

Do you speak
Touriste?

Dou iou no
wériz zi
Effel Tawer? *

* Do you know where is the Eiffel Tower?

DOSSIER DE PRESSE

Contacts presse

Catherine BARNOUIN
Comité Régional du Tourisme Paris Île-de-France
cbarnouin@nouveau-paris-idf.com
T. +33 (0)1 73 04 83 13

Matthieu TURQUETIL
CCI Paris
mturquetil@cci-paris-idf.fr
T. +33 (0)1 55 65 47 17



« La qualité de l'accueil : un facteur clef de compétitivité pour la première destination touristique mondiale »

Le Comité Régional du tourisme et la CCI de Paris Ile-de-France lancent une grande campagne de sensibilisation intitulée « **Do you speak touriste ?** » auprès des professionnels pour un meilleur accueil des touristes étrangers.

En effet, si Paris et sa région sont bien la destination préférée des touristes internationaux (33 millions de touristes étrangers en 2011), pour autant sa réputation en termes d'accueil est insatisfaisante dans un contexte de concurrence internationale face à des villes comme Londres : mauvaise maîtrise des langues étrangères, connaissance insuffisante des codes de politesses et attentes des touristes... Les professionnels ne sont pas suffisamment « armés » pour répondre au mieux aux souhaits de la clientèle étrangère dont celle des pays émergents (Chine, Brésil...).

C'est pourquoi la CCI et le CRT ont créé à leur intention deux outils :

• **Un guide**

Celui-ci donne des informations clés (nature des dépenses, durée du séjour, codes de politesse, attentes etc.) sur les principales nationalités présentes en région Ile-de-France (anglais, américains, allemands, belges, brésiliens, chinois, espagnols, italiens, japonais et hollandais). Il va être diffusé dans l'ensemble de la région IDF.

• **Un site internet** « www.doyouspeaktouriste.fr » comportant :

- des informations clés sur les principales nationalités
- quelques notions dans plusieurs langues étrangères afin que les professionnels puissent plus facilement échanger avec leur clientèle (saynètes en chinois, japonais, italien, allemand, hollandais, anglais, portugais et espagnol). Elles sont proposées en version écrite et audio
- des informations pratiques (équipement à la personne, mesures, détaxes)
- l'actualité de la région Ile-de-France en matière de tourisme, de loisirs et de culture
- et les principaux chiffres du tourisme en Île-de-France (sites touristiques, chiffres clés et offres touristiques)

Cette campagne de sensibilisation est lancée le 18 juin à Paris avec la visite de 500 commerçants parisiens et sera dupliquée ensuite dans les départements du 77, 78, 91 et 95.



TOURISME EN ÎLE-DE-FRANCE

Paris Ile-de-France est la première destination touristique mondiale (33 millions en termes d'arrivées hôtelières, 29 millions de touristes visitant Paris). Entre 2010 et 2011, la fréquentation touristique a augmenté de 3% notamment grâce à la clientèle internationale. 500 000 personnes travaillent dans le secteur du tourisme, soit 9,5% des effectifs salariés de l'Île-de-France. Paris demeure la 3^{ème} ville pour les recettes touristiques globales et la 9^{ème} s'agissant du montant des recettes par touristes.

La clientèle Française

Si les profils et les attentes des touristes diffèrent parfois, ils ont en commun un attachement fort à la destination et l'envie de revenir à Paris Ile-de-France.

Paris Île-de-France, c'est :

- La 2^{ème} région d'accueil de touristes nationaux, avec 9,1% des voyages effectués en France
- Une destination de courts séjours, avec une durée moyenne du voyage de 3,3 nuits (contre 5,2 nuits au niveau national)
- La principale région d'accueil du tourisme d'affaires, les voyages pour motifs professionnels représentant près du quart du nombre total des voyages (23,1% contre 9,2% au niveau national)
- Un recours important à l'hébergement non marchand : pour plus des trois quarts des voyages personnels (76%)

Source : TNS Sofres

La clientèle Internationale

Les Britanniques, les Américains et les Espagnols sont les nationalités qui sont le plus venues à Paris Ile-de-France en 2011. L'ensemble des touristes ont une intention de retour importante pour 48% des voyageurs venus en avion et 58% des voyageurs venus en train.

Principales caractéristiques :

- La clientèle internationale représente 42,4% des arrivées hôtelières en Île-de-France et 51,6% des nuitées
- La progression de la clientèle internationale (4,6% en termes d'arrivées) s'explique notamment par le fort dynamisme de la clientèle en provenance de Chine (+21,5%), du Proche et Moyen-Orient (+7,8%) ainsi que des Amériques (6,8%). Par ailleurs, la clientèle en provenance d'Europe progresse également (+2,6%)
- Britanniques (13,2%), Américains (11,7%), et Espagnols (9,9%) sont les 3 premières clientèles internationales de la destination. Si le nombre d'Espagnols et de Britanniques est en diminution respectivement de -1,4% et de -0,7%, les Américains, quant à eux, sont en progression (+2,7%)

Source : CRT Paris Île-de-France – DGCIS - INSEE



QUI SOMMES-NOUS ?

La CCIR

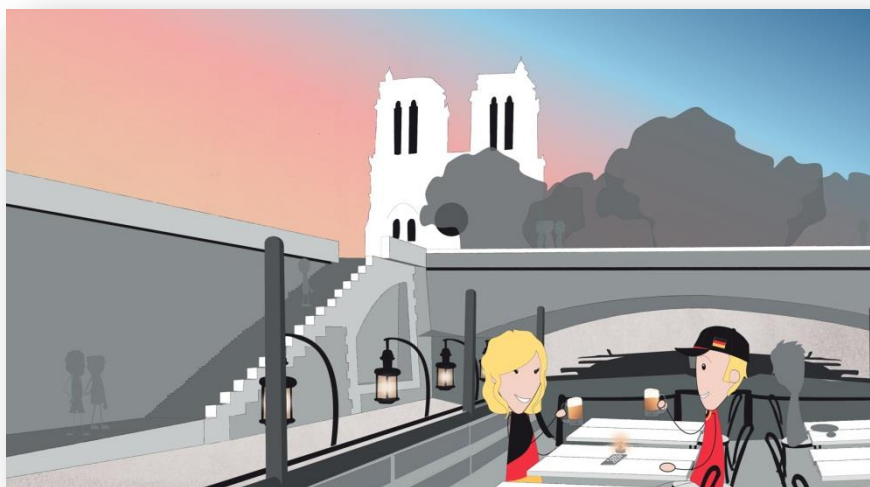


La Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Île-de-France, représentée par ses 98 élus chefs d'entreprises, porte la voix des 789 000 entreprises d'Île-de-France auprès des pouvoirs publics pour renforcer leur compétitivité et celle de leurs territoires (Paris, Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne, Seine et Marne, Versailles-Yvelines, Essonne, Val de Marne et Val d'Oise).

L'ensemble des actions de la CCI Paris Île-de-France se décline 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
- Promouvoir la région capitale, notamment en développant une filière d'excellence dans le domaine des salons, congrès et expositions

En matière de tourisme (tant d'affaires que d'agrément), la CCIR, par sa mission consultative et ses prises de position (<http://www.cci-paris-idf.fr/etudes/tourisme-congres-salons>), défend l'intérêt des entreprises de la filière touristique et l'attractivité de la destination Paris Île-de-France. De par son expertise d'opérateur dans le secteur des congrès et salons, la CCIR contribue, notamment au travers de ses filiales Viparis et Comexposium, à renforcer cette filière d'excellence. Enfin, dans le cadre de sa mission d'appui, la CCI Paris Île-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 (e-tourisme, développement durable...) nécessaires à leur développement et leur pérennité.



Le CRT

Le Comité Régional du Tourisme, 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, 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.

En 2013, le CRT a fait de l'Impressionnisme la thématique phare autour de laquelle il met en avant de nombreux sites, événements et produits touristiques à découvrir sur l'ensemble du territoire.

Les raisons de ce choix sont doubles :

- Le constat d'un ancrage très fort de la thématique à la destination : nombreuses œuvres majeures exposées, des lieux de mémoire où ont vécu et travaillé les peintres impressionnistes, des motifs qui les ont inspirés;
- L'existence de valeurs associées au Paris Ile-de-France d'aujourd'hui : la fête et la convivialité, le „plein air, les loisirs, le voyage...



Pour fédérer les partenaires franciliens sur cette thématique, qualifier et structurer l'offre et en favoriser la mise en commercialisation et la promotion, le CRT déploie un dispositif grand public sous la marque *Destination Impressionnisme* avec une mise aux couleurs des supports de communication édités par le CRT, une animation sur les réseaux sociaux , des campagnes franciliennes et des soutiens en communication des partenaires franciliens fédérés autour de la thématique, le rayonnement de l'impressionnisme au niveau international contribuant à l'émergence de certains nouveaux produits développés avec des opérateurs clefs sur les marchés européens de proximité desservis par le train.

Pour les professionnels du tourisme, l'offre impressionniste à Paris et en Ile-de-France est à découvrir à travers le Guide d'aide à la programmation (DE, GB et FR) sur www.tourismepro-paris-idf.com.

Pour le grand public le guide en ligne Destination Impressionnisme ainsi que des idées de sorties, de visites et de loisirs - et particulièrement à l'approche de cet été - sont à retrouver sur www.nouveau-paris-idf.com, le site officiel de la destination Paris Ile-de-France.

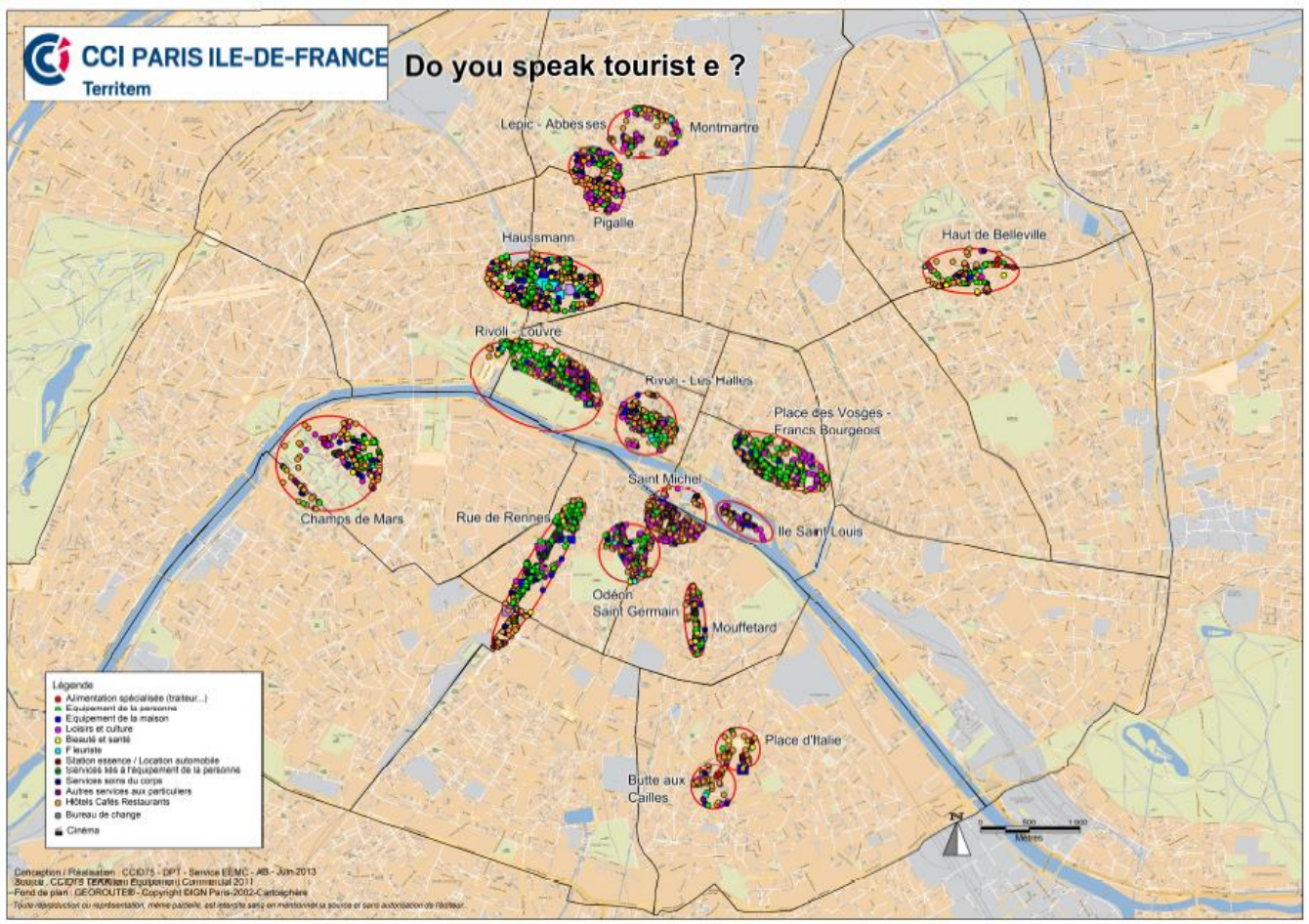
Sources

Les résultats présentés sont issus de l'enquête hôtelière, INSEE-DGCIS-CRT, résultats 2012.

Le bilan de l'activité touristique est à retrouver sur le site professionnel du CRT : www.tourismepro-paris-idf.com

DÉROULEMENT DE LA JOURNÉE

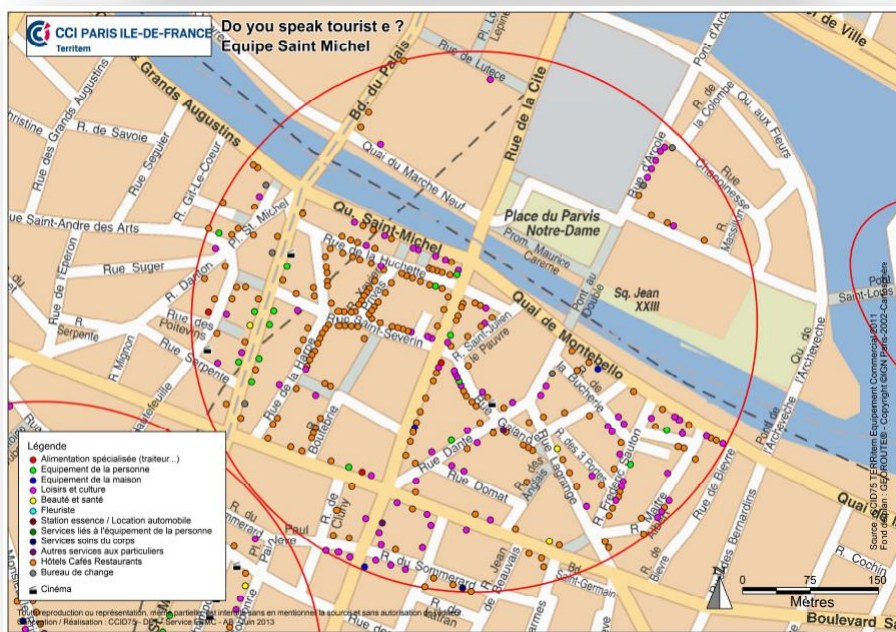
La journée de présentation de l'opération va se dérouler avec les équipes de la CCI et du CRT. Cette sorte d'appel du 18 juin du tourisme permettra de rendre visite à près de 500 professionnels dans 12 arrondissements différents. Ils se verront remettre un guide ainsi qu'une carte promotionnelle pour le site internet. Par la suite, cette opération sera dupliquée dans les départements du 77, 78, 91 et 95.





DÉROULEMENT DE LA JOURNÉE

Exemple de quartiers visités pour la distribution des guides et des cartes postales :





CONTACTS TÉMOIGNAGES

Si vous souhaitez obtenir des témoignages de professionnels du tourisme confrontés à la clientèle étrangère et connaître leurs initiatives pour améliorer l'accueil des touristes, voici une liste avec des commerçants, hôteliers et restaurateurs.

Mathieu GUYON

Président de l'association des commerçants Louvre-Rivoli
Caviste Nicolas
142 rue de Rivoli
75001 Paris
nicolasrivoli@gmail.com
01.42.33.58.45

Emilie SAUTON

Epicerie Musicale
55, Quai de Valmy
75010 Paris
07.62.62.27.38

François PASTEAU

L'Epi dupin
11 rue Dupin
75006 Paris
01.42.22.64.56

Nicole BRETTE

Hôtel Mistral 3 étoiles
24, rue de Cels
75014 Paris
01.43.20.25.43

Sylvie FOURMOND

Présidente de l'association des commerçants Lepic-Abbesses
Gérante Boulangerie-Pâtisserie, Traiteur,
Bistrot, Resto « Coquelicot »
24, rue des Abbesses
75018 Paris
sylvie@coquelicot-montmartre.com
01.46.06.18.77