

# Nouveaux défis et concepts pour la promotion du tourisme en Europe

2014/2241(INI) - 22/09/2015 - Rapport déposé de la commission, lecture unique

La commission des transports et du tourisme a adopté un rapport d'initiative d'Isabella DE MONTE (S&D, IT) sur les nouveaux défis et concepts pour la promotion du tourisme en Europe.

Le rapport rappelle que l'Europe est la première destination touristique au monde et que, selon les statistiques, le nombre de touristes étrangers qui visitent l'Union devrait augmenter de 140 millions chaque année jusqu'en 2025.

Cependant, l'industrie du tourisme en Europe est confrontée à un certain nombre de **nouveaux défis** dont la numérisation des canaux de distribution, le développement du nouveau secteur de l'économie du partage, la concurrence croissante de destinations moins coûteuses d'économies émergentes, l'évolution du comportement des consommateurs, le passage à une économie de l'expérience, la demande de services au client de qualité, la nécessité d'attirer et de conserver du personnel qualifié, l'évolution démographique et le caractère saisonnier.

**Cadre d'action de la Commission:** les députés ont invité la Commission à lui faire rapport sur la mise en œuvre des mesures présentées dans sa [communication de 2010 sur le tourisme](#) et sur l'utilisation de la dotation budgétaire au titre des Fonds structurels et des programmes pertinents de l'Union. Ils ont également appelé à présenter une **nouvelle stratégie pour le tourisme dans l'Union** destinée à remplacer ou à actualiser la communication de 2010.

**Financement:** la Commission est encouragée à envisager la possibilité de créer **une ligne budgétaire consacrée exclusivement au tourisme** dans le prochaine cadre financier pluriannuel dans la mesure où le tourisme devrait être mieux reconnu en tant qu'activité économique spécifique, au lieu d'être financé par les budgets d'autres politiques.

**Produits touristiques transnationaux et paneuropéens :** les efforts devraient être intensifiés en vue de développer de nouveaux produits européens transnationaux. Les États membres sont encouragés à **promouvoir de nouveaux parcours touristiques** grâce à la réhabilitation des zones à l'abandon, des routes, des chemins de fer, des sentiers abandonnés et des anciens trajets.

Le rapport a insisté pour que les professionnels du tourisme et les voyagistes promeuvent **le numéro d'urgence européen 112** sur leurs sites web et les billets électroniques pertinents.

Les possibilités que recèle le **tourisme sportif**, lequel pourrait devenir, à l'avenir, l'une des filières les plus dynamiques du secteur du voyage qui se développe en Europe, ont également été soulignées.

**Qualité:** tout en reconnaissant la diversité des normes de qualité relatives aux services touristiques, les députés sont d'avis que les normes de qualité sont importantes en tant que **moyen de créer des conditions équitables de concurrence** pour les opérateurs et d'accroître la transparence pour les consommateurs, ce qui permettrait de renforcer la confiance de toutes les parties. Les parties prenantes sont invitées à poursuivre le débat sur la manière dont l'Union pourrait **promouvoir des normes de qualité concertées** pour les services dans le secteur du tourisme.

**Économie du partage :** le rapport rappelle que l'économie du partage ou la consommation collaborative constitue un nouveau modèle socioéconomique qui a explosé avec la révolution technologique, grâce à

l'accès à l'internet qui connecte les personnes à travers des **plateformes en ligne** permettant de négocier des biens et des services de façon parfaitement sûre et transparente.

Vu que **la législation actuelle n'est pas adaptée à l'économie de partage**, les autorités locales et nationales ont commencé à analyser ces plateformes en ligne et tentent de réglementer leurs effets, bien souvent en appliquant des mesures disproportionnées et quelque peu disparates au sein de l'Union. Les députés ont donc recommandé d'envisager **la mise en place d'un cadre réglementaire approprié** au sein de la [stratégie globale de l'Union relative au marché unique numérique](#).

Le rapport souligne également que les plateformes devraient être pleinement accessibles et que les consommateurs qui utilisent ces sites devraient être **correctement informés, sans être induits en erreur**, et que la confidentialité de leurs données devrait être garantie. L'importance d'un mécanisme d'évaluation viable et transparent est soulignée de même que la nécessité de faire en sorte que les prestataires de services **ne pénalisent pas les consommateurs qui publient des évaluations négatives**.

La Commission est invitée à **analyser l'impact économique et social** de l'économie du partage et ses implications pour l'industrie du tourisme, les consommateurs, les entreprises informatiques et les pouvoirs publics, et à communiquer au Parlement les résultats des initiatives qu'elle a menées jusqu'à présent.

**Numérisation** : la Commission est invitée définir, conjointement avec l'industrie et les associations touristiques, **une feuille de route intelligente** pour les initiatives axées sur l'innovation au sens large (processus, TIC, recherche) et sur **les compétences requises** afin d'encourager les entreprises du secteur des voyages et du tourisme à adopter des outils numériques et à en faire un meilleur usage.

Dans ce domaine, la Commission est appelée à:

- présenter un rapport complet comprenant une évaluation de l'état de la numérisation du marché européen du tourisme ;
- poursuivre dans le détail les éventuels abus qui peuvent survenir dans le domaine de la réservation en ligne et à adapter la législation européenne à ces nouvelles formes d'acquisition de services;
- recentrer les fonds et programmes afin de mieux soutenir la numérisation des entreprises européennes du secteur du tourisme ;
- veiller à ce que les prestataires de services disposent d'un accès juste et équitable aux données pertinentes auprès des opérateurs de voyages et de transports afin de faciliter le déploiement de services numériques de renseignement et de billetterie de nature multimodale ;
- adopter une proposition exhaustive pour **mettre fin au blocage géographique** injustifié de l'accès aux biens, aux services et aux meilleurs tarifs disponibles sur la base de la situation géographique ou du pays de résidence.

Les États membres sont invités à:

- identifier et soutenir les initiatives à l'échelle de l'Union qui promeuvent l'utilisation de l'infrastructure numérique et **l'interopérabilité** entre différentes plateformes ;
- mettre en place des services de wi-fi gratuit dans les zones touristiques et à **supprimer les frais d'itinérance pour le 15 juin 2017** au plus tard ainsi que le blocage géographique;
- encourager l'accès à large bande et à haut débit pour les **zones touristiques isolées ou ultrapériphériques** telles que les zones insulaires, côtières, rurales ou montagneuses afin de favoriser la croissance des entreprises touristiques et de réduire la fracture numérique dans l'Union ;
- élaborer des mesures efficaces face à la **pénurie de main-d'œuvre** dans tous les domaines du secteur touristique, et notamment dans le domaine de la numérisation.