

DOSSIER DE PRESSE

Contacts presse

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

CCI Paris Ile-de-France
Pauline Launay
plaunay@cci-paris-idf.fr
T. +33 (0)1 55 65 70 52

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, le 19 juin 2018

« Do You Speak Touriste ? » ou comment améliorer les services auprès des touristes de Paris Ile-de-France

Le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France et la Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Ile-de-France lancent la 6^{ème} édition de la campagne de sensibilisation « *Do You Speak Touriste ?* », dispositif régional pour l'accueil des touristes internationaux auprès des professionnels du tourisme.

Lancement du dispositif 2018 : le Val d'Oise à l'honneur

Pour cette 6^{ème} édition, le lancement officiel de l'opération se déroule au cœur du Parc hôtelier de Roissy-en-France, le mardi 19 juin à 10h, en présence de Hamida Rezeg, Vice-présidente en charge du tourisme au Conseil régional d'Ile-de-France, Eric Jeunemaitre, Président du Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France, Didier Kling, Président de la Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Ile-de-France, Pierre Kuchky, Président de la Chambre de commerce et d'industrie du Val d'Oise, André Toulouse, Maire de Roissy-en-France, Gérard Lambert-Motte, Président de Val d'Oise Tourisme.

Lors de cette journée de lancement, les équipes des CCI d'Ile-de-France et du CRT Paris Ile-de-France vont à la rencontre des professionnels du tourisme de toute l'Ile-de-France pour leur présenter l'opération et les outils mis en place, **notamment à Paris** (7 quartiers touristiques), **et dans 15 villes d'Ile-de-France: Fontainebleau, Versailles, Conflans, Poissy, Le Peck, Mantes La Jolie, Saint-Germain-en-Laye, Saint-Denis, Enghien-Les-Bains, Nanterre, Issy-les-Moulineaux, Boulogne-Billancourt, Provins, Meaux et Roissy-en-France** (centre commercial Aéroville et hôtels).

Des outils pour les professionnels du tourisme

Plusieurs supports sont proposés pour sensibiliser les commerçants, hôteliers et restaurateurs à l'accueil des touristes internationaux :

- **Le guide pratique** propose des suggestions et conseils pour s'adapter au mieux aux attentes des 18 principales nationalités visitant la destination Paris Île-de-France et représentant 88% de l'ensemble 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, Apple et le web, elle permet aux professionnels d'être référencés gratuitement.



89% des touristes internationaux sont 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 48 millions **de visiteurs français** (57%) **et internationaux** (43%) **en 2017**, qui ont généré plus de 20 milliards d'euros de consommation touristique dont 13.1 milliards d'euros générés par les touristes internationaux.

La perception de la destination par les touristes internationaux est positive, **avec un taux de satisfaction de 94%** et leur intention de revisite d'ici un à deux ans est de 54.2%.

Hamida Rezeg, Vice-présidente en charge du tourisme au Conseil régional d'Ile-de-France, souligne : « *le CRT accompagne, depuis plus de dix ans, les professionnels du tourisme dans une démarche d'amélioration de la qualité globale de la destination. La qualité de l'accueil, de l'information et des services, ainsi que le multilinguisme sont les préoccupations majeures des touristes auxquelles nous devons répondre. Ce dispositif, mis en place en partenariat avec la CCI Paris Ile-de-France, permet de rassembler tous les acteurs du tourisme francilien autour de ces enjeux fondamentaux afin de rendre la destination toujours plus accueillante et plus attrayante* ».

« *La CCI Paris Ile-de-France accompagne quotidiennement les entreprises franciliennes dans de nombreux domaines (digitalisation, création, développement...). Le tourisme est, bien sûr, un secteur stratégique sur lequel nous apportons soutien et conseils, notamment aux commerçants. Grâce à "Do You Speak Touriste", que nous développons depuis 6 ans en partenariat avec le CRT d'Ile-de-France, nous mettons à leur disposition des outils concrets qu'ils peuvent utiliser quotidiennement au contact de leur clientèle internationale* » **précise Didier Kling, Président de la CCI Paris Ile-de-France.**

¹ Dispositifs permanents d'enquêtes dans les aéroports, les trains, sur les aires d'autoroutes et dans les gares routières – CRT PIDF – Résultats 2017.

CONTACTS PRESSE

COMITE REGIONAL DU TOURISME PARIS ILE-DE-FRANCE

Catherine BARNOUIN

cbarnouin@visitparisregion.com

T. + 33 (0)1 73 04 83 13

CCI PARIS ILE-DE-FRANCE

Pauline LAUNAY

plaunay@cci-paris-idf.fr

T. + 33 (0)1 55 65 70 52

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.

Pour améliorer l'accueil des touristes, le Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France, premier opérateur touristique institutionnel de la destination et la Chambre de commerce et d'industrie de région Paris Ile-de-France ont mis en place le dispositif « Do You Speak Touriste ? ».

Trois outils complémentaires forment ce dispositif :

- Le guide pratique propose des suggestions et conseils pour s'adapter au mieux aux attentes des 18 principales nationalités visitant la destination Paris Île-de-France : elles représentent 88% 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 2017 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...),
- Des suggestions et conseils pour mieux accueillir chaque nationalité selon des thématiques qui leur sont chères : rythme des repas, gastronomie, shopping, gestion de l'attente, développement numérique, accessibilité et transports, rapport qualité/prix, sécurité.

***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 48 millions de touristes en 2017 (57% de Français et 43% d'Internationaux), qui ont généré près de 179 millions de nuitées et un peu plus de 20 milliards d'euros de consommation touristique. Ces touristes sont fidèles à notre destination (80% de repeaters) et 71% d'entre eux souhaitent revenir au cours des 2 prochaines années.

La clientèle internationale

La clientèle internationale représente 20,5 millions de visiteurs soit 92,4 millions de nuitées internationales à Paris Ile-de-France en 2017.

Parmi les clientèles internationales, 58% proviennent des marchés européens.

Les Américains (10,3%), les Britanniques (9,6%*), les Espagnols (7,6%), les allemands (6,8%) et les Italiens (6,6%) sont les cinq premières clientèles internationales de la destination.

*Base clientèles internationales.

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

ETATS-UNIS



Royaume-Uni



Espagne



Allemagne



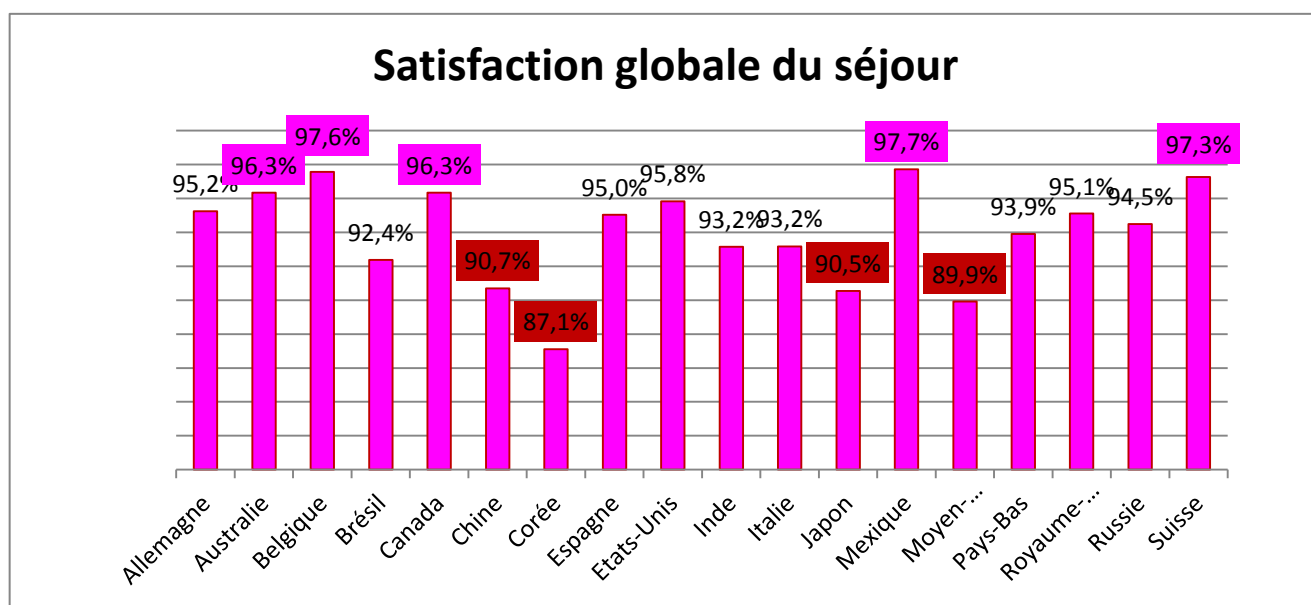
ITALIE



La satisfaction globale des visiteurs

Selon les nationalités, le degré de satisfaction varie. Les Mexicains (97,7%), les Belges (97,6%) et les Suisses (97,3%) sont les plus satisfaits, suivis par les Canadiens (96,3%), les Australiens (96,3%), les Américains (95,8%), les Britanniques (95,1%).

Les clientèles les moins satisfaites (en dessous de 90% de satisfaction) : les Coréens (87,1%) et le Moyen Orient (89,9%).



* Sources : Dispositifs permanents d'enquêtes dans les aéroports, les trains, sur les aires d'autoroutes et dans les gares routières – CRT PIDF – Résultats 2017.

Dispositif d'exploration qualitative des attentes et besoins des visiteurs – CRT PIDF – Résultats 2017

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 2018, 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: @visitparisregion

WeChat: Paris-Tourism

Media Library: media.visitparisregion.com

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

Au service des entreprises d'Ile-de-France, la Chambre de commerce et d'industrie de région 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 les besoins des entreprises et les accompagnent sur les principaux leviers de leur 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.

Révéléz les talents... C'est au sein du dispositif éducatif de la CCI Paris Ile-de-France, regroupant 19 écoles, que sont formés les futurs collaborateurs des entreprises : des jeunes directement opérationnels grâce à des formations qui répondent à leurs attentes. Pour leurs 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 offre une formidable caisse de résonance aux entreprises, en faveur de leur 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... elles bénéficient 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, 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 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.

Via les CCI départementales, elle décline des actions thématiques, comme « Do You Speak Touriste ? », sur des événements d'envergure tels que la Ryder Cup 2018.

Site internet de la CCI Paris Ile-de-France : www.cci-paris-idf.fr

Facebook: [@CCI.Paris.IledeFrance](https://www.facebook.com/CCI.Paris.IledeFrance)

Twitter: [@CCI_Paris_IdF](https://twitter.com/CCI_Paris_IdF)

Instagram: [@cci_paris_idf](https://www.instagram.com/cci_paris_idf)

LES PARTENAIRES

