
LE TOURISME EN ILE-DE-FRANCE : UN LEVIER AU SERVICE DES TERRITOIRES

Séminaire ENS / IAU – 25 mai 2018

Emmanuel Blum, responsable de la communication interne et institutionnelle, Comité Régional du Tourisme Paris Île-de-France

Marion Tillet, chargée d'études Tourisme et attractivité des territoires, IAU îdF



Crédit photo : [iStockphoto.com/stockstudioX](https://www.istockphoto.com/stockstudioX)

**PARIS
REGION**
COMITÉ RÉGIONAL
DU TOURISME



IAU
INSTITUT
D'AMÉNAGEMENT
ET D'URBANISME
* Île-de-France

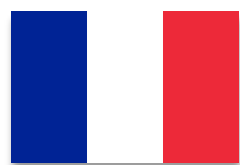
Les chiffres clés du tourisme

48
millions

de touristes
français et
internationaux
à Paris Île-de-
France
en 2017

57,3%
de Français

42,7%
d'Internationaux



27,5
millions
de touristes
français



2,1
millions
de touristes
américains



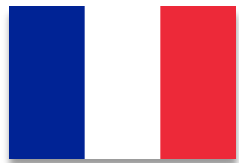
2
millions
de touristes
britanniques

Sources : CRT Paris Île-de-France - dispositifs permanents d'enquêtes dans les aéroports, les trains, sur les aires d'autoroutes et dans les gares routières.

Indicateurs globaux sur la consommation touristique

20,5
milliards d'euros

de consommation
touristique générée
par les touristes
français et
internationaux
à Paris Île-de-France
en 2017



7,4

milliards
d'euros
générés par
les touristes
français



1,8

milliard
d'euros
généré par
les touristes
américains



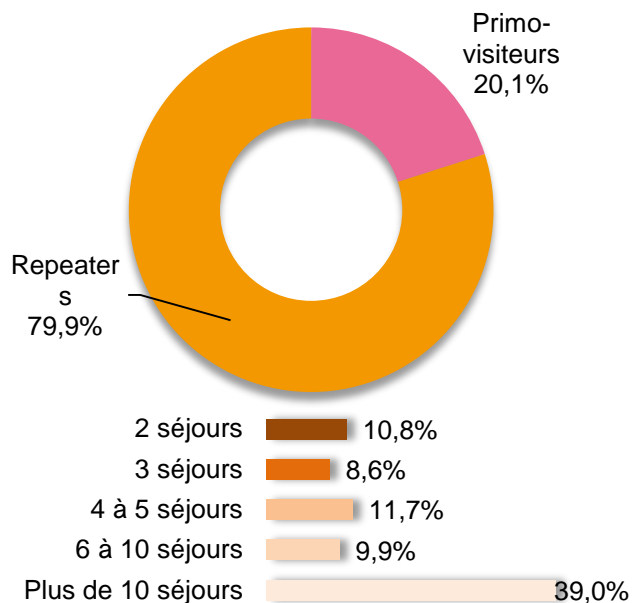
0,9

milliard d'euros
généré par
les touristes
britanniques

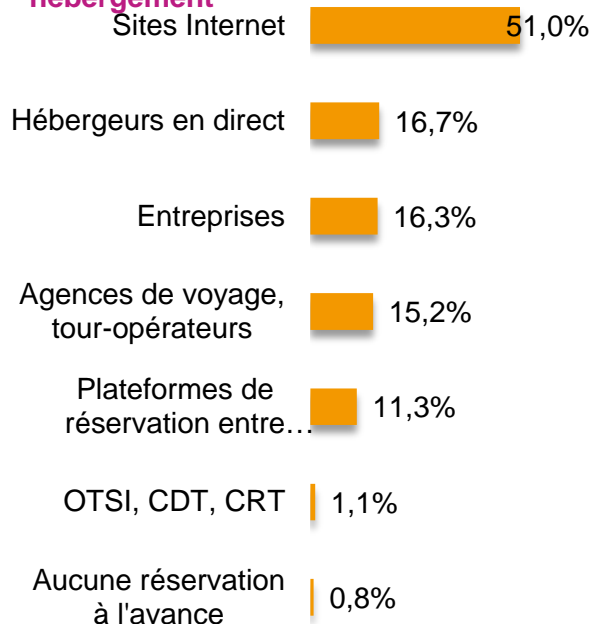
Sources : CRT Paris Île-de-France - dispositifs permanents d'enquêtes
dans les aéroports, les trains, sur les aires d'autoroutes et dans les gares
routières.

Profil des visiteurs

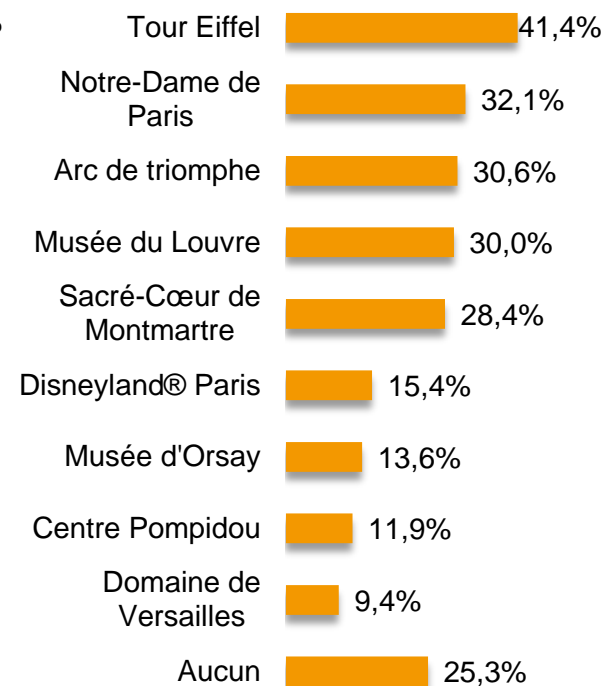
Habitudes de voyage



Mode de réservation de son hébergement



Sites visités



Sources : CRT Paris Île-de-France - dispositifs permanents d'enquêtes dans les aéroports, les trains, sur les aires d'autoroutes et dans les gares routières.

Des indispensables



**Un accueil
souriant**

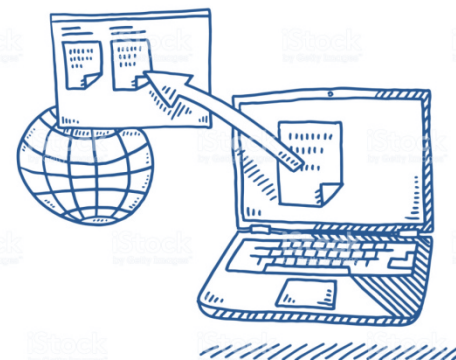


© Can Stock Photo - csp7977627

**Un accueil
multilingue**



Une connexion WiFi



**Un site Internet de
qualité**



Une signalétique claire

Des potentiels de différenciation



Pouvoir laisser un commentaire



Lire des recommandations



Les conseils en plus, sur mesure



Être agréablement surpris



Des conseils
complets en termes
de sécurité

Un besoin d'excellence sans points de rupture, tout au long du parcours du visiteur



Au plus près des attentes du visiteur

Les 5 étapes clés du parcours client touristique



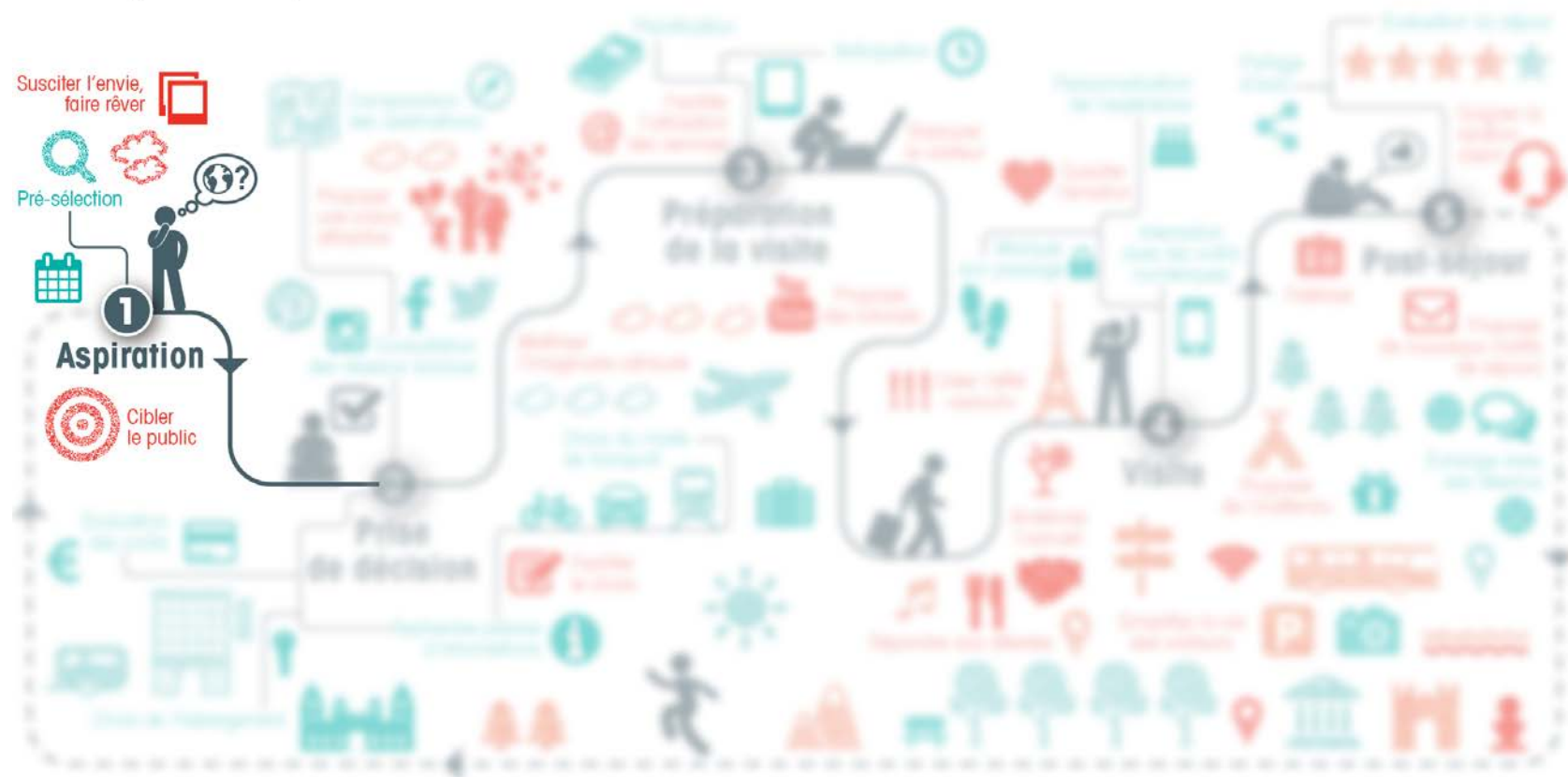
Aspirations et besoins du **touriste**

Créations d'envie et réponses du **professionnel**

© IAU IdF 2018 ; pictogrammes © 123rf / lemyer © IAU IdF source : IAU IdF

Au plus près des attentes du visiteur : L'aspiration

Les 5 étapes clés du parcours client des visiteurs

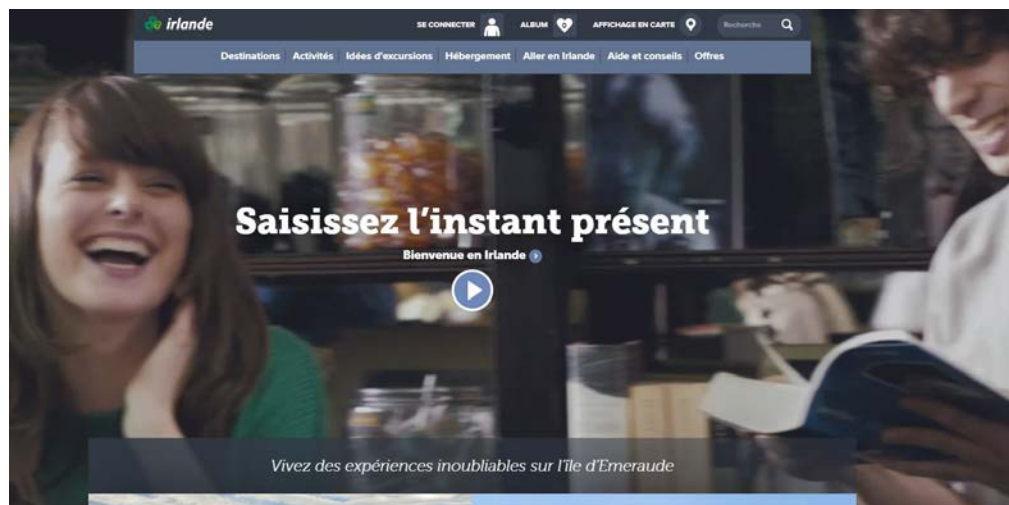
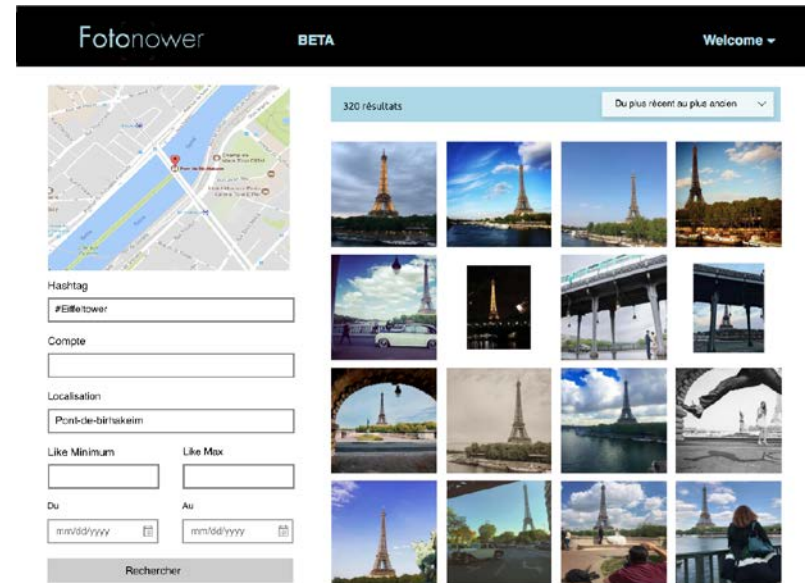
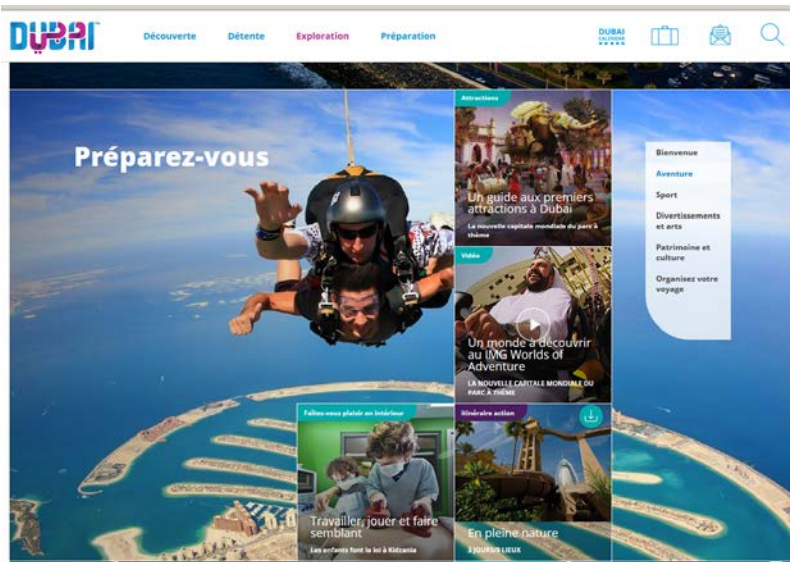


Aspirations et besoins du **touriste**

Créations d'envie et réponses du **professionnel**

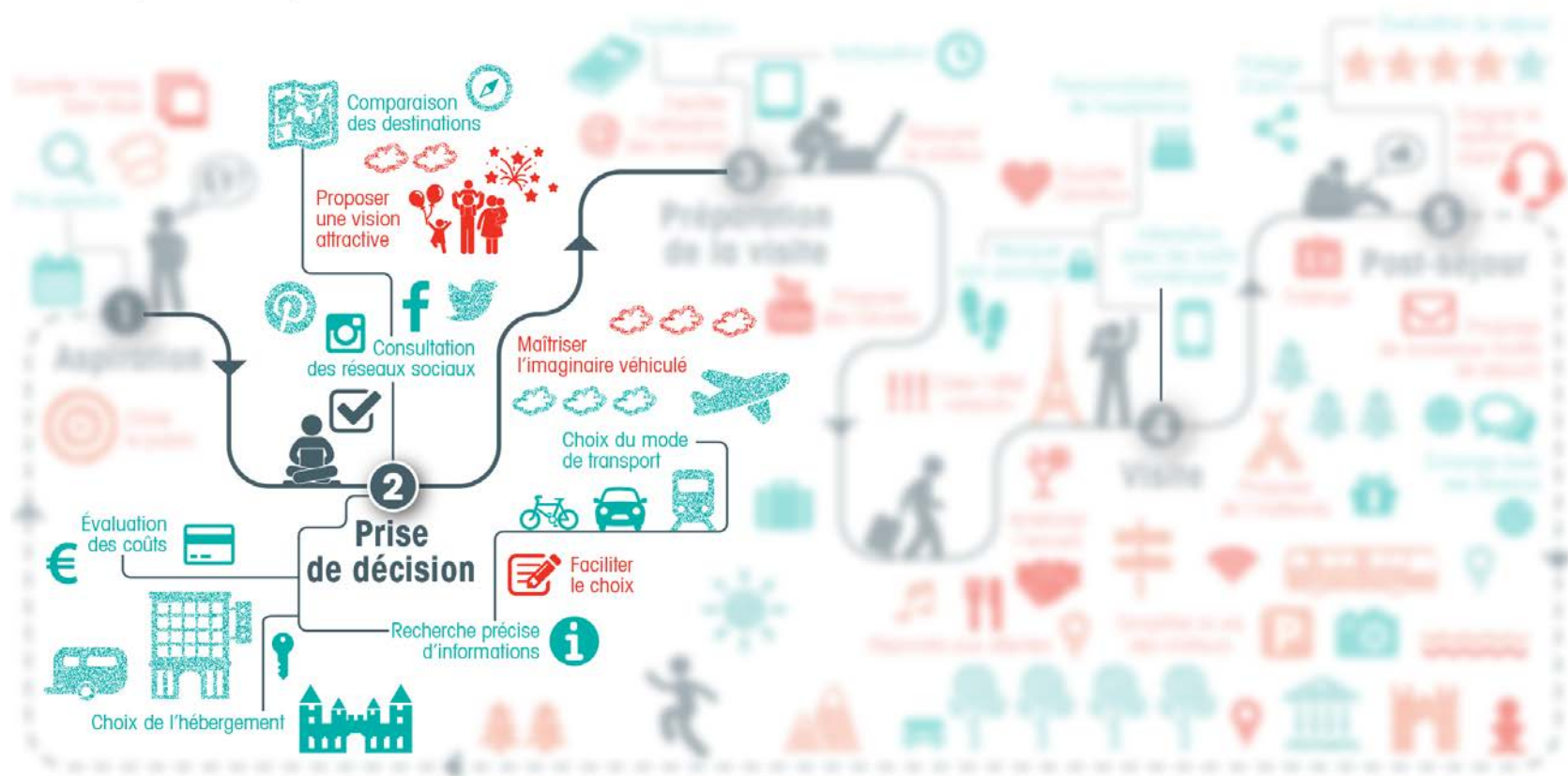
© IAU IdF 2018 ; pictogrammes © 123rf / lemetry, © IAU IdF
source : IAU IdF

Au plus près des attentes du visiteur : L'aspiration



Au plus près des attentes du visiteur : la prise de décision

Les 5 étapes clés du parcours client des visiteurs



Aspirations et besoins du **touriste**

Créations d'envie et réponses du **professionnel**

© IAU idF 2018 ; pictogrammes © 123rf / lemetry, © IAU idF source : IAU idF

Au plus près des attentes du visiteur : la prise de décision

 CITY GUIDES



EUROPE

What to do in Basel

There's more to Basel than its stiff reputation suggests. From the zoo to climbing a 'Munster', here's what to do in Switzerland's third city



48 HOURS IN

Why Portland deserves its hipster reputation



EUROPE

A quick guide to Ghent: Where to eat, shop and get a culture fix

Hôtels et autres hébergements à Île-de-France

Les prix les plus bas pour 1 chambre, 2 adultes, 0 enfant

Trier par : Classement des voyageurs **Rapport qualité-prix** Prix le plus bas Distance

Envie d'économies ? Nous interrogeons près de 200 sites pour vous faire économiser jusqu'à 30 %

Prix par nuit

DE 250€ +

Services

- Wi-Fi gratuit
- Spa
- Piscine
- Parking gratuit

Offres spéciales

- Établissements avec Offres Spéciales

Distance de

A l'Ombre Bleue

Booking.com

Chambre d'hôtel

131 avis

Wi-Fi gratuit

Parking gratuit

Site internet de l'hôtel

Offre spéciale

Hotel Les Jardins du Marais

Booking.com

324€

224€

1 913 avis

Rapport qualité/prix n° 1 sur 3 658 hébergements à Île-de-France

Wi-Fi gratuit

Restaurant

Faites des économies 11 % moins cher que le prix moyen

Le Patio Bastille

Booking.com

29€

630 avis

Rapport qualité/prix n° 2 sur 3 658 hébergements à Île-de-France



Au plus près des attentes du visiteur : la préparation de la visite

Les 5 étapes clés du parcours client des visiteurs



Aspirations et besoins du **touriste**

Créations d'envie et réponses du **professionnel**

© IAU idF 2018 ; pictogrammes © 123rf / lemetry, © IAU idF source : IAU idF

Au plus près des attentes du visiteur : la préparation de la visite



The screenshot shows the Dubai website homepage. At the top, there is a navigation bar with the Dubai logo and menu items: HOME, DUBAI PRATIQUE, RÉSERVER, QUE FAIRE À DUBAI?, and AUTOUR DE DUBAI. Below the navigation bar is a large banner image of the Dubai skyline at night. The banner text reads: "VISITER DUBAI & NE RIEN MANQUER !" and "Ne manquez rien lors de votre voyage à Dubaï! Voyage Dubai vous aide à préparer votre séjour à Dubaï mais surtout à ne rien rater!". Below the banner is a button labeled "VISITER DUBAI : L'ESSENTIEL". At the bottom of the page, there is a section titled "BIENVENUE SUR VOYAGE DUBAI !" with the text: "Guide de voyage dédié à Dubaï, Voyage Dubai vous accompagne pour préparer votre voyage à Dubaï".



How to Do London

Whether it's your first time visiting London, or if you've been before, learn how to do London like with our How to do London series!



How to do London: The Basics - London Travel Guide

Visit London
il y a 2 ans • 361 067 vues
Want more travel guide tips? Head to our website!
<http://www.visitlondon.com>

ST



How to do London: Eating out - London Travel Guide

Visit London
il y a 2 ans • 146 117 vues
Want more travel guide tips? Head to our website!
<http://www.visitlondon.com>

ST



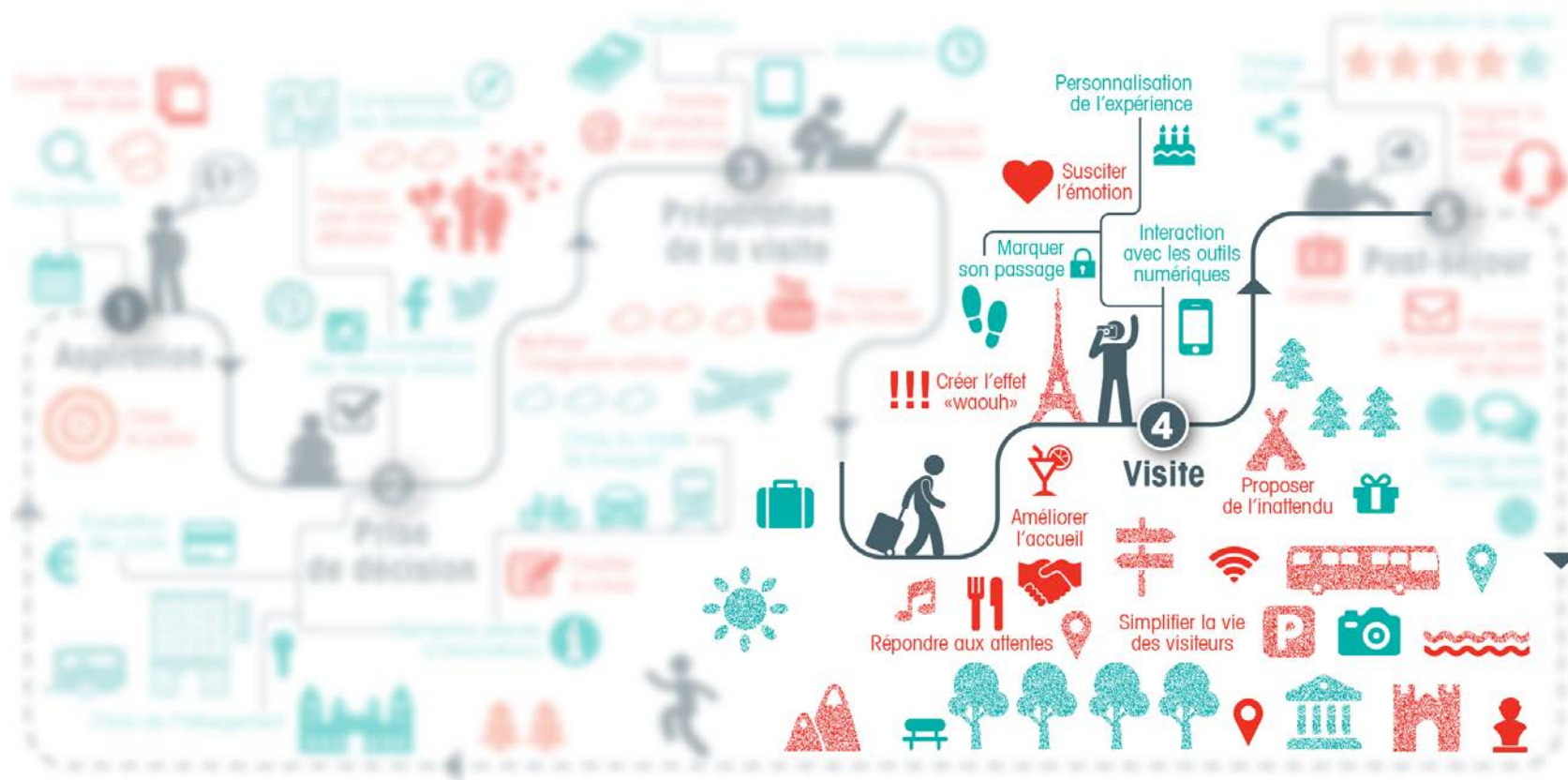
quebecoriginal.com « Raconter le Québec »

<https://www.youtube.com/watch?v=slo3oWe5Rio>

Au plus près des attentes du visiteur : la visite

=> L'arrivée, la tenue du séjour & le départ

Les 5 étapes clés du parcours client des visiteurs



Aspirations et besoins du **touriste**

Créations d'envie et réponses du **professionnel**

© IAU idF 2018 ; pictogrammes © 123rf / lemetry, © IAU idF source : IAU idF

Au plus près des attentes du visiteur : la visite

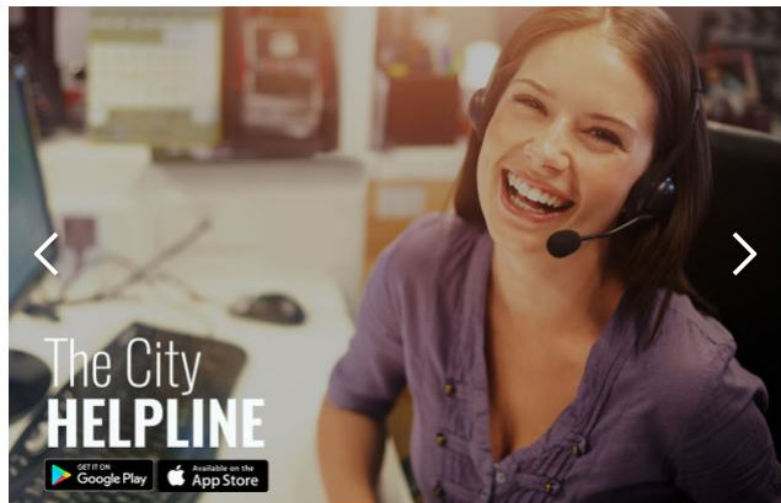
=> L'arrivée, La tenue du séjour & le départ

The City Helpline Adhérent

NC - 75 Paris

 RÉSERVER

PARIS Site officiel de l'Office du Tourisme et des Congrès




The City HELPLINE


GET IT ON Google Play Available on the App Store




Vivez Montréal comme un Montréalais



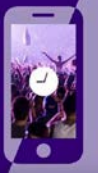
Créez votre itinéraire




Recevez des notifications



Découvrez quoi faire selon le moment



Profitez de cartes hors ligne



Toot Sweet

RECHERCHE PAR CATÉGORIE




Téléchargez l'APP



TROUVE ET RÉSERVE UNE SOIRÉE LÀ, TOUT D'SUITE.

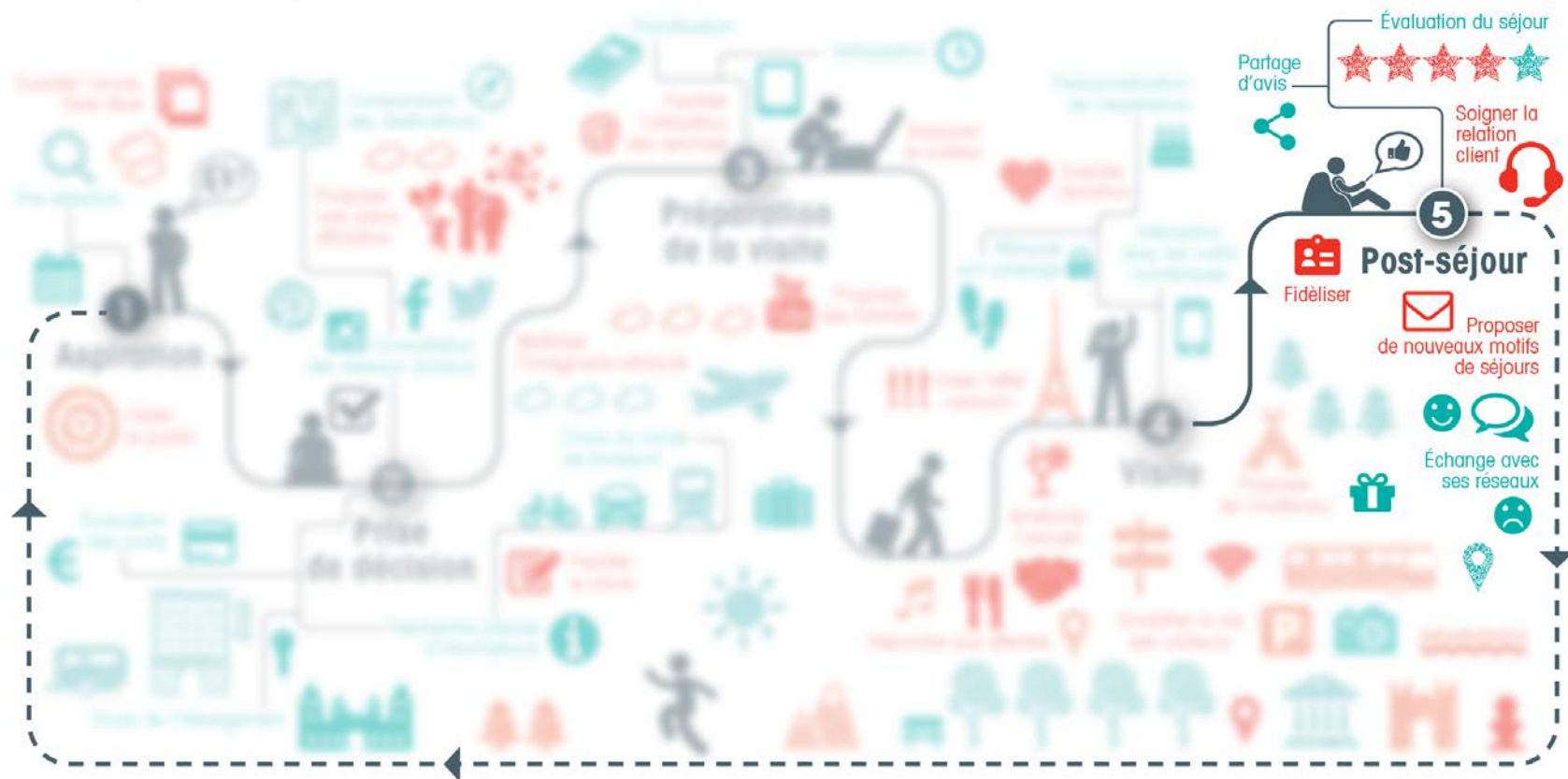
TOP 10 - Les plus populaires aujourd'hui à Paris

VOIR TOUT

 <p>LA FOUINE MOULE PARTY La Bellevilloise 12€ 11:46:34</p>	 <p>La cave du Carlie Le Carlie Shot offert 11:46:34</p>	 <p>Sugar Sammy Alhambra - Grande Salle 22€ 10:16:34</p>	 <p>Paul Cut invite Matt Herbert Badaboum 12€ avant 1h</p>
---	--	--	--

Au plus près des attentes du visiteur : le post séjour

Les 5 étapes clés du parcours client des visiteurs



Aspirations et besoins du **touriste**

Créations d'envie et réponses du **professionnel**

© IAU idF 2018 ; pictogrammes © 123rf / lemetry, © IAU idF source : IAU idF

Au plus près des attentes du visiteur : le post séjour



EUROPE		ESPAGNE		
REVOIR BARCELONE	UNE VILLE EN MOUVEMENT	LA SAGRADA, 150 ANS DE CONSTRUCTION	VUES DE HAUT	CINQ ARRÊTS EN VILLE

Véritable musée à l'air libre, ville gourmande, culturelle et sportive, Barcelone explose de vitalité et ne cesse de fidéliser ses touristes en leur offrant chaque année de nouvelles attractions. Retourner dans la ville de Gaudí, c'est revivre le charme et l'émerveillement d'une première visite.

UN DOSSIER DE LAILA MAALOUF



#MTLMOMENTS

Découvrez Montréal grâce aux photos marquées du mot-clic #MTLMOMENTS et partagez les vôtres!

