

DOSSIER DE PRESSE

Contacts presse

Virginie Naud / Massilia Ait-Ali
vnaud@cci-paris-idf.fr / maitali@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



Do You Speak Touriste ? Un dispositif pour l'accueil des touristes élargi à l'Ile-de-France en 2016

Pour améliorer l'accueil des touristes, la Chambre de commerce et d'industrie de Paris Ile-de-France et le Comité Régional du Tourisme (CRT) Paris Ile-de-France lancent la 4^{ème} édition de la campagne de sensibilisation « Do You Speak Touriste ? » auprès des professionnels du tourisme.

Des outils pour les professionnels du tourisme

Plusieurs supports sont proposés pour sensibiliser les commerçants, hôteliers et restaurateurs à l'accueil des touristes étrangers :

- **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** 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 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 gratuitement.



Un dispositif élargi à toute l'Ile-de-France

Pour cette 4^{ème} édition, le lancement officiel de l'opération se déroule à Fontainebleau, coup d'envoi de plusieurs « journées terrains » où les conseillers des CCI et du CRT Paris Ile-de-France vont à la rencontre des professionnels du tourisme pour leur présenter l'opération et les outils mis en place. Le dispositif s'étend sur toute l'Ile-de-France le 31 mai, notamment à Paris, Fontainebleau, Versailles, Saint-Germain-en-Laye, Auvers-sur-Oise, Saint-Denis et Roissy...

A la veille de l'EURO 2016, cette mobilisation régionale prend tout son sens. Paris Ile-de-France va recevoir l'ensemble de notre continent. Une opportunité unique de valoriser les atouts touristiques de la destination et son sens de l'accueil.

95% des touristes internationaux satisfaits et attentifs à la qualité de l'accueil

Paris Ile-de-France est la destination la plus visitée au monde avec près de 47 millions **de visiteurs français (58%) et internationaux (42%) en 2015**, qui ont généré près de 21 milliards d'euros de consommation touristique. La perception de la destination par les touristes internationaux est positive, avec un taux de satisfaction de 95%¹.

Enjeu majeur en termes d'attractivité et de rayonnement à l'international, l'EURO 2016 constitue une véritable opportunité de générer des flux touristiques et d'attirer de nouvelles clientèles. Les supporters prévoient de séjourner 9 jours en moyenne² avec des attentes précises en termes de qualité d'accueil : utilisation des nouvelles technologies, maîtrise des langues étrangères, personnalisation du service apporté... Des attentes très fortes auxquelles il faut savoir répondre. Le dispositif « Do You Speak Touriste ! » contribue à satisfaire cette demande.

« L'évolution des flux touristiques pour les prochaines années (4% / an d'ici 2020) montrent l'importance et l'enjeu que représente l'accueil des touristes pour la destination en matière d'emplois mais aussi de croissance économique. Améliorer la qualité de cet accueil passe par le renforcement de la sensibilisation des professionnels du tourisme afin de les inciter à mieux accueillir les touristes à Paris Ile-de-France. » précise Frédéric Valletoux, Président du CRT Paris Ile-de-France.

« Les professionnels du tourisme sont parfaitement conscients des enjeux liés à la maîtrise des langues étrangères. Avec ce dispositif, nous mettons à leur disposition des outils pratiques pour faciliter la qualité d'accueil. » souligne Philippe Solignac, président de la CCI Paris.

¹ Dispositifs permanents d'enquêtes dans les aéroports, les trains et sur les aires d'autoroute – CRT PIDF – Résultats 2015
Dispositif d'exploration qualitative des attentes et besoins des visiteurs – CRT PIDF – Résultats 2012-2013-2014-2015

² Etude réalisée par le CRT PIDF sur les attentes des supporteurs de l'EURO 2016

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 institutionnel de la destination, ont mis en place le dispositif « Do You Speak Touriste ? » depuis 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.

17 nationalités présentées dans un guide

La quatrième 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 Italiens : exubérants et spontanés

Les Allemands : autonomes et précis

Les Suisses : attentifs et discrets

Les Américains : exaltés et exigeants

Les Japonais : délicats et discrets

Les Canadiens : explorateurs et organisés

Les Russes : traditionnels et passionnés

Les Sud-Coréens : sensibles et ultra-connectés

Les Britanniques : connaisseurs et *relax*

Les Espagnols : *aficionados* et chaleureux

Les Belges : habitués et conviviaux

Les Néerlandais : curieux et pragmatiques

Les Australiens : aventuriers et décontractés

Les Brésiliens : rêveurs et enthousiastes

Les Chinois : *serial shopeurs* et connectés

Les Indiens : novices et inquiets

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.

Yes I Speak Touriste ! : une application innovante

Innovante et sans équivalent, l'application *Yes I Speak Touriste !* 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 mais aussi sur Internet, elle permet aux professionnels du tourisme, parlant une ou plusieurs langues étrangères, de renforcer leur visibilité gratuitement et d'attirer une nouvelle clientèle internationale.

Le tourisme à Paris Ile-de-France

La destination Paris Ile-de-France a ainsi accueilli près de 47 millions de touristes en 2015 (58% de Français et 42% d'Internationaux), qui ont généré près de 173 millions de nuitées et près de 21 milliards d'euros de consommation touristique. Ces touristes sont fidèles à notre destination (80% de repeaters) et 68% 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 près de 86 millions de nuitées internationales à Paris Ile-de-France en 2015.

Parmi les clientèles internationales, 58% proviennent des marchés européens.

Les Britanniques (4,5%*), les Américains (4,1%), les Italiens (3,2%), les Espagnols (3,0%) et les Allemands (2,6%) sont les cinq premières clientèles internationales de la destination.

*Base ensemble des clientèles (françaises et internationales)

Top 5 des clientèles internationales à Paris Ile-de-France

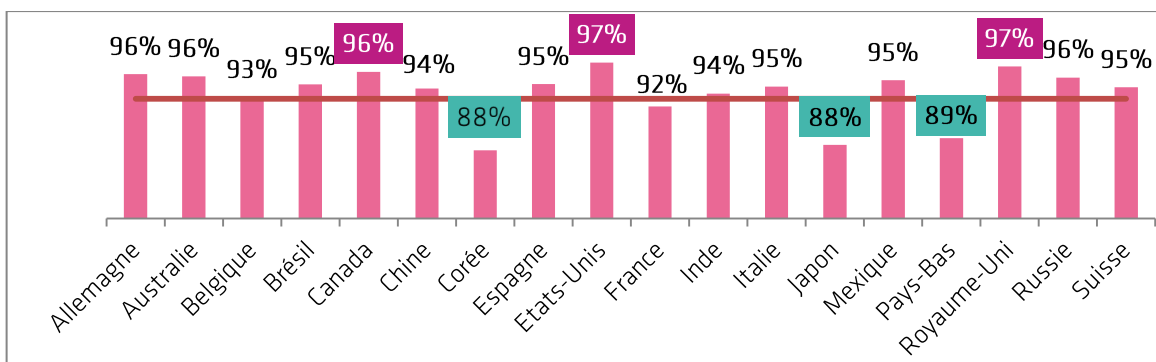
USA ROYAUME-UNI CHINE ALLEMAGNE ESPAGNE



La satisfaction globale des visiteurs

Selon les nationalités, le degré de satisfaction varie. Les Américains (97.3%), les Anglais (97.3%) et les Canadiens (96.3%) sont les plus satisfaits, suivis par les Allemands (96,0%), les Australiens (95,8%), les Russes (95,6%), les Mexicains (95,3%), les Espagnols (94,9%), les Brésiliens (94,9%) et les Italiens (94,7%).

Les clientèles les moins satisfaites (en dessous de la moyenne) : les Français (92,4%), les Néerlandais (88,9%), les Japonais (88,2%) et les Coréens (87,6%). Ces taux ont été calculés selon différentes composantes telles que l'ensemble du séjour, les offres culturelles, l'hébergement, l'accessibilité et l'accueil.



■ Surreprésentation 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 2015
Dispositif d'exploration qualitative des attentes et besoins des visiteurs – CRT PIDF – Résultats 2012-2013-2014-2015

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 institutionnel 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 2016, Paris Ile-de-France est la destination « qui bouge », offrant un dynamisme culturel et événementiel, des expositions majeures et des nouveaux lieux.

Terre d'accueil de grands événements sportifs et festifs, de cultures urbaines, elle est aussi créative et moderne.

La gastronomie, le shopping, la nuit et la fête demeurent des champs d'expérimentation et de création.

C'est aussi une destination loisirs et nature où les parcs et jardins et les randonnées multiplient les occasions d'être en famille. Autant de domaines que le CRT s'attache à stimuler.

Le CRT continue, par ailleurs, à promouvoir l'Impressionnisme avec le contrat de destination « Normandie – Paris Ile-de-France : Destination Impressionnisme », où le travail engagé va faire émerger une marque touristique mondiale, et les différentes expositions proposées durant toute cette année.

Retrouvez les diverses facettes de la destination, et les dernières tendances qui s'y expriment :

- sur le portail professionnel du CRT pro.visitparisregion.com à la rubrique Offre
- pour le grand public, sur le site francilien www.IDFutees.com, " fournisseur officiel de bons plans à Paris Île-de-France "

Facebook: Paris Tourisme

Twitter: @VisitParisIdf

Instagram: @paris_tourisme

WeChat: Paris-Tourism

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 Boule
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

