



QUALITÉ

SEPTEMBRE 2014

CENTRE D'AIDE AUX ENTREPRENEURS ET AUX PORTEURS DE PROJETS

Avec 32,7 millions de visiteurs par an, Paris Ile-de-France est aujourd'hui l'une des premières destinations du tourisme mondial. Les retombées économiques du secteur concernent directement 500 000 emplois.

Dans un univers concurrentiel, exigeant et en constante mutation, la mission du Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France (CRT) est de mettre en place une stratégie permettant de maintenir et de renforcer la place de la destination, avec comme objectifs le développement d'une offre exigeante et qualitative, le renforcement de l'attractivité de la destination, la fidélisation des visiteurs, l'entretien de la vitalité économique du secteur et son inscription dans une dynamique durable.

Partenaire de vos projets, le CRT vous propose ainsi un accompagnement en matière d'observation et de connaissance du marché, de qualité, d'ingénierie touristique, de financement et de formation.

Le CRT, par son action auprès des acteurs du tourisme et des visiteurs, assure la promotion et le développement de la destination Paris Ile-de-France. Il met en place les ressources, les outils, l'accompagnement et le réseau permettant aux professionnels du tourisme francilien de développer et de distribuer une offre qualitative, innovante et adaptée.





Vous êtes...

- Une entreprise privée en création ou en développement
- Une collectivité locale
- Un établissement public national ou local
- Une association ou une fondation

... nos services d'accompagnement pour la réussite de vos projets

OBSERVATION ET CONNAISSANCE DU MARCHÉ

• Etudes de clientèles, analyse de la demande et de l'offre

Avec ses dispositifs permanents d'enquêtes dans les aéroports, les trains et sur les axes autoroutiers, le CRT vous permet de disposer d'éléments d'analyse sur les clientèles françaises et internationales. Profil, hébergement, activités, dépenses... autant de données que le CRT peut préciser grâce à sa base de 200 000 touristes. Des analyses thématiques peuvent en outre être réalisées sur une cible de clientèle, un mode d'hébergement ou une activité spécifique... et des focus peuvent être menés sur des périmètres géographiques plus restreints.

• Prospective : les tendances à long terme

Le CRT dispose d'une cellule de prospective et de veille marché et métiers travaillant notamment à analyser et définir les tendances du marché et de l'offre touristique, ainsi que les enjeux de développement du tourisme à horizon 2030 pour les différents acteurs du secteur. Autant d'informations précieuses pour valider la pertinence d'un projet à long terme.



Système d'Information Géographique pour l'Hébergement et l'Aménagement Touristique

Sur son site Internet destiné aux professionnels, le CRT met à disposition son application Web cartographique permettant de visualiser précisément, sur la carte de la région, l'offre de tourisme et de loisirs et leurs perspectives. Elle permet en outre de choisir l'implantation des projets en fonction des réseaux de transports actuels et futurs, et de mieux connaître la concurrence, les futurs partenaires et l'environnement de marché.

QUALITÉ

• Les meilleures pratiques

La qualité de l'accueil, de l'information et des services est aujourd'hui un argument marketing pour se différencier de ses concurrents et fidéliser ses clients. C'est à la fois satisfaire son client en proposant un bon rapport qualité-prix, des équipements de qualité, une personnalisation du service, une gestion des flux maîtrisée ou encore une bonne pratique des langues étrangères. Depuis 2012, le dispositif qualité permet aux professionnels du tourisme de bénéficier de visites mystères pour mesurer la qualité réalisée dans les établissements franciliens. Hébergement et restauration, musées, monuments, taxis, et espaces d'information sont concernés par ce dispositif.

• Développement durable

Pour passer du discours à l'action, le CRT a recensé des ressources accessibles en fonction de votre profil (hébergement, restauration, évènementiel...) et de vos besoins (aides et subventions, réglementation, guides, fiches pratiques...). Il propose d'accompagner les hébergements franciliens dans la gestion environnementale et financière de leurs établissements. Sur la base d'un diagnostic, un plan d'actions est proposé et l'étiquette environnementale de la structure d'hébergement (analysée grâce à l'outil MALICE), est réalisée. Pour l'instant entièrement prise en charge, cette démarche permet de réaliser des économies et de valoriser les qualités environnementales d'un hébergement auprès de la clientèle.

• Accessibilité

Rendre ses services, son établissement ou son produit accessible à tous (personnes handicapées, seniors, familles avec poussette...) est un moyen d'améliorer la qualité de son produit. Pour cela, le CRT établit un état des lieux et fait part de préconisations dans le cadre d'accompagnements personnalisés. Des fiches pratiques, des cahiers pédagogiques, un fichier prospects et un annuaire de professionnels spécialistes de l'accessibilité sont également proposés pour construire et structurer une offre accessible.



APPUI EN INGÉNIERIE TOURISTIQUE

• Etudes de développement touristique

Le CRT co-pilote des études stratégiques et de développement touristique sur des territoires et peut, sous certaines conditions, en communiquer les résultats aux acteurs locaux et porteurs de projets.

• Etudes d'opportunité ou de faisabilité

Le CRT co-pilote des études de positionnement, d'opportunité ou de faisabilité pour des sites touristiques existant, en mutation ou en devenir.

• Aide en phase de pré-projet

Le CRT peut faire appel à des experts pour apporter une analyse plus poussée sur un projet en termes de marketing, de commercialisation, et préciser son plan d'affaires.

RECHERCHE DE FINANCEMENT

• Soutien financier avec le Fonds de développement touristique régional

Le CRT co-instruit les dossiers candidats à l'appel à projets du Fonds de développement touristique régional (FDTR) mis en place par le Conseil régional d'Ile-de-France pour subventionner les projets touristiques structurants.

• Identification et mise en relation avec des investisseurs potentiels

Le CRT aide à la réalisation de plan de financement en facilitant la mise en relation avec des organismes et des dispositifs de financement complémentaire et avec des investisseurs potentiels.

FORMATION

Parce que la qualité de l'accueil est essentielle pour s'imposer sur le marché et développer rapidement une activité, le CRT vous accompagne dans la professionnalisation des équipes. Il met à disposition une offre de formation dédiée aux professionnels du tourisme franciliens orientée sur la qualité de l'accueil (accueil des touristes internationaux, vente, langue, nouvelles technologies,...). L'originalité de ce dispositif repose sur la mixité des métiers dans les formations, favorisant la mise en réseau des acteurs du tourisme et sur l'ancrage territorial.

Formation spécifique pour les porteurs de projets



Le CRT propose une formation spécifique pour les porteurs de projets touristiques afin de les aider à comprendre le marché à Paris et en Ile-de-France et savoir l'analyser, acquérir une méthodologie de construction de projet entrepreneurial, construire sa stratégie commerciale, s'y retrouver entre les formes juridiques et les différents régimes fiscaux, et enfin présenter un business plan et un plan de financement.

Le CRT s'entoure de professionnels reconnus du secteur touristique francilien, français et international. Dans certains cas, ces experts de l'hébergement, du marketing, de l'innovation ou de la commercialisation peuvent être mobilisés autour de votre projet et vous placer dans les meilleures conditions pour sa réussite.



POUR ACCOMPAGNER VOS INVESTISSEMENTS : LE FONDS DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE RÉGIONAL

Dispositif ouvert à l'ensemble du territoire francilien aux porteurs de projets privés et publics, le **Fonds de développement touristique régional** vous concerne.

Si vous souhaitez réaliser un projet qui :

- s'inscrit dans une démarche de développement économique, social et écologique.
- renforce la qualité de la destination Paris Ile-de-France (qualité de l'accueil, diversité des services proposés, innovation...).
- crée une offre nouvelle ou améliore l'offre existante
- développe les hébergements destinés aux jeunes, aux familles et aux groupes.

L'aide régionale intervient à deux stades :

- L'étape du pré-projet, englobant les études pré-opérationnelles directement liées à l'investissement (études de faisabilité technique, étude de programmation, expertise technique). Taux maximal de participation régionale de 30%, avec une dépense subventionnable plafonnée à 100 000 €.
- L'étape de l'investissement. Taux maximal de participation régionale de 50%, avec montant de dépenses subventionnables plafonnée à 4 000 000 € répartis sur trois années maximum.

Pour les porteurs de projets privés, le taux maximum d'intervention régionale est de 50%. En tout état de cause, l'aide régionale ne saurait dépasser le montant de 200 000 € sur une période de trois ans, conformément au règlement communautaire n°1998/2006 du 15/12/06 concernant l'application des articles 87 et 88 du traité aux aides de minimis.



Pour être candidat...

Il vous faut répondre aux conditions citées et à l'appel à projets bi-annuel. Suite aux dépôts des dossiers, un jury régional est chargé d'analyser les projets et de les proposer à l'Assemblée régionale. Ce jury est composé d'un collège d'élus régionaux et d'un collège de personnalités qualifiées.

VOTRE CONTACT AU COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME

aideprojets@visitparisregion.com
pro.visitparisregion.com