



# Paris-Ile de France Capitale Economique

*Greater Paris Investment Agency*



## **ETUDE DE BENCHMARK**

*LA QUALITÉ D'ACCUEIL*

*DES INVESTISSEURS*

*DANS LES PRINCIPALES MÉTROPOLIS DU MONDE*

Avec le soutien de :





# Paris-Ile de France Capitale Economique



*LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS  
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES*

## UN BENCHMARK MONDIAL

- ▶ une visite mystère de 2 jours dans chaque métropole
- ▶ le visiteur mystère se présente comme un investisseur anglophone désirant implanter une SSII
- ▶ il observe : la disponibilité, le sourire, la rapidité du service, la politesse, l'attention...





# Paris-Ile de France Capitale Economique



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS  
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

## METHODOLOGIE

- ▶ 700 points d'observation par métropole
- ▶ 6 secteurs stratégiques pour l'accueil des investisseurs

- ▶ Chambre de Commerce
- ▶ Agence Nationale de développement
- ▶ Agence locale de développement
- ▶ Parc des expositions

- ▶ Demande d'orientation
- ▶ Boutique journaux  
Aéroport / Ville
- ▶ Boutique de luxe

- ▶ Bureau de change
- ▶ Bureau d'Information
- ▶ Objets trouvés
- ▶ Office de tourisme  
Aéroport / Ville



**Signes positifs  
d'accueil  
observés,  
moyenne sur 100**

- ▶ 5 trajets en taxi
- ▶ 5 trajets en métro
- ▶ 2 contacts en gare
- ▶ Location de voiture

- ▶ 2 réservations téléphoniques
- ▶ 2 Accueils à l'hôtel
- ▶ Restaurant
- ▶ 2 Petit déjeuners
- ▶ 2 Départs de l'hôtel

- ▶ Café à l'aéroport
- ▶ Café à la gare
- ▶ Restaurant dans l'avenue principale
- ▶ Restaurant de l'hôtel
- ▶ Pub Restaurant
- ▶ Restaurant à côté de l'hôtel



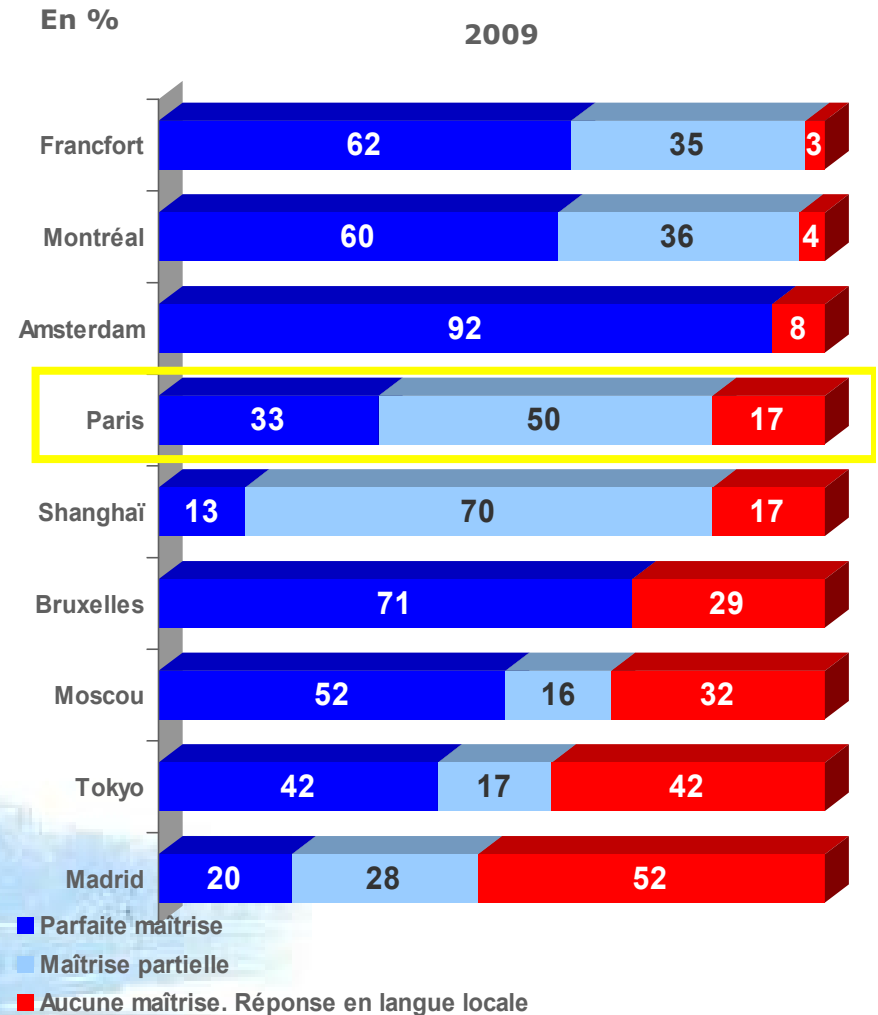
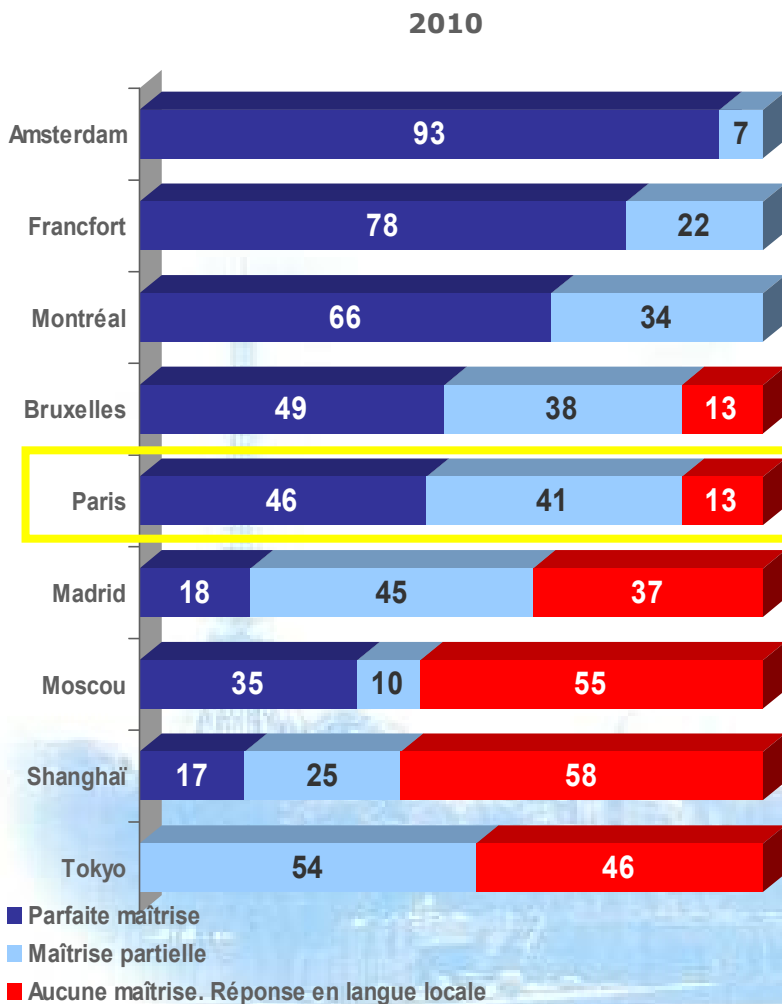
# Paris-Ile de France Capitale Economique



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS  
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

## MAITRISE DE L'ANGLAIS

*Paris : variation non significative*





# Paris-Ile de France Capitale Economique

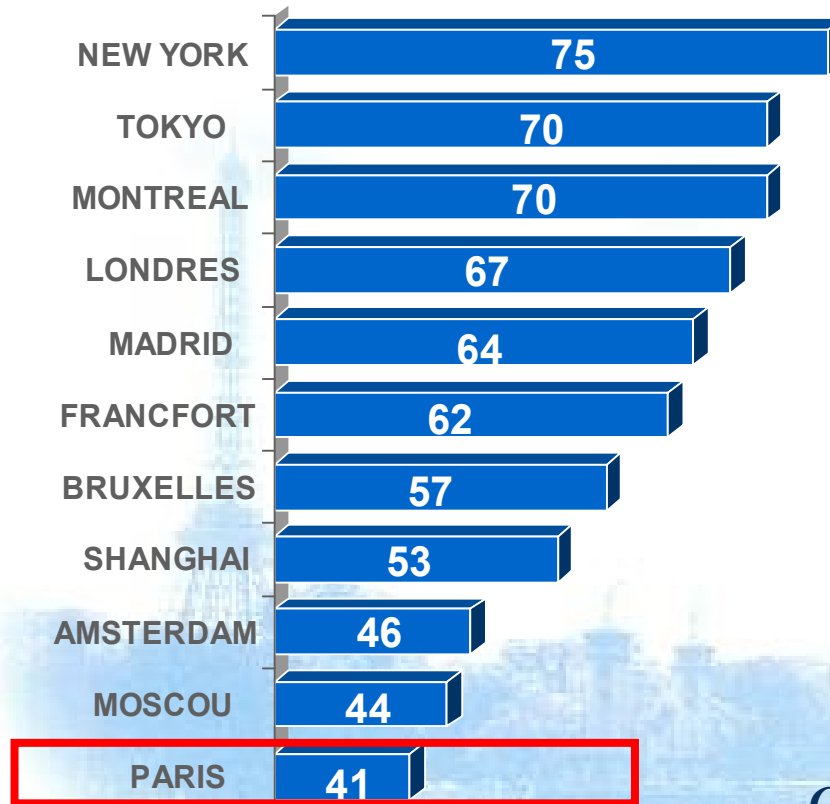


LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS  
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

## LES CENTRES D'INFORMATION BUSINESS

► Chambre de Commerce, Agence Nationale de développement, Agence locale de développement, Parc des expositions Tous les rendez vous ont été demandés au préalable

2010



*Contre-performance pour Paris  
en dernière position*



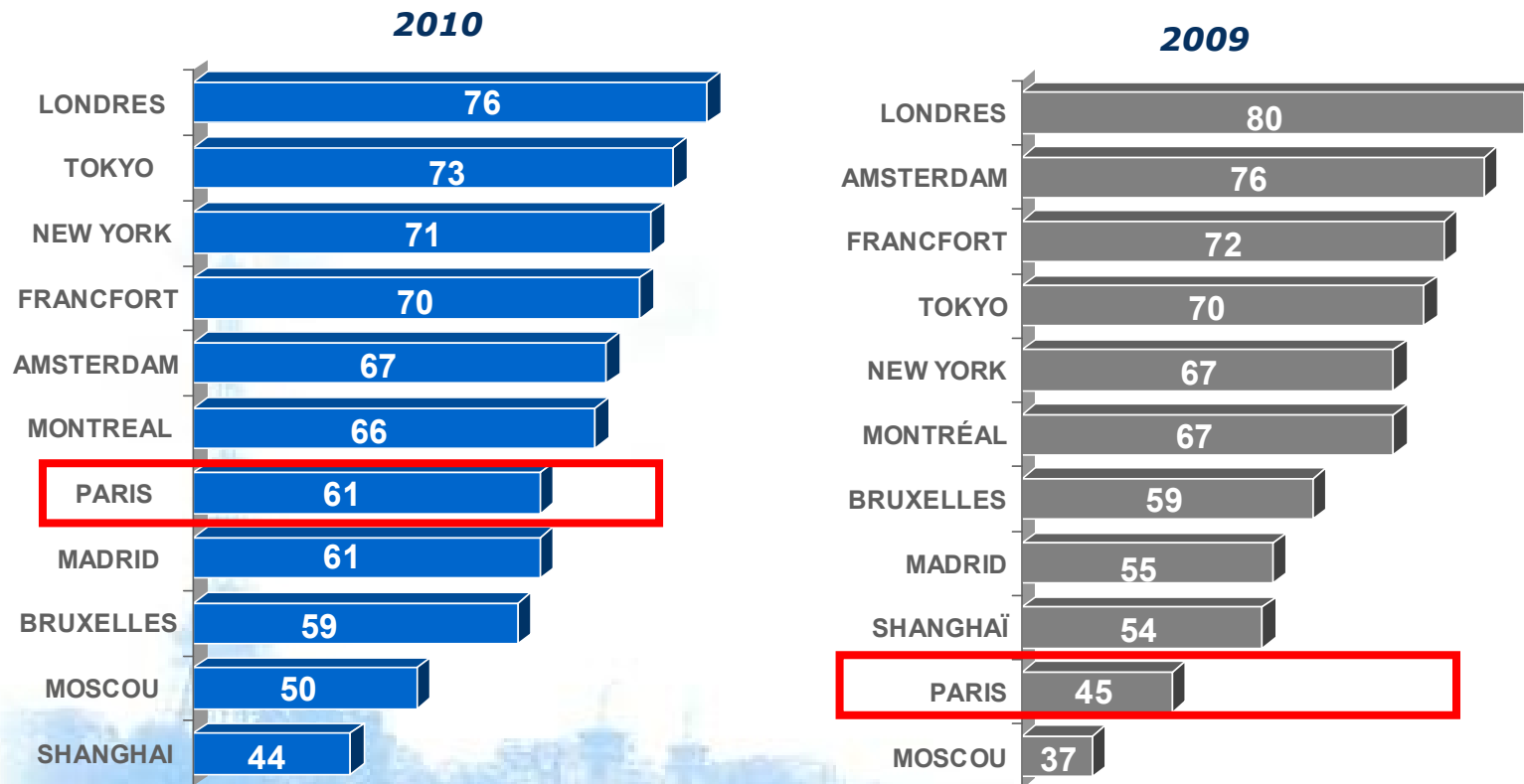
# Paris-Ile de France Capitale Economique



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS  
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

## LES TRANSPORTS URBAINS

► 5 trajets en taxi, 5 trajets en métro, 2 contacts en gare, Location de voiture



*Paris en nette progression*  
*+16 pts*  
*7ème place (+3 rangs)*

*TAXI 2010 : 69*  
*METRO 2010 : 64*  
*GARE 2010 : 76*



# Paris-Ile de France Capitale Economique



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS  
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

## FOCUS : L'AEROPORT DE PARIS

	Bureau d'information	Objets trouvés	Kiosk	Taxi
<b>2009</b>	11 ème	4 ème	8 ème	-
<b>2010</b>	2 ème	2 ème	3 ème	2 ème

*Nette progression  
de l'Aéroport visité (Roissy)  
sur les 4 critères*



# Paris-Ile de France Capitale Economique

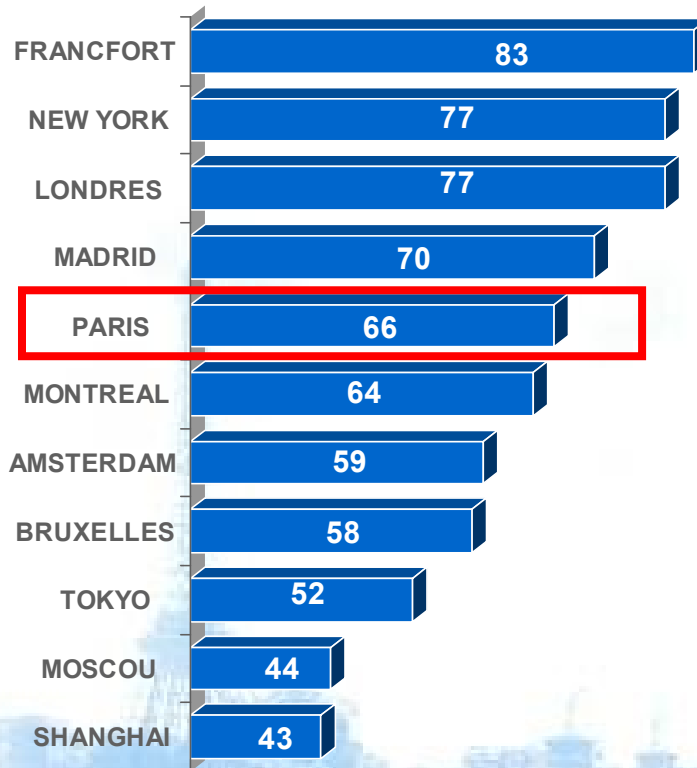


LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS  
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

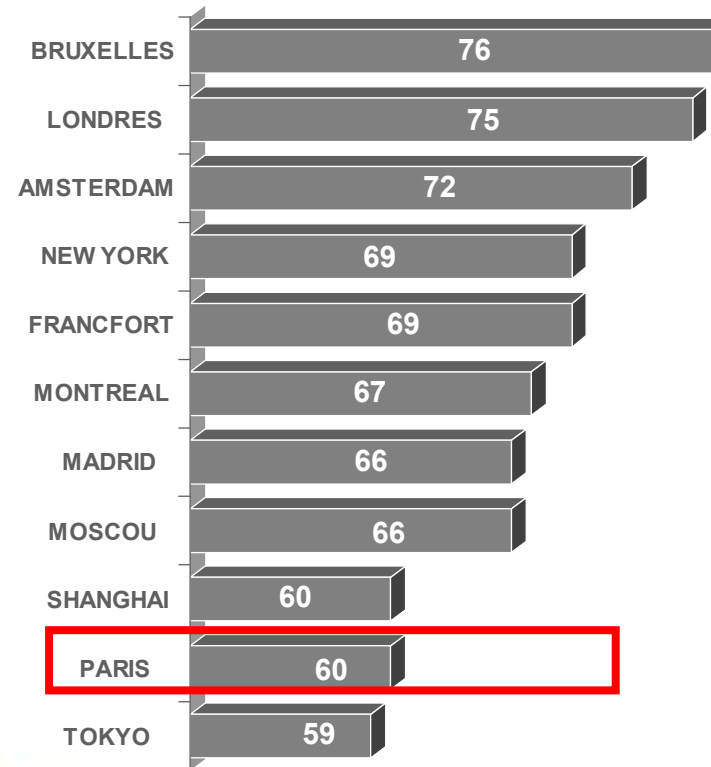
## LES BOUTIQUES

- ▶ Demande d'orientation, Boutique journaux Aéroport / Ville
- ▶ Boutique de luxe

2010



2009



*Paris en progression  
+ 6 pts  
5<sup>ème</sup> place (+5)*





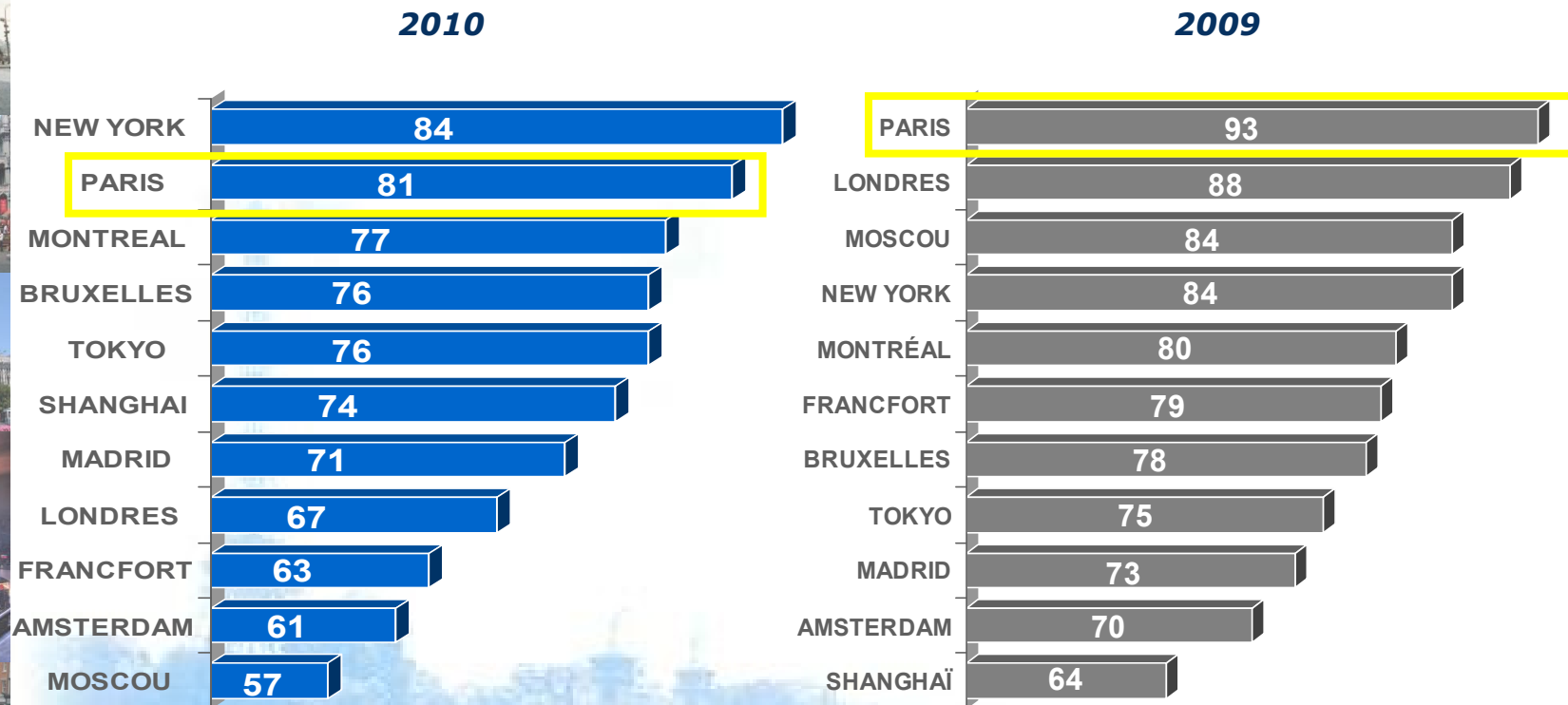
# Paris-Ile de France Capitale Economique



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS  
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

## LES HÔTELS

- ▶ Hôtels 3\* et 4\*
- ▶ 2 réservations téléphoniques, 2 Accueils à l'hôtel, Restaurant, 2 Petit déjeuners, 2 Départs de l'hôtel



*Paris confirme son excellence*



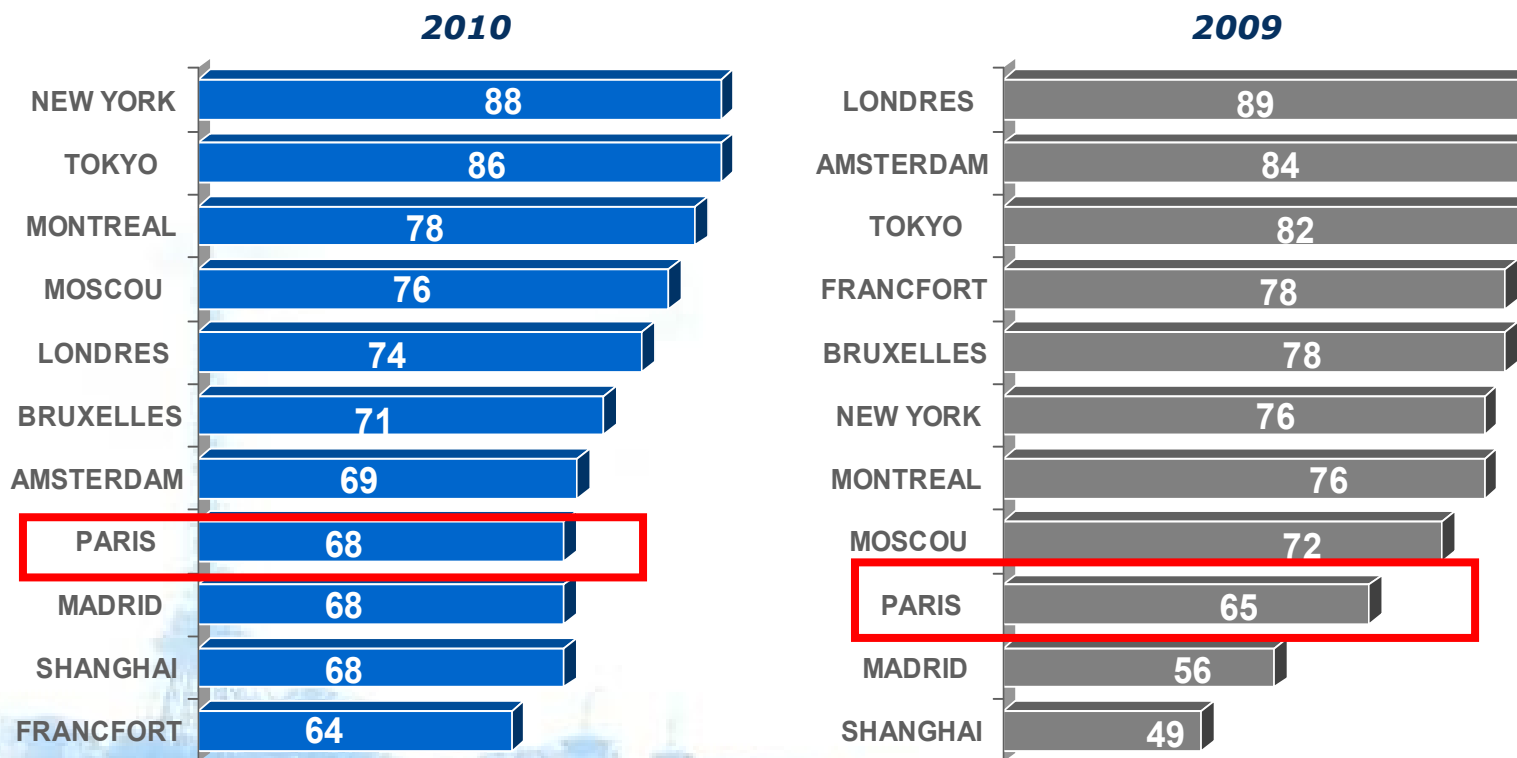
# Paris-Ile de France Capitale Economique



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS  
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

## LES CENTRES D'INFORMATION

► Bureau de change, Bureau d'Information, Objets trouvés, Offices de tourisme Aéroport / Ville



*Paris améliore sa position:  
+3 pts à la 8 ème place (+1)*



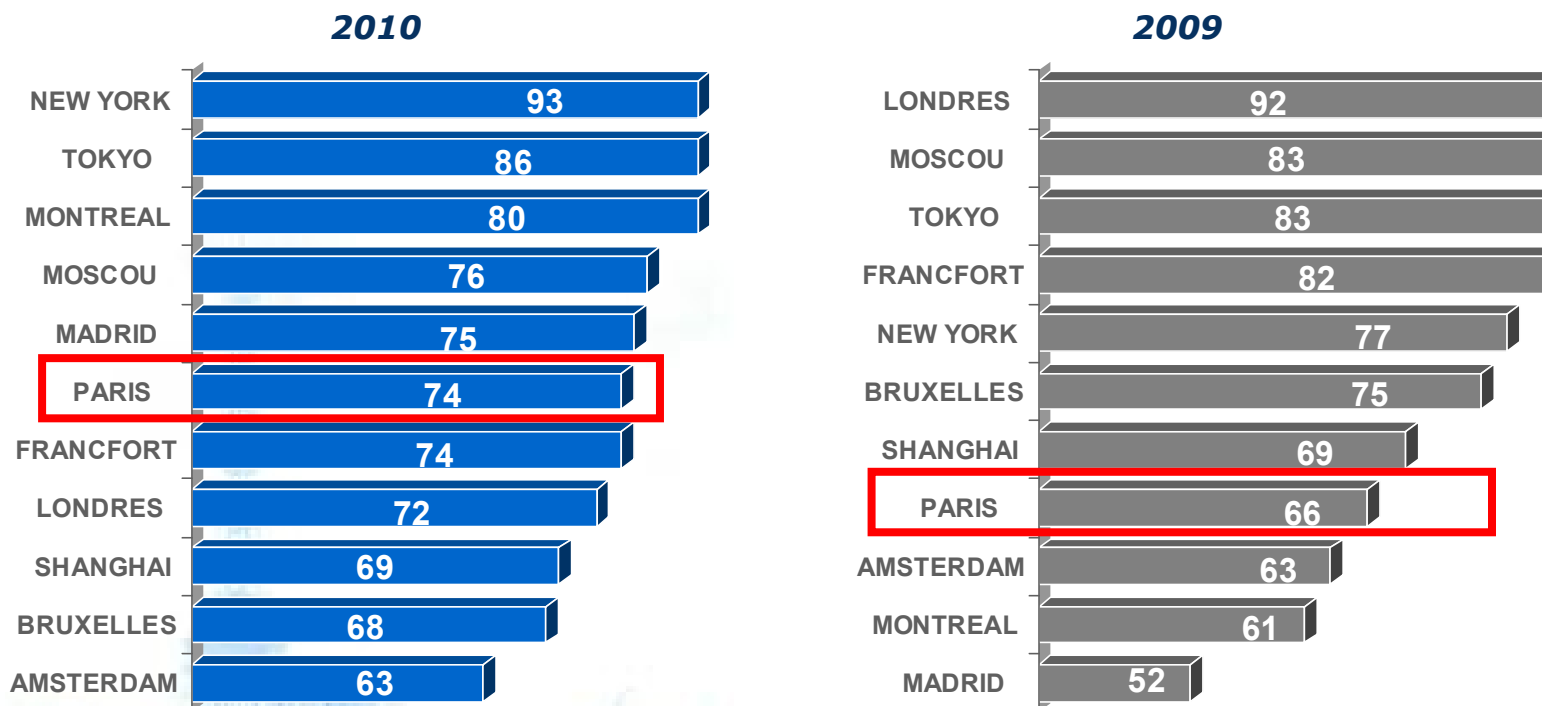
# Paris-Ile de France Capitale Economique



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS  
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

## LES RESTAURANTS

► Café à l'aéroport/ à la gare, Restaurant dans l'avenue principale / de l'hôtel / à côté de l'hôtel, Pub



*Bonne performance de Paris  
(sauf affluence)  
+ 8 pts à la 6ème place (+2)*

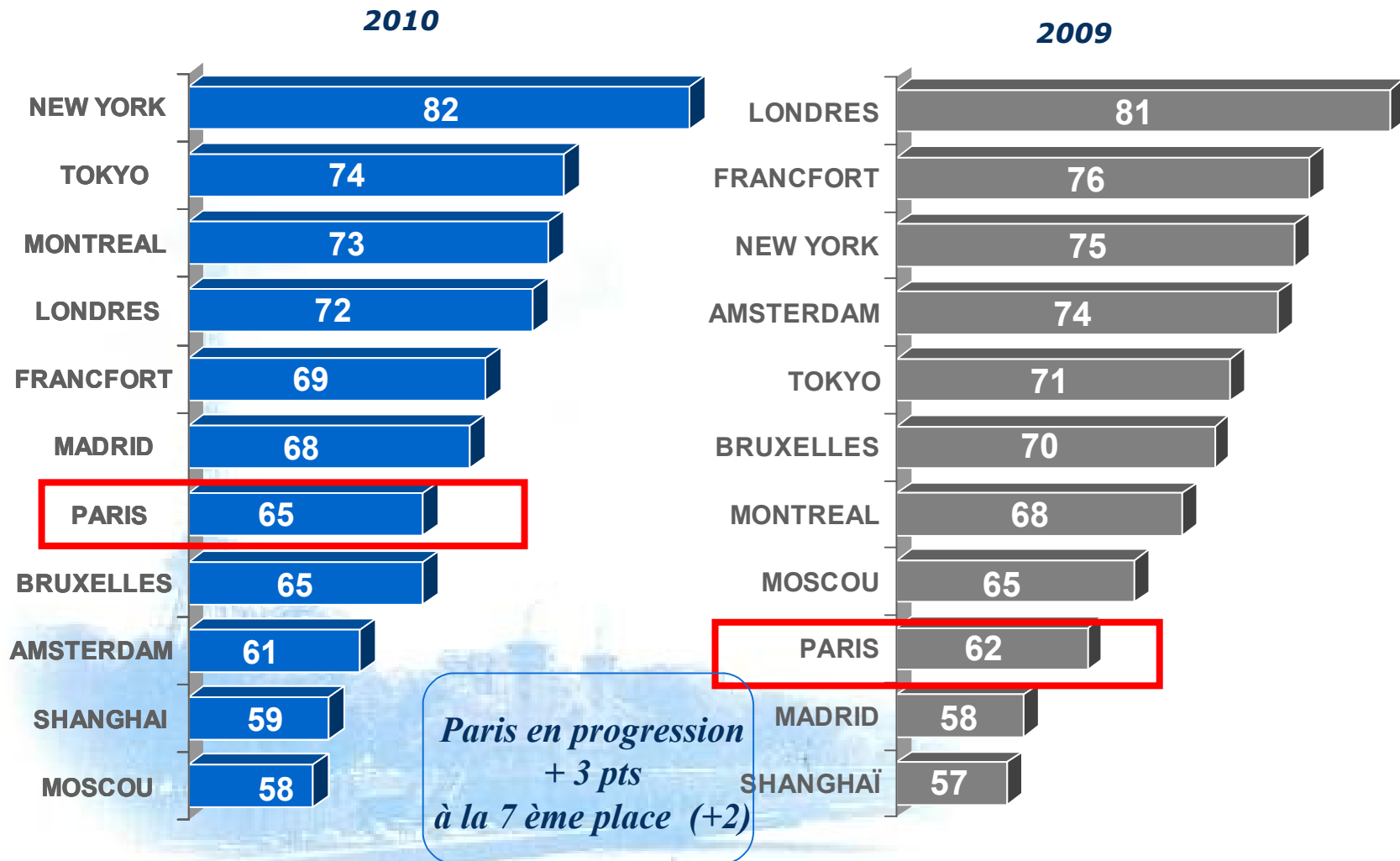


# Paris-Ile de France Capitale Economique



LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS  
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES

## CLASSEMENT GLOBAL DES 11 MÉTROPOLES





# Paris-Ile de France Capitale Economique



*LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL DES INVESTISSEURS  
DANS LES PRINCIPALES METROPOLES MONDIALES*

## CONTACT

### PRESENCE MYSTERY SHOPPING

10 Rue des Halles

75001 Paris

01 42 33 24 24

[a.fichou@presence.com](mailto:a.fichou@presence.com)

[www.presence.com](http://www.presence.com)

**CHIARA CORAZZA**

**DIRECTEUR GENERAL**

**PARIS-ILE DE FRANCE CAPITALE ECONOMIQUE**

**7, rue Balzac**

**75008 Paris**

**01 55 65 74 80**

**[contact@greater-paris-investment-agency.com](mailto:contact@greater-paris-investment-agency.com)**

**[www.greater-paris-investment-agency.com](http://www.greater-paris-investment-agency.com)**