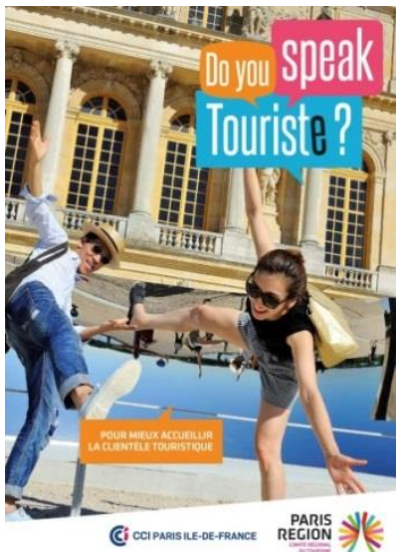


DOSSIER DE PRESSE

Contacts presse

CCI Paris
Virginie Naud / vnaud@cci-paris-idf.fr / T. + 33 (0)1 55 65 47 17
CCI Paris Ile-de-France
Pauline Launay / plaunay@cci-paris-idf.fr / T.+33 (0)1 55 65 70 52
CCI Versailles – Yvelines
Caroline Francescato / cfrancescato@cci-paris-idf.fr / T.+33 (0)1 30 84 79 95

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



« Do You Speak Touriste ? Un dispositif régional pour faciliter 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 lancent l'édition 2017 de la campagne de sensibilisation « *Do You Speak Touriste ?* », dispositif régional pour l'accueil des touristes 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 18 principales nationalités visitant la destination Paris Île-de-France : elles représentent 89% 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 dans toute l'Île-de-France

Pour cette 5^{ème} édition, le lancement officiel de l'opération se déroule à Saint Germain-en-Laye, coup d'envoi de la « journée terrain » où les équipes 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'Île-de-France le 29 juin, notamment à Paris, Saint-Germain-en-Laye, Aéroville, Boulogne-Billancourt, Enghien-les-Bains, Fontainebleau, Issy-les-Moulineaux, Nanterre, Suresnes, Versailles.

88% des touristes internationaux satisfaits de la qualité rendue par les professionnels de la destination

Paris Ile-de-France est la destination la plus visitée au monde avec près de 45 millions **de visiteurs français** (59%) **et internationaux** (41%) **en 2016***, qui ont généré plus de 19 milliards d'euros de consommation touristique.

La perception de la destination par les touristes internationaux est positive, avec un taux de satisfaction de 94%¹.

Les touristes qui vont séjourner à Paris Ile-de-France ont des demandes 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. C'est le cas lors de l'accueil de grands événements au rayonnement international et à forte exposition médiatique comme la Ryder Cup sur notre territoire, qui constitue une véritable opportunité de générer de nouveaux flux touristiques et d'attirer de nouvelles clientèles.

« Les études sur les publics montrent toutes que la qualité de l'accueil est une attente prioritaire des touristes. Les clientèles internationales représentant plus de 40% des touristes qui visitent chaque année Paris Ile-de-France, il s'agit donc d'un enjeu majeur d'attractivité. C'est pourquoi le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France et la CCI Paris Ile-de-France ont souhaité s'associer pour aider les professionnels du tourisme à mieux connaître leurs clients internationaux, avoir les bons réflexes pour les accueillir au mieux, et faire de Paris Ile-de-France une destination de références en matière d'accueil. » précise Frédéric Valletoux, Président du CRT Paris Ile-de-France.

"Paris est l'une des premières destinations touristiques mondiales, aussi bien pour les loisirs que pour les affaires. Le tourisme représente plus de 40 milliards d'euros de retombées économiques pour l'Île-de-France. Pour maintenir Paris à la première place, nous devons améliorer la qualité de l'accueil et offrir aux visiteurs une expérience de visite fluide et sereine, quelle que soit leur langue. Notre dispositif est là justement pour proposer aux professionnels du tourisme des outils pratiques. » précise Didier Kling, Président de la CCI Paris Ile-de-France."

Le dispositif *Do you speak Touriste* ?

La qualité de l'accueil, de l'information et des services réservés aux visiteurs des destinations touristiques reste un enjeu majeur en termes de fidélisation et de notoriété.

C'est encore plus vrai face aux difficultés rencontrées par le secteur du tourisme 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 Paris Ile-de-France, premier opérateur touristique institutionnel de la destination, ont mis en place le dispositif « Do You Speak Touriste ? ».

Trois outils complémentaires forment ce dispositif :

- Le guide pratique propose les informations clés sur les 18 principales nationalités visitant la destination Paris Île-de-France : elles représentent 89% 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.

18 nationalités présentées dans un guide

La cinquième édition du guide *Do you speak touriste* ? offre aux professionnels des fiches sur les 18 principales nationalités visitant la destination Paris Île-de-France :

Les Français : des touristes à domicile

Les Britanniques : connaisseurs et *relax*

Les Italiens : exubérants et spontanés

Les Espagnols : *aficionados* et chaleureux

Les Allemands : autonomes et précis

Les Belges : habitués et conviviaux

Les Suisses : attentifs et discrets

Les Néerlandais : curieux et pragmatiques

Les Américains : exaltés et exigeants

Les Australiens : aventuriers et décontractés

Les Japonais : délicats et discrets

Les Brésiliens : rêveurs et enthousiastes

Les Canadiens : explorateurs et organisés

Les Chinois : *serial shoppers* et connectés

Les Russes : traditionnels et passionnés

Les Indiens : novices et inquiets

Les Sud-Coréens : sensibles et ultra-connectés

Les Mexicains : insatiables et enchantés

Chaque fiche présente :

- des chiffres clés issus des résultats 2016 des dispositifs permanents d'enquêtes dans les aéroports, les trains, sur les aires d'autoroutes et dans les gares routières (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 : rythme des repas, gastronomie, shopping, gestion de l'attente, développement numérique, accessibilité et transports, rapport qualité/prix, sécurité et quelques spécificités par nationalités.

Yes I Speak Touriste ! : une application centrée sur les langues parlées

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 45 millions de touristes en 2016 (59% de Français et 41% d'Internationaux), qui ont généré près de 168 millions de nuitées et un peu plus de 19 milliards d'euros de consommation touristique. Ces touristes sont fidèles à notre destination (81% de repeaters) et 71% d'entre eux souhaitent revenir au cours des 2 prochaines années.

La clientèle internationale

La clientèle internationale représente 18,4 millions de visiteurs soit 83,4 millions de nuitées internationales à Paris Ile-de-France en 2016.

Parmi les clientèles internationales, 59,4% proviennent des marchés européens.

Les Britanniques (10,6%*), les Américains (10,4%), les Espagnols (7,4%), les Italiens (7,4%), et les Belges (6,5%) sont les cinq premières clientèles internationales de la destination.

*Base clientèles internationales.

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

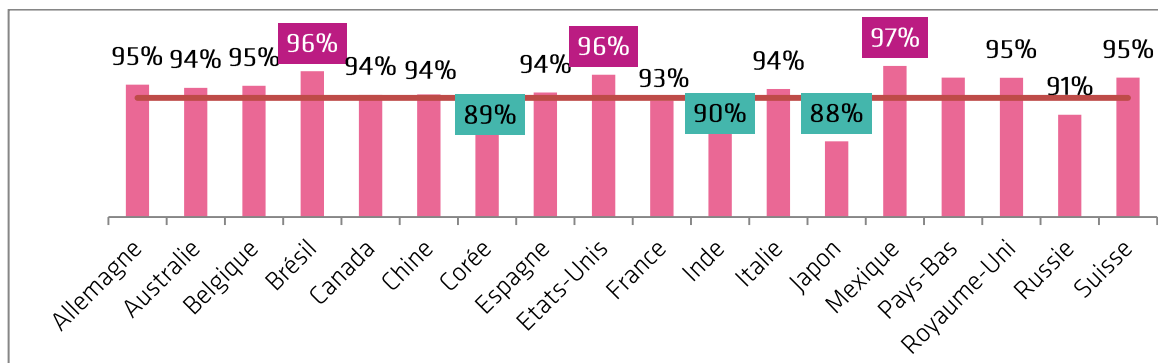
ROYAUME-UNI USA ESPAGNE ITALIE BELGIQUE





La satisfaction globale des visiteurs

Selon les nationalités, le degré de satisfaction varie. les Mexicains (96,8%), les Brésiliens (96,2%) et les Américains (95,8%) sont les plus satisfaits, suivis par les Suisses (95,5%), les Néerlandais (95,5%), les Britanniques (95,5%), les Allemands (94,7%), les Belges (94,6%), les Australiens (94,4%) et les Italiens (94,2%).

Les clientèles les moins satisfaites (en dessous de la moyenne) : les Indiens (89,6%), les Coréens (89,4%) et les Japonais (88,4%).



 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, sur les aires d'autoroutes et dans les gares routières – CRT PIDF – Résultats 2016.

Dispositif d'exploration qualitative des attentes et besoins des visiteurs – CRT PIDF – Résultats 2016

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

Au service des entreprises d'Ile-de-France, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris Ile-de-France est un établissement public animé par des élus chefs d'entreprises issus de tous les secteurs d'activité.

Agir pour l'entreprise... Création, transmission, ressources humaines, réglementation, international... les conseillers spécialisés de la CCI Paris Ile-de-France connaissent vos besoins et accompagnent les entreprises sur les principaux leviers de votre croissance.

Profondément ancrée sur son territoire, la CCI Paris Ile-de-France est présente à Paris, en Seine-et-Marne, Versailles-Yvelines, en Essonne, dans les Hauts-de-Seine, en Seine-Saint-Denis, dans le Val-de-Marne et dans le Val-d'Oise.

Révélez vos talents... C'est au sein du campus de la CCI Paris Ile-de-France, regroupant 21 écoles, que sont formés vos futurs collaborateurs : des jeunes directement opérationnels grâce à des formations qui répondent à vos attentes. Pour vos salariés, la CCI Paris Ile-de-France a élaboré, dans tous les domaines liés à la vie de l'entreprise, des programmes de formation continue associant approches académiques et entrepreneuriales.

Eclairer les mutations... Avec ses élus, tous chefs d'entreprise, et ses experts, la CCI Paris Ile-de-France est un interlocuteur de référence auprès des pouvoirs publics locaux, nationaux et européens.

Fiscalité, droit du travail, solutions de financement, aménagement du territoire... sur toutes ces questions, la CCI Paris Ile-de-France est un porte-parole, force de propositions, dédié entièrement à une prise en compte concrète des attentes des entreprises.

Renforcer l'attractivité... Avec plus de 1 000 salons, congrès et événements d'entreprise spécialisés organisés chaque année, la CCI Paris Ile-de-France vous offre une formidable caisse de résonance, favorable à votre développement, en France et à l'international. Pour rencontrer des clients, contacter des partenaires, faire connaître une marque ou des produits, découvrir les dernières innovations d'un secteur d'activité... vous bénéficiez d'un environnement de promotion et de veille parmi les tout premiers au monde.

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. 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.

Localement, via ses CCI départementales, elle décline des actions comme « Do You Speak Touriste ? » sur des événements d'envergure tels que la Ryder Cup 2018 ainsi que sur des projets de développement touristique comme celui de SPÔTT Seine Aval dans les Yvelines.

Ryder Cup 2018 : un enjeu économique

Pour la première fois, la France accueille, en septembre 2018, la 42e édition de la Ryder Cup, la plus importante manifestation de golf au monde, à Saint-Quentin-en-Yvelines. De nombreuses retombées économiques sont attendues. Elles sont évaluées entre 90 et 100 millions d'euros selon une étude de la Direction Tourisme du Pôle Etudes de la CCI Paris Ile-de-France.

SPÔTT Seine Aval : le tourisme amené à se développer sur la Seine

Pour valoriser et développer ce potentiel économique de la Vallée de la Seine, les principaux acteurs locaux ont décidé d'unir leurs forces autour d'un projet fédérateur. Retenue dans le cadre de l'appel à projet SPÔTT, cette initiative portée par la CCI Versailles-Yvelines va entrer dans sa phase opérationnelle. Lancés à l'initiative du secrétariat d'Etat chargée du Commerce, de l'Artisanat, de la Consommation et de l'Economie Sociale et solidaire, les contrats de structuration de pôles touristiques territoriaux (SPÔTT) ont pour but de valoriser les territoires et de mettre en avant leur excellence touristique en les accompagnant dans la structuration d'une offre de proximité.

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 2017, Paris Ile-de-France est la destination du dynamisme culturel et événementiel, des expositions majeures et toujours 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 la marque touristique mondiale « Voyages impressionnistes, instants de bonheur » liée au contrat de destination « Normandie – Paris Ile-de-France : Destination Impressionnisme », 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.

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 Mouffetard

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

