



## 14ème législature

<b>Question N° :</b> <b>87582</b>	<b>De Mme Véronique Louwagie ( Les Républicains - Orne )</b>	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Commerce extérieur, tourisme et Français de l'étranger		<b>Ministère attributaire</b> > Affaires étrangères
<b>Rubrique</b> > tourisme et loisirs	<b>Tête d'analyse</b> > politique du tourisme	<b>Analyse</b> > développement. rapport. proposition.
Question publiée au JO le : <b>25/08/2015</b> Réponse publiée au JO le : <b>16/05/2017</b> page : <b>3440</b> Date de changement d'attribution : <b>07/12/2016</b>		

### Texte de la question

Mme Véronique Louwagie attire l'attention de M. le secrétaire d'État, auprès du ministre des affaires étrangères et du développement international, chargé du commerce extérieur, de la promotion du tourisme et des Français de l'étranger sur la question de la formation des acteurs du tourisme de demain. Dans un rapport de juin 2014 « rester le leader mondial du tourisme, un enjeu vital pour la France », l'Institut Montaigne propose de « redéfinir les compétences des métiers du tourisme (langues étrangères, service, culture générale, numérique) ». Elle souhaiterait connaître l'avis du Gouvernement concernant cette proposition.

### Texte de la réponse

En octobre 2015, le Gouvernement a décidé de mettre en place une Conférence des Formations d'Excellence du Tourisme (CFET), afin de promouvoir le meilleur de nos formations françaises au niveau national et international. La CFET, amorcée lors de la première conférence annuelle du tourisme a été créée par la CCI Paris-Ile-de-France à la demande du Ministère des Affaires étrangères et du Développement International et du Ministère de l'Education nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche, avec le soutien de l'Institut Français du Tourisme. La CFET concerne les formations supérieures du tourisme de niveau I à III et a pour principaux objectifs : - de promouvoir, sous toutes ses formes, tant en France qu'à l'international, le développement et le rayonnement des établissements français dispensant des formations relevant de l'enseignement supérieur dans le domaine du tourisme, de la gastronomie, de l'hôtellerie et de secteurs connexes (tourisme d'affaires, évènementiel, patrimoine...) ; - de susciter, animer et coordonner des activités de réflexion, de recherche et d'expérimentation dans la perspective de contribuer à la qualité pédagogique des formations, à la qualité d'accueil des touristes, ainsi qu'à la dynamique économique durable du secteur ; - de favoriser la montée en gamme des formations liées au tourisme fondée sur des standards et un référentiel d'excellence ; - de représenter ses adhérents et défendre leurs intérêts auprès des pouvoirs publics nationaux, européens et internationaux dans le cadre d'une éthique de la responsabilité sociale, économique et environnementale ; - d'entretenir, dans un esprit d'ouverture et de solidarité, les relations qui unissent ses adhérents. Les critères pour l'entrée à la CFET mettent en particulier l'accent sur : l'innovation pédagogique, l'apprentissage des compétences en matière de tourisme, la possibilité d'étudier des langues étrangères, en particulier rares (chinois, russe, arabe, etc.). Vers une place plus importante de la culture générale dans les formations en tourisme : Le 14 mars 2017, Monsieur Martin Malvy, ancien Ministre, a rendu son rapport : « 54 suggestions pour améliorer la fréquentation touristique de la France à partir de nos patrimoines ». Parmi ses propositions, certaines proposent différentes améliorations concernant le secteur de la formation. Ainsi, dans ce

rapport, dont l'ensemble des propositions ont été validées par Monsieur Jean Marc Ayrault, Ministre des Affaires étrangères et Développement international, figure la proposition suivante : « Suggestion 23 : Favoriser les liens entre patrimoine et tourisme dans les formations des métiers du tourisme (BTS, Master) et de la Culture (Master) constitue une priorité ». L'évolution du BTS tourisme s'est traduite par la suppression de l'enseignement de l'histoire de l'art. Réintégrer dans les formations BTS dans le domaine du tourisme des unités d'enseignement sur l'histoire et la valorisation et l'économie patrimoniale. De la même manière, des unités d'enseignement sur le tourisme culturel, les clientèles et le marketing territorial gagneraient à être intégrées dans les formations Licence et Master Patrimoine. Former à l'attente des publics, à la vision et à la connaissance qu'ont de nous les visiteurs les plus lointains mais aussi mieux faire connaître les profils de ces clientèles aux acteurs du patrimoine et du tourisme, au travers des MOOC Accueil Atout France par exemple, et mieux faire connaître aux acteurs du tourisme les contraintes de la gestion du patrimoine impliquent des passerelles au niveau de ces formations. Assurer dans les formations des filières Culture et Tourisme, des temps de professionnalisation liés à la pratique des outils numériques et des réseaux sociaux afin de pallier au manque de community managers et webmasters capables de traiter, diffuser et produire de l'information relative aux patrimoines et à l'offre culturelle. Développer un corps d'animateur numérique des réseaux sociaux dans la filière culturelle. Les structures rencontrent des problèmes de recrutement de webmasters qui auraient le rôle de veille sur l'information, de diffusion, d'écriture. Proposer des formations à destination des élus sur l'économie touristique. Une réflexion, qui pourrait être pilotée par l'Institut Français du Tourisme, paraît nécessaire sur le sujet. » Ainsi, dans la prochaine mise en place de cette mesure, l'Institut Montaigne pourrait s'associer aux services du MAEDI pour piloter cette proposition.