

















**QUALITÉ ATTENDUE 2013**  
**SYNTHÈSE DES GRANDS ENSEIGNEMENTS**  
**DÉVELOPPEMENT DURABLE**

A l'instar de 2012, 11 forums loisirs ont été conduits en 2013, avec une légère variation des nationalités interrogées

		2012 et 2013									Focus 2012			Focus 2013		
																
Données 2013	Nombre de participants PRESENTS	33	21	34	35	31	19	27	20	-	-	-	20	19	27	
	Nombre de participants ACTIFS (contribution forte)	17	14	26	25	14	7	15	9	-	-	-	16	13	12	
Données 2012	Nombre de participants PRESENTS	33	21	34	35	31	19	27	20	28	15	39	-	-	-	
	Nombre de participants ACTIFS (contribution forte)	17	14	26	25	14	7	15	9	16	12	28	-	-	-	

**En 2013, le dispositif a intégré 3 nouveaux pays : la Suisse, l'Inde et la Russie,**

qui ont remplacé le Brésil, le Japon et la Chine. La cible affaires n'a pas été conduite en 2013 puisque cela avait été décidé en 2012.

**Et plus de 25 000 messages postés**

## Présentation des attentes et des axes de travail



## Présentation par métiers



## Présentation par étapes du séjour



Compte tenu du fait que cette étude a été conduite également en 2012, nous indiquons parfois les tendances à la hausse et à la baisse que nous avons pu percevoir de façon qualitative, tout comme les éléments restant stables.



**Le rouge, couleur de la passion et de l'amour, incarne le romantisme**

*"Du rouge pour la passion" (USA)*

**Les Russes voient Paris dans les tons pastels, symbole de noblesse**

*"Beige, discret et noble" (RUS)*

**Le vert pour l'Allemagne, la Suisse et l'Inde**

*"Les espaces verts" (SUISSE) ;*

*"Le vert des nombreux parcs" (INDE)*

**Les Français et les Belges sont, en revanche, plus pragmatiques**

*"Le gris" (FR) ; "La pollution" (FR)*

## Si Paris Ile-de-France était...

**Des sensations douces, chaudes, des matières nobles, incarnant le luxe**

*"La mode, les chaussures" (IT)*

*"La sensation du satin et de la soie" (US)*

*"Les produits de luxe" (BEL)*

*"Le satin, car c'est lisse, brillant et luxueux" (INDE)*

**Le parfum est l'emblème olfactif de Paris**

*"L'odeur des fleurs" (BR)*

*"Chanel, Dior, Givenchy : Paris est pour moi la ville des parfums" (ALL)*

*"Le parfum des roses, de l'amour" (USA)*

*"Les parfums de luxe" (INDE)*

**Des évocations moins enjolivées pour les Français et Belges**

(un constat valable aussi pour 2013)

*"Les odeurs, la saleté du métro" (FR)*

*"La pollution" (BEL)*

**Des chansons classiques françaises, du violon et de l'accordéon, mais également l'hymne national**

*"Les accordéonistes" (US)*

*"La vie en rose" (UK)*

*"Une musique de violon romantique" (INDE)*

*"La Marseillaise" (IT)*

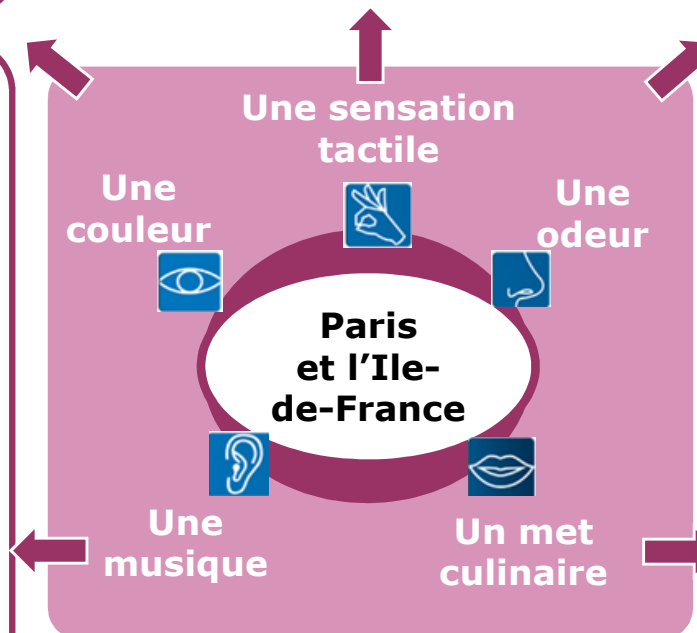
**Du jazz pour les Allemands et les Suisses**

*"Le jazz qui sort des caves à jazz" (SUISSE)*

**Les Russes font de nombreuses références aux comédies musicales**

*"Musique de Notre Dame de Paris" (RUS)*

*"Le spectacle du «Roi Soleil»" (RUS)*



**Des saveurs plus salées que sucrées en 2013...**

*"Des escargots" (USA)*

*"Le vin, le fromage" (ALL)*

*"La gastronomie française" (INDE)*

*"Des huîtres" (RUS)*

*"La baguette et le Brie de Meaux" (SUISSE)*

*"Les frites" (INDE)*

**... mais toujours les traditionnelles viennoiseries**

*"Les crêpes" (ITA)*

*"Les fameux croissants" (USA)*



## Une perception globale très positive

- Une image **toujours très largement positive**, mais **spontanément moins idéalisée qu'en 2012** (sauf pour les Espagnols, toujours aussi conquis). Un phénomène de cristallisation occulte les travers habituels d'une métropole. Paris est synonyme de "**voyage plaisir**" avant tout.
- **Une vision romantique intemporelle qui domine** tous les autres traits de perception, laissant place à **la richesse culturelle, l'architecture, le raffinement, la gastronomie, le dynamisme de la ville...**
- En 2013, ces constats sont cependant légèrement moins marqués pour les Français, les Belges, les Néerlandais et les Italiens, qui se montrent plus "rationnels" et prosaïques dans leur jugement.



## La promesse tenue d'une expérience unique de voyage

- Malgré ceci, le séjour a le plus souvent laissé **un souvenir très marquant, le sentiment d'un rêve devenu accessible**.
- Les visiteurs mettent en avant **le riche patrimoine historique** et **l'offre d'activités très diversifiée**, permettant la composition d'un **programme répondant à toutes les envies et adapté à toutes les cibles**.
- **Le niveau de satisfaction très élevé** induit une **forte probabilité d'un nouveau séjour dans la région / capitale** et suscite des **recommandations à l'entourage**.



## Une destination presque "habituelle" pour certaines nationalités

- Les visiteurs **d'Europe du Nord** et, plus particulièrement, les touristes des **pays limitrophes**, n'hésitent pas à visiter la destination à plusieurs reprises.
- Plus habitués des séjours dans cette destination, ils sont davantage **en quête de nouveautés**.
- Ils **aiment Paris** et apprécient y séjourner, d'autant plus qu'ils sont moins exposés aux **contraintes logistiques et organisationnelles** que les autres nationalités plus lointaines.



## Le 100% satisfaction n'est pas atteint

- La perception de la destination est globalement très positive. Néanmoins, comme évoqué en 2012, il existe encore plusieurs leviers de satisfaction : **l'accueil réservé par les habitants, la maîtrise des langues, le sentiment de sécurité**, le rythme des visites (**attente, fluidité**), ainsi que les **désagrèments habituels d'une grande métropole** (pollution, stress, nuisances sonores).
- **La cherté** de la destination, vient, pour un certain nombre de touristes, nuancer aussi l'impression globale très positive vis-à-vis de l'Île-de-France et, plus précisément, de Paris.
- Enfin, de façon plus marquée encore qu'en 2012, les touristes ont de fortes attentes non comblées en termes d'**utilisation de nouvelles technologies dans le cadre de leurs séjours**.

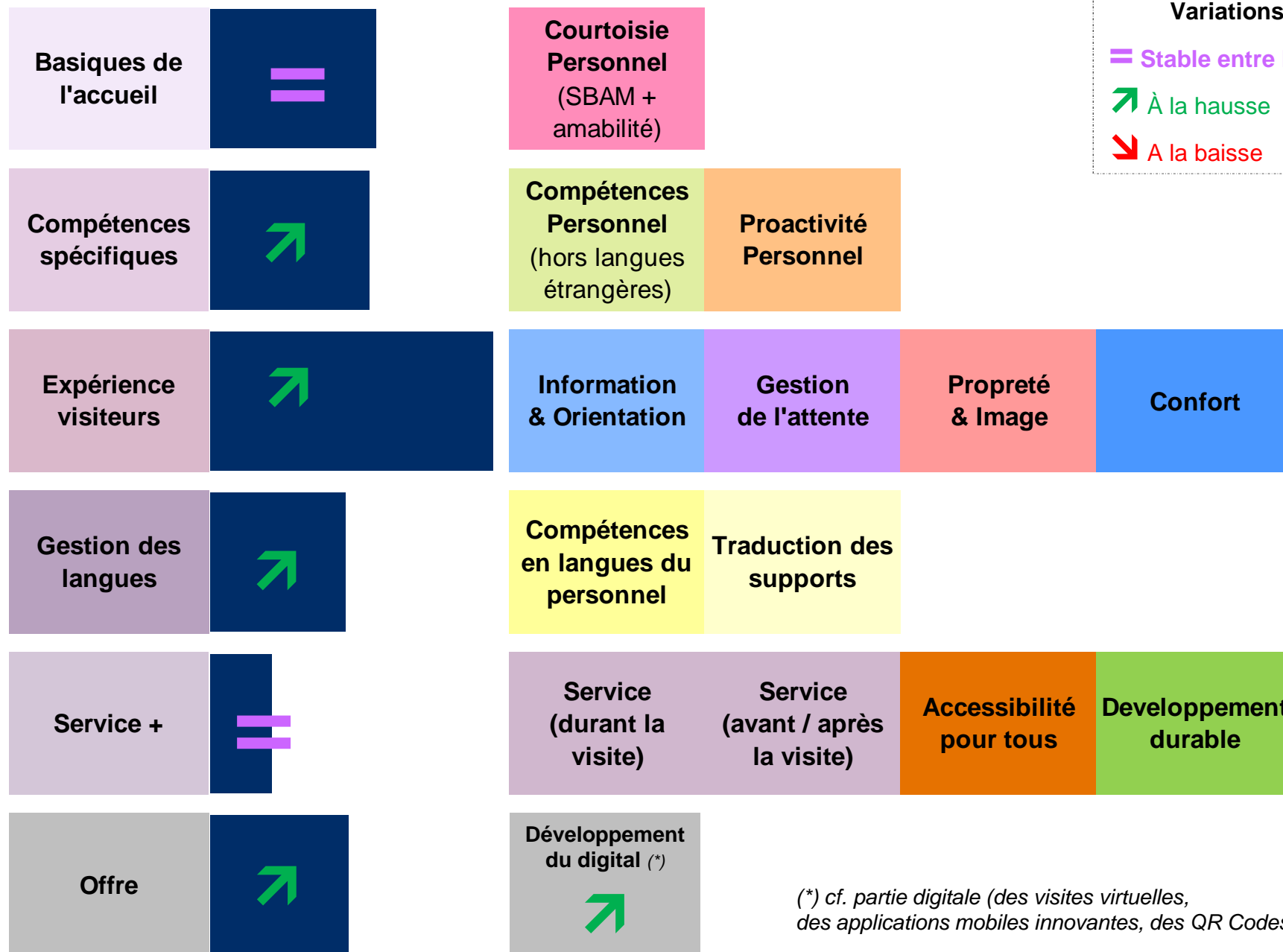
# LES COMPOSANTES DE L'ACCUEIL

## Variations 2012 - 2013

**=** Stable entre les deux vagues

**↗** À la hausse

**↘** A la baisse



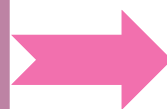
(\*) cf. partie digitale (des visites virtuelles, des applications mobiles innovantes, des QR Codes, etc.)

## Le développement durable

Une thématique qui ne constitue pas une attente des visiteurs dans le cadre d'un séjour urbain de courte durée, mais qui représente un plus remarqué d'image quand des initiatives sont prises.

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.

Paris Ile-de-France est qualifiée d'avant-gardiste dans le domaine et, d'après les touristes, elle se doit de montrer l'exemple au vu de son positionnement et de l'image qu'elle renvoie, de grande capitale mondiale.



Plus d'initiatives remarquées positivement qu'en 2012

- Le Vélib est l'emblème des efforts de la destination
- Le concept d'Autolib' séduit les visiteurs
- Le tri sélectif est apprécié



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

- ✓ **Limitation** de la circulation en ville
- ✓ 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)
- ✓ Une **politique de sanction** basée sur le système du "pollueur-payeur"



## Contrôle de l'éclairage public

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

## Bâtiments écoresponsables

- ✓ Mise en place 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**

## 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



## Une thématique qui, spontanément, inspire assez peu l'ensemble des touristes interrogés et qui est associée presque exclusivement au respect de l'environnement

- Alors que, dans leur discours, les touristes **reconnaissent l'importance du développement durable** de manière générale...
  - ✓ *"Nous devons tous essayer de maintenir et d'améliorer le patrimoine pour les générations futures. C'est une question essentielle." (Espagne)*
  - ✓ *"C'est important, c'est nécessaire pour le futur." (Belgique)*
  
- ... dans la pratique, ils sont encore **peu nombreux à en faire un axe prioritaire dans leur vie.**
  - La plupart n'en font pas un vrai engagement personnel.
    - ✓ *"Même si probablement je devrais, je ne fais pas très attention à tout ça." (Espagne)*
  
- Par ailleurs, les **contours** de cette thématique restent encore **assez flous** pour la plupart des touristes.
  - Ils se **focalisent** très majoritairement uniquement sur la **préservation de l'environnement...**
  - ... les deux autres volets (social et économique) n'étant cités spontanément que par une minorité des touristes interrogés.

## Dans le contexte d'un court séjour urbain à dominante culturelle, le développement durable ne représente donc pas une forte attente spontanée

- En effet, **le respect du développement durable** n'est pas un critère ni une attente prioritaire pour un séjour urbain de courte durée.
  - Pour les visiteurs, **il ne s'agit pas d'un élément important dans le choix de Paris Ile-de-France comme destination touristique.**
    - ✓ *"Pour être franc, le concept du développement durable n'est pas quelque chose qui va influencer directement ma décision de visiter une ville." (R-U)*
    - ✓ *"C'est important et c'est quelque chose à prendre en compte, mais ça ne va pas avoir une grande influence dans ma décision de visiter un lieu." (R-U)*
    - ✓ *"Ça dépend des destinations. A Paris, c'est moins important." (Allemagne)*
    - ✓ *"Je ne suis pas certain que Paris soit LA ville où l'on attend du développement durable." (Suisse)*
  - Et une fois sur place, cette thématique reste **très éloignée du concept de vacances recherché** (en particulier pour les Français), même pour ceux pour qui le développement durable est une préoccupation quotidienne : **Les touristes veulent, avant tout, profiter de leurs vacances... et tenir compte des aspects liés au développement durable ne fait pas partie de leur "programme".**
    - ✓ *"On en est sensible dans notre quotidien, mais pour les weekends dans d'autres villes, un peu moins, car ce qui intéresse à ce moment-là c'est de déstresser et de profiter un maximum." (France)*
    - ✓ *"Ce n'est pas facile à appliquer dans ce type de séjour." (France)*
    - ✓ *"La préservation de la nature est importante, mais je ne regarde pas cela quand je pars en vacances." (Allemagne)*
    - ✓ *"Pendant les vacances, je ne fais pas attention à cela, et je pense d'ailleurs que c'est plus compliqué." (Suisse)*
- Seule **une minorité** déclare en tenir vraiment compte dans le cadre de leurs séjours.
  - ✓ *"Je ne choisis pas mes destinations en fonction de ce critère, mais des économies solidaires peuvent me laisser une impression positive, seulement si c'est palpable ou que cela semble sincère." (Allemagne)*
  - ✓ *"C'est essentiel, je ne voyage pas dans des endroits qui ne remplissent pas un minimum de critères liés au développement durable." (Espagne)*

## Toutefois, en tant que grande capitale, Paris se doit de montrer l'exemple en termes de développement durable...

- Le développement durable représente, pour les visiteurs, un **plus remarqué d'image** quand des initiatives sont prises.
- Par ailleurs, les visiteurs pensent que la destination Paris / Ile-de-France doit être **le fer de lance du pays** dans ce domaine...



- ✓ *"On s'attend à avoir ce genre de dispositif dans une grande ville. De plus, c'est important pour le respect de l'environnement." (Belgique)*
- ✓ *"Paris devrait être un exemple pour le reste du pays. La capitale devrait être en avance pour répondre à tous les objectifs dans ce domaine, tout en préservant son héritage." (R-U)*
- ... et également une **référence pour l'étranger**, afin de conserver dignement son statut de capitale la plus visitée du monde, surtout pour les Britanniques.
  - ✓ *"Paris est une grande destination touristique et la ville doit suivre son temps et être un leader mondial. La capitale accueille tellement de visiteurs que je pense que des engagements en faveur du développement durable devraient être mis en œuvre afin de maintenir la ville comme "numéro un" des destinations dans le monde." (R-U)*
  - ✓ *"Quand on pense au développement durable en France, la première ville qui devrait venir à l'esprit est Paris, en tant que capitale. La ville doit être au premier plan, en essayant de tenir ses responsabilités." (R-U)*

## ... un rôle que la ville saurait assurer sur le plan environnemental

- Paris est perçu comme une **ville à l'avant-garde dans ce domaine**, notamment par les Espagnols, qui sont particulièrement marqués par la propreté et l'organisation urbaine.
  - ✓ *"Paris est un exemple à suivre en ce qui concerne le développement durable." (Espagne)*
  - ✓ *"Paris fait des efforts, c'est normal, c'est la ville la plus touristique du monde avec New York." (Espagne)*
  - ✓ *"J'ai été frappée par la propreté des rues, le peu de bruit par rapport aux autres grandes villes, les poubelles modernes et appropriées, le mobilier urbain est très intégré dans sa ville. Les plantes et les jardins sont bien entretenus. On voit qu'il y a beaucoup de respect envers la nature et que l'on prend soin de tout." (Espagne)*

## La concrétisation des efforts ayant un impact positif sur l'environnement est constatée par l'ensemble des visiteurs

### ■ Au-delà de l'accès à un large réseau de transports en commun...

- ✓ *"Même si notre réseau ferré est considéré comme l'un des meilleurs au monde, on pourrait s'inspirer du réseau de Paris. Tout était accessible et nous n'avons presque pas eu besoin de sortir un plan. On a toujours réussi à avoir une correspondance, sans grande attente."* (Suisse)
- ✓ *"Il y a tellement de personnes qui utilisent les transports en commun et les vélos ! Je pense que c'est un excellent moyen de 'vivre la ville'."* (USA)



### ■ ... trois initiatives majeures sont remarquées :

#### — Le **Vélib'** est l'emblème de la politique environnementale mise en place à Paris / Ile-de-France.

- ✓ *"La mise à disposition de vélos dans la ville."* (Belgique)
- ✓ *"Le système des Vélib' est l'exemple type d'une action en faveur du développement durable."* (France)
- ✓ *"La location de vélos est incroyable. Il manque quelques pistes cyclables pour que cela soit parfait."* (Espagne)

#### — **L'Autolib'** séduit les visiteurs, en particulier les Français.

- ✓ *"Vélib' et Autolib', je trouve que ce sont des excellentes idées et je pense qu'à l'avenir, dans toutes les grandes villes du monde, il ne devrait il y avoir que ces moyens de locomotion pour se balader car ce n'est pas très cher et ça préserve l'environnement. Imaginez Paris avec uniquement des Vélib' et des Autolib', cela serait génial !"* (R-U)
- ✓ *"L'auto-partage fait du développement durable une réalité."* (France)



#### — Les **poubelles de tri sélectif** dans la ville font l'objet de plusieurs commentaires.

- ✓ *"Il y a des poubelles de tri sélectif partout dans la ville, on dirait Seattle."* (USA)
- ✓ *"Dans les gares, les poubelles sont divisées en deux : d'un côté, les déchets et, de l'autre côté, ce qui peut être recyclé."* (France)

Les engagements éthiques et sociaux mis en place par Paris / Ile-de-France sont, en revanche, plutôt méconnus... mais les visiteurs n'en réclament pas spontanément

## Composantes des attentes liées au développement durable

### PRINCIPALES ATTENTES DES TOURISTES

### AXES DE TRAVAIL

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

RESPECT DE  
L'ENVIRONNEMENT

**2** Gestion des déchets

PROPRETE

**3** Contrôle de l'éclairage public et de l'eau /  
Bâtiments publics écoresponsables

MAITRISE ENERGETIQUE

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

QUALITE DE VIE

**5** Accessibilité aux produits bio et locaux /  
Politiques d'aide sociale

ALIMENTATION /  
ENGAGEMENTS  
ETHIQUES ET SOCIAUX

# 1 RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT : Réduction de la pollution de l'air et sonore

- Afin de **lutter contre la pollution de l'air** mais aussi contre la **pollution sonore** et **visuelle**, les touristes imaginent une ville dans laquelle la **circulation des voitures** serait **limitée**, à l'image des politiques que d'autres villes européennes ont déjà mises en place.
  - ✓ "Un bon exemple serait de réduire le trafic dans les zones urbaines, car cela va réduire les niveaux d'émissions de gaz à effet de serre." (Espagne)
  - ✓ "Paris doit garantir une bonne qualité de vie en encourageant l'utilisation des transports en commun." (USA)
- Une mesure qui n'est envisagée que sous condition de mettre à disposition un **maillage du réseau de transports en commun suffisamment dense et performant...**
  - ... ce qui passe par une amélioration de la **fréquence** et du **confort** des **modes de transport en commun** existants, la mise à disposition de **davantage de pistes cyclables**, le développement du réseau de **Vélib'** et **Autolib'**, la création de **parkings en périphérie** (couplés avec des navettes faisant la liaison avec le centre), etc.
    - ✓ "Un réseau de transports en commun propre et bien étudié pour lutter contre la pollution et garder l'air pur." (USA)
    - ✓ "Diminuer au maximum la circulation, notamment par la mise à disposition de vélos." (Belgique)
    - ✓ "Mettre plus de bornes pour louer des vélos, des voitures électriques." (Belgique)
- Favoriser **l'implémentation de véhicules écologiques** et **réduire la vitesse en ville** font partie aussi des attentes évoquées par les touristes.
  - ✓ "Il faudrait que les véhicules publics soient électriques." (R-U)
  - ✓ "Prévoir des véhicules électriques pour les pouvoirs publics de Paris." (Belgique)
- Des engagements sur lesquels les **organismes publics** sont particulièrement attendus, aussi bien pour donner l'exemple que pour faciliter ses choix.

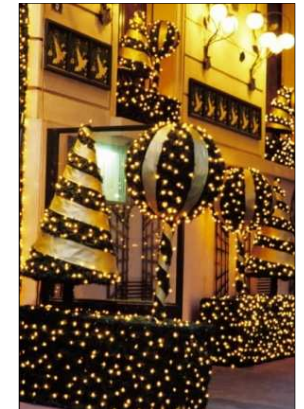


## 2 PROPRETE : Gestion des déchets

- Même si la majorité des visiteurs **reconnaissent l'installation étendue des poubelles**, ils sont également nombreux à **souhaiter voir la ville s'engager davantage dans la propreté**, un constat principalement effectué par les pays d'Europe du Nord.
  - ✓ *"Le gros point faible de Paris : les déchets." (France)*
  - ✓ *"Il y a de grands progrès à faire dans le tri sélectif. La France a beaucoup de retard dans ce domaine." (Belgique)*
- **Davantage de poubelles de tri, différenciées**, voire des **composts**, mis à disposition.
  - ✓ *"Davantage de bacs de recyclage : papier, plastique, verre et ordures. Il faudrait aussi des zones de compostage pour gérer les déchets organiques." (USA)*
  - ✓ *"Mettre des poubelles à des endroits stratégiques, par exemple, près des files d'attente, où les gens profitent toujours de l'attente pour manger un bout. Il faudrait aussi mettre des poubelles pour chaque type de déchets pour faire le tri, il y en a déjà mais pas partout." (Belgique)*
- Installation de **panneaux préventifs**, voire l'établissement de **sanctions** pour pénaliser les "pollueurs".
  - ✓ *"Il faudrait mettre des panneaux pour dire aux gens de ne pas salir." (USA)*
  - ✓ *"Sur le principe du pollueur payeur, verbaliser les citoyens qui jettent leurs déchets par terre." (France)*
  - ✓ *"Des sanctions à ceux qui salissent le métro, c'est tellement sale !" (R-U)*

### 3 MAITRISE ENERGETIQUE : Contrôle de l'éclairage public et de l'eau / Bâtiments publics écoresponsables

- Une **réduction de l'éclairage public la nuit par l'extinction des vitrines**, voire des **monuments**, est plébiscitée par les visiteurs, en particulier les Français...
  - ✓ *"Eteindre les vitrines et les enseignes après une certaine heure." (France)*
  - ✓ *"Utiliser un éclairage public, qui s'allume et s'éteint seul en fonction de la présence humaine et automobile. Un test est effectué en ce moment dans une ville de Belgique." (France)*
  - ✓ *"Dans les hôtels, arrêter de laisser la lumière allumée pour rien dans les parties communes toute la nuit." (Suisse)*
- ... tout comme **l'utilisation d'ampoules à faible consommation**.
  - ✓ *"Il faudrait généraliser l'utilisation d'ampoules à faible consommation, des LED." (Allemagne)*
- La maîtrise énergétique liée à **l'eau et au chauffage** est, en revanche, un peu moins citée.
  - ✓ *"Il y a certaines chaînes hôtelières qui s'engagent sur la réduction de l'eau et de l'énergie." (Allemagne)*
  - ✓ *"L'eau de pluie peut être exploitée pour l'irrigation des parcs publics, les systèmes d'assainissement." (Espagne)*
  - ✓ *"Des systèmes de chauffage modernes." (Allemagne)*
- Les visiteurs privilégieraient aussi les **constructions les plus écoresponsables** (photovoltaïque, toiture verte, matériaux naturels...), en particulier pour les **bâtiments publics**.
  - ✓ *"Construire de nouveaux bâtiments avec des panneaux solaires ou des toitures vertes, utiliser des matériaux écologiques." (Belgique)*
  - ✓ *"Prévoir, sur tous les bâtiments publics des panneaux photovoltaïques." (Belgique)*
- Mais des constructions écoresponsables qui ne doivent **pas dénaturer le paysage urbain parisien** : la clientèle anglo-saxonne s'exprime largement sur une conservation du "charme" architectural.
  - ✓ *"Il est très important de préserver le patrimoine et le charme de Paris, tout en permettant la modernisation." (R-U)*
  - ✓ *"Les rues pavées de Paris doivent conserver leur charme d'antan tout en se modernisant suffisamment pour répondre aux nouveaux besoins." (R-U)*





## 4 QUALITE DE VIE : Aménagement urbain favorisant la qualité de vie

- Une bonne politique en termes de développement durable doit passer aussi, d'après les touristes, par la mise à disposition **davantage de zones arborées...**
  - ✓ *"Planter davantage d'arbres pour que l'air soit amélioré." (USA)*
  - ✓ *"A Berlin, dans le Jardin des Princesses, ils ont transformé des parcelles en friche en belles parcelles cultivables. Tout le monde peut jardiner. En tant que touriste, on peut se reposer tranquillement au café du jardin." (Allemagne)*
  
- ... et de **zones réservées aux piétons et aux cyclistes.**
  - ✓ *"Autoriser l'accès de certaines zones uniquement aux cycles." (France)*
  - ✓ *"Limiter le flux de voitures et prévoir un centre-ville avec plus d'accès aux piétons." (Belgique)*
  - ✓ *"On pourrait transformer un peu plus de routes en zones piétonnes. Cela augmenterait l'attractivité." (Suisse)*



## 5 ALIMENTATION / ENGAGEMENTS ETHIQUES ET SOCIAUX : Accessibilité aux produits bio et locaux / Politiques d'aide sociale

- Sur les plans de l'alimentation et les engagements éthiques et sociaux, les visiteurs expriment **moins d'attentes de façon spontanée**.
  - Dans le cadre d'un séjour touristique en ville, les visiteurs semblent être **moins attentifs et exigeants que dans leur pays d'origine sur ces thématiques**.

### En termes d'alimentation...

- Avoir à disposition des **produits issus de l'agriculture biologique** est un "plus" qui est apprécié par ceux qui ont déjà l'habitude d'en consommer chez eux, mais encore faut-il que les prix restent raisonnables.
  - Les Français et les Belges, semblent toutefois avoir une conscience plus éveillée sur ce sujet.
    - ✓ *"Proposer un maximum de produits locaux et bios." (Belgique)*
    - ✓ *"J'adorerais consommer uniquement bio mais malheureusement les prix sont souvent trop chers à Paris." (Belgique)*
    - ✓ *"Je fais juste attention quand j'achète des produits : je regarde si ce sont des produits bio, si c'est fabriqué en France ou dans la région que je visite." (France)*
- L'achat de produits locaux relève plus de la volonté de **goûter de nouveaux mets**, que d'un vrai engagement vis-à-vis des populations locales.
- Certains visiteurs évoquent aussi la **nécessité d'éviter toute sorte de gaspillage**, notamment dans les restaurants.



### **5** ALIMENTATION / ENGAGEMENTS ETHIQUES ET SOCIAUX : Accessibilité aux produits bio et locaux / Politiques d'aide sociale (suite)

#### En termes d'engagements éthiques et sociaux...

- Dans le contexte de crise actuelle, toute mesure visant à **aider les plus démunis** est la bienvenue, notamment pour les Espagnols, très touchés par celle-ci.
  - ✓ *"Offrir de l'aide aux personnes qui sont touchées par la crise actuelle, promouvoir les campagnes pour collecter de la nourriture et des vêtements, augmenter le nombre de refuges pour que personne ne dorme dehors."* (Espagne)
- Dans ce sens, **l'abaissement des tarifs d'entrée** aux sites touristiques est perçue comme une bonne initiative, même si la mise en place d'une telle mesure est jugée difficile.
  - ✓ *"Donner des réductions pour accéder aux sites touristiques pour les gens qui n'ont pas beaucoup de revenus."* (R-U)
  - ✓ *"Des prix beaucoup plus bas pour les personnes à faibles revenus. C'est difficile à faire, mais ce serait bien."* (R-U)
- De même que la **gratuité des musées et monuments publics** pour les moins de 26 ans, ressortissants de l'U.E.
  - ✓ *"Pour la gratuité des lieux, ce n'est pas évident car il faut quand même payer toutes les personnes qui travaillent derrière, mais pourquoi pas une baisse de prix. La gratuité existe déjà pour les moins de 26 ans, c'est déjà une bonne action."* (Belgique)
- **Le respect des différences et le rôle de responsabilité sociale à jouer par les entreprises** sont également des attentes évoquées tout particulièrement par les Espagnols.
  - ✓ *"Je pense qu'un bon exemple de développement social durable c'est le fait que Paris soit adapté aux personnes handicapées."* (Espagne)
  - ✓ *"Bien sûr, nous ne pouvons pas négliger des questions telles que la responsabilité sociale des entreprises. Je ne doute pas qu'un travailleur qui soit en phase avec son employeur soit beaucoup plus heureux et que cela affecte ses relations avec les autres. Si l'on est joyeux, on traite les autres avec joie et avec le sourire. Il n'y a nul doute que le tourisme est essentiellement impacté par cela."* (Espagne)

# Benchmark des best practices sur le développement durable

## A L'ETRANGER

- Des **complexes** pour **sensibiliser** à l'environnement (Eden Project, GB)
  - ✓ *"L'Eden Project. C'est un endroit fascinant à visiter. La forêt est incroyable." (Espagne)*
- La **non-illumination des enseignes** la nuit (Belgique)
  - ✓ *"Interdire l'illumination des enseignes la nuit. Utiliser un éclairage public, qui s'allume et s'éteint seul en fonction de la présence humaine et automobile. Un test est effectué en ce moment dans une ville de Belgique." (France)*
- La **régulation** de la circulation en voiture et la **promotion** de l'utilisation du vélo (Londres, Valence, Pays-Bas, Belgique)
  - ✓ *"Pour limiter la circulation dans le centre, instaurer un péage comme à Londres." (France)*
  - ✓ *"Dans notre ville, Valence, on a récemment introduit deux mesures concernant le trafic que je trouve très utiles : la mise en œuvre de pistes pour les deux roues, avec une vitesse limitée à 30 km / heure, et la mise en place de "zones 30 km/h" dans la vieille ville et la fermeture de cette zone au trafic." (Espagne)*
  - ✓ *"Encourager l'utilisation du vélo comme en Hollande ou en Belgique." (Espagne)*
- La **gestion des déchets** (Hong Kong, Singapour)
  - ✓ *"Fournir des points de collecte de déchets comme à Hong Kong ou à Singapour." (France)*

## EN FRANCE

- **Lille** : une ville citée comme **exemple** à suivre en termes de développement durable
  - ✓ *"A Lille, il y a la location de vélos et de l'auto-partage, des bus qui roulent aux gaz, des ampoules basse consommation et les monuments sont moins éclairés la nuit ." (France)*
- Mais également d'autres initiatives dans d'autres villes du pays
  - Des **composteurs**
    - ✓ *"Dans ma ville, la mairie met gratuitement à disposition des personnes qui le désirent des composteurs."*
  - De l'**éclairage basse consommation**
    - ✓ *"Chez moi, ils ont installé des éclairages basse consommation dans la ville." (France)*
  - Des **bus écologiques**
    - ✓ *"A Rennes les bus sont écolos." (France)*

# Attentes liées au développement durable en fonction des métiers

## CAFES / BARS / RESTAURANTS

- Proposer davantage de **produits bio et locaux** dans la restauration. ★ ★
  - ✓ "Qu'ils essaient de nous fournir plus de produits de qualité, bio et de provenance française." (Belgique)
  - ✓ "Des primeurs et des aliments bio et locaux, des produits écoresponsables." (R-U)
  - ✓ "On peut tout de même remarquer quelques aspects de l'éco-tourisme. Par exemple, lors de ma visite à Lafayette Gourmet, pour goûter j'ai choisi des produits locaux : certains fromages, charcuteries et différentes sortes de baguette." (Russie)
- Diminuer le gaspillage, donner les restes ou les invendus.
  - ✓ "Qu'ils ne gâchent pas la nourriture invendue et que l'on trouve un système pour que les restaurateurs puissent donner leurs restes aux sans abris, qui sont très nombreux à Paris." (Belgique)
  - ✓ "Certains restaurants commencent à faire payer les gens qui laissent des restes dans leurs assiettes. C'est un encouragement à la limitation du gaspillage." (France)

## MUSEES / MONUMENTS

## POINTS D'ACCUEIL TOURISTIQUE

- Amorcer la transition entre les documents papier et les **supports digitaux...** ★ ★
  - ✓ "Je m'attends à ce qu'une grande partie de l'information qu'offrent les musées et monuments soit sous forme numérique plutôt que papier, pour sauver des arbres." (USA)
  - ✓ "Au lieu de formats papier, avoir des bornes d'information avec des tablettes tactiles." (Belgique)
- ... ou, à défaut, utiliser des **supports en papier recyclé.**
  - ✓ "Des brochures sur papier recyclé." (France)
  - ✓ "Les musées et les points d'information pourraient mettre en place des poubelles pour récupérer leurs papiers et faire des brochures sur papier recyclé. Cela doit être une prise de conscience collective." (France)
- Promouvoir la **maîtrise énergétique.**
  - ✓ "Les musées et monuments devraient adopter un éclairage économique." (Belgique)
  - ✓ "Les monuments et musées pourraient utiliser au maximum l'énergie solaire pour économiser le chauffage." (Belgique)

## EXCURSIONS

- Proposer une offre d'excursions en **transports propres**. ★ ★
  - ✓ "Des excursions en empruntant les pistes cyclables et de randonnée." (USA)
  - ✓ "Tous les véhicules des excursions fonctionneraient avec de l'énergie électrique." (Belgique)
- **Promouvoir davantage les lieux** qui sont à la pointe sur le plan du **respect du développement durable**.
  - ✓ "Essayer de proposer des itinéraires liés au développement durable, par exemple, un séjour à la campagne avec une nuitée sur place et avoir la possibilité de faire connaissance avec les locaux. Cela pourrait être un séjour d'une journée, avec la nourriture et les boissons provenant évidemment de la région, ou, par exemple, un jour dans un parc botanique ou un zoo." (Russie)

## HEBERGEMENT

- **Améliorer la communication** de l'offre d'hébergements qui va dans les sens du développement durable pour susciter l'intérêt des visiteurs, avec des **avantages financiers** pour "récompenser" les touristes soucieux de l'environnement. ★
  - ✓ "Développer une méthode qui existe dans certains hôtels : une réduction est accordée aux personnes qui ne demandent pas le remplacement des serviettes tous les jours, qui ne chauffent pas leur chambre la nuit, etc." (Belgique)

## TAXIS

- Déployer la mise à disposition de véhicules de taxis qui fonctionnent à **l'énergie électrique**. ★
  - ✓ "Passer à l'électrique si possible." (Belgique)
  - ✓ "Tous les taxis devraient devenir électriques." (R-U)

# Synthèse des attentes

+ 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

Limiter l'illumination des enseignes la nuit

Eclairage basse consommation dans les bâtiments publics

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

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

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

Diminuer le gaspillage : donner les restes ou les invendus

Proposer une offre d'excursions en transports propres

Développer les parkings en périphérie

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

Des véhicules de taxis qui fonctionneraient à l'énergie électrique

Politiques d'aide sociale plus étendues

- attendues



## Développement durable

Lorsque le terme développement durable est évoqué, les Britanniques répondent spontanément par le volet "**préservation de l'environnement**".

Même si des initiatives dans ce sens sont encouragées, ils ne souhaitent pas, pour autant, que Paris perde son charme naturel : par exemple, l'ajout de panneaux solaires serait perçu par certains comme un acte qui défigurerait les bâtiments historiques.

Ils n'expriment **aucune attente spécifique** sur les autres points mise à part la création de davantage de zones pour les piétons (induisant une limitation des véhicules circulant en ville).



## Développement durable

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.



## Développement durable

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.



## Développement durable

Les Français se concentrent davantage sur le **plan environnemental**. La principale mesure attendue est le **désengorgement du centre ville** et la **limitation de vitesse** afin de **réduire la pollution sonore et de l'air**.

Les Français estiment que Paris devrait prendre **exemple** sur **d'autres villes françaises** telles que Rennes (bus "écolos") ou Lille (généralisation des ampoules basse consommation, extinction des monuments la nuit).

Le **volet social** est peu cité spontanément et les visiteurs ont un **regard plus critique** sur la possibilité de mettre en place des mesures concrètes.





## Développement durable

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.)



## Développement durable

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.



## Développement durable

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

Tout comme les Britanniques, ils associent développement durable à la **protection du patrimoine architectural** et leur **conscience** en la matière est **peu éveillée**, comparée aux autres nationalités.

Ils estiment les Parisiens en avance sur cette thématique, car fort utilisateurs des **transports en commun** et du **vélo**.



## Développement durable

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.



## Développement durable

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**.



## Développement durable

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**.



## Développement durable

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.