commercialisation des droits audiovisuels qui ensuite, via les phénomènes de restriction du CIO, pourront irriguer le sport à travers le monde, via des mécanismes de redistribution. 90 % des recettes du CIO sont redistribuées à travers le monde, y compris dans des pays qui, contrairement à la France, n’ont pas de politique publique en faveur de la politique de santé.

Le premier élément est donc la passion pour une célébration. Vous avez vu dans le film que Paris deviendrait un parc olympique au service de cette célébration absolument extraordinaire.

Deuxième élément, le sens, autrement dit l’idée qu’accueillir les Jeux Olympiques et paralympiques en 2024 en France, ne consiste pas seulement en 15 jours d’épreuves sportives ou en 28 championnats du monde qui auront lieu de manière concomitante à Paris, en Ile-de-France et en région, c’est bien plus que cela. La notion de sens réside dans ce qui va rester bien au-delà des Jeux Olympiques et paralympiques.

Le village olympique et paralympique de 3 500 unités aura vocation à aller abonder les besoins énormes de la population en logements neufs de la région Ile-de-France. Ce sont là des éléments tangibles. Mais il y a également des éléments intangibles, qui sont difficilement mesurables, et sur lesquels on ne parle pas assez. Ces éléments d’héritage intangibles sont par exemple la pratique du sport et ses bienfaits sur la santé, ou le changement de regard sur le handicap. Les jeux de Londres de 2012 ont montré que la population anglaise, dans son immense majorité, a véritablement changé son regard vis-à-vis du handicap. Cela a plein de conséquences très concrètes sur la vie des personnes en situation de handicap.

La réussite de tous ces éléments dépendra aussi bien de nous que de vous. Voilà ce qui définira l’impact des Jeux olympiques et paralympiques à Paris. Nous sommes dans une compétition internationale. Nous sommes en concurrence avec une autre grande ville importante, Los Angeles qui, bien évidemment, a des atouts comme Paris.

Voici trois des principaux atouts que Paris fait valoir dans son dossier et qui sont vraiment de nature à permettre de remporter cette compétition. Le premier est la compacité, qui permet une expérience des spectateurs et des athlètes sans commune mesure puisqu’elle limite les temps de déplacement. Ce point est véritablement unique pour Paris et l’Ile-de-France, à la différence de Los Angeles, puisque les plans d’urbanisme des villes américaines sont plats, avec toute une série de contraintes d’éloignement. Le deuxième atout est que 95 % des éléments sont déjà existants, et qu’il y a très peu de neuf à construire pour être en capacité d’accueillir les Jeux. Seuls trois équipements manquent encore : le village olympique et paralympique qui sera ensuite converti en logements neufs à destination de la population, une piscine puisque l’Ile-de-France manque de piscines capables d’accueillir des compétitions internationales, et une salle de capacité moyenne de 6 000 à 7 000 places. L’Accor Arena a une capacité de 20 000 places et beaucoup de sports ont du mal à remplir de telles salles. Ces trois structures qui restent à construire ont pour conséquence de porter un risque limité, puisque par définition, c’est souvent dans les conditions d’infrastructures lourdes que réside le risque de dépassement budgétaire. Par définition, ce risque est limité à Paris.

La candidature ne concerne pas uniquement Paris, même si techniquement parlant, le ou la maire de Paris sera la personne qui signera le contrat de ville hôte le lendemain même de l’élection à Lima. Bien évidemment, la candidature est celle de l’ensemble de la France, de la région et de tous les territoires régionaux et d’outre-mer.

En termes de retombées économiques, notre exigence est bien évidemment qu’elles aient lieu. Nous allons les mesurer sept ans à l’avance, en collaboration avec le centre de droit et d’économie du sport de Limoges, et un comité de trois experts internationaux. Nous avons adopté une approche prudente, si bien que les dépenses de loisir des administrés ne sont pas comptabilisées. Cela donne une estimation de 10,7 milliards d’euros d’impact sur une période longue préolympique de sept ans qui sépareront l’élection de la tenue effective des jeux. En ce qui concerne le tourisme, la mesure porte sur les neuf années qui suivent l’organisation des jeux. Tout cela donne donc 10,7 milliards d’euros, dont 3,5 milliards pour la chaîne touristique. Trois chaînes ont été mesurées : la construction, l’organisation et la chaîne touristique. L’ensemble porte sur un investissement de 1,5 milliard d’argent public. Le village olympique et la piscine demandent 3 milliards d’euros d’investissement, dont 1,5 milliard d’argent publics. Bien sûr, il faudra aller chercher tous ensemble les 10,5 milliards d’euros. C’est une question d’opportunités par rapport à une politique d’investissement.

La création de valeur sur la chaîne touristique résidera fondamentalement dans la formidable exposition médiatique. Des centaines et des centaines, et même des milliers de journalistes accrédités se rendent sur place avant les Jeux et pendant les Jeux. Il faut loger 40 000 salariés des médias internationaux sur place. La promotion des savoir-faire et de la marque France est également essentielle. Dans les métiers du tourisme, nous avons travaillé avec Atout France, l’Office de tourisme de la Ville de Paris, les grands groupes hôteliers, les syndicats indépendants pour constituer un parc hôtelier capable de fournir 57 000 chambres à prix garanti à horizon 2024. Ce travail est sans équivalent ! L’ensemble de la profession s’est mobilisé. Nous allons donc promouvoir notre savoir-faire en termes d’accueil. L’objectif est de faire en sorte qu’après une première visite, une deuxième ait lieu, puis une troisième, non pas toujours sur le même territoire, mais bien sur l’ensemble des territoires.

Parlons enfin des actions en région. Je vais prendre trois exemples pour aller vite : les sites d’entraînement labellisés, l’Olympiade culturelle et le relais de la flamme, 70 jours avant la cérémonie d’ouverture des Jeux. La flamme passera à proximité de 95 % de la population française, y compris dans les départements d’outre-mer. Si nous avons la chance d’accueillir l’événement en France, nous organiserons une Olympiade culturelle, avec pour ambition de permettre à tous les citoyens de s’approprier les Jeux Olympiques, avec 200 000 manifestations et événements culturels, soit l’équivalent de 2,5 millions de spectateurs en cumul sur l’ensemble des événements. Le festival olympique se tiendra quant à lui sur une période beaucoup plus courte et plus proche de l’organisation des Jeux, du 21 juin au mois d’octobre 2024. Il s’agira, dans le prolongement de l’Olympiade, d’actions culturelles autour des valeurs de l’olympisme, à la portée de tous. Par exemple, nous pourrions envisager l’activation des jumelages. Toutes vos communes ont des jumelages, l’idée serait donc de les activer au travers des valeurs portées par l’olympisme.

Enfin, pendant les 15 jours des Jeux, les communes touristiques, y compris celles se rendent les Français en été, organisent des événements. L’idée serait de proposer d’habiller ces événements autour de l’organisation des Jeux Olympiques et paralympiques.

Voilà en quoi consiste l’olympiade culturelle, qui rayonne à travers l’ensemble du territoire.

S’agissant des 600 sites d’entraînement labellisés, dès le mois de mars, nous lancerons un appel à projet où toutes les communes puissent candidater. L’idée est d’accueillir des sites de préparation, des bases arrière pour les délégations sportives du monde entier qui ont vocation à préparer les athlètes pour les épreuves des Jeux Olympiques et paralympiques.

Vous avez eu l’occasion d’en entendre parler pendant l’Euro, ce sera la même chose, mais à une échelle bien plus grande, puisque 28 championnats du monde auront lieu en même temps que les Jeux. Les communes ont donc la possibilité de se faire labelliser, au travers d’un cahier des charges qui sera public. Pour obtenir le label, il faudra faire une offre en termes d’hébergement.

Je pense avoir été assez long, je vous remercie vraiment du soutien de l’association, ainsi que du soutien de toutes et tous, et suis prêt à répondre à vos questions, si vous en avez.

Jean-Guy de GABRIAC

Un grand merci à vous. Il est très enthousiasmant de vous entendre tous les deux porter haut et fort les couleurs de Paris.

Quelle est la source de ce sondage qui dit que les marques les plus connues dans le monde sont Coca-Cola et Paris ?

Pierre-Yves BOURNAZEL

Cette donnée est de notoriété publique. Ce résultat se retrouve très facilement sur Google. Je voulais indiquer que la marque Paris est une force pour la région et pour l’ensemble de la région. Un enfant du fin fond de l’Inde, de la Chine, de l’Afrique ou de l’Amérique du Sud rêve de Paris, et rêve d’y venir un jour. Or Paris, c’est la France. Il faut donc qu’il vienne à Paris, mais surtout, en France.

Et si Paris représente la première porte d’entrée, cela signifie qu’elle ouvre sur tous les territoires : Evian, Deauville, Biarritz, la montagne, la mer. La France est le plus beau pays du monde, Paris la plus belle ville du monde, la région Ile-de-France la plus belle région du monde. Mais nous ne devons pas vivre sur nos acquis. Nous devons permettre aux voyageurs de rester plus longtemps, de dépenser davantage, de leur donner envie de revenir. Il convient donc de donner une bonne image de la France par notre accueil.

C’est la raison pour laquelle nous avons évoqué rapidement notre capacité à mieux accueillir. Les Jeux peuvent être une très belle vitrine de nos savoir-faire, de nos métiers du tourisme et d’accueil, de notre capacité à faire accéder toutes et tous à la pratique sportive.

Je crois que si nous sommes capables de réussir cet événement-là, nous pourrons, peut-être, donner une nouvelle image de la France dans le monde. Car si nous avons des atouts, les études montrent que nous recevons aussi quelques critiques, et c’est là l’occasion de lever les ambiguïtés.

Jean-Guy de GABRIAC

Quelle est la part du budget qui sera consacrée à l’apprentissage de l’anglais, pour le maximum de nos commerçants ?

Guillaume CUSSAC

Nous connaissons un léger déficit par rapport à d’autres concurrents dans la compétition mondiale dont parlait Monsieur Bournazel. L’amélioration de la pratique de la langue anglaise, ou plus généralement des langues étrangères (celles des principaux contingents de touristes arrivant en France) fait donc partie des axes identifiés pour la France en général.

La profession s’en saisit. Ainsi, aujourd’hui, les hôteliers, mais aussi les agences réceptives (celles qui organisent les activités sur place) investissent dans la formation des personnels, aidés de financements publics.

En outre, Paris 2024 aimerait contribuer (et cela fait partie de l’héritage intangible évoqué précédemment) au renforcement des compétences autour du bénévolat.

Il faut savoir que les Jeux Olympiques et paralympiques nécessitent pour leur organisation le recours assez massif au bénévolat. En France, nous bénéficions d’une chance formidable, car le tissu associatif sportif repose d’ores et déjà sur une offre de bénévolat considérable. Cependant, l’engagement n’est pas toujours bien reconnu en termes de compétences. Notre engagement, et nous y travaillons dès à présent avec les parties prenantes, serait de pouvoir remettre un diplôme aux bénévoles, leur permettant de faire valoir leurs compétences afin d’améliorer, à terme, leur employabilité.

Guillaume CUSSAC

Je me souviens avoir participé à une rencontre avec des investisseurs sud-américains. Malgré nos atouts, deux critiques revenaient. D’abord, à l’arrivée en France, on bute sur un déficit de la pratique de la langue anglaise, notamment dans les aéroports. Ensuite, les transports ne sont pas toujours à la hauteur. Nous nous sommes dit que nous devions prendre en compte ces deux enjeux majeurs dans la région Ile-de-France, afin d’améliorer l’image de la France.

Les décisions sont déjà prises, notamment en termes de formation professionnelle. La langue anglaise est une priorité obligatoire dans les métiers du tourisme. Il faut former toutes celles et ceux qui auront directement ou indirectement un lien avec les touristes, car cela constitue une porte d’entrée essentielle pour améliorer notre accueil des touristes.

Concernant les transports, vous pouvez imaginer un touriste ou un investisseur qui arrive pour visiter la France, et qui commence par Paris. Le temps de transport pour se rendre en périphérie dépasse certainement plus d’une heure. Les transports en commun s’avèrent également compliqués. Le Grand Paris Express est donc une priorité, tout comme le Charles de Gaulle Express, qui reliera enfin notre aéroport directement à la capitale. Il permettra à des personnes qui arriveront à Roissy de se trouver en une vingtaine de minutes dans la ville-centre. Ces modes de transport sont une chance pour nous, car si un investisseur a la possibilité de se déplacer rapidement, alors il peut prendre davantage de rendez-vous, et investir plus intensivement. Aujourd’hui, notre manque de mobilité est un frein à notre investissement. Or l’investissement est une locomotive pour l’ensemble du pays.

Par conséquent, notre porte d’entrée qu’est Paris ou la région capitale doit être positivement perçue afin que l’ensemble du territoire soit également boosté et donne envie aux voyageurs de le visiter.

Jean-Guy de GABRIAC

Un grand merci à vous deux pour ce partage d’informations et d’expériences. Merci pour cet enthousiasme qui vous caractérise tous les deux.

Le mot de la fin sera prononcé par Philippe Sueur, maire d’Enghien-les-Bains, vice-président de l’ANETT et premier maire de France à avoir reconnu la Journée mondiale du bien-être.

##### Mot de la fin

Philippe SUEUR

Ces dernières interventions constituent une bonne conclusion de notre journée et de l’esprit qui y préside, notamment durant le congrès de l’après-midi.

Mon cher Pierre-Yves Bournazel, l’assemblée s’est certes dénudée en raison des départs obligés, mais c’est le même esprit de passion que le vôtre qui préside à nos rencontres.

Le travail de l’après-midi a porté sur ce partage de nos paysages, de nos équipements, qui correspond également à l’esprit olympique. Le bien-être, c’est conjuguer la tradition, notre magnifique patrimoine monumental ou immatériel, l’innovation, et le numérique, tout en encourageant la filière biologique en parallèle.

Cette conjugaison donne du sens à nos stations qui sont actrices dans la volonté de mettre la qualité au service de l’individu.

Merci mon cher Pierre-Yves, car nous avons fort apprécié, à travers votre intervention ainsi que celle du délégué du GIP, que toute la France soit concernée par le Jeux Olympiques et vos actions.

Un argument n’a pas encore été évoqué. En 1924, les Jeux Olympiques avaient lieu à Paris, avec Coubertin, qui représentait un état d’esprit et avait capacité de projection. Je pense que le tourisme doit en tirer tous les bénéfices.

Je voudrais remercier tous les participants de cet après-midi, pour ce partenariat que vous avez mis au service d’une cause, d’une idée qu’est la France.

Merci à vous tous. Bon retour !