

direction du Tourisme

L'habitant, composante essentielle de l'accueil touristique

Quimper le 1er décembre 2006

Jean-François CROLA

jean-francois.crola@tourisme.gouv.fr



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

ministère de l'Équipement
des Transports, de l'Aménagement
du territoire, du Tourisme
et de la Mer



ministère délégué au Tourisme

L'habitant, premier et dernier contact

- **L'habitant premier hébergeur de France,**
- **Contre l'uniformisation des offres, à la recherche d'un « tourisme d'expériences »,**
- **L'échange, facteur de succès des chambres d'hôtes,**
- **L'art d'accueillir !**

Politiques publiques en faveur de l'accueil

- **Le Plan Qualité Tourisme, la marque Qualité France,**
- **La campagne « Bienvenue en France ! »,**
- **« RDV de la stratégie » : la chaîne de l'accueil, l'accueil aux « portes de la France »,**
- **Conventions avec ADP, SNCF, RATP sur l'amélioration de l'accueil,**
- **Guide pratique DT-MDLF « Bien accueillir les touristes chinois »**
- **Étude sur les composantes de « l'art d'accueillir ».**

Etude sur « l'art d'accueillir » pour la DT , *premiers éléments*

- **Des contacts avec les habitants très mémorisés,**
- **La population fait partie du produit, de l'offre touristique !**
- **Repérer et analyser les situations d'accueil,**
- **Des savoir-faire plus ou moins conservés localement.**

« L'art d'accueillir... », les 😊 et les ☹️

Des situations favorables, à mieux valoriser :

➤ **les manifestations festives partagées (français et étrangers), les lieux de vacances, les relations entre jeunes...**

Des situations plus difficiles, à travailler :

➤ **les hauts lieux touristiques, dans les commerces, les services publics, les transports, le (faux) problème de la langue...**

(à suivre)

Remettre l'habitant au centre des politiques touristiques !

Des habitants « ambassadeurs » ? Avec un contenu concret :

- **Améliorer l'information des habitants sur les visiteurs,**
- **Et celle des visiteurs sur les habitants !**
- **Une meilleure appropriation des actions de communication externe par les habitants**
- **.....**

Tout se joue sur des détails !

direction du Tourisme

Merci de votre attention !



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

ministère de l'Équipement
des Transports, de l'Aménagement
du territoire, du Tourisme
et de la Mer



ministère délégué au Tourisme