



**QUALITÉ ATTENDUE 2014
SYNTHÈSE DES GRANDS ENSEIGNEMENTS
RAPPORT QUALITÉ / PRIX**

DONNÉES 2012-2014

Paris Ile-de-France, une destination chère

- Pour la très grande majorité des touristes interrogés, visiter Paris et ses environs c'est venir dans une destination de toutes façons chère. Les touristes en préparant leur voyage se sont préparés à ces niveaux de prix élevés
 - Du point de vue des hébergements
 - *"On savait avant de venir que ce serait cher de toutes façons, Paris n'est pas une destination à bas prix" (Australie)*
 - *"Les hôtels à Paris sont chers" (Canada)*
 - *"Se loger pour une semaine c'est un vrai budget" (Corée du Sud)*
 - Du point de vue de la restauration
 - *"La gastronomie française est tellement renommée, on s'attend à ces niveaux de prix plus élevés" (USA)*
 - *"Les restaurants sont assez chers, notamment le soir pour dîner" (Royaume-Uni)*
 - Dans une moindre mesure, du point de vue d'autres activités touristiques, excursionnistes et certains musées et monuments
 - *"Je trouve que les excursions sont chères, à 4 ça représente un vrai budget" (Australie)*
 - *"Le Louvre n'est pas donné, c'est plus de 10€ l'entrée quand même" (France)*

Mais un niveau tarifaire élevé qui paraît pour l'ensemble des visiteurs justifiés

- **Une prime est accordée à Paris, c'est la ville du raffinement, et le surplus de dépenses est accepté car c'est le prix à payer pour profiter de la capitale française et de ses environs**
 - Les touristes en provenance des nations les plus éloignées sont les plus prompts à accepter des niveaux de prix élevés
 - *"Paris c'est exceptionnel, bien sûr que c'est plus cher, mais on s'y est préparé"* (Australie)
 - *"C'est normal que ce soit chez, c'est Paris!"* (USA)
- **La qualité est au rendez-vous**
 - La destination, la patrimoine, les œuvres
 - *"C'est cher, mais quand on y est on oublie, c'est tellement magique"*
 - Les restaurants sont chers, mais on y mange bien
 - *"La qualité est au rendez-vous, j'ai de très bons souvenirs de restaurants et de vins et j'ai oublié le prix"* (Chine)
 - *"C'est un pays de gourmets, et ça se vérifie dans les assiettes"* (Japon)
 - Les hôtels sont chers, mais on y passe un agréable moment
- A quelques exceptions de mauvaises surprises, essentiellement pour des restaurants, voire des boutiques souvenirs

→ Le prix d'une destination d'exception

Néanmoins, ce niveau tarifaire élevé a des conséquences sur les touristes de la destination notamment en période de crise...

- Les touristes, et notamment les clientèles de proximité, repeaters, ou jeunes, sont plus **regardants à la dépense et rationalisent plus fortement leurs choix et leurs dépenses**
 - *"On fait plus attention, on part avec un budget et on essaie de s'y conformer et de ne pas le dépasser" (Royaume-Uni)*
 - *"On regarde beaucoup le prix des menus, et fait plus attention qu'avant" (France)*
- **La recherche de bons plans se renforce** : bonnes adresses à petits prix, offres promotionnelles
 - Dans des logiques d'un Groupon dédié aux touristes
 - *"Ce serait bien d'avoir des bons plans, des offres promotionnelles" (France)*
 - *"Ils pourraient faire des prix pour les touristes, avec des vouchers à imprimer par exemple" (Chine)*
 - Sur les réseaux sociaux, les forums
 - *"Ce serait de promouvoir certaines activités innovantes, avec des tarifs préférentiels" (Royaume-Uni)*
 - *"Je recherche des bonnes idées sur les forums, trouver de bonnes adresses avec des prix" (Japon)*
 - Sur les sites Internet de partage d'expérience et d'évaluation des prestations
 - *"Je vais systématiquement sur TripAdvisor, ça donne une idée du rapport qualité / prix, si ça vaut le coup ou non d'y aller" (USA)*
 - *"Il y a beaucoup de commentaires qui parfois conseillent d'autres adresses, ça donne des idées" (Royaume-Uni)*

... avec un risque de voir une partie de la clientèle actuelle se détourner vers des destinations bon marché

- **Une partie de la clientèle, notamment les repeaters**, a développé une expérience de la destination, et ces clients sont moins prêts à accorder une prime tarifaire à Paris...
 - *"Je connais bien Paris maintenant, et c'est vrai que le niveau de prix commence à m'ennuyer, c'est cher quand même" (Royaume-Uni)*
 - *"Je ne sais pas si je retournerai à Paris, ou alors en logeant chez une amie parce que c'est un vrai budget" (France)*
- ... ils revoient leurs attentes et projets de voyage à la baisse vers des destinations moins prestigieuses, mais aussi moins onéreuses, au rapport qualité / prix avantageux
 - Barcelone
 - *"Barcelone c'est beaucoup moins cher, on n'y va pas pour les mêmes raisons mais ça vaut le coup" (Royaume-Uni)*
 - Berlin
 - *"Berlin est la capitale la moins chère du monde, et il y a de l'histoire aussi là-bas, de grands musées" (USA)*
 - Bruxelles
 - *"Allez à Bruxelles plutôt qu'à Paris, c'est moins cher" (France)*
 - Madrid
 - *"J'adore Paris, mais comme belle capitale, il y en a d'autres, qui sont peut être moins belles, mais on y passe aussi un très bon moment, Madrid par exemple" (Royaume-Uni)*

Un rapport qualité / prix de destination premium

- Le prix de l'exception, le rapport qualité / prix de la destination Paris – Île-de-France étant jugé :

Meilleur que

- Oslo
- Genève
- Stockholm
- Bergen
- Montréal

Au niveau de

- Londres
- New York
- Rome
- Tokyo
- Singapour

Moins bon que

- Berlin
- Bruxelles
- Toronto
- Barcelone
- Vienne

Pour la très grande majorité des touristes interrogés, visiter Paris et ses environs c'est venir dans une destination chère. Les touristes en préparant leur voyage se sont préparés et ont anticipé des niveaux de prix élevés

Un niveau tarifaire élevé justifié et accepté

Une prime à l'exceptionnel

Paris Île-de-France est pour beaucoup, et notamment pour les touristes en provenance des pays les plus éloignés une destination d'exception pour laquelle ils sont prêts à payer plus cher

La qualité est au rendez-vous du point de vue des visiteurs : qualité de l'offre, des œuvres, du patrimoine et qualité des hébergements, de la restauration

Néanmoins ce niveau de prix n'est pas sans risque auprès d'une partie de la population des touristes de la destination, et notamment les repeaters

Ils ont développé une expérience de la destination, il s'agit de touristes aguerris

- Plus regardants sur la dépense, ils rationalisent plus fortement leur choix

- Ils sont à la recherche de bons plans, de bonnes adresses à petits prix, d'offres promotionnelles (avec l'idée d'un Groupon pour touristes)

- Ils réétudient leur position face à un séjour parisien, au regard d'autres destinations certes moins prestigieuses, mais également moins onéreuses

France



Paris et ses environs sont perçus comme une **destination chère** comparativement aux autres régions françaises. Pour une grande partie des visiteurs, ce haut niveau de prix fait partie de la capitale et n'est pas fondamentalement remis en cause. Ces prix supérieurs sont globalement acceptés.

Néanmoins, les touristes Français, **plus regardants à la dépense, choisissent plus scrupuleusement leurs lieux de repas, hébergements, dans une recherche de bons plans.**

Brésil



Paris-Île-de-France est un destination chère, mais ce prix est dans l'ensemble justifié. Le rapport qualité / prix est élevé, notamment par rapport au sud de l'Europe, mais reste justifié.

Seuls quelques participants relèvent des prix "exorbitants"

Grande-Bretagne



Le **rapport qualité prix n'est pas à l'avantage de la destination Paris – Île-de-France**, mais reste comparable à celui de destinations directement concurrentes comme Londres, tout en étant inférieur à celui de Berlin ou Barcelone. **Néanmoins les Britanniques reconnaissent à Paris et ses environs une spécificité qui justifie cette prime** : la qualité de la cuisine, le cadre unique, la forte densité. Néanmoins, certaines prestations ont à leur yeux un tarif trop élevé : il s'agit des excursionnistes (péniches, bus) et de certains hébergements et cafés brasseries.

Comme les Français, ils se considèrent comme plus avertis et recherchent du bon plan, un effet d'aubaine tout en s'assurant de vivre une expérience de qualité.

Etats-Unis d'Amérique



Paris-Île-de-France est une destination chère, mais où "on en a pour son argent." Dans le cadre d'un séjour unique, les Américains se montrent assez peu regardants à la dépense car ils veulent se faire plaisir et ne souhaitent pas se limiter.

Paris – Île-de-France est une destination chère au même titre que les autres capitales européennes, voire mondiales. Mais le raffinement, la qualité du séjour et des activités consommées justifie cette prime (restaurants, vins, mode)

Australie



Paris est une destination chère, mais dans des proportions conformes aux attentes des touristes Australiens.

A côté des adresses prestigieuses, ils identifient une offre de milieu de gamme dans l'hébergement et la restauration qui leur paraît être de très bonne qualité et donc d'un excellent rapport qualité/prix.

La qualité est au rendez-vous pour une destination comme Paris – Île-de-France.

Canada



Le **rapport qualité prix semble bon pour les Canadiens, qui estiment qu'il s'agit de niveaux de prix standards pratiqués par les villes européennes et nord-américaines, avec un niveau de qualité supérieur. Les Canadiens paient également pour l'unique.**

Paris apparaît même comme une bonne affaire pour les touristes Canadiens ayant séjourné en Scandinavie.

Japon



Paris-Île-de-France est un destination chère, et ce prix est critiqué.

Dans les restaurants notamment, si les japonais s'attendent à payer des prix élevés, ils estiment que la qualité du service pourrait être supérieure.

Ils estiment que les boutiques de souvenir sont très chères.

Néanmoins, ils estiment que ce prix élevé de séjour est comparable aux destinations concurrentes : Londres, Rome.

Chine



Un rapport qualité / prix diversement apprécié :

Bon voire très bon pour les produits de luxe (mode, parfum, maroquinerie)

Moins bon, tout en restant correct, pour les restaurants, les hôtels

Trop cher pour les taxis

Corée du Sud



Les Sud-Coréens estiment que la destination est une destination chère, sans pour autant que cela soit considéré comme trop cher.

Ce qui est cher : hôtellerie, restauration

Ce qui est raisonnable : taxis, transports

Ils estiment en revanche que le rapport qualité prix est meilleur à New-York, Taipei, Prague, Londres et Auckland