



QUALITÉ ATTENDUE 2014
SYNTHÈSE DES GRANDS ENSEIGNEMENTS
DÉVELOPPEMENT DURABLE

DONNÉES 2012-2014

Comme lors des vagues précédentes, le développement durable ne constitue pas une attente à part entière des visiteurs, mais un plus d'image d'une destination moderne profitable à Paris-Île-de France

- **Qui se positionne comme une destination moderne qui prend à bras le corps les thématiques et les problématiques de demain**
 - *"Paris montre que c'est une destination portée vers l'avenir, qui prend à bras le corps ces sujets" (Japon)*

- **A ce titre, la destination Paris-Île-de-France se positionne unanimement comme une destination engagée dans ces défis avec des actions visibles par tous et contribuant à l'amélioration de la qualité de vie et du cadre de vie des habitants et des touristes de la destination :**
 - ✓ **Le Vélib' reste un élément inédit et iconoclaste de la destination**
 - *"Toutes les grandes villes ont copié le Vélib' après" (Australie)*
 - *"C'est une bonne initiative, et les parisiens s'en servent!" (France)*
 - ✓ **Le développement de l'AutoLib' est salué et reste un symbole des engagements de la destination**
 - *"C'est nouveau ces voitures électriques, je trouve ça vraiment très bien" (Etats-Unis)*
 - *"J'aimerais que l'on fasse la même chose" (Japon)*
 - ✓ **Le tri sélectif, dans les parcs, dans les transports, qui a aussi une valeur éducative**
 - *"Ca force les gens à être attentifs, et après ils le font chez eux" (France)*
 - *"Je trouve ça important qu'une ville permette aux personnes engagées dans l'environnement de le faire, et apprenne aux autres à le faire" (Canada)*

- **Des engagements qui positionnent Paris – Île-de-France comme une destination innovante sur la plan de développement durable**

Pour renforcer ce positionnement et éviter à la destination de prendre du retard sur ces éléments, les attentes des visiteurs portent sur 5 axes

1 Réduction de la pollution de l'air et sonore

2 Gestion de déchets

3 Contrôle de l'éclairage public et de l'eau /
Bâtiments publics éco-responsables

4 Aménagement urbain favorisant
l'amélioration de la qualité de vie

5 Accessibilité aux produits bio / Politiques de
respect d'autrui



La principale attente reste la réduction de la pollution de l'air et de la pollution sonore, pour améliorer l'écologie, la qualité de vie et le cadre de vie parisiens

- ✓ **Une prise en compte de ces attentes qui passe en priorité par :**
 - ✓ **La limitation** de la circulation en ville : moins de véhicules, et moins de zones accessibles aux véhicules pour privilégier le recours aux modes de transport doux et aux transports publics
 - ✓ *"Il faut moins de voitures, ça salit les murs, ça sent mauvais" (Australie)*
 - ✓ *"Plein de villes ont développé des trams, c'est bien" (Japon)*
 - ✓ *"Moins de places de stationnement, comme ça il y aura moins de voitures"*
 - ✓ A ce titre les initiatives de circulation alternée en cas de pollution sont méconnues des touristes étrangers
 - ✓ L'initiative londonienne de péage à l'entrée de la ville est perçue positivement dans le cadre d'une mise en œuvre d'une démarche de développement durable
 - ✓ *"A Londres il y a un péage je crois, c'est bien comme ça les gens prennent le train plutôt" (Canada)*
- ✓ Plus de **véhicules électriques** (bus, taxis, Autolib...), et plus d'équipements permettant de les utiliser (prises)
Des éléments auxquels sont plus sensibles les clientèles japonaises et coréennes
 - ✓ *"Il faut que les villes mettent des parkings avec des prises pour qu'on puisse se servir d'une voiture électrique" (Japon)*
- ✓ Plus d'aménagements urbains en faveur des **piétons** et des **pistes cyclables** (zones réservées, arborées)
 - ✓ *"Les quais c'est très bien, il faudrait en faire encore plus, comme à New-York avec la highline" (Etats-Unis)*



Les attentes sur la bonne gestion des déchets et la propreté de la ville restent présentes et sont partagées par tous

- ✓ Une attente qui passe par la généralisation des poubelles de tri sélectif
 - ✓ *"Dans la rue c'est que des poubelles normales c'est dommage" (Grande-Bretagne)*
 - ✓ *"Il faut plus de poubelles de recyclage, c'est important" (France)*
- ✓ Plus de **recyclage** (ex : papier utilisé dans les musées et les points d'accueil touristique)
 - ✓ *"J'ai toujours mal au cœur quand je récupère plein de papiers, de prospectus, il faudrait qu'ils soient en papier recyclé" (Etats-Unis)*
 - ✓ *"Il faut recycler tous les guides qu'on jette" (Canada)*
 - ✓ *"Il y a des musées qui récupèrent les papiers à la fin, c'est une bonne idée" (Australie)*
- ✓ Plus **d'initiatives locales** (associations, ONG) pour nettoyer la ville, ses bâtiments. Une attente plus forte chez les touristes asiatiques
 - ✓ *"Paris est sale, les habitants devraient s'organiser pour la nettoyer" (Chine)*
 - ✓ *"Il a des tags et des choses abîmées, de serait bien de voir des associations nettoyer et réparer" (Japon)*



Afin de réduire la consommation d'énergie d'une métropole de la taille de Paris, les attentes portent également sur un meilleur contrôle de l'éclairage public...

- ✓ **Les clientèles occidentales souhaitant par exemple un développement voire une généralisation des extinctions des lumières la nuit (vitrines, monuments)**
 - ✓ *"Les vitrines allumées c'est un énorme gaspillage" (Grande-Bretagne)*
 - ✓ *"J'ai vu que des fois ils éteignent la Tour Eiffel, il faudrait le faire plus souvent" (France)*
 - ✓ *"Eteindre les bâtiments serait une bonne initiative" (Japon)*
- ✓ **Pour les clientèles asiatiques, l'éclairage public doit tout de même être conservé tel qu'aujourd'hui pour garantir la sécurité**
 - ✓ *"Il ne faut rien éteindre, c'est important de voir et d'être vu" (Corée du Sud)*

... et sur le développement de bâtiments écoresponsables, ou l'aménagement des bâtiments actuels

- ✓ **Avec la mise en place d'éoliennes, de panneaux solaires, de toitures vertes, de constructions avec des matériaux naturels, d'ampoules à faible consommation**
 - ✓ *"Ils devraient mettre des panneaux solaires sur les toits des musées pour les chauffer par exemple" (Grande-Bretagne)*
 - ✓ *"Il faut remettre un peu de verdure dans la ville, avec des toits verts, par exemple les abeilles à l'Opéra c'est une excellente idée" (Brésil)*



Enfin de manière plus sporadique, des attentes se développent également sur le développement d'une offre de produits bio/locaux

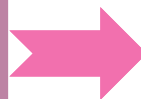
- ✓ Avec plus d'offres de **produits locaux ou bio**, dans les restaurants mais également dans les **musées**
 - ✓ *"Au Canada on a des restaurants bio dans certains restaurants, et bien c'est une excellente idée" (Canada)*
 - ✓ *"Dans les restaurants parisiens on ne mange pas toujours local j'ai l'impression" (Brésil)*
 - ✓ *"Impossible de trouver du bio" (Etats-Unis)*
- ✓ **Une meilleure information sur l'origine locale des produits, la traçabilité et la valorisation des chaînes courtes**
 - ✓ *"Je suis très vigilant sur la provenance des produits, et sur le fait qu'ils viennent de la région, mais on ne trouve pas ces informations." (France)*
 - ✓ *"On ne sait pas d'où ça vient, si ça se trouve c'est congelé et ça a traversé des continents" (Japon)*

Plus en retrait encore, des engagements éthiques et sociaux

- ✓ Un **accès à la culture** facilité pour les populations les plus démunies (politiques de gratuité / réductions)
 - ✓ *"Que les chômeurs aient accès à la culture" (France)*
- ✓ Eviter le **gaspillage** des denrées
 - ✓ *"On jette trop, on produit trop, faut être plus vigilants" (Grande-Bretagne)*

En 2014, le développement durable ne constitue toujours pas une attente des visiteurs dans le cadre d'un séjour urbain, mais reste un plus d'image, d'une destination moderne, qui se projette dans l'avenir en affrontant les défis de demain. Pour les touristes interrogés, le développement durable est une notion qui évoque essentiellement la protection de l'environnement et la qualité du cadre de vie (gestion des déchets, espaces verts).

Du point de vue des répondants, Paris reste une ville engagée dans le développement durable. Le principal risque pour une destination comme Paris, serait de se retrouver derrière d'autres capitales mondiales sur ces aspects.



Les mêmes initiatives remarquées qu'en 2013

- Le Vélib, les pistes cyclables
- Le concept d'Autolib' au même titre que le Vélib' devient un symbole des efforts de la destination
- Le tri sélectif dans le métro, les parcs, en ville, est apprécié



Réduction de la pollution de l'air et de la pollution sonore

- ✓ **Limitation** de la circulation en ville : moins de véhicules, et moins de zones accessibles aux véhicules
- ✓ Plus de **véhicules électriques** (bus, taxis, Autolib...)
- ✓ Aménagement urbain en faveur des **piétons** et des **pistes cyclables** (zones réservées, arborées)



Bonne gestion des déchets / Propreté de la ville

- ✓ Plus de **poubelles de tri sélectif**
- ✓ Plus de **recyclage** (ex : papier utilisé dans les musées)
- ✓ Plus d'**initiatives locales** (associations, ONG) pour nettoyer la ville, ses bâtiments

A
T
T
E
N
T
E
S



Contrôle de l'éclairage public

- ✓ **Extinction** des **lumières** la nuit (vitrines, monuments)

Bâtiments écoresponsables

- ✓ Mise en place d'**éoliennes**, de **panneaux solaires**, de **toitures vertes**, de constructions avec des **matériaux naturels**, d'**ampoules à faible consommation**



Offre de produits bio/locaux

- ✓ Plus d'offre de **produits locaux ou bio**
- ✓ **Meilleure information** sur l'origine locale des produits

Engagements éthiques et sociaux

- ✓ Un **accès à la culture** facilité pour les populations les plus démunies (politiques de gratuité / réductions)
- ✓ Eviter le **gaspillage** des denrées

Quelques initiatives

Suède : combustion des déchets pour créer de l'énergie

Scandinavie : utilisation de biocarburants par les transports publics

Vancouver : alimentée à 90% par des énergies renouvelables

Corée du Sud : Installation d'économiseurs d'eau

Etats-Unis : campagne "Keep clean USA"

Angleterre : Eden Project

+ attendues

Evaluation des attentes relatives au développement durable

Diminuer le nombre de voitures dans Paris (pollution visuelle, sonore et de l'air)

Augmenter la fréquence et le confort des modes de transport existants (Métro, Autolib', Vélib', Autopartage)

Améliorer la gestion des déchets et la propreté de la ville (plus de poubelles, sanctions "pollueurs-payeurs")

Des constructions plus écoresponsables (photovoltaïque, toiture verte, matériaux naturels...),

Davantage de zones réservées aux piétons et aux cyclistes, des zones arborées

Davantage de poubelles de tri, différenciées, voire des composts mis à disposition

Amorcer la transition entre les documents papier et les supports digitaux (papier recyclé pour les brochures etc.)

Limiter l'illumination des enseignes la nuit

Eclairage basse consommation dans les bâtiments publics

Utilisation de produits locaux et bio dans les cafés, brasseries et restaurants

Diminuer le gaspillage : donner les restes ou les invendus

Ouvrir les Autolib' et Vélib' aux touristes

Des véhicules de taxis qui fonctionneraient à l'énergie électrique

Meilleure communication de l'offre d'hébergements qui vont dans les sens du développement durable

Développer les parkings en périphérie

Politiques d'aide sociale plus étendues

- attendues

France



Les Français se concentrent davantage sur le **plan environnemental**, pour lequel ils reconnaissent à Paris – Île-de-France une dimension avant-gardiste du fait du développement de l'AutoLib', des bus électriques. La qualité de l'air reste décriée, et les visiteurs Français attendent des mesures de désengorgement du centre ville et de développement d'espaces aménagés pour les piétons et les cyclistes.

Espagne



Les Espagnols assimilent principalement cette thématique à la **propreté**. En matière de gestion des déchets, **Paris Ile-de-France** leur apparaît comme **une destination avant-gardiste**. Ils sont d'ailleurs surpris par toutes les initiatives mises en place.

Leurs attentes principales portent sur une augmentation de l'utilisation des **véhicules électriques** (notamment pour les taxis) et du Vélib'. Ils parlent beaucoup de **recyclage** aussi, qu'ils jugent important et, en minorité, ils citent l'installation de **panneaux solaires** sur les bâtiments.

Ils évoquent, plus facilement que les autres nationalités, le volet **éco-responsabilité**, en soulevant l'importance de l'accessibilité des lieux culturels aux plus nécessiteux.

Italie



Les Italiens se montrent plus sensibles à ce thème que par le passé. Ils attendent d'une ville comme **Paris** qu'elle **donne l'exemple** dans l'application des règles sur le développement durable et qu'elle encourage les citoyens et les touristes à **préserver l'environnement**.

Les initiatives les plus remarquées et appréciées sont les solutions de mobilité **Vélib'** et **Autolib'**, les thèmes énergétiques les touchant dans une moindre mesure.

Pour les Italiens, les **efforts** devraient porter aussi vers la **minimisation de l'utilisation des ressources** par le biais du recyclage des déchets, de la nourriture, etc.

Allemagne



Une importance du développement durable relative pour une majorité des Allemands interrogés, qui n'en font **clairement pas un critère de choix** de leur destination.

Ils mettent l'accent sur **l'amélioration de l'aménagement urbain** (centre-ville sans voiture) ainsi qu'une **communication** active pour **renforcer les bonnes pratiques** des habitants et des touristes en termes de gestion des ressources.

Pour garantir cela, ils souhaitent que **l'accès aux transports en commun** soit moins cher et que la ville se focalise sur la **mise à disposition de modes de transports "doux"** (vélos, voitures électriques, etc.)

Pays-Bas



Il s'agit d'une **préoccupation** beaucoup **moins importante en vacances que dans leur propre pays**.

Les Néerlandais félicitent les efforts qui ont été effectués en matière de **tri sélectif**. Néanmoins, ils souhaiteraient voir **davantage de poubelles** (afin que la ville soit plus propre), de **pistes cyclables** et de **véhicules électriques**.

Il ont aussi une attente sous-jacente de consommation écoresponsable (produits locaux ou issus de l'agriculture biologique).

En ce qui concerne les éléments liés aux **engagements sociaux et éthiques**, ils les ont très peu évoqués.

Belgique



Les touristes Belges sont ceux qui semblent **les moins attachés** à cette thématique et ce, que ce soit dans leur pays, ou à Paris Ile-de-France. Ils ont apprécié et remarqué les initiatives telles que le **Vélib'** et pensent que **la construction de parkings de délestage** à l'entrée de la ville assurerait une **meilleure qualité de vie**. Les Belges estiment que la France devrait faire des **progrès en matière de tri sélectif** et de **gestion de l'énergie** (ex : extinction des lumières la nuit).

En revanche, ils félicitent la **mise en place des mesures de gratuité** pour les moins de 26 ans.

Suisse



Les Suisses n'accordent pas beaucoup d'importance à cette thématique. Le développement durable est un concept **principalement appréhendé sous l'angle de la mobilité**, par l'augmentation des transports en commun, et l'accessibilité aux modes de transports "propres" tels que le Vélib.

Seule une **minorité** de Suisses évoque des réalisations concrètes déjà opérées et bien visibles à Paris, tels que le **tri sélectif**.

Les **améliorations** se porteraient sur l'utilisation de **produits locaux**, une **meilleure gestion des ressources énergétiques** (panneaux solaires...) et la **réduction des déchets**.

Grande-Bretagne



D'une culture de ville plus verte (faisant la part belle à la nature) les Britanniques lient spontanément développement durable et "**préservation de l'environnement**".

Ils sont sensibles à l'intégration d'espaces verts, de plantes, au développement de zones réservées aux piétons.

Pour les Britanniques, la prise en compte du développement durable représente clairement un axe de modernisation d'une destination touristique.

Etats-Unis d'Amérique



Les Américains **ne prennent pas en compte les efforts en matière de développement durable** comme un critère de choix de la destination.

Une minorité d'Américains associent le développement durable à une politique sociale d'accueil pour tous, et dès lors ils estiment que des progrès peuvent être effectués (cf. accessibilité). Sur les aspects environnementaux, ils estiment les Parisiens en avance sur cette thématique, car fort utilisateurs des **transports en commun** et du **vélo**, de la voiture électrique.

Australie



En tant que touristes, les Australiens se montrent peu attachés à la question du développement durable.

Ils identifient quelques initiatives : véhicules électriques, important réseau de transport en commun, recyclage...

Canada



Les Canadiens lient spontanément développement durable et préservation du patrimoine culturel, de l'architecture parisienne.

Toutes les initiatives prises pour préserver les lieux sont appréciées, et ils se sentent impliqués dans la préservation en l'état des lieux historiques.

Les actions qu'ils souhaitent voir se développer : Restauration, diminution des gaz de villes, développement des énergies renouvelables...

Japon



Les Japonais lient la notion de développement durable avec l'accessibilité partout et par tous à l'ensemble de l'offre de la destination. **Ils ont une conception universelle du voyage pour les personnes âgées, les étrangers.**

Dès lors, ils remarquent positivement le recours au vélo, aux véhicules électriques, mais critiquent la propreté de la ville, les ordures au sol, les déjections canines, le manque de propreté des espaces publics et des toilettes.

Chine



Les **Chinois lient la notion de développement durable avec la préservation de l'environnement.** Ils n'attendent rien de particulier d'une destination comme Paris – Île-de-France en matière de développement durable, et toutes les initiatives prises sont considérées comme des "plus" : Vélib et Autolib en premier lieu.

Là où des progrès peuvent être attendus, c'est sur **la réduction des écarts entre les riches et les pauvres**, dans une optique sociale / sociétale

Corée du Sud



Les Sud-Coréens attendent d'une destination comme **Paris Île-de-France qu'elle soit exemplaire dans la protection de l'environnement** : réduction des déchets, recyclage, circulation alternée, campagne anti-pollution, plus de poubelles dans les lieux publics...

Sur le plan social / sociétal, les actions de sécurité pour les touristes ont été bien perçues.

Brésil



Les Brésiliens se montrent sensibles à ces engagements, et remarquent positivement toutes les initiatives prises en ce sens : Vélib', Autolib', la propreté de la Seine, le tri sélectif, la présence d'espaces verts, le recours à des lampes basse consommation, la réduction de la consommation d'eau dans les hôtels, l'offre de produits bio sont autant d'éléments remarquables. Cependant les Brésiliens estiment que Paris pourrait aller plus loin encore, avec la diversification des sources d'énergie.

Inde



Les Indiens pensent au développement durable sous l'aspect de la **préservation du patrimoine**. Paris Ile-de-France est vue comme une destination **en avance** sur ce point grâce au réseau de transports en commun existant, au nombre d'arbres plantés, à la gestion des déchets, etc. La capitale est, selon eux, une **richesse à protéger** et dont les habitants devraient être fiers. Sur place, ils apprécient pouvoir choisir des **produits locaux** et **respectueux de l'environnement**.

Russie



Le développement durable est un aspect sur lequel les Russes n'accordent pas d'attention lors de leur visite de Paris. Ils s'expriment très peu sur la question.