

## Espagne

### Place du tourisme dans l'économie

Le tourisme constitue l'un des piliers de l'économie espagnole, et un moteur incontournable du développement social. Il représente près de 10 % du PIB et 11 % de l'emploi. Malgré un léger recul par rapport aux années précédentes, le secteur permet de compenser le déficit commercial de manière conséquente. Pour l'année 2010, selon les estimations de l'OMT, l'Espagne a consolidé sa position de quatrième destination mondiale en termes d'arrivées (avec 52.7 millions de visiteurs étrangers, soit une hausse de 1 % par rapport à 2009), et sa deuxième place en termes de recettes touristiques (39.621 milliards EUR, soit une hausse de 4 % par rapport à 2009).

Les dépenses touristiques ont atteint 48.3 milliards EUR (+ 2 % par rapport à 2009). L'Espagne occupe la première place de l'Union européenne en termes de nuitées hôtelières (268 millions). Le taux de chômage dans le tourisme s'élève à 14.8 %, alors que le taux général s'établit à 20 %.

En résumé, le secteur a connu des évolutions positives en 2010 et 2011, selon les données de l'Institut d'études touristiques (IET). Les arrivées de touristes internationaux ont en effet augmenté de 7.6 % en 2011, soit 56.7 millions, et le nombre total de visiteurs non résidents (excursionnistes compris) est passé à 6.1 millions, soit une hausse de 6.5 % par rapport à la même période de l'année précédente. Le total des dépenses par touriste a progressé de 7.9 % en 2011, atteignant 52.8 milliards EUR.

### Organisation du tourisme

Le tourisme relève du ministère de l'Industrie, du Tourisme et du Commerce (graphique 4.10), qui délègue son intervention aux services du secrétariat d'État au Tourisme. Ce dernier est chargé de définir, d'élaborer et d'appliquer la politique touristique ; il est également responsable de toutes les activités de promotion qui s'y rattachent et qui relèvent de la compétence de l'administration centrale de l'État.

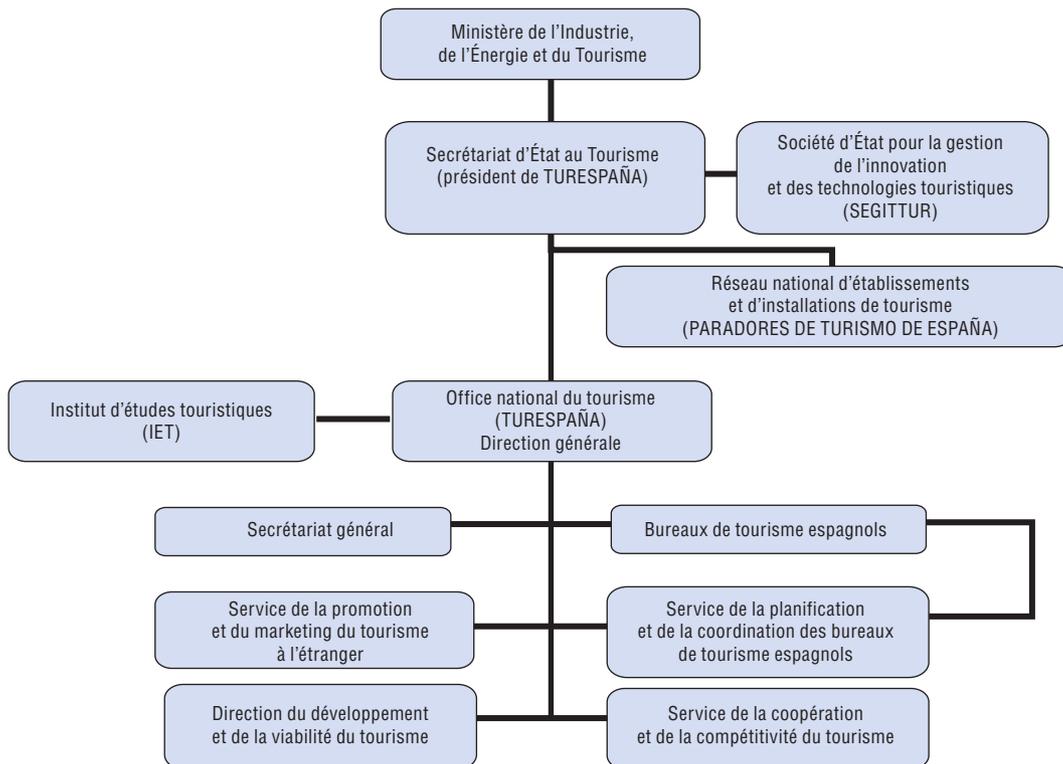
L'Office national du tourisme (TURESPAÑA) est l'instance administrative centrale en charge de la promotion de la destination à l'étranger. Il exerce ses activités dans les domaines suivants :

- planification, élaboration et exécution d'opérations visant à promouvoir la destination sur les marchés internationaux du tourisme ;
- appui au marketing des produits touristiques espagnols à l'étranger, en collaboration avec les autorités locales, les autorités régionales et le secteur privé ;
- définition de la stratégie, du plan d'action et des investissements visant la création de nouveaux *Paradores de Turismo de España*.

Pour atteindre concrètement ses objectifs en matière de promotion et de marketing, TURESPAÑA s'appuie sur un réseau international de 33 bureaux rattachés aux ambassades et consulats d'Espagne.

L'*Instituto de Estudios Turísticos* (IET, ou Institut d'études touristiques) a été créé en 1962 ; depuis 2009, il relève de l'autorité de TURESPAÑA. Il s'agit d'un organisme public dont les fonctions comprennent : l'étude des facteurs influençant le tourisme ; l'élaboration, l'évaluation et la collecte des informations et des données statistiques sur le secteur ; enfin la création, la diffusion et la coordination des connaissances et des informations y afférentes, produites par les différents services administratifs du ministère et par TURESPAÑA.

Graphique 4.10. **Espagne : organigramme des organismes de tourisme**



Source : OCDE, d'après le ministère de l'Industrie, du Tourisme et du Commerce, 2012.

La Constitution espagnole précise que les communautés autonomes sont responsables de la promotion et de la réglementation du tourisme sur leur territoire respectif. Toutefois, l'État intervient également dans ce domaine : outre sa mission de planification économique nationale – dans laquelle le tourisme occupe une place prépondérante – il établit et gère les relations internationales et les opérations de promotion et de marketing touristiques à l'étranger. Il définit et élabore la politique et la réglementation générale de l'activité touristique. Les communautés autonomes ont en charge la promotion et l'organisation du tourisme, de l'urbanisme, des travaux publics et des infrastructures, ainsi que la gestion du patrimoine historique sur leur propre territoire.

Les administrations du niveau local (provinces et municipalités) gèrent leurs intérêts touristiques à leur niveau. Les pouvoirs qui leur sont dévolus concernent essentiellement

la promotion et l'information du secteur. Le *Patronato de Turismo* (essentiellement dans les grandes villes) et les « Bureaux des congrès » jouent donc un rôle important ; les seconds relèvent du *Patronato* pour assurer la gestion municipale intégrée de la promotion touristique, et ils appuient le secteur privé dans sa stratégie commerciale d'attraction des congrès et salons.

Cette répartition des pouvoirs crée un réseau de relations interadministratives et produit divers instruments de coopération dont la fonction première est l'harmonisation de l'action des pouvoirs publics en matière de tourisme. La coopération s'avère cruciale ; il existe en effet des intérêts communs qui doivent être correctement associés et équilibrés pour assurer une efficacité opérationnelle optimale.

*Paradores de Turismo de España* est une entreprise publique placée sous le contrôle de l'Office national du tourisme ; elle a pour fonction principale de gérer et d'exploiter les biens de l'État – des monuments historiques pour la plupart – transformés en hôtels. Le réseau des *paradores* est un excellent exemple de restauration et de protection du patrimoine architectural national. Il compte aujourd'hui 93 unités en activité.

Trois autres organismes touristiques méritent d'être mentionnés :

- La Commission interministérielle du tourisme (*Comisión Interministerial de Turismo*) est un organe collégial, consultatif et exécutif dont les membres représentent des ministères nationaux exerçant des responsabilités en matière de tourisme.
- La Conférence sectorielle du tourisme (*Conferencia Sectorial de Turismo*) est l'organisme de coordination collégial, consultatif et exécutif qui réunit des représentants publics de l'administration centrale du niveau national et des communautés autonomes.
- Le Conseil espagnol du tourisme (*Consejo Español de Turismo – CONESTUR*) est un organe consultatif qui réunit les administrations touristiques de tous les niveaux de gouvernement (État, communautés autonomes et provinces-municipalités) et le secteur privé du tourisme (chambres de commerce, association nationale des employeurs [CEOE], associations professionnelles, syndicats et un large éventail de professionnels du tourisme).

## Budget du tourisme

Selon la Constitution, les communautés autonomes sont responsables de la coordination du tourisme sur leur territoire, et ne bénéficient pas directement du budget de l'État ou des impôts nationaux. Elles opèrent de manière autonome et s'appuient sur leur propre budget.

Au niveau national, le budget du secrétariat général du Tourisme et du Commerce intérieur s'élevait à 722.6 millions EUR en 2011 (contre 607.2 millions en 2010), le budget de TURESPAÑA à 201.8 millions EUR (contre 153.8 millions en 2010), et le budget consacré au développement du tourisme à 83.8 millions EUR (contre 66.4 millions en 2010).

Le budget général de TURESPAÑA comprend des sommes provenant de plusieurs fonds spéciaux pour le tourisme : 6 millions EUR des recettes budgétaires sont allouées aux statistiques, 39.4 millions EUR aux campagnes publicitaires, et 0.4 million EUR à l'investissement dans l'immobilier et dans le réseau de *Paradores*. Une enveloppe de 2 millions EUR est par ailleurs allouée à *Intelitur* et *Segittur* (société d'État pour l'innovation et la gestion de la technologie dans le domaine du tourisme), et aux associations d'entreprises de l'innovation.

Les principales sources de financement de TURESPAÑA sont les *Paradores* (9 millions EUR), les opérations commerciales (6 millions EUR), les remboursements des bureaux de tourisme espagnols à l'étranger et les transferts du ministère (135 millions EUR).

## Politiques et programmes liés au tourisme

### Cadre législatif et réglementaire

Les pouvoirs législatifs en matière de tourisme sont, pour l'essentiel, dévolus aux communautés autonomes. Compte tenu de son caractère horizontal, le secteur du tourisme est généralement soumis aux lois et réglementations générales, à l'instar de celles qui régissent le droit des consommateurs, les transports, la santé publique et l'environnement.

En 2010, divers règlements nationaux relatifs au tourisme ont été abrogés afin d'accroître l'autonomie législative des régions en termes de réglementation des agences de voyage, des cafétérias, des restaurants, de l'hébergement touristique, des bungalows et des campings.

Ces dernières années, l'Office national du tourisme s'est employé à coordonner les activités de tous les acteurs du secteur, afin de supprimer les obstacles à la prestation de services touristiques, notamment les activités intermédiaires comme l'hébergement et les guides touristiques. Cette démarche met la pratique espagnole en conformité avec les directives européennes relatives au libre accès aux activités de services.

### Initiatives en matière de tourisme

- En 2006, TURESPAÑA a instauré un système de gestion de la relation client, ayant donné lieu à la création d'un service intégré d'information touristique et des services dédiés aux relations client. Ce dispositif a pour objectif d'accroître les ventes en développant une approche centrée sur la compréhension des besoins des consommateurs et la satisfaction de leurs attentes et de leurs demandes. Cette approche est susceptible d'engendrer des retombées positives en termes de fidélité.
- Le site officiel de TURESPAÑA ([www.spain.info](http://www.spain.info)), créé en 2002 et restructuré en 2009, aide les touristes à planifier leur voyage en Espagne. Entre 2002 et 2009, le portail s'est adapté à l'évolution des besoins des consommateurs, passant d'un portail d'information et de données à un site davantage centré sur l'image et sur l'expérience vécue par les usagers. Il en existe 24 versions, dont chacune présente un contenu spécifique pour répondre aux besoins des différents marchés, et quatre versions internationales : anglais, français, allemand et espagnol.
- L'Espagne a également mis en place *Intelitur* (Centre de connaissances, d'information et d'innovation touristique), projet mené conjointement par le secrétariat d'État au Tourisme et le Conseil supérieur des chambres de commerce. Les objectifs d'*Intelitur* sont les suivants :
  - ❖ collecter et diffuser les informations relatives au secteur du tourisme ;
  - ❖ développer l'innovation et les transferts de technologies pour offrir aux entreprises de nouveaux moyens leur permettant de renforcer leur position sur le marché et d'accroître leur compétitivité ;

- ❖ promouvoir le développement technologique et la diffusion des bonnes pratiques dans le domaine du tourisme, afin que l'offre de produits soit adaptée aux nouveaux besoins et aux nouveaux créneaux.
- Le *Plan du tourisme espagnol – Horizon 2020* englobe un ensemble d'initiatives visant à « valoriser le client », à améliorer l'expérience touristique et à renforcer la position de la destination touristique Espagne. Parmi ces initiatives, le *Programa Calidad Percibida* a pour objectif d'améliorer la qualité de services des entreprises et des destinations touristiques de bonifier l'expérience vécue par les touristes, en encourageant un suivi attentif avant, pendant et après leur voyage.
- Le Plan RenovE et le Plan FuturE désignent deux programmes gouvernementaux qui octroient 1.9 milliard EUR au secteur du tourisme. À l'heure actuelle, 3.6 milliards EUR ont été investis dans 3 380 projets, chaque euro de l'enveloppe budgétaire donnant lieu à un investissement de 1.9 EUR. En deux ans, ces deux programmes ont créé 77 000 emplois. En raison de leur réussite, 300 millions EUR supplémentaires leur ont été attribués en 2011.
  - ❖ Le Plan RenovE a été mis en place en 2009. Doté d'un budget de 1 milliard EUR, il vise à atténuer les retombées négatives de la crise financière sur le secteur du tourisme. Prévu à titre permanent, le programme a pour objectif d'améliorer l'offre touristique (durabilité, accessibilité, qualité, infrastructures) et l'accès au crédit des petites entreprises du secteur par l'octroi de prêts à faible taux d'intérêt assortis de délais de remboursement de 5 à 12 ans.
  - ❖ Le Plan FuturE vise à développer les économies d'énergie et la préservation de l'environnement. Il s'agit d'un partenariat entre le secrétariat d'État au Tourisme et l'ICO (Institut de crédit officiel) dont l'objectif est d'améliorer l'accès au crédit des projets touristiques qui ont vocation à accroître ou à renforcer : la durabilité des installations touristiques ; les économies d'énergie et le rendement énergétique ; les dispositifs de gestion de l'environnement ; la mise en œuvre de systèmes de qualité ; l'accessibilité ; les réformes relatives à l'innovation et aux nouvelles technologies ; et la diversification de l'offre touristique.
- Dans le domaine des infrastructures publiques, les municipalités disposent du Fonds de modernisation des infrastructures touristiques (FOMIT), doté d'un budget de 200 millions EUR consacré à la modernisation des infrastructures et des hébergements touristiques ; à ce jour, 127 millions EUR ont été utilisés.
- Le Conseil espagnol du tourisme (CONESTUR) a récemment appuyé l'une des démarches touristiques les plus ambitieuses – le *Plan de Turismo Litoral Siglo XXI* (Programme pour le tourisme littoral au XXI<sup>e</sup> siècle). Il s'agit de redéfinir l'offre de tourisme littoral, qui revêt une importance cruciale pour l'économie espagnole puisqu'il représente 52.6 millions de touristes, plus de 164 millions de voyages intérieurs et environ 49 milliards EUR de dépenses. Le secrétariat d'État au Tourisme a déployé des efforts considérables pour modifier le modèle du tourisme espagnol depuis l'instauration du Plan du tourisme-horizon 2020. Il a introduit des opérations spécifiques, à l'instar du Programme pour la rénovation intégrée des destinations touristiques matures, qui concerne quatre destinations pilotes : les plages de Palma de Majorque dans les îles Baléares, la Costa del Sol en Andalousie, San Bartolomé de Tirajana, et Puerto de la Cruz aux îles Canaries.

## Profil statistique

Tableau 4.50. Espagne : tourisme interne avec nuitée(s)

	Unité	2,006	2007	2008	2009	2010
Nombre de séjours avec nuitée(s) <sup>1</sup>	Milliers	154 968	146 782	157 615	158 850	148 591
Nombre de nuitée(s)	Milliers	653 919	660 187	681 694	683 867	643 722

1. Nombre de voyages touristiques.

Source : Institut d'études sur le tourisme (IET).

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888932724539>

Tableau 4.51. Espagne : tourisme récepteur – arrivées internationales et recettes

	Unité	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Total arrivées internationales <sup>1</sup>	Milliers	58 004	58 666	57 192	52 178	52 677	56 694
Cinq principaux marchés							
<i>Royaume-Uni</i>	Milliers	16 210	16 296	15 775	13 297	12 440	13 611
<i>Allemagne</i>	Milliers	10 140	10 081	10 063	8 935	8 814	9 031
<i>France</i>	Milliers	9 082	9 004	8 149	7 955	8 125	8 498
<i>Italie</i>	Milliers	3 379	3 623	3 354	3 188	3 490	3 767
<i>Pays-Bas</i>	Milliers	2 549	2 503	2 480	2 089	2 276	2 776
Nombre de visiteurs de la journée	Milliers	38 148	40 241	40 478	39 722	41 067	43 173
Recettes voyages internationaux	Millions EUR	40 715	42 061	41 901	38 125	39 621	43 026
Recettes transport de voyageurs internationaux	Millions EUR	4 966	5 310	5 745	4 446	5 002	..

1. Nombre de touristes aux frontières.

Source : Institut d'études sur le tourisme (IET).

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888932724558>

Tableau 4.52. Espagne : tourisme émetteur – départs internationaux et dépenses

	Unité	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nombre de voyages touristiques	Milliers	10 678	11 276	11 229	12 840	13 623	..
Dépenses voyages internationaux	Millions EUR	13 266	14 360	13 834	12 086	12 663	12 415
Dépenses transport de voyageurs internationaux	Millions EUR	2 899	3 368	4 633	3 813	4 555	..

Source : Institut d'études sur le tourisme (IET).

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888932724577>

Tableau 4.53. Espagne : entreprises du tourisme

	Unité	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Hôtels et restaurants, dont	Établissements	282 118	287 055	289 218	290 676	289 614	287 434
<i>Hôtels, campings et autres prestations d'hébergement de courte durée</i>	Établissements	20 662	21 907	22 603	23 079	22 924	23 288
<i>Restaurants, bars et cantines</i>	Établissements	261 456	265 148	266 615	267 597	266 690	264 146
Transport <sup>1</sup>	Établissements	210 060	215 078	86 231	85 731	81 618	83 345
Agences de voyages et voyagistes	Établissements	8 880	9 885	10 970	11 028	10 895	10 992
Autres services	Établissements	66 108	71 795	74 810	77 148	77 441	78 051
<b>Total<sup>1</sup></b>	<b>Établissements</b>	<b>567 166</b>	<b>583 813</b>	<b>461 229</b>	<b>464 583</b>	<b>459 568</b>	<b>459 822</b>

1. Rupture de série ; à partir de 2008, hors fret, voyageurs seulement.

Source : Office statistique de l'Espagne.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888932724596>

Tableau 4.54. Espagne : emploi dans le tourisme

	Unité	2006		2007		2008		2009		2010		2011	
		Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
Hôtels et restaurants	Milliers	640	763	652	798	640	812	635	786	625	745	637	755
Transports (y compris agences de voyage et voyagistes)	Milliers	597	125	612	132	236	96	239	90	239	92	234	88
Autres services	Milliers	237	137	234	147	259	150	256	137	271	148	280	138
<b>Total</b>	<b>Milliers</b>	<b>1 474</b>	<b>1 024</b>	<b>1 499</b>	<b>1 077</b>	<b>1 136</b>	<b>1 058</b>	<b>1 131</b>	<b>1 013</b>	<b>1 135</b>	<b>985</b>	<b>1 151</b>	<b>981</b>

Source : Enquête sur la population active (EPA).

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888932724615>

Tableau 4.55. Espagne : place du tourisme dans l'économie nationale

2007	Unité	Consommation finale du tourisme interne par les ménages	Consommation du tourisme récepteur	Consommation totale du tourisme intérieur
Services d'hébergement	Millions EUR	16 445	11 781	31 827
Services de restauration	Millions EUR	14 355	12 353	27 359
Services de transport de voyageurs	Millions EUR	6 869	6 547	18 512
Services d'agences de voyage, de voyagistes et de guides touristiques	Millions EUR	2 475	397	6 123
Services culturels	Millions EUR	1 316	1 104	3 095
Services récréatifs et autres services de loisirs				
Autres services	Millions EUR	4 779	9 064	15 591
Biens	Millions EUR	4 444	5 867	10 311
<b>Total</b>	<b>Millions EUR</b>	<b>50 682</b>	<b>47 113</b>	<b>112 818</b>

Source : Office statistique de l'Espagne, Compte satellite du tourisme.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888932724634>

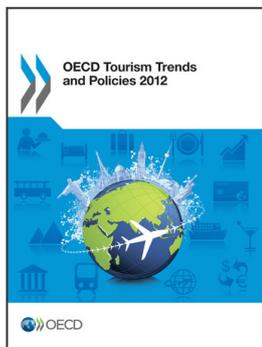
Tableau 4.56. Espagne : autres indicateurs économiques

	Unité	2006	2007	2008	2009	2010
Part de la consommation du tourisme interne dans la consommation finale	%	14.3	14.1	..	..	..
Part du tourisme dans le PIB <sup>1</sup>	%	10.9	10.8	10.4	9.9	10.2
Part du tourisme dans l'emploi	%	12.65	12.65	10.82	11.34	11.48

1. Estimation provisoire pour 2008 et estimation avancée pour 2009.

Source : Office statistique de l'Espagne, Compte satellite du tourisme.

StatLink  <http://dx.doi.org/10.1787/888932724653>



Extrait de :  
**OECD Tourism Trends and Policies 2012**

Accéder à cette publication :  
<https://doi.org/10.1787/tour-2012-en>

**Merci de citer ce chapitre comme suit :**

OCDE (2013), « Espagne », dans *OECD Tourism Trends and Policies 2012*, Éditions OCDE, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/tour-2012-35-fr>

Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les arguments exprimés ici ne reflètent pas nécessairement les vues officielles des pays membres de l'OCDE.

Ce document et toute carte qu'il peut comprendre sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.

Vous êtes autorisés à copier, télécharger ou imprimer du contenu OCDE pour votre utilisation personnelle. Vous pouvez inclure des extraits des publications, des bases de données et produits multimédia de l'OCDE dans vos documents, présentations, blogs, sites Internet et matériel d'enseignement, sous réserve de faire mention de la source OCDE et du copyright. Les demandes pour usage public ou commercial ou de traduction devront être adressées à [rights@oecd.org](mailto:rights@oecd.org). Les demandes d'autorisation de photocopier une partie de ce contenu à des fins publiques ou commerciales peuvent être obtenues auprès du Copyright Clearance Center (CCC) [info@copyright.com](mailto:info@copyright.com) ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) [contact@cfcopies.com](mailto:contact@cfcopies.com).