



DOSSIER DE PRESSE

Contacts presse

Nathalie Clément-Solal / Camille Loiseau
nclementsolal@cci-paris-idf.fr / cloiseau@cci-paris-idf.fr
T. + 33 (0)1 55 65 46 14 / T. + 33 (0)1 55 65 46 28
CCI Paris Ile-de-France
2 place de la Bourse – 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

COMMUNIQUE DE PRESSE

26 juin 2014

La destination Paris Ile-de-France se fixe l'objectif de 100 % de touristes satisfaits en 2020

Pour la 2ème année consécutive, le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France et la Chambre de commerce et d'industrie Paris Ile-de-France proposent « Do you speak Touriste ? », une campagne de sensibilisation des professionnels du tourisme sur les habitudes et les attentes de la clientèle étrangère.

Dans la continuité de ce dispositif, un site Internet à destination des touristes étrangers est lancé cette année : www.yesispeaktouriste.com

**Un outil pour les touristes étrangers**

Le site recense sur une carte interactive les commerces, hôtels et restaurants franciliens, en fonction des langues parlées (anglais, allemand, chinois, espagnol, italien, japonais, portugais, russe) et des catégories d'activités (mode, loisirs, décoration ...). Pour les professionnels du tourisme parlant une ou plusieurs langues, cet outil gratuit permet d'accroître leur visibilité et d'attirer un surcroît de clientèle internationale.

Un guide pour réussir l'accueil de nos visiteurs

La campagne « Do you speak Touriste ? » est destinée à améliorer l'accueil des touristes étrangers à Paris et en Ile-de-France grâce à

- Un guide pratique : informations clés (nature des dépenses, durée du séjour, codes de politesse, attentes etc.) sur les principales nationalités présentes dans la destination Paris Ile-de-France : Anglais, Américains, Allemands, Belges, Brésiliens, Chinois, Espagnols, Italiens, Indiens, Japonais, Néerlandais, Russes et Suisses.
- Un site internet www.doyouspeaktouriste.fr : informations sur les principales nationalités, notions de base dans plusieurs langues étrangères (versions écrite et audio), informations pratiques (tailles, mesures, détaxes), actualités culturelles et principaux chiffres du tourisme.

**Paris et sa région : première destination touristique mondiale**

Avec 32,4 millions d'arrivées hôtelières en 2013, Paris Ile-de-France reste la destination préférée des touristes mais souffre malgré tout d'un déficit d'image en terme d'accueil : mauvaise maîtrise des langues étrangères, connaissance insuffisante des attentes des touristes...

Le CRT et la CCI se mobilisent pour aider les professionnels du tourisme à améliorer cette image. « Le CRT lancera à l'automne une grande campagne de communication à destination des Franciliens. Cet objectif de 100% doit être porté par l'ensemble des professionnels du tourisme » explique François Navarro, Directeur général du CRT Paris IDF. « L'objectif de cette opération est de professionnaliser l'accueil réservé aux touristes et de leur donner envie de revenir. » selon Philippe Demonchy, Vice-Président de la CCI Paris en charge du tourisme.

Contacts presse

CCI Paris Ile-de-France
Nathalie Clément-Solal / Camille Loiseau
nclementsolal@cci-paris-idf.fr / cloiseau@cci-paris-idf.fr
T. + 33 (0)1 55 65 46 14 / T. + 33 (0)1 55 65 46 28

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

Le tourisme en Ile-de-France

Paris Ile-de-France est la première destination touristique mondiale avec 32,4 millions d'arrivées hôtelières et 67,4 millions de nuitées en 2013.

En Ile-de-France, 9,5% des emplois salariés sont générés par les activités liées au tourisme même si on observe une baisse de 2,1% (entre 2011 et 2012) du nombre de création d'emplois touristes. Les principaux secteurs pourvoyeurs d'emplois touristiques sont les transports, la restauration, les activités culturelles et de loisirs et l'hébergement.

La clientèle française

Les touristes français ont des attentes différentes de celles des touristes internationaux tout en restant fidèles à la destination Paris Ile-de-France.

Paris Ile-de-France, c'est :

- La 2^{ème} destination d'accueil de touristes nationaux, avec 9,2% des voyages effectués en France.
- Une destination de courts séjours, avec une durée moyenne du voyage de 3,3 nuits (contre 5,1 nuits au niveau national).
- La principale destination d'accueil du tourisme d'affaires, les voyages pour motifs professionnels représentant près du quart du nombre total des voyages (24,7% contre 9,4% au niveau national).
- Un recours important à l'hébergement non marchand : pour plus des trois quarts des voyages personnels (74,9%).

Source : TNS Sofres

La clientèle internationale

La clientèle internationale est en hausse par rapport à l'année 2012 en nombre d'arrivées (+8,3%) et de nuitées (+6,1%). Elle représente en 2013, 47,8% des arrivées hôtelières en Ile-de-France et 57% des nuitées.

Les touristes européens représentent plus de la moitié des arrivées hôtelières internationales mais leur part (55,1%) ne cesse de diminuer (-3,1 points par rapport à 2012).

La progression de la clientèle internationale s'explique notamment par le fort dynamisme de la clientèle en provenance du Proche et Moyen-Orient (+20,5 %), des Etats-Unis (+15,7 %) ainsi que de la Chine (+51,4 %).

Les Britanniques, les Américains, les Allemands, les Italiens et les Chinois sont les cinq premières clientèles internationales de la destination.

Source : CRT Paris Ile-de-France – DGCS - INSEE

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

La Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Ile-de-France, représentée par ses 98 élus chefs d'entreprises, porte la voix des 843 000 entreprises d'Ile-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 et Val d'Oise).

L'ensemble des actions de la CCI Paris Ile-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 défend l'intérêt des entreprises de la filière touristique et l'attractivité de la destination Paris Ile-de-France. C'est à ce titre qu'elle vient de réaliser, conjointement avec l'Institut Montaigne, un rapport intitulé « Rester le leader mondial du tourisme, un enjeu vital pour la France » dans lequel elle recense 12 propositions pour renforcer l'attractivité de la 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 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.

Pour en savoir plus : www.etudes.cci-paris-idf.fr/publication/231-tourisme-enjeu-vital-pour-la-france

Le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France

Le Comité Régional du Tourisme (CRT), 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.

L'équipe du CRT allie diversité des parcours et expertise, assurant une approche complète de la filière touristique et un soutien performant aux professionnels du secteur pour le développement et la promotion de leur offre.

Elle s'applique jour après jour à renforcer les connexions entre les professionnels locaux et internationaux, entre la destination Paris Ile-de-France et ses publics.

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 2014, le CRT s'inscrit dans la dynamique du contexte national et international des commémorations : bicentenaire de la campagne de France de Napoléon, centenaire de la première Guerre mondiale et 70^{ème} anniversaire de la Libération de Paris, prend la parole et renforce ainsi l'image de la destination auprès des visiteurs internationaux et des Franciliens.

Il continue, par ailleurs, de promouvoir l'Impressionnisme à travers les différentes expositions proposées durant toute cette année.

Pour les professionnels du tourisme, ces offres à Paris et en Ile-de-France sont à découvrir à travers le Guide de la Destination (DE, GB, JA et FR) sur pro.visitparisregion.com

Pour le grand public, les guides en ligne Mon été à Paris, Family Paris et le Bougez proposent des idées de sorties, de visites et de loisirs et sont à retrouver sur visitparisregion.com, le site officiel de la destination Paris Ile-de-France.

Contacts témoignages

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

Bars / Restaurants

Louise

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

Comme chez Maman

5 rue des Moines
75017 Paris
01 42 28 89 53

La coopérative

85 Rue de Rivoli
75001 Paris
01 42 60 10 89

Commerces

Arnaud Larher

Chocolatier – pâtissier
93 Rue de Seine
75006 Paris
01 43 29 38 15

Pharmacie du Palais Royal

146 rue Saint Honoré
75001 Paris
01 42 60 34 36

Coffea

52 Bd St Germain
75005 Paris
09 83 86 84 88

Services à la personne

Les Taxis Bleus

1 rue Henry Poincaré
93274 Sevran
06 31 23 17 55

Culture

Centre des Monuments nationaux

Hôtel de Sully
62 rue Saint Antoine
75012 Paris
01 44 61 20 83