

DOSSIER DE PRESSE

Contacts presse

Virginie Naud / Julie Canovas
vnaud@cci-paris-idf.fr / jcanovas@cci-paris-idf.fr
T. + 33 (0)1 55 65 47 17 / T. + 33 (0)1 55 65 46 28
CCI Paris Ile-de-France
2 rue de Viarmes – 75002 Paris

Catherine Barnouin
cbarnouin@visitparisregion.com
T. + 33 (0)1 73 04 83 13
Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France
11 rue du Faubourg Poissonnière – 75009 Paris

Communiqué de presse
Paris, le 1er juillet 2015

Accueil des touristes à Paris Ile-de-France

Lancement de l'application *Yes I Speak Touriste !* pour une destination 100% accueillante

Pour améliorer l'accueil des touristes, la Chambre de commerce et d'industrie de Paris Ile-de-France et le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France, lancent l'application *Yes I Speak Touriste !* Cette application s'inscrit dans la campagne de sensibilisation « *Do You Speak Touriste ?* », lancée en 2013, qui propose des outils aux professionnels du tourisme :

- **L'application *Yes I speak touriste !*** s'adresse aux touristes non francophones. Elle recense, sur une carte interactive, les commerces, hôtels et restaurants franciliens en fonction des langues parlées (9 langues) et de leur activité. Disponible sur Android et Apple, elle permet aux professionnels d'être référencés en fonction des langues étrangères maîtrisées et d'être géo-localisés.
L'application bénéficie d'une campagne de promotion auprès de la presse internationale ainsi que dans les Points Information Tourisme dans les aéroports de Paris Charles de Gaulle et Paris Orly, Galeries Lafayette, Versailles et Disneyland Paris.
- **Le guide pratique** propose les informations clés sur les 17 principales nationalités visitant la destination Paris Île-de-France et représentant 80% des visiteurs de la destination.
- **Le site Internet doyouspeaktouriste.fr** qui fournit des informations complémentaires (des dialogues dans 9 langues, les détaxes, les correspondances de tailles et de mesures,...)



94% des touristes internationaux satisfaits

Paris Ile-de-France est la destination la plus visitée au monde avec près de 46 millions de visiteurs français et internationaux (58% de Français et 42% de visiteurs internationaux). La perception de la destination par ces touristes est positive, avec un taux de satisfaction de 94% en 2014*. Mais des écarts existent avec les touristes asiatiques concernant, notamment, la sécurité : 58% de taux de satisfaction pour les Japonais, 54% pour les Chinois et 44% pour les Coréens. Par ailleurs, les touristes attendent une meilleure maîtrise des langues étrangères en particulier extra européennes.

« *Cultiver ensemble les valeurs de l'hospitalité, c'est dire au monde que chaque visiteur est le bienvenu. C'est en même temps œuvrer pour la croissance et pour les emplois à Paris Ile-de-France.* » explique François Navarro, Directeur général du CRT Paris Ile-de-France.

« *Contrairement aux idées reçues, les professionnels du tourisme sont parfaitement conscients des enjeux liés à la maîtrise des langues étrangères. L'application Yes I Speak Touriste ! le démontre bien.* » souligne Philippe Demonchy, Vice-président de la CCI Paris en charge du tourisme.

* Sources : Dispositifs permanents d'enquêtes dans les aéroports, les trains et sur les aires d'autoroute – CRT PIDF – Résultats 2014
Dispositif d'exploration qualitative des attentes et besoins des visiteurs – CRT PIDF – Résultats 2012-2013-2014

Contacts presse

CCI Paris Ile-de-France
Virginie Naud / Julie Canovas
vnaud@cci-paris-idf.fr / jcanovas@cci-paris-idf.fr
T. + 33 (0)1 55 65 47 17 / T. + 33 (0)1 55 65 46 28

CRT Paris Ile-de-France
Catherine Barnouin
cbarnouin@visitparisregion.com
T. + 33 (0)1 73 04 83 13

Le dispositif *Do you speak Touriste ?*

La « Stratégie régionale de développement du tourisme et des loisirs en Île-de-France 2011-2016 » fixait parmi les orientations stratégiques le développement d'un « effort constant de renforcement de la qualité de la destination ». Pour améliorer l'accueil des touristes, la Chambre de commerce et d'industrie de Paris Ile-de-France et le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France, premier opérateur touristique de la destination, ont mis en place le dispositif « Do You Speak Touriste ? » en 2013.

Trois outils complémentaires forment ce dispositif :

- Le guide pratique qui présente les informations clés sur les 17 principales nationalités visitant la destination Paris Île-de-France représentant 88% des visiteurs de la destination.
- Le site Internet doyouspeaktouriste.fr qui fournit des informations complémentaires (des dialogues dans 9 langues, les détaxes, les correspondances de tailles et de mesures...).
- L'application *Yes I speak touriste !* s'adresse aux touristes non francophones. Elle permet aux professionnels d'être référencés en fonction des langues étrangères maîtrisées et géo-localisés.

***Yes I Speak Tourist !* : une application innovante**

Innovante et sans équivalent, l'application *Yes I Speak Tourist !* permet de trouver des commerces à proximité en fonction des langues parlées (anglais, allemand, espagnol, italien, portugais, japonais, chinois, russe et arabe) et des catégories d'activité (restaurants, pharmacies, mode, loisirs ...).

Disponible sur Android et Apple, elle permet aux professionnels du tourisme, parlant une ou plusieurs langues étrangères, de renforcer leur visibilité gratuitement et d'attirer une nouvelle clientèle internationale.

« Do You Speak Touriste ? », une version 2015 enrichie

La troisième édition du guide *Do you speak touriste ?* offre aux professionnels des fiches sur les 17 principales nationalités visitant la destination Paris Île-de-France :

Les Français : des touristes à domicile	Les Britanniques : connaisseurs et <i>relax</i>
Les Italiens : exubérants et spontanés	Les Espagnols : <i>aficionados</i> et chaleureux
Les Allemands : autonomes et précis	Les Belges : habitués et conviviaux
Les Suisses : attentifs et discrets	Les Néerlandais : curieux et pragmatiques
Les Américains : exaltés et exigeants	Les Australiens : aventuriers et décontractés
Les Japonais : délicats et discrets	Les Brésiliens : rêveurs et enthousiastes
Les Canadiens : explorateurs et organisés	Les Chinois : <i>serial shoppers</i> et connectés
Les Russes : traditionnels et passionnés	Les Indiens : novices et inquiets
Les Sud-Coréens : sensibles et ultra-connectés	

Chaque fiche présente :

- des chiffres clés issus du dispositif avion-train-route (repeaters/primo-visiteurs, durée moyenne du séjour, taux de satisfaction, dépense moyenne, top 3 des activités...),
- quelques mots pour accueillir les visiteurs dans leur langue, leurs habitudes de vie et de voyage, leurs attentes sur plusieurs grandes thématiques (développements numériques, gestion de l'attente et du temps, accessibilité et transports, rapport qualité/prix, quelques spécificités par nationalités),
- les thématiques « gastronomie et shopping » sont présentées pour les Français, les Britanniques, les Américains, les Brésiliens, les Russes, les Japonais et les Chinois.

Le tourisme en Ile-de-France

La destination Paris Ile-de-France a ainsi accueilli près de 46 millions de touristes (58% de Français et 42% d'Internationaux), qui ont généré près de 171 millions de nuitées et près de 21 milliards d'euros de consommation touristique. Ces touristes sont fidèles à notre destination (79% de repeaters) et 64% d'entre eux souhaitent revenir au cours des 2 prochaines années.

La clientèle internationale

La clientèle internationale représente plus de 19 millions de visiteurs soit plus de 90 millions de nuitées internationales à Paris Ile-de-France en 2014.

Parmi les clientèles internationales, 62% proviennent des marchés européens.

Les Britanniques (4,7%), les Américains (3,9%), les Italiens (3,3%), les Espagnols (3%) et les Allemands (2,9%) sont les cinq premières clientèles internationales de la destination.

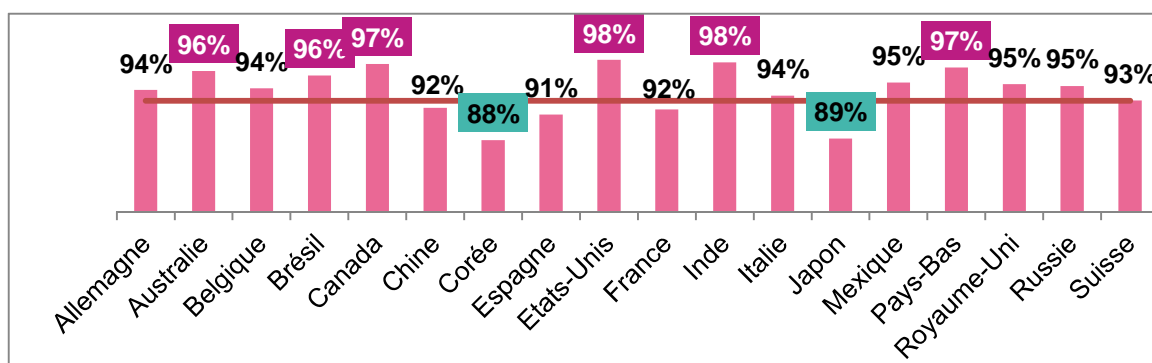
Top 5 des visiteurs à Paris Ile-de-France

Royaume-Uni USA Italie Espagne Allemagne



La satisfaction globale des visiteurs

Selon les nationalités, le degré de satisfaction varie. Les Américains (97.8%) et les Indiens (97.5%) sont les plus satisfaits, suivis par les Canadiens (97.3%), les Néerlandais (96.9%), les Australiens (96.5%), les Brésiliens (96%), les Mexicains (95.2%), les Anglais (94.9%) et les Russes (94.7%). Ces taux ont été calculés selon différentes composantes telles que l'ensemble du séjour, les offres culturelles, l'hébergement, l'accessibilité et l'accueil. Cette dernière composante à un taux de satisfaction de 87% sur l'ensemble des clientèles.



 Sureprésentation par rapport à l'ensemble des clientèles
 Sous-représentation par rapport à l'ensemble des clientèles

* Sources : Dispositifs permanents d'enquêtes dans les aéroports, les trains et sur les aires d'autoroute – CRT PIDF – Résultats 2014
 Dispositif d'exploration qualitative des attentes et besoins des visiteurs – CRT PIDF – Résultats 2012-2013-2014

La Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Ile-de-France

Au service des 840 000 entreprises d'Ile-de-France, la Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Ile-de-France est un établissement public animé par 98 élus chefs d'entreprises issus de tous les secteurs d'activité.

Ses actions se déclinent autour de quatre principales missions :

- Représenter les intérêts des entreprises auprès des pouvoirs publics ;
- Accompagner les entreprises à chaque étape de leur développement ;
- Former les collaborateurs et futurs dirigeants dont les entreprises ont besoin ;
- Accroître l'attractivité de la région capitale, notamment en développant une filière d'excellence dans le domaine des congrès et salons.

En matière de tourisme, congrès, salons et événements d'affaires, la CCI Paris Ile-de-France, par sa mission consultative et ses prises de position, défend l'attractivité de la destination Paris Ile-de-France et l'intérêt des entreprises de ces secteurs. Elle contribue en outre, notamment au travers de ses filiales Viparis et Comexposium, à renforcer cette filière d'excellence et la place de leader de la région capitale.

Par ailleurs, elle informe, les entreprises des salons et foires organisés sur le territoire francilien sur lesquelles elles peuvent se rendre pour exposer et/ou nouer des relations d'affaires. Cette information est accessible sur le site www.salonsparis.cci-paris-idf.fr

Enfin, dans le cadre de sa mission d'appui, la CCI Paris-Ile-de-France informe les entreprises de l'ensemble de la chaîne touristique des nouvelles réglementations (accessibilité, sécurité, classification, mises aux normes...) et les accompagne sur différentes thématiques (accueil, e-tourisme, développement durable...) nécessaires à leur développement et leur pérennité.

Site internet de la CCI Paris Ile-de-France : www.cci-paris-idf.fr

Site des études et prises de position de la CCI Paris Ile-de-France : www.etudes.cci-paris-idf.fr (Rubrique Tourisme, salons, congrès)

Calendrier des salons et foires en Ile-de-France : www.salonsparis.cci-paris-idf.fr

Le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France

Le Comité Régional du Tourisme (CRT), premier opérateur touristique de Paris Ile-de-France, assure la promotion et le développement de la destination par son action auprès des acteurs du tourisme et des visiteurs. 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, de renforcer l'attractivité de la destination, de fidéliser les visiteurs, d'entretenir la vitalité économique du secteur et de l'inscrire dans une dynamique durable.

Le CRT Paris Ile-de France observe, analyse, anticipe ...

Le tourisme est un secteur en mouvement. Les dispositifs d'observation et d'étude du CRT lui assurent une connaissance du secteur en permanence réactualisée. Ces données et leur analyse sont mises à la disposition de l'ensemble des professionnels du tourisme dans le cadre de rencontres régulières et sous forme de publication.

...innove et conçoit ...

Le CRT mobilise les acteurs du tourisme autour d'idées nouvelles répondant aux attentes des visiteurs de la destination. Mobilité, accessibilité, hébergement, qualité de l'accueil, tourisme d'affaires sont autant de domaines dans lesquels le CRT s'engage.

... conseille et accompagne ...

Le CRT met au service des acteurs du tourisme francilien sa connaissance de la destination, son approche complète du secteur et un réseau de partenaires. Il leur propose ressources, conseil et accompagnement pour le développement et la promotion d'une offre qualitative et durable.

... promeut et communique ...

Le CRT développe des outils de promotion de la destination auprès des professionnels du tourisme et journalistes français et internationaux. Son équipe propose une approche mêlant tourisme, culture, loisirs, art de vivre, incitant à la découverte d'offres touristiques nouvelles et alternatives.

Il assure la promotion de l'actualité culturelle et de loisirs auprès des franciliens.

... accueille

La qualité de l'accueil des visiteurs se joue dès leur arrivée à Paris Ile-de-France. Depuis 2006, le CRT avec le soutien du Conseil Régional d'Ile-de-France et d'Aéroports de Paris, assure l'accueil des visiteurs aux points d'entrée stratégiques de la destination.

En 2015, Arts, Shopping, Gastronomie, Balades, Sports urbains, Nuit, Fête,... L'expérience de Paris Ile-de-France est plurielle et se réinvente sans cesse. Les architectures audacieuses de la Fondation Louis Vuitton à l'Ouest, et de la Philharmonie de Paris à l'Est, redessinent le Paris touristique.

Dans cette ville en mouvement, les visiteurs redécouvrent un patrimoine industriel aménagé et transformé en de véritables lieux de vie. La gastronomie demeure un champ d'expérimentation et de création, largement influencé par les pratiques écoresponsables. « La French Touch » qui s'illustre à travers des marques à la renommée croissante, renouvelle l'élégance à la française. Les arts sont célébrés dans leur diversité, et les cultures urbaines s'y font la part belle. Le CRT continue, par ailleurs, à promouvoir l'Impressionnisme à travers les différentes expositions proposées durant toute cette année et plus spécifiquement celles célébrant le 125^{ème} anniversaire de la mort de Vincent van Gogh.

Retrouvez les diverses facettes de ce Paris renouvelé, et les dernières tendances qui s'y expriment :

- à travers le *Guide de la Destination (ALL, EN, ESP, IT et FR)* sur **pro.visitparisregion.com**
- pour le grand public, à travers les guides en ligne *Mon été à Paris, Family Paris ...* qui proposent des idées de sorties, de visites et de loisirs à retrouver sur **visitparisregion.com**, le site officiel de la destination Paris Ile-de-France.

Facebook: Paris Tourisme

Twitter: @VisitParisIdf

Instagram: @paris_tourisme

Media Library: media.visitparisregion.com

Témoignages

Si vous souhaitez recueillir des témoignages de professionnels du tourisme qui s'investissent pour mieux accueillir les touristes, voici une liste de commerçants, hôteliers et restaurateurs.

Bars / Restaurants

Louise

8 rue des Petits Champs
75001 Paris
01 42 60 22 44
Américain, Anglais

Comme chez Maman

5 rue des Moines
75017 Paris
01 42 28 89 53
Anglais, Américain, Espagnol, Arabe

Duplicatta Paris- Lisboa

2 rue des Taillandiers
75011 Paris
06 86 11 94 97
*Américain, Anglais, Brésilien, Allemand,
Portugais, Espagne, Italien*

Au vieux Paris d'arcole

24 rue Chanoinesse
Paris 75004
01 40 51 78 52
*Américain, Anglais, Allemand, Brésilien,
Portugais, Chinois, Espagnol, Italien, Japonais,
Arabe*

Commerces

L'ère des Thés

Epicerie fine
35 rue de l'Abbé Grégoire
75006 Paris
01 45 48 85 81
Américain, Anglais, Chinois, Espagnol

L'art de vivre aux caraïbes

Epicerie fine
20 rue de l'Abbé Gregoire
Paris 75006
06 51 89 40 55
Américain, Anglais

Nicolas

Caviste
189 rue Saint Honoré
75001 Paris
01 42 60 80 12
Américain, Anglais, Espagnol

Arnaud Larher

Chocolatier – pâtissier
93 Rue de Seine
75006 Paris
01 43 29 38 15
Anglais, Américain, Japonais

Welcome BIO

Epicerie fine
10 rue Boulle
75011 paris
06 07 60 78 75
Allemand, Anglais, Espagnol, Russe

La Botte Gardiane

Chaussures
25 Rue de Charonne,
Paris 75011
01 77 16 58 45
Américain, Anglais, Allemand, Espagnol

Obj'ai Trouvé

Cadeaux souvenirs

40 rue Monffetard

Paris 75005

01 45 35 51 10

Américain, Anglais, Italien

L'Ecritoire

Vente de stylos plume

61 rue Saint Martin

Paris 75004

01 42 78 01 18

Américain, Anglais

Roger&Gallet

Parfumerie

195 rue Saint Honoré

Paris 75001

01 42 60 10 68

Américain, Anglais, Espagnol, Italien

Culture

Centre des Monuments nationaux

Hôtel de Sully

62 rue Saint Antoine

75012 Paris

01 44 61 20 83

Librairie La Manœuvre

58 rue de la Roquette

75011 Paris

04 47 00 79 70

Allemand/Anglais

