

Ouverture

Éric Jeunemaitre

Président – CRT

Je vous souhaite la bienvenue à cette journée importante qui a été préparée par l'ensemble des équipes du comité régional du tourisme (CRT) Paris Région. C'est avec grand plaisir que je vous accueille dans ces extraordinaires et magnifiques locaux du musée du quai Branly, autour de la thématique de l'expérience visiteurs, si importante pour notre destination Paris Région.

L'accueil des visiteurs est fondamental. Et même si nous avons consenti d'importants efforts pour accueillir de mieux en mieux nos visiteurs franciliens, français et étrangers, il existe encore des pistes d'amélioration.

Le *Schéma régional de développement du tourisme et des loisirs d'Île-de-France*, que nous avons voté en 2017, place le touriste au cœur de la stratégie de la Région. Il revient au CRT de mettre concrètement en œuvre ses orientations, à vos côtés. À cet égard, je remercie Christophe Decloux, directeur général du CRT, ainsi que l'ensemble des équipes qui travaillent efficacement à l'accueil des visiteurs. En effet, le CRT est résolument engagé dans un certain nombre d'actions opérationnelles. Permettez-moi d'en citer quelques-unes avant de laisser la place aux différents intervenants.

Dès mon arrivée, j'ai souhaité renforcer l'accompagnement des professionnels sur la qualité de l'offre touristique et de l'expérience vécue par nos touristes. C'est pourquoi nous avons poursuivi le développement d'un programme de formation ambitieux, concret, et qui vous est dédié. Nous avons également maintenu le programme de visites mystères qui vous aide à mieux connaître la qualité réelle du service rendu, ainsi que l'opération « Do you speak touriste ? » en lien avec la chambre de commerce et d'industrie de Paris Île-de-France.

Nous nous engageons également dans une refonte des Points Information Tourisme dans les aéroports, en application de la convention Ambition 2024 passée entre la Région et le groupe ADP, que nous avons signée il y a deux mois. L'objectif vise à la fois à rénover en profondeur nos Points Information Tourisme pour les rendre plus attractifs, plus ouverts, plus modernes, mais aussi proposer de nouveaux services.

Par ailleurs, l'opération que nous menons aux Galeries Lafayette permet de proposer un service de traduction en direct à nos visiteurs japonais, chinois ou russes.

Nous expérimentons également des solutions pour améliorer la gestion de l'attente et des flux en lien avec nos différents partenaires.

Afin d'enrichir l'expérience des visiteurs, nous travaillons également, en lien avec la Région et l'ensemble des collectivités locales qui le souhaitent, au développement d'une nouvelle offre ou à la modernisation profonde de l'offre existante afin de diffuser des flux touristiques dans l'ensemble de la destination.

Enfin, nous nous appuyons sur des thématiques très fortes comme l'impressionnisme, la marque Napoléon, la gastronomie, le vélo ou le *street-art*, ainsi que sur des événements forts comme la coupe du monde féminine de football pour proposer des parcours innovants, originaux et attractifs.

Vous le savez, je souhaite que le CRT et toutes ses équipes soient toujours plus à vos côtés, au service des professionnels que vous êtes et de la destination, afin que nous restions compétitifs, ambitieux et réactifs.

Je vous remercie et vous souhaite une excellente journée !