



QUALITÉ ATTENDUE 2015

SYNTHÈSE DES GRANDS ENSEIGNEMENTS

DÉVELOPPEMENT DURABLE

DONNÉES 2012 - 2015

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2015, le constat fait les années précédentes se confirme : 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 reste essentiellement limitée à la protection de l'environnement et la qualité du cadre de vie (gestion des déchets, espaces verts).

Du point de vue des répondants, Paris fait toutefois figure de ville engagée dans le développement durable, ce qui participe à renforcer son image moderne et ancrée dans le 21^{ème} siècle. A noter que l'accueil de la COP21 n'était pas connue des participants.



Par rapport à 2014, de nouvelles initiatives sont remarquées

- La généralisation des taxis hybrides
- La fermeture à la circulation des voies sur berge (notamment connue des Franciliens)
- Les concepts Autolib' et Vélib', le tri sélectif dans les espaces publics restent des symboles des efforts de la destination



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
- ✓ Renforcer le recours aux **véhicules électriques ou hybrides** (bus, taxis, Autolib, véhicules utilisés par les services publics...)
- ✓ 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
- ✓ Plus **d'initiatives pédagogiques** auprès des visiteurs sur la nécessité de maintenir la ville propre



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** notamment dans la **restauration**
 - ✓ **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

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

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**
 - "ça 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 écoresponsables

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'offre 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)*

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

+ 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

- **Si quelques destinations font figure de bons élèves sur le sujet du développement durable...**
 - ⊗ Japon : tri sélectif respecté, culture forte du respect de l'environnement
 - ⊗ Allemagne : recours important aux énergies renouvelables
 - ⊗ Nouvelle Zélande : utilisation de l'hydroélectricité
 - ⊗ La Scandinavie de manière générale qui semble à la pointe sur ce sujet du respect de l'environnement
- **... Paris fait partie de ces premiers de la classe**
 - ✓ *"Paris est très engagé dans le développement durable" (UK)*
 - ✓ *"Ce que fait Paris est très bien, ils sont à la pointe" (JAP)*

Île-de-France



Pour les Franciliens, le développement durable est par principe une bonne chose : lutte contre **la pollution et amélioration de la qualité de vie**. Ce qui signifie donc également développement des **transports en commun** plutôt que recours à la voiture sauf le covoiturage, ce qui est plus ou moins bien apprécié. Les aficionados de la voiture se sentent lésés par le développement des couloirs de bus, les limitations de vitesse, les questions de circulation alternée, la disparition de places de stationnement au profit des **Vélib'** et **Autolib'**.

Pour une autre partie des Franciliens, plus nombreux, le développement des transports en commun, les initiatives **Vélib'** et **Autolib'** sont très bien accueillies tout comme la gratuité du réseau RATP lors des pics de pollution.

C'est **au recyclage** et **aux déchets** que les Franciliens pensent ensuite : ils déplorent que les poubelles ne soient pas assez nombreuses. Ensuite ils souhaiteraient que Paris soit davantage prévue pour les piétons et les cyclistes grâce à **plus d'espaces adaptés** (pistes cyclable, moins de voitures, espaces verts).

Enfin, les Franciliens rattachent aussi au développement durable les notions sociales et sociétales, et se montrent volontaires sur les logiques de consommation de produits locaux pour favoriser l'emploi local, une volonté qui part du constat de pauvreté extrême dans lequel vivent certains de leur co-administrés.

France



Le développement durable à Paris est associé à **la pollution** et donc aussi à **l'utilisation des transports en commun** plutôt qu'à la voiture sauf le covoiturage. Dans cet esprit, les initiatives **Vélib'** et **Autolib'** sont très bien accueillies tout comme la gratuité du réseau RATP lors des pics de pollution.

C'est **au recyclage** et **aux déchets** que les Français pensent ensuite : ils déplorent que les poubelles ne soient pas assez nombreuses.

Ensuite ils souhaiteraient que Paris soit davantage prévue pour les piétons et les cyclistes grâce à **plus d'espaces adaptés** (pistes cyclable, moins de voitures, espaces verts).

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.)

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.

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.

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



Les Britanniques sont sensibles au développement durable qu'ils envisagent principalement sous l'aspect environnemental. Ils font notamment ressortir la nécessité de faire attention aujourd'hui pour demain.

Toutefois ils sont pragmatiques et estiment que pour une ville comme Paris, cela n'est pas simple de prendre des mesures en faveur du développement durable en dehors des transports en communs électriques ou hybrides.

Ils évoquent aussi de petites attentions qui additionnées finissent par avoir des conséquences importantes : un éclairage nocturne limité, l'utilisation généralisée des LED, l'installation de panneaux solaires.

Etats-Unis d'Amérique



Peu sensibles aujourd'hui au développement durable, certains touristes disent même ne pas savoir à quoi cette notion fait référence. Toutefois, ils ont généralement conscience que cela va prendre **de plus en plus d'importance dans les années à venir**.

Pour les Américains le développement durable est lié aux efforts menés pour **éviter la pollution et améliorer la qualité de l'air**. Cela passe donc par les transports en commun, les vélos et les pistes cyclables, la propreté des rues. Pour une minorité c'est aussi associé avec la **valorisation du patrimoine immobilier passé et à son occupation**.

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



La notion de développement durable est profondément liée au respect et à la solidarité pour les Japonais :

- Respect de l'environnement : moins de pollution, transport en commun, location de vélo, conservation d'espaces verts dans les grandes agglomérations, tri sélectif
- Respect du passé : développement moderne en harmonie avec les bâtiments des époques passées
- Respect des piétons et des personnes en générales : délimitation de zones fumeurs, ne pas jeter les cigarettes et les déchets par terre, ramasser les crottes de chien
- Actions sociales pour les SDF
- Propreté de la rue et des espaces publics

Chine



Le développement durable est **un atout** pour une destination sans être un critère de prise de décision.

La notion de développement durable est associée avant tout à la **préservation de l'environnement** mais aussi au **respect** :

- **Respect de l'environnement** : maîtrise de la pollution, protection de l'environnement, location de voitures électriques et de vélos, pistes cyclables, transports en commun, produits bio
- **Respect du passé** : développement moderne en harmonie avec les bâtiments des époques passées
- **Respect des autres** : interdiction de fumer dans les lieux publics

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, bien qu'ils ne constituent en rien un critère de choix. Néanmoins il 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 qui font de Paris une destination moderne et consciente des enjeux du futur.

Russie



Spontanément les Russes semblent être **très peu sensibles à cet aspect** lors de leur séjour. Pour beaucoup le développement durable ne concerne que le monde des grandes entreprises et ils ne voient pas à première vue le rapport avec le séjour touristique. Mais une fois bien réfléchi, ils constatent les efforts faits dans ce sens par la région : les automobile électriques, le grand nombre de vélos... La plus grande attente, en terme de développement durable, serait, selon eux, la **bonne conservation du patrimoine culturel**.

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**.