

*Mme Bourgade, adjointe au Sénateur Maire de Nîmes, déléguée au Tourisme, à la promotion touristique du Patrimoine et en charge de la candidature UNESCO.*



Monsieur le Président,  
Monsieur le Proviseur,  
Mesdames, Messieurs,

Je vous prie de bien vouloir excuser Monsieur le Sénateur-Maire, Jean-Paul FOURNIER, qui devait vous accueillir ce matin, mais un rendez-vous prévu de longue date le retient en mairie

Mais je suis très heureuse de vous accueillir en son nom pour l'ouverture de vos travaux.

Nous sommes ravis que vous ayez choisi Nîmes pour tenir l'édition 2017 de votre congrès. Le Sénateur-Maire a souhaité, par ailleurs, vous témoigner l'importance qu'il accorde à votre secteur d'activités en mettant à votre disposition l'amphithéâtre romain, cadre prestigieux s'il en est, auquel vos jeunes étudiants et l'ensemble des participants seront sans nul doute sensibles.

Vous aurez l'occasion durant ces quelques jours de découvrir notre ville et son patrimoine ; vous apprécierez également, je pense, la qualité des aménagements urbains opérés et la mise en valeur qui en est faite également par un plan lumière adapté.

Le Tourisme est en effet une des priorités de la Municipalité et les investissements visent à accroître l'attractivité de notre destination et donc la fréquentation des visiteurs, tout en profitant bien sûr aux Nîmois. Les problématiques dont vous débattrez sont, pour l'Élue en charge du Tourisme que je suis, tout à fait essentielles. J'ai, par ailleurs, pour habitude d'être beaucoup sur le terrain et j'aurai donc ici, avec vous, une approche assez pragmatique.

Le Tourisme, nous le savons, représente dans notre pays 7 % du P.I.B (10 % en Occitanie) et 2 millions d'emplois (dont 108 000 emplois en Occitanie).

Nous sommes, en Europe, parmi les champions du tourisme domestique avec, selon la D.G.E., 192 millions de voyages en France (chiffres de 2015). Nos compatriotes apprécient l'hexagone parce qu'ils ont leurs habitudes, leurs résidences secondaires, leur famille et amis, mais aussi parce que notre pays offre une diversité de territoires et de sites capable de satisfaire tous les goûts.

Ce sont ces atouts qui séduisent aussi la clientèle étrangère et, malgré les événements tragiques que notre pays a connus, la France est restée en 2016 la première destination touristique au monde avec 83 millions de visiteurs.

Notre ministère de tutelle vise un objectif de 100 millions de visiteurs à l'échéance 2020.

C'est une belle ambition, mais si nous voulons atteindre cet objectif nous avons je crois quelques ajustements à opérer dans notre pays en matière, notamment, d'accueil et de formation. Les deux sujets sont, je pense, au cœur de vos réflexions.

Nous conviendrons que le tourisme est un terme générique qui recouvre en fait bon nombre de métiers dont, bien-sûr, ceux de l'hôtellerie et de la restauration.

Si ces métiers peuvent apparaître de prime abord comme diversifiés, ils ont en commun le fait d'exiger de ceux qui les exercent des qualités essentielles, à savoir :

- Être conscient que l'on est au service du client et par là-même faire preuve d'humilité, mais aussi aimer les gens et avoir le sens du contact.

- Avoir la passion de ce que l'on fait, ne pas le subir. Exercer ces métiers de service ne doit pas être un choix par défaut, sinon cela ne fonctionnera pas ; il n'y aura alors aucune passion, celle que l'on a pourtant besoin de transmettre au visiteur que l'on accueille. Dans les métiers de la restauration, notamment, on offre du plaisir aux clients, on doit susciter des émotions.

La gastronomie française est réputée pour l'inventivité de ses Chefs, la qualité des produits et un art de la table maîtrisé. Le repas est un moment de convivialité ; nous devons faire en sorte qu'il soit un beau moment d'émotion ; c'est ce qu'attend le client surtout s'il est étranger. Nous avons là une réputation à défendre.

Or, force est de constater que nous sommes parfois critiqués en France sur l'accueil que nous réservons à nos visiteurs. À cela s'ajoute, de façon avérée, le manque de pratique des langues étrangères.

Votre responsabilité est de former les jeunes générations, de les préparer le mieux possible à intégrer le monde du travail. Ces futurs professionnels pourront d'autant s'épanouir et se construire un bel avenir qu'ils posséderont ces qualités que j'évoquais, s'ils maîtrisent les langues étrangères, s'ils sont prêts à s'adapter aux évolutions de leur métier.

Aujourd'hui, dans le cadre de ma délégation, je rencontre des professionnels qui déplorent la difficulté de pouvoir embaucher des jeunes qui soient prêts à s'investir et qui pratiquent les langues étrangères.

Ces professionnels sont désespérés de ne pas trouver à embaucher des personnels performants, alors qu'en parallèle les investissements en termes de formation sont conséquents.

Je sais ce qu'il en est sur notre territoire au travers d'actions régionales, départementales ainsi que des chambres consulaires, et je suppose qu'il en est de même ailleurs en France.

Dans notre pays nous sommes confrontés à une nécessaire évolution de l'enseignement de certains métiers dont ceux qui nous concernent. Nous devons mener ensemble cette réflexion sur la manière de pratiquer nos métiers de service qui doivent en permanence s'adapter aux attentes de nos clients. Faut-il revoir le contenu des programmes ? Faut-il développer des stages en immersion à l'étranger pour l'apprentissage des langues ? Autant de questions qui doivent trouver réponse.

Une chose est sûre, nous devons préparer au mieux les jeunes générations à ces métiers du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration si nous voulons continuer à performer au plan national.

Il est, par ailleurs, de la responsabilité des collectivités d'investir dans l'attractivité d'une destination.

Comme je l'évoquais précédemment, à Nîmes, la Ville a investi depuis de nombreuses années :

- dans la valorisation de son centre historique au travers la mise en place d'un Secteur Sauvegardé.
- dans la requalification de l'espace urbain avec, notamment, la création de places paysagées.
- dans la mise en lumière de son patrimoine et du centre historique, et prochainement des Jardins de la Fontaine.
- dans la préservation et la valorisation de ses monuments antiques.
- dans la création de festivals et d'événements internationaux.
- dans la création d'un nouveau musée face à l'amphithéâtre : le Musée de la Romanité, confié à Christian et Élisabeth de Portzamparc, qui sera inauguré en juin 2018.

Point d'orgue à tout cela, en juillet 2018, l'État français présentera la candidature de Nîmes pour un classement au Patrimoine Mondial de l'Unesco. C'est un dossier que je connais bien puisque le Sénateur-Maire m'en a confié la charge. Cette candidature est l'aboutissement d'un travail de plus de 10 ans ; c'est aussi pour la Ville un investissement certain.

Mais, s'il aboutit, ce sera d'une part la reconnaissance au plus haut niveau de la qualité de notre patrimoine et, d'autre part, l'assurance d'une progression de 30 % de la fréquentation touristique, et donc de la consommation.

Les bénéficiaires en seront, notamment, les métiers de l'hôtellerie et de la restauration, pour autant qu'ils soient en capacité d'offrir des prestations à la hauteur et en phase avec ce que ces clientèles, plus particulièrement étrangères, attendront.

Professionnels et institutionnels, collectivités, nous sommes ici tous partenaires. Mais, pour que le partenariat fonctionne, il faut que chacun remplisse sa part du contrat.

Dans cette ville qui vous accueille, nous sommes face à des enjeux importants ; nous devons tous nous y préparer.

Les professionnels comptent sur vous pour former leurs futurs collaborateurs et nous comptons tous sur cette jeune génération pour porter haut et fort ce qui fait la réputation de la France et de son savoir-faire.

Nous comptons sur vous pour faire passer le message aux jeunes que vous formez. C'est dans leur intérêt s'agissant de leur avenir, mais aussi de celui des 30.000 entreprises qui portent l'économie du tourisme en France.

Merci de votre écoute et excellent congrès à vous tous !

Mary BOURGADE