

Politique européenne du tourisme: renforcer le partenariat en Europe, stratégie de Lisbonne

2006/2129(INI) - 09/10/2007

La commission des transports et du tourisme a adopté le rapport d'initiative de M. Paolo **COSTA** (ALDE, IT) qui entend dessiner les contours d'une nouvelle politique européenne du tourisme fondée sur le partenariat. Dans ce contexte, la commission parlementaire a proposé de très nombreuses mesures dans tous les domaines afin de favoriser l'avènement d'une politique touristique européenne renouvelée. L'objectif est également de promouvoir l'Europe comme destination touristique, avec une offre touristique à la fois mieux labélisée et plus respectueuse de l'environnement.

Les principaux points de la résolution peuvent se résumer comme suit :

- **politique des visas de l'UE** : les parlementaires invitent tout d'abord les États Schengen à établir des bureaux consulaires communs pour l'octroi de visas aux demandeurs non ressortissants de l'Union et à veiller à ce que ces bureaux travaillent de la même manière et appliquent les mêmes critères en matière de visas, de manière à faciliter le traitement des demandes. Plus globalement, les députés estiment que la politique des visas en Europe devrait être favorable, *a priori*, à la délivrance de visas à entrées multiples. Sachant que des visas de plus longue durée (un an au moins) sont nécessaires pour les voyagistes et les entreprises de transport, les parlementaires demandent le renforcement des mesures destinées à délivrer des visas de groupes. Les députés demandent également aux États Schengen de simplifier et de réduire les coûts des procédures de demande de visas. Ces procédures doivent également être simplifiées au maximum pour les touristes qui ont reçu des visas pour des pays de l'UE non signataires de l'accord Schengen, et ce, dans la limite des règles de sécurité qu'impose la lutte contre l'immigration clandestine, le terrorisme et la criminalité organisée ;
- **statistiques** : toute une batterie de mesures sont demandées par les parlementaires pour affiner le niveau d'information sur le tourisme en Europe. Les députés demandent en particulier : i) la révision de la directive 95/57/CE du Conseil sur la collecte d'informations statistiques dans le domaine du tourisme pour assurer une meilleure harmonisation de la collecte de données par les États membres, ii) une étude sur les possibilités de mettre en œuvre dans les États membres des « comptes satellites du tourisme » (CST), sachant que de telles mesures permettent de comparer avec précision le tourisme avec d'autres secteurs économiques, iii) des statistiques permettant de calculer l'impact du tourisme sur l'économie, sur l'environnement et sur la qualité de vie des habitants des destinations touristiques très prisées, iv) des informations sur les réglementations nationales et l'état des sites naturels et historiques des États membres afin de mieux réguler leur fréquentation et d'assurer leur bonne conservation ;
- **harmonisation des labels et des normes de qualité en Europe** : les parlementaires constatent que la multiplicité des systèmes de classement dans les États membres nuit à la fiabilité et à la transparence du secteur. Les consommateurs considèrent en effet que le système de classement est essentiel pour choisir un hôtel, **il est donc capital que des informations exactes sur la signification du classement dans les différents pays soient aisément accessibles**. C'est la raison pour laquelle, les députés demandent l'établissement de critères communs de classement dans le secteur de l'hébergement afin de permettre aux consommateurs de choisir en fonction de critères clairs et vérifiables. Ils demandent également au secteur de poursuivre ses efforts afin de mieux faire comprendre aux consommateurs la **signification des "étoiles"** dans le secteur hôtelier et d'informer régulièrement les institutions communautaires des progrès enregistrés dans ce domaine. Les autorités locales sont également appelées à participer à ce mouvement de clarification de l'étalonnage même si les députés sont bien conscients « qu'il sera très difficile de mettre en place un

système de classement commun au niveau européen » vu la variété des types d'hôtels et des structures d'hébergement existant en Europe. Ils estiment toutefois qu'une série d'orientations fondées sur des critères communs et uniformes minimums pour l'ensemble de l'UE pourrait voir le jour, en tenant compte des intérêts des consommateurs, des impératifs de respect de l'environnement et des caractéristiques locales. Ils invitent dès lors la Commission, en coopération avec les organisations européennes de l'hôtellerie et de la restauration, telles que l'HOTREC (hôtels, restaurants et cafés en Europe) à établir une méthodologie pour **créer de telles normes minimales en matière de sécurité et de qualité des services d'hébergement**. Cette méthodologie pourrait inclure l'instauration d'une **marque CE** pour l'hébergement englobant des critères communs paneuropéens ;

- **gestion de la qualité** : pour sa part, l'industrie européenne de l'hôtellerie et de la restauration est appelée à créer une instance européenne pour chapeauter les systèmes de gestion de la qualité et pour développer les normes européennes en vue d'améliorer la qualité des services fournis. Si les députés se félicitent des labels garantissant la protection de l'environnement, ceux-ci sont encore trop rares et confus. C'est pourquoi, ils appellent la Commission à promouvoir, avec la participation de l'HOTREC, les processus de labellisation concernant les structures d'hébergement et à promouvoir les modèles de qualité qui ont fait la preuve de leur efficacité en d'autres lieux (par exemple, la Qualmark en Nouvelle-Zélande) dans un souci de visibilité. De même, les députés demandent le renforcement du processus de **labellisation durable**, fondé sur des critères écologiques et sociaux (sous forme d'"écolabels" notamment pour les sites et services touristiques plus respectueux de ces principes) ;
- **protection des consommateurs** : sachant que la part de marché des voyageurs s'amenuise peu à peu face à l'offre électronique de voyages, les députés demandent un renforcement de la législation afin de mieux protéger les consommateurs qui réservent par Internet (via la directive 90/314/CEE, notamment). Mais plus loin, les députés estiment qu'un véritable cadre de protection des consommateurs et de leurs données à caractère personnel pour la réservation électronique s'impose afin de garantir que les informations qui sont transmises aux consommateurs en-ligne sont vraies, non trompeuses, actuelles et non ambiguës. Il faut au minimum s'assurer de la **certification des sites offrant des services touristiques** (réservations, paiements) en-ligne. Des mesures législatives s'imposent également en ce qui concerne certains aspects de l'utilisation des biens à temps partagé, des produits de vacances à long terme et des systèmes d'échange et de revente. Plus globalement, c'est d'un **instrument juridique relatif à la sécurité des services** dans le domaine touristique qu'il faudrait se doter ;
- **autres formes de tourisme** : dans la panoplie de l'offre touristique à développer, les députés suggèrent le développement du **tourisme de santé** (thermalisme). Dans ce contexte, les députés demandent l'élaboration d'une directive communautaire concernant la reconnaissance et l'utilisation des ressources hydrothermales et, plus généralement, le rôle du tourisme de santé et des cures thermales dans le cadre des structures touristiques. Dans ce secteur, des ressources supplémentaires pourraient permettre de créer un nombre significatif de nouveaux emplois, directs ou indirects. Les députés se prononcent également pour des mesures de promotion du **tourisme socialement, économiquement et écologiquement durable** et demandent à la Commission de mettre un guide à la disposition des États membres en vue d'une meilleure coordination politique du développement du tourisme au niveau national, régional et local et en vue de l'amélioration de la durabilité des activités touristiques. Ils en appellent également aux professionnels du tourisme pour réduire les dommages causés à l'environnement qui sont liés à l'augmentation des déplacements touristiques ;
- **accessibilité du tourisme** : les députés estiment qu'il est essentiel de favoriser le tourisme pour toutes les personnes, y compris les personnes à mobilité réduite. C'est pourquoi, ils invitent la Commission et les États membres à mettre en chantier un label CE "Accès pour tous" qui garantirait des infrastructures d'accessibilité de base pour les personnes handicapées et couvrirait des offres telles que l'hébergement, les restaurants, les sites de loisirs et naturels, les auditoriums, les monuments, les musées, etc. Ils insistent en outre sur la nécessité de protéger, de conserver et de restaurer le patrimoine culturel européen et appellent à une gestion plus rigoureuse des sites et de leur mode de visite ainsi qu'à une intensification des efforts en vue d'améliorer l'accès des

handicapés. Dans ce domaine, les députés suggèrent également la mise en place d'un label spécifique fondé sur les travaux et les expériences les plus récentes en la matière ;

- **tourisme pour toutes les bourses** : pour favoriser le développement du tourisme des personnes à revenu modeste, les députés estiment que les vacances en autocar doivent également être promues mais en garantissant la qualité et la sécurité des voyages. C'est pourquoi, ils demandent l'harmonisation de certaines dispositions de la législation sociale dans le domaine des transports par route. Pour les jeunes, les députés proposent également la mise à l'étude, par la Commission, d'un "Pass- Transport- Jeunes" pour les jeunes européens titulaires de bourses Erasmus, Leonardo, Comenius ou volontaires dans le cadre d'un service civil intérieur à l'Union, afin de favoriser leurs déplacements et leur connaissance du pays d'accueil ;
- **droits des passagers** : si un grand nombre de mesures existent pour protéger les passagers dans le secteur du transport aérien, et dans un proche avenir, en matière ferroviaire et maritime, il importe également de garantir l'information. C'est pourquoi, les députés invitent la Commission et les États membres à assurer l'information des passagers et à veiller à ce que des mécanismes d'arbitrage aisément accessibles soient mis en place par les États membres en cas de non-indemnisation par un opérateur défaillant. Ils demandent également à la Commission de réfléchir à une approche appropriée permettant à l'Union de protéger les passagers abandonnés par un opérateur de charters et lui demande de proposer une **liste noire** de ce type d'opérateurs à l'échelle européenne ;
- **promotion des destinations touristiques européennes** : les députés se félicitent de la création, par la Commission, du Portail des destinations touristiques en Europe et du lancement d'une procédure de sélection pour une "destination européenne d'excellence", comme il le proposait dans sa résolution du 8 septembre 2005 (voir [INI/2004/2229](#)). Ils estiment que de telles initiatives sont essentielles pour rendre visibles la variété et la richesse des destinations européennes. Les parlementaires invitent dès lors la Commission à promouvoir plus vigoureusement le patrimoine de l'Europe surtout dans le secteur des transports et dans le secteur industriel, en encourageant notamment des initiatives telles que les « Itinéraires culturels du Conseil de l'Europe ». Les députés proposent de soutenir, dans cet esprit, **la création d'un label du patrimoine européen** visant à mettre en valeur la dimension européenne des sites et monuments de l'UE. Des mesures sont également réclamées pour protéger la culture traditionnelle européenne (artisanat populaire et artistique), promouvoir les destinations européennes dans les pays dont les hautes saisons coïncident avec les basses saisons européennes, promouvoir les sites européens classés par l'Unesco et **promouvoir le parcours cycliste commémoratif transfrontalier le long de l'ancien rideau de fer** en tant qu'exemple de la mobilité respectueuse de l'environnement dans le secteur du tourisme et comme symbole de la réunification de l'Europe.

Pour conclure, les députés appellent la Commission, les États membres, les régions, les autorités locales et l'industrie du tourisme à coordonner les politiques ayant une incidence directe ou indirecte sur le tourisme, à coopérer davantage entre eux et à mieux utiliser les instruments financiers européens existants, durant la période 2007-2013, afin de développer le tourisme européen, notamment en favorisant la compétitivité de l'industrie touristique et des destinations touristiques, le développement des entreprises, des services et des infrastructures de tourisme, la création d'emplois, la mobilité et la formation professionnelle dans ce secteur, la diversification de l'économie et le développement des régions européennes, notamment les plus défavorisées. En outre, vu l'importance des changements démographiques à venir, les parlementaires réitèrent la nécessité de la mise en place d'un **programme européen du tourisme pour les personnes retraitées en basse saison**, qui contribuerait à la qualité de vie des aînés dans l'UE, à la création d'emplois, à un renforcement de la demande et à une croissance de l'économie européenne. La commission parlementaire suggère que ce programme s'appelle « **Ulysse** ».