

Aéroports de Paris présente son dispositif d'accueil à l'occasion du Nouvel An Chinois



Dossier de presse

17 janvier 2012

Contacts presse

Christine d'Argentré

Jérôme Landras

+33 1 43 35 70 70

jerome.landras@adp.fr

Sommaire

« Le monde entier est l'invité d'Aéroports de Paris. Mais nous souhaitons faire plus pour les passagers étrangers. Ce dispositif, que nous inaugurons avec les voyageurs chinois, va nous permettre d'accroître la qualité de notre accueil et sera étendu prochainement à d'autres nationalités. »

François Rubichon, Directeur général délégué d'Aéroports de Paris.

- **Les passagers chinois : perceptions de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle**

- **Un avant-goût de la France depuis la Chine : un site Internet www.Paris-LifeStyle.cn.com**

- **L'accueil à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle : Bienvenue en France**

- **Se déplacer avec sérénité dans l'aéroport : une application dédiée aux voyageurs chinois**

- **Des offres commerciales dédiées**

Les passagers chinois : perceptions de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle

En 2011, les aéroports parisiens ont accueilli plus de 88 millions de passagers (+5,7%). Le trafic international a progressé quant à lui de +2,2%. On peut noter que le trafic vers l'Asie-Pacifique a nettement progressé (+7,9%).

La Chine, 10^{ème} destination de Paris

Sur l'année 2011, 1,8 millions de voyageurs en provenance ou à destination de Chine (Hong Kong inclus) ont transité par l'aéroport Paris-Charles de Gaulle. La Chine est ainsi devenue la dixième destination pour l'aéroport Paris-Charles de Gaulle (arrivées/départs).

Des passagers chinois satisfaits à 86%

A fin 2010, les voyageurs chinois, ont été satisfaits de leur passage dans les aéroports parisiens à 86% (source : Observatoire des passagers 2010).

Si l'on regarde plus dans le détail les différents items suivants :

- Ensemble du parcours dans l'aéroport
 - o **89% des passagers chinois satisfaits**
- Propreté de l'aéroport
 - o **93% des passagers chinois satisfaits**
- Information fournie aux comptoirs Information Aéroports de Paris
 - o **90% des passagers chinois satisfaits**
- Attentes aux contrôles de la Police aux Frontières
 - o **82% des passagers chinois satisfaits**

Profil des voyageurs chinois qui arrivent à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle

Les voyageurs chinois voyagent le plus longtemps (28 jours en moyenne).

- 51% des voyageurs chinois sont des femmes (contre 47% pour la moyenne des voyageurs).
- Ils sont, à 40%, âgés de 25 à 34 ans. 30% d'entre eux ont moins de 25 ans.
- Concernant le motif de leur voyage, les voyageurs chinois viennent en France, à 39% pour motif professionnel. Seuls 3% des passagers voyagent avec des enfants de moins de 18 ans.
- Ce sont, pour 51%, la première fois qu'ils viennent en France, 47% d'entre eux tout de même sont des voyageurs occasionnels (entre 1 et 5 voyages).
- Près de la moitié des passagers chinois (49%) voyagent seuls, 26% en famille ou entre amis, 15% entre collègues ou avec des relations de travail.
- 57% d'entre eux utilisent les transports en commun pour se rendre à l'aéroport.

Le seul bémol à ce jour en termes de satisfaction concerne les bars et restaurants. En effet, les touristes chinois aiment déguster des plats qui leur sont familiers : des soupes, des nouilles essentiellement. Aéroports de Paris n'avait pas jusqu'à présent d'offre spécifique à leur proposer. Mais cela va changer. En effet, Naked proposera, d'ici l'été 2012, une offre de *fusion food*, avec des plats d'inspiration asiatique.

Un avant-goût de la France depuis la Chine : www.Paris-LifeStyle.cn.com

La France, et Paris plus précisément, fait toujours rêver. Ses monuments, sa gastronomie, sa culture, font encore de la France la première destination touristique mondiale. Aussi, Aéroports de Paris a-t-il entrepris de mettre à la hauteur de ce constat la qualité de l'accueil des passagers étrangers dans ses aéroports.

Pour que les voyageurs chinois puissent préparer et planifier leur voyage en France depuis la Chine, Aéroports de Paris a mis à leur disposition, dans leur langue natale, un site Internet pratique www.Paris-LifeStyle.cn.com.



Les passagers chinois vont avoir le confort de découvrir en ligne, avant leur départ, les dernières tendances des grandes marques de luxe, une sélection shopping, les tous derniers établissements à la mode (restaurants, lieux insolites, cafés,...), un calendrier des meilleurs événements culturels (expositions, spectacles), etc., mais aussi des informations pratiques utiles à leur arrivée.

Les lieux emblématiques de la Capitale

Paris-LifeStyle se veut l'espace de référence pour les visites (culturelles, gastronomiques) de Paris. D'où une mise en avant subtile de lieux mondialement connus (Cimetière du Père Lachaise, les jardins de Versailles, le Palais Garnier) mais également d'espaces encore confidentiels, connus seulement par les initiés.

Une mine d'informations pratiques

Paris-LifeStyle propose aux visiteurs les informations pratiques essentielles pour leur arrivée en France. Les moyens de transport pour rejoindre Paris sont présentés en détails, ainsi que les plans du métro parisien, des bus, du réseau ferré.

Ainsi, l'on apprend où trouver des taxis à l'aéroport, combien coûte en règle générale une course pour Paris, les contacts téléphoniques des principales sociétés de taxis, les transports ferrés (avec la fréquence, la durée du trajet).

Pour pouvoir communiquer aisément, les passagers chinois y trouveront enfin quelques notions de vocabulaire : les formules de politesse, les expressions de base, pour faire du shopping, ou se déplacer.

Paris-LifeStyle dévoile également aux visiteurs chinois les coulisses du luxe à la française, à travers l'histoire et les actualités des grandes maisons telles Guerlain, Baccarat, Hermès,... de quoi inspirer un shopping de grande qualité dans le Paris chic.

Bienvenue en France !

« Le bon accueil est le meilleur plat » - Proverbe anglais



L'accueil dans l'aéroport de destination est un moment privilégié pour chaque voyageur. Premier pas en terre inconnue, premier souvenir, premières impressions, ... Paris fait rêver. L'accueil dans les aéroports parisiens se doit d'être à la hauteur. Aussi, Aéroports de Paris a-t-il entrepris d'améliorer l'accueil des touristes chinois. Une approche sur-mesure, bientôt étendue à d'autres nationalités.

Les voyageurs chinois sont accueillis par des messages sonores de bienvenue. Ceux-ci sont diffusés en mandarin, cantonnais, anglais et français. Et ce, à chaque fois qu'un vol en provenance de Chine arrive à l'aéroport Paris-Charles de Gaulle. Ce

système est également en place pour les passagers au départ, le message étant modifié pour l'occasion.

Arrivés en salle de livraison des bagages, les passagers sont également accueillis par un dispositif visuel dont l'objectif est également de leur souhaiter la bienvenue. Mais pas seulement !

En effet, des hôtesses parlant le mandarin, sont présentes pour leur souhaiter la bienvenue en France, leur remettre un mot de bienvenue de Pierre Graff, Président directeur général d'Aéroports de Paris, mais également un plan de Paris traduit en mandarin.

机场免税购物的愉快时光
巴黎地图 Paris city map

Great Duty Free shopping at the airport

Cartier

离开或抵达巴黎十分便利
Leaving or reaching Paris so easy

公共交通工具
PUBLIC TRANSPORT

我们提供的所有服务
All our services

Se déplacer avec sérénité dans l'aéroport : une application dédiée aux voyageurs chinois

Pour que les passagers chinois puissent se déplacer et se repérer aisément dans l'aéroport, Aéroports de Paris a développé une application disponible pour iPhone et Android : *Paris-Charles de Gaulle official airport guide*.



Elle leur permet d'accéder dans leur langue natale à de multiples informations :

- Les horaires des vols en temps réel,
- un plan général de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle,
- des informations sur les terminaux de l'aéroport,
- des offres commerciales dédiées,
- et surtout, un système innovant de traduction des panneaux de signalétique.

2 façons de traduire les panneaux de signalétique

Les voyageurs chinois disposent, avec cette nouvelle application, d'une bibliothèque embarquée et traduite de 152 panneaux de signalétique.

De plus, pour les plus technophiles, Aéroports de Paris a développé un système de traduction automatique des panneaux. Le principe est simple : il suffit de pointer un panneau de signalétique, de prendre une photo et la traduction en mandarin est proposée à l'utilisateur.

Des offres commerciales dédiées

Les points de vente des aéroports parisiens se mettent eux aussi à l'heure du Nouvel An Chinois. Des décorations spécifiques, événementiels, offres commerciales,... sont exclusivement dédiés aux voyageurs chinois.

Des produits exclusifs

Les aéroports parisiens ont toute l'année des produits (cosmétiques, vins, gastronomie) que les voyageurs ne trouveront nulle part ailleurs.

A l'occasion du Nouvel An Chinois, Aéroports de Paris et ses partenaires, dont BuY PARIS DUTY FREE, proposent en plus une sélection de produits exclusifs : miniatures de parfums (très prisées des passagers chinois), coffrets Valrhona ou Bollinger, cognac et grands crus rares,...

Des réductions en cascade

Les passagers vont se voir remettre un dépliant en mandarin, avec une sélection d'offres spéciales :

- **15 € de réduction** à partir de 150 € d'achat sur les parfums cosmétiques, l'alcool et l'épicerie fine (hors tabac) dans toutes les boutiques BuY PARIS DUTY FREE.
- **15 € de réduction** sur la mode dans les boutiques Printemps, Lonchamp, Lancel, Attitude et Hugo Boss des terminaux 1, 2E et 2F (zone Schengen).
- **10 € de réduction** à partir de 100 € d'achat sur les soins dans toutes les boutiques BuY PARIS DUTY FREE



Cap sur la littérature chinoise avec Lagardère Services

Lagardère Asie Pacifique Services organise une opération de promotion de la littérature et de la culture chinoise dans une centaine de points de vente Lagardère Services, notamment dans plusieurs aéroports du monde entier. La France a cette année été choisie pour lancer cet événement.

Aussi, près de 200 livres d'éditeurs chinois sont mis en avant dans les points de vente Relay, une décoration spécifique installée,...

Un petit geste de bienvenue

Les points de vente de restauration, les boutiques Mode & accessoires proposent également des « fortune cookies » dans lesquels sont insérés des maximes, prédictions, le plus souvent humoristiques.

Pas d'attente au bureau de détaxe à l'aéroport

Aéroports de Paris met en avant les avantages et services des boutiques de l'aéroport Paris-Charles de Gaulle, notamment par rapport aux grands magasins des centres-villes. L'un des points forts du commerce aéroportuaire réside dans le duty-free.

Ainsi, un passager qui achète des produits (parfums-alcool-mode-accessoires) en centre-ville, pourra se faire rembourser la TVA avant de quitter le territoire français pour tout achat supérieur à 175 euros. Pour cela, il devra en règle générale se rendre à un des bureaux de détaxe situé à l'aéroport. Et donc perdre un temps non-négligeable. Par contre, en cas d'achat duty-free à l'aéroport, aucune formalité n'est à effectuer. De plus, la détaxe s'applique dès le 1^{er} euro dépensé dans les boutiques duty-free de l'aéroport.

- ▶ Un gain de temps : pas de files d'attente
- ▶ Un gain financier : la détaxe dès 1 €