



FREDERIC LEFEBVRE,
SECRÉTAIRE D'ÉTAT CHARGÉ DU COMMERCE, DE L'ARTISANAT, DES PETITES ET MOYENNES
ENTREPRISES, DU TOURISME, DES SERVICES, DES PROFESSIONS LIBÉRALES ET DE LA CONSOMMATION

Communiqué de presse

Communiqué de presse

www.economie.gouv.fr

Paris, le 31 août 2011

N° 110

Frédéric LEFEBVRE se félicite du bilan positif de la saison touristique, avec une hausse de la fréquentation des hébergements de plus de 3%

Frédéric LEFEBVRE, secrétaire d'Etat chargé du Tourisme et de la Consommation, a présenté aujourd'hui un bilan satisfaisant de la saison touristique estivale 2011, avec un record de fréquentation dans les hôtels et campings. Le dynamisme des clientèles des pays émergents se poursuit. Ce bilan varie en fonction des territoires : l'arc méditerranéen, les villes ainsi que les hébergements et destinations qui ont privilégié qualité et diversité sont les gagnants de l'été.

Frédéric LEFEBVRE a également dressé le bilan de l'opération interministérielle « vacances 2011 », campagne de contrôles permettant de prévenir les pratiques déloyales, abus et infractions à l'égard des estivants. Cette campagne a été marquée par une vigilance accrue concernant les offres sur internet, suite aux infractions relevées en matière de faux avis de consommateurs, et par une fermeté particulière dans les contrôles d'hygiène des établissements de restauration.

I. Malgré des conditions climatiques défavorables, la saison touristique estivale est meilleure que l'été dernier.

Selon les estimations établies par la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (DGCIS)¹, l'activité touristique en France est en hausse en 2011 : le volume de nuitées est en progression de 3,1 % par rapport à l'été 2010 (juillet-août), grâce aux hausses conjuguées de la fréquentation des Français (+3,1%) et des clientèles étrangères (+2,9%). Le mois d'août a été meilleur que juillet, avec une croissance des nuitées de +3,6 % contre +2,4 %.

Les Français ont réalisé plus de voyages en France qu'au cours de l'été 2010 (taux de départ en hausse de 1,3 point en juillet) et ont accru la durée de leurs séjours (+3,8% en juillet).²

a) La fréquentation étrangère repart à la hausse, tirée par la croissance à deux chiffres de la clientèle émergente.

S'agissant des clientèles lointaines, la fréquentation des *BRIC* (Brésil, Russie, Inde et Chine) est restée particulièrement dynamique : + 15 % dans l'hôtellerie en juillet. L'été a été marqué par un plus faible dynamisme de la clientèle des Etats-Unis. La clientèle japonaise est en retrait du fait des événements qui ont frappé le pays en début d'année.

Du côté des clientèles européennes, la croissance de la fréquentation a été plus modérée, de l'ordre de 2,0 % pour juillet-août, avec des situations contrastées, corrélées à la santé

¹ à partir des enquêtes de fréquentations hôtelière de l'Insee et la DGCIS, enquête « Suivi de la Demande Touristique » (SDT) de la DGCIS et la Banque de France, Baromètre TNS-Sofres, enquêtes des comités régionaux du tourisme notamment.

² Enquête SDT



économique des pays : une hausse de la fréquentation des pays du Nord et une plutôt une moindre croissance, voire une baisse pour certains pays du Sud.

b) Un niveau inégalé de fréquentation dans les hôtels et les campings.

La hausse de la fréquentation touristique a profité à l'hébergement marchand : la hausse des nuitées s'établit à + 2,6 % par rapport à juillet-août 2010. En hausse de +4,0% pour les hôtels et de +3,2% pour les campings, la fréquentation dans ces deux modes d'hébergement a atteint un record historique. Par ailleurs, la progression est forte concernant l'hébergement non marchand (+3,6 %). Les dépenses sont également en hausse, avec une progression de plus de 8% par voyage en juillet pour la clientèle française³.

c) L'offre touristique de plus en plus variée dans les territoires a limité l'impact de la météo défavorable.

Si la météo défavorable a pénalisé certaines régions, la majorité des professionnels ont perçu une hausse de la fréquentation par rapport à l'été 2010. Les touristes se sont adaptés et en ont profité pour visiter les sites en lieux couverts, qu'il s'agisse de sites culturels ou de sites de loisirs. Aussi les destinations qui diversifient leur offre touristique ont tiré leur épingle du jeu.

Les villes sont également les grandes bénéficiaires de la saison estivale 2011, avec des activités multiples. La hausse de la fréquentation des hôtels en juillet atteint 5%.

Enfin, l'arc méditerranéen, avec un bon niveau d'ensoleillement tout au long de la saison, a bénéficié d'une fréquentation record. Plus de 9 professionnels sur 10 en région Provence Alpes Côte d'Azur sont satisfaits de la saison.

Quelque soit la destination, ce sont les hébergements de qualité, les mieux équipés, qui ont enregistré une plus forte croissance de leur fréquentation : +20% pour les hôtels 4 et 5 étoiles, +5% pour les campings 4 et 5 étoiles.

Frédéric LEFEBVRE a déclaré : « Les hébergements et destinations privilégiant la diversité et la qualité des prestations et activités proposées sont les gagnants de l'été. C'est la stratégie la plus adaptée pour faire face à la concurrence internationale accrue. »

II. Un bilan positif pour l'Opération Interministérielle Vacances 2011, avec le renforcement des contrôles, une vigilance accrue sur les offres sur internet et une grande fermeté dans les services de restauration.

L'Opération Interministérielle Vacances implique l'ensemble des services de l'Etat en région, notamment les directions départementales en charge de la protection des populations.

A la demande de Frédéric LEFEBVRE, l'opération 2011 a été marquée par le renforcement des contrôles réalisés durant tout l'été et par une sévérité accrue envers les fraudeurs.

Fin août, plus de 115 500 contrôles (+4% par rapport à 2010) ont ainsi été menés à bien dans près de 29 000 établissements (+3,6% par rapport à 2010). Ces contrôles ont débouché sur la constatation de 13 500 anomalies, soit un taux infractionnel de 11,7% supérieur au taux observé en 2010 (10,4%), justifiant une vigilance accrue de la part des services de contrôles.

Ces contrôles ont conduit à une plus grande sévérité. Ainsi, 1 960 d'entre eux ont fait l'objet de procès-verbaux et 1 980 ont conduit à des mesures administratives (injonctions de réaliser des travaux, des aménagements ou fermetures administratives), soit un taux de suites contentieuses

³ Enquête SDT



de 3,4% en 2011 contre 2,4% en 2010. Par ailleurs, 9 560 anomalies ont fait l'objet de simples rappels de réglementation.

En 2011, **Frédéric LEFEBVRE a fixé 4 axes prioritaires de contrôle :**

▪ **Engagement de poursuites contentieuses contre les faux avis de consommateurs**

Dans le prolongement du plan d'action pour un développement équilibré du commerce électronique, lancé en janvier 2011, et des suites contentieuses décidées en mai contre des sites de réservation d'hôtels en ligne, Frédéric LEFEBVRE a lancé une vaste enquête sur les faux avis de consommateurs, ayant conduit à 132 enquêtes et à engager 5 procédures contentieuses au motif de pratiques commerciales trompeuses, et a fixé le contrôle des sites internet comme priorité dans le cadre de l'opération interministérielle vacances 2011.

1 280 contrôles ont ainsi été réalisés sur 551 sites internet. Un taux d'anomalie de 7% a été constaté. Ces contrôles ont montré la persistance de pratiques dommageables, comme des offres de voyages de dernière minute à prix attractifs mais indisponibles, des fausses opérations de soldes, l'absence d'indication des frais de dossier ou l'inclusion systématique d'assurances sans libre choix des consommateurs.

▪ **Contrôles d'hygiène renforcés dans le secteur de la restauration**

Frédéric LEFEBVRE a lancé dès le début de l'été une opération de contrôle dans toute la France visant les conditions d'hygiène dans les établissements de restauration rapide et de vente à emporter. Cette campagne de contrôles a conduit notamment à 9 fermetures d'établissements. La vigilance a été maintenue tout au long de l'été. 10 400 actions de contrôles ont ainsi été menées dans la restauration rapide, soit une augmentation de près de 50% par rapport à l'an passé. Avec plus de 1 600 anomalies constatées, le taux d'anomalies a progressé pour atteindre 15,6% en 2011 contre 13,7% en 2010. Ces anomalies ont donné lieu à 143 procès verbaux et 302 mesures administratives, soit un taux de suites contentieuses de 4,3% en 2011, contre 3,3% en 2010. Au global, le secteur de la restauration a fait l'objet de près de 27 600 contrôles, soit une croissance de 6% par rapport à 2010.

▪ **Les activités de loisirs, en particulier la sécurité des activités sportives**

Frédéric LEFEBVRE a rappelé que la sécurité des consommateurs était une priorité de son action. Les 8 672 contrôles réalisés ont débouché sur la mise en œuvre de 321 mesures administratives, permettant la remise en conformité rapide des équipements. 45 procès-verbaux ont également été dressés.

▪ **La valorisation des produits locaux**

Afin de lutter contre toutes les formes de publicité trompeuse portant atteinte aux productions et aux savoir faire locaux, les contrôles sur l'origine et la provenance des produits et sur les pratiques commerciales trompeuses ont été renforcés. Ils ont révélé un taux d'anomalies de 12%, stable par rapport à 2010.

Frédéric LEFEBVRE a indiqué : « l'augmentation du nombre de contrôles et de suites contentieuses a permis une meilleure protection des estivants. Les poursuites



contentieuses inédites décidées en matière de faux avis de consommateurs étaient pleinement justifiées au regard des abus répétés dont étaient victimes les consommateurs. »

Contact presse :

Cabinet de Frédéric LEFEBVRE : Sophie LE MOUËL – 01.53.18.40.61