

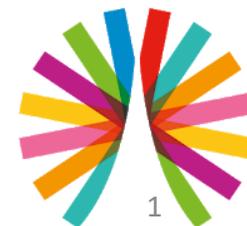
Exploration qualitative des attentes et besoins des touristes visitant la destination Paris Ile de France

2020

Principaux enseignements

www.visitparisregion.com

**PARIS
REGION**
COMITÉ RÉGIONAL
DU TOURISME





01

Présentation de l'étude

Poursuivre la politique d'amélioration de la qualité des séjours touristiques dans la région Paris Ile de France

Région Paris Ile de France : une destination touristique de qualité, une clientèle de visiteurs déjà bien accompagnée et bien " pilotée"

Poursuivant cette amélioration continue de sa qualité, la Région souhaite aujourd'hui adresser de façon encore plus ciblée certains segments de sa population de visiteurs.

Il s'agit de visiteurs présentant des besoins et des attentes très spécifiques et nécessitant une adaptation des offres et services proposés.

Une étude qualitative a été menée en France et en Europe parmi ces sous segments de visiteurs (cf détail ci-après).



Personnes
Mobilité
Réduite
(PMR)



Personnes
Déficientes
visuelles



Familles



Couples



Personnes
Déficientes
auditives



Jeunes



Baby
Boomers



OBJECTIFS FINAUX

Développer des outils permettant de **mieux** (d'encore mieux) **accompagner ces publics cibles** dans leurs séjours touristiques à Paris et en Ile de France....

Et ainsi, **promouvoir** (encore davantage) **le tourisme dans la Région**, au global et auprès de ces publics cibles.



MÉTHODE

54 entretiens qualitatifs approfondis (1H30) ou chat conversationnels (2H), précédés de cahiers d'auto-reportage (préparatoires à l'entretien et remplis au cours des 3 jours précédant l'entretien).

Plateforme sécurisée (accès Kantar Zoom dédié – conformité règles RGPD)



ÉCHANTILLON



	Français	Etrangers	TOTAL
 Visiteurs avec difficultés motrices (25-55ans)	3	7 <i>(2 Royaume Unis, 2 Espagne, 2 Allemagne, 1 Italie)</i>	10
 Visiteurs atteints de déficience visuelle (25-55ans)	4	6 <i>(2 Italie, 1 Belgique, 1 Allemagne, 1 Royaume Uni, 1 Espagne)</i>	10
 Visiteurs atteints de déficience auditive	5	1 <i>(Allemagne)</i>	6
 Baby-boomers	6	4 <i>(2 Royaume Unis, 1 Espagne, 1 Italie)</i>	10
 Familles	3	3 <i>(1 Italie, 1 Espagne, 1 Belgique)</i>	6
 Jeunes	3	3 <i>(1 Allemagne, 1 Belgique, 1 Royaume Uni)</i>	6
 Couples	3	3 <i>(1 Allemagne, 1 Espagne, 1 Italie)</i>	6
Nombre de personnes interrogées au total			54



02

Conclusions et recommandations

Avant le séjour : mieux relayer l'information pour optimiser le voyage

ETAPES DU SÉJOUR							
	L'anticipation est une condition sine qua non	Anticiper est nécessaire pour un voyage réussi	Anticiper permet d'optimiser le voyage			Préparer le voyage participe au plaisir	Impression de ne pas avoir de besoins spécifiques
L'avant-séjour	<ul style="list-style-type: none"> → Dans l'idéal, mettre en place un label qui garantisse un parcours validé par tous types de handicaps moteur → Dès la réservation du train, de l'hôtel, de l'avion, relayer l'information relative au tourisme pour les PMR à Paris (lien vers un site, guide etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> → Sur un site ou une appli interactive, proposer des itinéraires adaptés aux enfants en prenant en compte leur âge et le temps passé à Paris → Communiquer sur l'existence de ce service via les sites de réservation de transports et logements 	<ul style="list-style-type: none"> → Communiquer via les réseaux sociaux (influenceurs) et fournir aux jeunes des propositions de parcours thématiques 'pointus' sur un sujet (communauté LGBT, parcours de boutiques uniques à Paris...) 	<ul style="list-style-type: none"> → Relayer au plus tôt dans la préparation du voyage, les offres d'activités dédiées et de lieux proposant un accueil optimum (restaurants spacieux, hôtels avec de grands couloirs etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> → Proposer un contact avec le personnel pour pouvoir préparer ensemble les 'voyages surprises' 	L'organisation du séjour semble aujourd'hui optimum	

A l'accueil : faciliter la déambulation et accroître l'assistance humaine

ETAPES DU SÉJOUR



A l'arrivée à Paris (gare, aéroport et route), tous ont le sentiment d'être pris dans un tourbillon sans avoir l'impression d'être réellement accueilli. Il serait favorable de mieux gérer le flux de personnes et d'augmenter l'assistance humaine par des points d'accueil. Le personnel doit être formé pour communiquer des informations pertinentes pour chaque profil, doit parler anglais et savoir assister les PMR, personnes aveugles et sourds et muets. Elles doivent donc pouvoir être mobiles si besoin d'accompagner ces personnes.

<p>L'accueil et l'arrivée</p>	<ul style="list-style-type: none"> → En gare, dans l'idéal proposer une assistance humaine qui puisse accompagner jusqu'au bus, à la rame de métro ou au taxi et ce même si le train a du retard, même si on a des bagages etc. → Améliorer la signalétique indiquant les accès PMR (doubler les panneaux de bandes au sol), prévenir si ceux-ci sont impraticables et proposer une solution alternative (appli mobile) 	<ul style="list-style-type: none"> → Sensibiliser la population aux infrastructures pour limiter l'encombrement (les inciter à ne pas marcher sur les lignes de guidage) → S'assurer que les guidages au sol soient libres de tout déchet → Proposer des points d'accueil pour rassembler l'information relative aux personnes aveugles (les accueillants doivent être bien au fait de ce qui est proposé et parler au moins l'anglais) → Proposer en prêt ou à la location un appareillage technologique pour la durée du séjour 	<ul style="list-style-type: none"> → Assurer un meilleur accès à l'information en augmentant les affichages d'informations écrites et/ou en mettant en place un système technologique (appli/ couplage avec les appareils auditifs) pour rendre les annonces plus audibles 	<ul style="list-style-type: none"> → Dans les trains, placer les familles à l'avant afin de bénéficier d'un accès en gare proche des sorties (éviter les longs temps de marche) → Permettre aux familles d'acheter leurs pass de transports au préalable afin de limiter le temps d'attente à l'arrivée → De manière générale, améliorer la signalétique et augmenter le personnel pour éviter d'avoir à tourner en rond 	<p>Pas de besoin spécifique à l'accueil</p>
--------------------------------------	---	---	---	---	---

Les activités : améliorer la communication autour des activités existantes

ETAPES DU SÉJOUR



Pour tous, un **manque d'information** sur ce qui se fait déjà: améliorer la communication avec les personnels du tourisme (anglais, sens de l'hospitalité), relayer l'information de façon lisible (guide/brochure/site pour chacun des profils répertoriant l'ensemble de l'offre inclusive par profil), le plus en amont possible (au mieux dès la réservation du voyage – lorsque la personne indique son handicap) et relayer l'information auprès des structures d'accueil (points d'accueil en gares, hôtels, sites touristiques)

Activités touristiques

- Permettre de couper la file sans avoir à demander aux personnes qui font la queue devant nous (accès dédié séparé)
- Proposer une assistance humaine
- Proposer des fauteuils en nombre suffisants
- S'assurer que ce qu'on vient voir soit visible en position assise ou prévenir si ce n'est pas le cas
- Penser le parcours dans son ensemble (y compris toilettes!)

- Favoriser le développement de visites sensorielles et de tours guidés pensés spécialement pour les aveugles (guides qui sachent transmettre des émotions, décrire ce qu'il voit...)
- Proposer des audioguides de manière proactive
- Uniformiser la tarification (chaque lieu pratique son propre système) ainsi que l'accueil du chien guide (là aussi, chaque lieu accepte ou non)

- Fournir des audioguides adaptés à l'usage d'appareils auditifs
- Les proposer de manière proactive dès l'achat du billet
- Favoriser les initiatives de visites s'appuyant sur d'autres sens (réalité augmentée, visites vidéo guidée, expériences gustatives)

- Fournir des supports pédagogiques en fonction de l'âge et en plusieurs langues
- Proposer des parcours adaptés en prenant en compte les temps de marche
- Limiter les temps d'attente, le risque d'avoir le sentiment de gêner les autres en proposant des créneaux dédiés

- Proposer des parcours 'hors des sentiers battus', pointus sur certaines thématiques
- Communiquer sur la vie nocturne en fonction des centres d'intérêt (plutôt que par arrondissement comme c'est le cas aujourd'hui)

- Créer des occasions de contact avec la population locale

- Répertorier les lieux qui proposent des offres spéciales
- Proposer des créneaux de visites hors famille pour profiter au mieux de l'expérience

L'hébergement : l'hôtelier est un relais privilégié et joue un rôle important dans le séjour

ETAPES DU SÉJOUR



Pour tous, dans les hôtels, améliorer l'hospitalité: le personnel hôtelier doit savoir être accueillant, parler anglais, être un relais d'information lorsque l'on a des questions!

Hébergements

Délester les PMR du travail de vérification des conditions d'accès en proposant un label qui garantisse que l'hôtel est accessible à tous les PMR et sur l'ensemble du parcours (on doit pouvoir accéder à sa chambre, l'utiliser efficacement – y compris pouvoir se voir dans le miroir, accéder aux alentours de l'hôtel...)

- Répertorier les hôtels adaptés et communiquer sur l'existence de ce listing
- Proposer un boîtier vocal qui donne les informations importantes si le réceptionniste est absent
- Améliorer la possibilité de repérer sa chambre par un système de reconnaissance de porte
- Proposer des produits de soin avec des inscriptions en braille

- Augmenter l'offre d'appartements spacieux à prix raisonnable
- Proposer un service de garderie ponctuelle
- Fournir des jeux en chambre
- Indiquer la présence d'aires de jeux et de lieux kids friendly à proximité (permettre un filtre qui détaille ce type d'informations à la réservation)

- Multiplier les petites attentions, surprises et participer à l'enchantement
- Être complice avec l'organisateur du voyage lorsque c'est une surprise

- Favoriser le contact, prendre le temps de discuter

Les besoins semblent aujourd'hui comblés

La restauration : diversifier l'offre et améliorer la communication sur l'accessibilité

ETAPES DU SÉJOUR



De manière générale, on souhaite une plus grande diversité (impression aujourd'hui d'avoir le choix entre fast food ou restaurant gastronomique). Pour les touristes étrangers, **donner accès à la gastronomie française sans nécessairement devoir se ruiner**, favoriser la communication autour de produits nationaux (fromages, vin), de recettes traditionnelles.

<p>Restauration</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Si le restaurant est indiqué comme étant accessible, il doit l'être sur l'ensemble de l'expérience (y compris pour l'accès aux toilettes et l'accès à la rue dans laquelle se trouve le restaurant) → Répertorier les restaurants accessibles et faire connaître l'existence du listing 	<ul style="list-style-type: none"> → Répertorier les restaurants permettant un bon accueil (espaces spacieux par exemple) et faire connaître l'existence de ce listing → Permettre un système de retranscription audio des menus → Sensibiliser le personnel à l'accueil des personnes aveugles (s'adresser aussi à eux lors de la prise de commande) → Débarrasser les tables d'éventuels objets superflus qui pourraient tomber 	<ul style="list-style-type: none"> → Répertorier les lieux kids friendly et communiquer sur l'existence de ce listing → Dans les restaurants, proposer plus systématiquement des menus enfant sains 	<ul style="list-style-type: none"> → Proposer une ambiance romantique pour les couples → Pourquoi pas aussi des repas dédiés (à partager à 2) 	<ul style="list-style-type: none"> → Faire connaître les restaurants dans lesquels les serveurs pratiquent la langue des signes 	<p>Peu de besoin – éventuellement une plus grande offre végétarienne</p>	<ul style="list-style-type: none"> → Favoriser l'échange autour de la gastronomie (pas juste un repas, aussi l'occasion de découvrir la culture française)
----------------------------	--	---	---	---	--	--	---