

Synthèse de la prise de position « Tourisme en Île-de-France : surprendre et innover pour rester leader - Les 5 priorités de la CCI Paris Île-de-France »

Prise de position adoptée le 7 septembre 2017

CHIFFRES CLES

Avec environ **45 millions** de touristes par an (dont près de 20 millions d'étranger), Paris Île-de-France est la première région touristique mondiale.

Avec **700 000 m²** d'espaces couverts Paris Île-de-France est leader dans l'accueil des rencontres et événements d'affaires.

Le tourisme en Île-de-France, c'est :

- ✓ **Plus de 90 000 entreprises** et près de **500 000 emplois**.
- ✓ **Près de 40 Milliards €** de consommation touristique par an.
- ✓ **400 salons et 1 000 congrès** accueillis chaque année qui génèrent **5,5 milliards €** de retombées économiques.

POUR EN SAVOIR PLUS

« *L'Île-de-France, première région touristique française* », étude partenariale Insee Île-de-France, CRT Paris Île-de-France, CCI Paris Île-de-France, juin 2015.

« *Rester le leader mondial du tourisme, un enjeu vital pour la France* », rapport co-signé CCI Paris Île-de-France, Institut Montaigne, juin 2014.

« *Les grands événements : un moteur pour la croissance économique et touristique du Grand Paris* », rapport CCI Paris Île-de-France, 10 octobre 2013.

« *Tourisme - Sept conditions pour améliorer l'accueil et la mobilité des touristes en Île-de-France* », rapport CCI Paris Île-de-France, 15 décembre 2011.

« *Le tourisme, une filière stratégique pour l'économie francilienne* », rapport CCI Paris Île-de-France, 4 novembre 2010.

Paris Île-de-France, première destination touristique au monde tant sur le segment loisirs que d'affaires, est également une place leader dans l'accueil des grands événements. Si la région capitale possède de nombreux atouts dans la compétition internationale (position de hub international, offre culturelle et patrimoniale riche et variée, filière congrès et salons de premier plan...), un certain nombre de faiblesses fragilise cependant depuis de longues années son attractivité, freine son développement touristique, ternit son image et in fine vient compromettre cette position de leader, dans un contexte de profondes mutations (diversification des destinations hôtes, des marchés émetteurs et des activités touristiques elles-mêmes).

Face à une compétition de plus en plus vive, le salut de l'Île-de-France passe donc par sa capacité à se réinventer pour offrir des produits et des services qui répondent aux demandes de clientèles qui évoluent. Aussi, pour faire de Paris Île-de-France la destination touristique où l'on innove, surprend et suscite sans cesse l'intérêt et le désir de revenir, la CCI Paris Île-de-France réaffirme ses 5 priorités :

1. Développer une approche clientèle concertée.

La CCI Paris Île-de-France souligne la nécessité de développer une approche clientèle/marketing qui permette à l'ensemble des acteurs de mieux s'organiser et se coordonner pour fidéliser ses clientèles traditionnelles et en capter de nouvelles. Il s'agit de faciliter la promotion de la région dans son ensemble en la positionnant par rapport aux places concurrentes.

2. Améliorer l'accueil et la mobilité des touristes.

La CCI Paris Île-de-France appelle à développer une véritable culture de l'hospitalité et de prise en charge des touristes à toutes les étapes de leur parcours. Cela passe notamment par la prise en compte systématique des besoins des touristes dans les politiques publiques, le renforcement des dispositifs d'accueil et d'information, le respect absolu des calendriers des grands projets de transport, l'assurance d'une sécurité et d'une propreté optimales sur le territoire.

3. Enrichir l'offre d'hébergement.

La CCI Paris Île-de-France préconise la création de nouvelles offres hôtelières sur la région pour répondre à une insuffisance existante, notamment en période de grands événements. Au-delà du nombre de chambres, c'est la modernisation des équipements, la diversification de l'offre (résidences de tourisme, auberges de jeunesse, gîtes...) et la prise en compte des nouvelles formes d'hébergement (plateformes de locations entre particuliers) qu'il faut encadrer et accompagner.

4. Soutenir l'innovation dans les services touristiques.

La CCI Paris Île-de-France défend l'idée que l'innovation doit être un levier d'attractivité dans le secteur du tourisme, que ce soit dans les modalités d'accès à l'offre, dans l'élaboration de produits « packagés », dans la « mise en tourisme » des atouts patrimoniaux et culturels, ou dans la réponse aux attentes des différentes clientèles en matière de nouveaux usages numériques. Il est par exemple urgent que la région se dote d'un pass multi services dématérialisé combinant offre de transport et accès aux sites.

5. Accompagner les entreprises de la filière.

La CCI Paris Île-de-France soutient et participe à l'accompagnement des entreprises pour faire face aux nouveaux défis du tourisme : formation, labélisation, adaptation au numérique ou sensibilisation aux enjeux du tourisme professionnel et valorisation des métiers sont autant de leviers qui doivent être renforcés.

Tourisme en Île-de-France : surprendre et innover pour rester leader - Les 5 priorités de la CCI Paris Île-de-France



3 questions à Nadia Ayadi Membre de la Commission du développement économique régional CCI Paris Île-de-France

Pourquoi la CCI Paris Île-de-France a-t-elle souhaité prendre position ?

La CCI Paris Île-de-France est particulièrement sensible à la question de l'attractivité touristique et s'implique quotidiennement en faveur du secteur du tourisme qui est la première industrie française. En effet, elle contribue via ses filiales Viparis et Comexposium, à renforcer la filière d'excellence des rencontres et événements d'affaires (congrès et salons) et sa place de leader dans ce secteur hautement concurrentiel. Elle défend par ailleurs l'attractivité de la destination Paris Île-de-France et l'intérêt des entreprises du secteur, via de nombreux rapports et études. C'est le cas de cette prise de position. Elle informe également au quotidien les entreprises du secteur touristique des nouvelles réglementations et les accompagne sur différentes thématiques nécessaires à leur développement et leur pérennité. Enfin, elle est très présente en matière de formation et d'apprentissage. Elle a ainsi développé la filière gastronomie-hôtellerie-tourisme, sous l'appellation Groupe FERRANDI PARIS (FERRANDI, Tecomah, Inhac) et participe activement à répondre aux besoins de ce secteur. Le moment nous a semblé particulièrement opportun (adoption d'un nouveau schéma régional du tourisme et des loisirs fin 2017, mise en place d'un nouveau gouvernement suite aux récentes élections nationales) pour rappeler la doctrine de la CCI Paris Île-de-France en matière de développement touristique.

En quoi le tourisme est un enjeu de premier ordre pour l'attractivité de la région Île-de-France ?

Chaque année, plus de 45 millions de touristes visitent notre région ! La filière du tourisme représente plus de 90 000 entreprises et 500 000 salariés en Île-de-France, soit plus de 9 % du nombre total régional.

Cependant, le tourisme connaît des évolutions majeures qui bouleversent en profondeur ce secteur hautement concurrentiel. Celles-ci sont d'ordre technologique, comportemental, réglementaire ou concernent plus largement la demande elle-même.

Aussi, ces mutations peuvent peser sur les entreprises et menacer leur pérennité si elles ne s'adaptent pas rapidement. Elles représentent aussi une formidable opportunité pour de nouveaux entrepreneurs. Accompagner cette industrie touristique est donc indispensable à l'attractivité francilienne.

Parmi les nombreuses préconisations formulées par la CCIR, quelle est selon vous la priorité ?

Beaucoup des préconisations avancées mettent en avant l'adaptation des professionnels du tourisme aux tendances lourdes du secteur. En effet, le numérique a bouleversé les comportements de clientèles de plus en plus diverses : on constate ainsi une autonomisation des touristes.

Cela oblige l'ensemble des acteurs de la filière à proposer de nouveaux produits pour fidéliser les clientèles, en capter sans cesse de nouvelles et accroître la consommation touristique. L'innovation touristique est clairement un levier d'attractivité qu'il faut exploiter pour renforcer la position de leader en lui donnant une image de destination moderne et en perpétuelle évolution. Si Paris, Versailles et Disneyland sont les vecteurs de l'attractivité de l'Île-de-France, il est primordial d'innover pour enrichir régulièrement l'offre touristique classique.

Registre de transparence de
l'Union européenne N°

Chambre de commerce
et d'industrie
de région Paris Ile-de-France
27, avenue de Friedland
F - 75382 Paris Cedex 8
www.cci-paris-idf.fr/etudes

Contact experts
Département Tourisme Congrès Salons

Emmanuel Rodier
tél. : + 33 1 55 65 77 24
erodier@cci-paris-idf.fr

Aurélien Neff
tél. : +33 1 55 65 77 15
aneff@cci-paris-idf.fr

Contact presse
Isabelle de Battisti
tél. : +33 1 55 65 70 65
idebatisti@cci-paris-idf.fr



Suivez-nous sur Twitter : @CCIParisIdf_Vox