

Paris

tourisme infos

Le journal des professionnels du tourisme parisien

Tout sur Paris 2

L'Observatoire économique du tourisme parisien communique

- Bilan 2008 et janvier 2009 : ralentissement de la fréquentation 2
- Les activités et les dépenses des visiteurs de la zone euro à Paris 2
- Parution de *Tourisme à Paris - chiffres clés 2008* 2

L'actualité du secteur

- « Paris destination congrès » à l'honneur 2
- « Paris, ville la plus accueillante du monde en 2008 » 3
- La Suisse toujours plus proche grâce à Lyria 3

Tout sur l'Office 3

Les opérations d'accueil et d'image

- « Paris romantique » sous le signe de la romance et du cinéma 3
- Les Ambassadeurs de l'accueil sourient aux visiteurs 3
- « Paris vous sourit » : les nouveautés de l'édition 2009 3

Marketing loisirs et affaires, promouvoir Paris

- Congrès associatifs, l'Office sur tous les fronts 4
- La démarche Comité Paris 4
- Les salons 5
- Loisirs et affaires, des opérations sur mesure 5
- Agenda des actions marketing 6

L'Office, plate-forme d'échange pour ses adhérents

- Côté éductours et bilans 7
- À vos agendas ! 7
- L'Office soutient les projets des adhérents 7
- Demandes d'assistance : l'Office au service des adhérents 7
- Clôture des cotisations 2009 7

La vie du Web

- L'Office renforce ses équipes multimédia 7
- À découvrir sur parisinfo.com 7
- Shoppingbyparis.com : le nouveau site du shopping parisien 8
- Fréquentation de parisinfo.com 8
- Fréquentation de <http://convention.parisinfo.com> 8

Accueil et information

- Réservations hôtelières 8
- De nouvelles éditions 8

édito

Christian Sautter - Adjoint au Maire de Paris chargé de l'Emploi, du Développement économique et de l'Attractivité internationale

Paris : une ville en marche au service du secteur affaires

L'industrie des foires, salons et congrès représente à Paris-Île-de-France 58 000 emplois, et 4,85 milliards d'euros de retombées économiques. Au sein de cette activité, les congrès associatifs génèrent 10 % des nuitées du tourisme d'affaires, grâce à la venue annuelle de quelque 600 000 participants à l'occasion de plus de 900 congrès. Ils revêtent donc une importance stratégique pour l'économie de la ville et contribuent en outre au rayonnement international des filières d'excellence des huit pôles de compétitivité de la région Île-de-France. Dans une économie en turbulence, ils ne pâtiennent pas des aléas de la conjoncture car ils se gagnent entre deux et dix ans à l'avance. Conscients de ces enjeux, la Ville de Paris et la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris ont voté en 2004 la création d'une équipe dédiée à l'organisation des congrès associatifs au sein de l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris.

Outre les attraits qui font d'elle la capitale la plus visitée au monde, Paris possède de multiples atouts dans la compétition internationale entre les métropoles pour accueillir de grands congrès. À l'image de VIPARIS ou de Paris B Event, les infrastructures dédiées proposent une offre globale et l'hôtellerie, des solutions d'affaires intégrées. Sans oublier les grands centres universitaires et hospitaliers, ni l'émergence d'une offre plus atypique (musées, parcs et jardins, notamment ceux de la Ville de Paris), etc.

En 2006, recevant le groupe « Paris Capitale du tourisme d'affaires », constitué de l'ensemble de la filière affaires et des acteurs institutionnels fédérés par l'Office, le Maire de Paris affirmait sa volonté d'être le porte-parole du secteur. Il impliquait plus encore l'Office, lui demandant d'être force de proposition auprès de la Ville et de ses élus. Depuis, les différents services de la Ville de Paris répondent à ses sollicitations pour défendre la candidature de la capitale face à ses concurrentes : lettres de soutien, rencontres de décideurs internationaux avec les adjoints au Maire concernés et autorisation de pavage des grandes avenues ; lors des manifestations la ville accueille les congressistes par des messages sur ses panneaux lumineux, la mise à disposition des salons de l'Hôtel de Ville, etc.

Ajoutez à cela la collaboration sans faille des acteurs de la filière et vous obtenez de très belles victoires, comme celle de la Fédération Mondiale des Hémophiles, qui a choisi Paris pour son congrès de 2012 (6 000 participants), ou encore le congrès de la Société Européenne de Cardiologie, qui se tiendra à Paris, en 2011 (30 000 participants).

Ainsi, ensemble, professionnels, institutionnels, et Office, contribuons, selon les vœux du Maire de Paris, à bâtir une politique de place, position commune, concertée et cohérente, afin de mieux défendre la suprématie de notre destination.

Paris tourisme infos

Directeur de la publication

Paul Roll

Rédacteur en chef

Marie-Christine Rabot

Coordination

Sandrine Petit

Ont collaboré à ce numéro

Aude Malreau ; toutes les Directions et Services

Design graphique : Christian Dao, Kathleen Boisset

Révision : Caroline Hilaire

Impression : A. Roques & Fils

Tout sur Paris

L'Observatoire économique du tourisme parisien communique

■ Bilan 2008 et janvier 2009 : ralentissement de la fréquentation

En dépit de la conjoncture économique, la fréquentation touristique à Paris n'a enregistré qu'une faible baisse en 2008 (-2,4 % sur les arrivées hôtelières par rapport à 2007). Les principaux marchés étrangers sont en régression (-8 % d'arrivées en moyenne pour le top 10), et les arrivées hôtelières des Américains, des Japonais et des Espagnols affichent des reculs supérieurs à 10 %.

La progression de certains marchés, comme la Belgique (+1,9 % d'arrivées par rapport à 2007), les Pays-Bas (+5,3 %), la Suisse (+2,3 %), le Proche et le Moyen-Orient (+12,5 %), et de l'ensemble des marchés hors top 10 (+5,9 %), ainsi qu'une augmentation du RevPar de 1,2 % (121,20 €) et l'un des taux d'occupation le plus élevé depuis 1990 (77,8 %), viennent nuancer ce ralentissement. Janvier 2009 s'inscrit dans la continuité du dernier trimestre 2008. Le taux d'occupation, de 62,9 %, diminue de 5 points par rapport à janvier 2008, mais reste stable par rapport à celui de janvier 2006 (62 %). Côté nationalités, le Japon, l'Espagne et le Royaume-Uni enregistrent de très fortes baisses (respectivement -24 %, -20 % et -19 %), tandis que la Belgique, les Pays-Bas et la Suisse sont toujours en progression (respectivement +0,2 %, +13,2 % et +4,3 %). Les arrivées françaises sont en recul à Paris (-7 %, soit 40 839 arrivées en moins), tout comme en Île-de-France hors Paris (-6 %, 57 589 arrivées en moins).

■ Enquête sur les activités et les dépenses des visiteurs de la zone euro à Paris

En mars dernier, l'Office a dévoilé les résultats de l'enquête sur les activités et les dépenses des touristes parisiens de 6 pays de la zone euro (Allemagne, Belgique, Espagne, France, Italie et Pays-Bas)*. Menée auprès de 800 personnes sur les principaux sites touristiques et centres de congrès parisiens, l'étude confirme que les touristes d'affaires dépensent plus que ceux de loisirs (respectivement 236,40 €/jour et 167,90 €/jour).

Les dépenses des touristes étrangers sont supérieures à celles des visiteurs français interrogés : 162,40 €/jour contre 155,20 €/jour pour les touristes de loisirs ; et 244,10 €/jour contre 227 €/jour pour le segment affaires. Rendre visite à leurs proches est la première motivation des Français pour venir à Paris (52 % des réponses), devant la visite des musées et monuments. La découverte culturelle est la toute première motivation des autres visiteurs européens (88 % des réponses). Le shopping occupe une belle place dans les intentions de visite, en 2^e position du classement pour les touristes étrangers et en 3^e position pour les visiteurs hexagonaux.

* Enquête MKG Qualiting réalisée pour l'OTCP.

■ Le Tourisme à Paris - Chiffres clés 2008 vient de paraître

Cette édition présente tous les indicateurs essentiels de l'activité touristique de la capitale (poids économique du tourisme à Paris, arrivées et nuitées hôtelières, réseau de transport, fréquentation culturelle, retombées du tourisme d'affaires...) et la position de Paris au sein de la concurrence internationale.

Retrouvez l'enquête sur les activités et les dépenses des touristes

et les *Chiffres clés* sur

<http://www.parisinfo.com/informations-presse-operateurs/5-paris-en-chiffres>.

L'actualité du secteur

« Paris destination congrès » à l'honneur

Dans le concert d'une âpre concurrence, Paris possède les atouts pour remporter de grands congrès : des pôles de compétitivité reconnus à l'international, une capacité d'accueil adaptée et la mobilisation de la filière autour du Bureau des Congrès de l'Office. Reste à sensibiliser les membres français d'associations internationales issues du corps scientifique local, à qui incombe la responsabilité d'initier et de porter la candidature Paris. Afin d'atteindre cet objectif et de démontrer la mobilisation de la Ville de Paris autour de ce secteur, Christian Sautter, adjoint au Maire de Paris chargé de l'emploi, du développement économique et de l'attractivité internationale, Jean-Bernard Bros, adjoint au Maire de Paris chargé du tourisme et des nouveaux médias locaux, et Jean-Claude Lesourd, Président de l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris, ont organisé, le 9 avril dernier, dans les salons de l'Hôtel de Ville, une réception en l'honneur de dix associations ayant porté et gagné la candidature de Paris pour de grands congrès. Ces associations ont reçu la distinction d'« ambassadeurs Paris destination congrès » et la médaille de la Ville de Paris. Elles ont témoigné du déroulement de leur candidature et du soutien apporté par la Ville de Paris et l'Office, en présence des représentants institutionnels de la filière congrès – notamment la chambre de commerce et d'industrie de Paris (CCIP) et des professionnels de la filière, mais aussi des pôles de compétitivité et de scientifiques de renom.

L'événement a aussi été l'occasion d'un bilan sur l'activité congrès 2008 à Paris grâce au recensement annuel mené par l'Office. 900 congrès et 600 000 participants ont été répertoriés. 63 % des congrès comptent moins de 500 participants ; 71 % des congrès sont à rotation nationale et 29 % à rotation internationale dont la plupart (57 %) sont d'envergure internationale ; 2/3 des congrès se tiennent dans les sites scientifiques et les centres de congrès, la capacité de ces derniers leur permettant d'accueillir 3/4 des participants ; 46,5 % des congrès sont liés au secteur médical ; la durée moyenne des congrès est de 2,5 jours.

L'activité se porte bien, en témoigne la cinquantaine d'associations internationales ayant choisi Paris pour accueillir leur manifestation entre 2009 et 2016.

L'European Society of Cardiology (2011), l'Association française des hémophiles (2012) et l'European Geosciences Union (2010, 2011, 2012) font partie des candidatures que l'Office est fier d'avoir remportées.

■ « Paris, ville la plus accueillante du monde en 2008 »

C'est le prix qui a été décerné à la capitale par les lecteurs du magazine *Traveller*, prestigieuse revue touristique du 1^{er} groupe mondial d'édition de magazines mensuels Conde Nast. Ce classement place Paris devant New York, Sydney, Rome, Barcelone et Londres et lui attribue aussi la meilleure note, notamment en termes de culture, de gastronomie et de patrimoine.

Une belle récompense de la politique touristique initiée par la Ville de Paris, en étroite coopération avec l'Office, et un hommage certain à tous les professionnels du tourisme qui font de Paris la première destination touristique mondiale.

■ La Suisse toujours plus proche grâce à Lyria

Dès la fin de l'année et jusqu'en 2010, d'importants travaux sur les lignes TGV Lyria permettront de réduire le temps de parcours entre Paris et les principales villes suisses. Lausanne se situera à 3 h 30 de la capitale (3 h 48 aujourd'hui) et Berne à 4 h 25 (4 h 48 aujourd'hui). En juillet 2010, Genève sera à 3 h 05 de Paris, soit 17 minutes gagnées.

Tout sur l'Office

Les opérations d'accueil et d'image

■ « Paris romantique » sous le signe de la romance et du cinéma

Ce n'est pas un secret, Paris est en tête du palmarès des villes européennes les plus romantiques. Nourrissant cette image, l'Office a réédité pour la 3^e année l'opération « Paris romantique » avec le soutien de la Mairie de Paris et Sofitel Luxury Hotels. En ligne sur parisinfo.com, quatre itinéraires culturels et romantiques inédits étaient suggérés aux amoureux : « un jour à Paris », « le temps d'un week-end », « des vacances inoubliables » et « de grandes occasions ». Plus de 70 hôteliers, restaurateurs et lieux de spectacle ont soutenu l'opération en proposant des offres promotionnelles. Nouveauté de cette 3^e édition, en partenariat avec la Mission cinéma de la Ville de Paris, un Festival du film romantique à Paris s'est déroulé du 11 au 17 février dans quatre salles de cinéma Art et essai : le Balzac (8^e), le Nouveau Latina (4^e), le Reflet Médicis (5^e),

« Paris vous sourit » : les nouveautés de l'édition 2009

Cette année, le retour des Ambassadeurs de l'accueil à partir du 4 mai (voir ci-dessous) lancera l'opération « Paris vous sourit », qui se déroulera jusqu'en septembre.

« Paris vous sourit », c'est d'abord l'occasion de mettre en avant, avec le soutien de la Ville de Paris, le rôle majeur tenu par le tourisme dans la capitale, et de rappeler l'importance de la qualité de l'accueil des visiteurs par les professionnels et par les Parisiens. Il s'agit aussi de faire prendre conscience à ces derniers que le tourisme, important vecteur de dynamisme économique pour la ville, contribue à leur qualité de vie.

Du 10 au 13 juillet, place à la Fête du tourisme !

L'Office a souhaité donner à l'opération une dimension très chaleureuse en initiant la Fête du tourisme. À cette occasion, des animations seront proposées autour des kiosques des Ambassadeurs de l'accueil du 10 au 13 juillet, selon des univers thématiques différents : « Paris monumental », « Paris tendance », « Paris mythique », « Paris populaire », « Paris Seine ». Une occasion pour l'Office de rapprocher les touristes et les Parisiens en mettant à l'honneur les associations culturelles et artistiques locales. Des visites de Paris seront également organisées par des associations ayant à cœur de faire (re)découvrir la capitale. Un concours photo sera proposé à tous les amoureux de la capitale et des vidéos inédites sur Paris seront diffusées.

« Paris vous sourit », c'est toute une ville en fête autour de son tourisme, touristes et Parisiens réunis !

Plus d'informations sur parisinfo.com dès le 4 mai et jusqu'en septembre.

Un Top Com récompense « Paris vous sourit » 2008

Top Com, organisateur du Congrès de la communication à Paris qui récompense les meilleures actions de communication, a décerné à l'Office le Top Com d'argent Corporate Business 2009 (catégorie « événement externe ») pour l'opération « Paris vous sourit » 2008. Cerise sur le gâteau, l'Office a également reçu le prix spécial Top Com de l'expression pour la présentation de l'opération réalisée par Paul Roll et l'agence DDB Live devant les membres du jury. Des récompenses plus qu'encourageantes pour la préparation de l'édition 2009.

le Studio 28 (18^e). Sous-titrés en anglais ou en français selon la version originale, 13 films ont fait le bonheur des cinéphiles étrangers et parisiens.

66 retombées presse témoignent du succès de l'opération (cityvox.com, easyvoyages.com, *El Periodico*, *Le Parisien*...). Le dossier « Paris romantique » sur parisinfo.com a attiré plus de 5 800 internautes, dont un quart d'anglophones.

■ Les Ambassadeurs de l'accueil sourient aux visiteurs

Pour sa 9^e édition, l'opération des Ambassadeurs de l'accueil s'inscrit comme un événement transversal, en synergie avec l'opération « Paris vous sourit » qui animera la capitale pendant cinq mois. Autre nouveauté : l'implantation d'un kiosque sur l'esplanade du Trocadéro.

Le dispositif des années précédentes est reconduit à l'identique pour les autres kiosques, chacun présentant des périodes d'ouverture adaptées à la fréquentation des sites : du 4 mai au 4 novembre pour Champs-Élysées-Clemenceau ; du 4 mai au 30 septembre pour Notre-Dame ; du 2 juillet au 30 septembre pour Hôtel de Ville ; du 2 juillet au 28 août pour Bastille et Trocadéro, et selon les dates officielles pour Paris-Plages.

Véritables conseillers, 28 Ambassadeurs seront recrutés puis formés et encadrés par des agents permanents de l'Office. Ils distribueront notamment le dépliant de l'Office présentant les manifestations et les lieux incontournables à découvrir cet été.

Marketing loisirs et affaires, promouvoir Paris

■ Congrès associatifs, l'Office sur tous les fronts

► Paris réunit 12 associations européennes et autant de centres de congrès européens.

Du 26 au 28 février 2009, VIPARIS a accueilli l'ICCA Members European XL Workshop, qui réunit tous les deux ans 12 centres de congrès européens d'une capacité minimum de 5 000 congressistes et 10 000 m² d'exposition, ainsi que 12 associations européennes organisatrices de congrès de plus de 2 500 participants et 5 000 m² d'exposition. Orchestré par l'Office sur le thème « Parisien d'un jour », le programme social a permis de valoriser le Paris des Parisiens (balade en 2CV, initiation œnologique, visite des passages couverts). L'Office a saisi cette opportunité pour mettre en lumière la mobilisation de la capitale autour des congrès. Objectif atteint : les participants se sont sentis honorés par la présence de Jean-Bernard Bros, adjoint au Maire de Paris chargé du tourisme et des nouveaux médias locaux, et ont été conquis par la visite des salons de l'Hôtel de Ville où était organisé un « dîner palindrome »*.

* Progression du dîner inversée « visuellement » (les hors-d'œuvre ressemblent à des desserts et vice versa).

■ La démarche Comité Paris

► Mission Paris Comité en Russie

Pour la 7^e année consécutive, l'Office a conduit une délégation de 29 professionnels du Comité Russie à Moscou, du 16 au 20 février 2009. Plusieurs temps forts ont marqué cette opération organisée en collaboration avec Maison de la France, à commencer par une conférence de presse rassemblant 30 journalistes autour du nouveau thème promotionnel « 2009, Paris, one step ahead ». Ont suivi une journée de workshop puis une soirée en présence de nombreux opérateurs moscovites. Un workshop inversé présentant 17 opérateurs venus du Kazakhstan, d'Oural, de Saint-Petersbourg et de Kiev, ainsi que deux jours de rendez-vous personnalisés ont contribué à l'intérêt du programme, tandis que la table ronde, réunissant Maison de la France, Air France, l'ambassade de France, la Mission économique et la CCIP de Moscou, le magazine *Events* et l'opérateur tourisme d'affaires Demlink, a permis un échange sur les habitudes de consommation des Russes, notamment en matière de tourisme d'affaires.

La collaboration étroite avec les équipes de Maison de la France, la bonne coordination des manifestations au Marriott Aurora et des fichiers ciblés ont donné aux partenaires de l'Office l'opportunité de négocier avec un grand nombre de professionnels russes, qui ont laissé entrevoir des retombées certaines.

Bonne nouvelle pour la destination : malgré la crise, les opérateurs russes restent optimistes pour la saison printemps-été, période de séjour des Russes et des visiteurs en provenance des États indépendants à Paris.

Le marché russe

La Russie affiche un taux de croissance du PIB de l'ordre de 7 % par an (en 2007 et 2008).

Le tourisme en Russie

Meilleure lisibilité du marché et délivrance des visas plus rapide depuis 2007 (3-4 jours pour les particuliers et 10 jours maximum *via* les tour-opérateurs).

Le tourisme russe pour la France

- La France est le 8^e pays de destination des Russes ;
- 44 % de repeaters, 24 % de clientèle à fort pouvoir d'achat, 49 % de classe moyenne, 28 % à faible budget ;
- 75 % de longs séjours ;
- 65 % de la clientèle sur le segment loisirs, 15 % sur le segment affaires ;
- 20 % sur le segment amis/parents ;
- 73 % d'individuels, 27 % de groupes.

Les transporteurs

- 89 vols par semaine en provenance de Russie et 9 vols quotidiens Moscou-Paris (2008) ;
- importance des autocaristes (1/3 des visiteurs russes en France).

Le budget des touristes russes en France

- Budget moyen pour un séjour de 3 ou 4 jours : 2 000 € ;
- dépense moyenne par personne et par nuit en hôtellerie : 156 € ;
- panier moyen de dépenses shopping : 1130 € (source : *Global Refund*).

Les visiteurs russes à Paris...

- sont exigeants et peu patients, la clientèle haut de gamme aime l'exclusivité ;
- apprécient les traductions et le personnel parlant russe.

Les perspectives

Les offres promotionnelles des opérateurs et des compagnies aériennes, et le fait que Paris soit toujours « la » destination rêvée laissent espérer un flux de clientèle

en faible baisse malgré la crise.

Les Russes devraient figurer parmi les cinq premières nationalités à Paris d'ici à 2020.

► Mission Paris Comité en Inde

Du 2 au 6 mars 2009, l'Office s'est rendu à Delhi et à Bombay pour la 4^e mission Comité Paris en Inde. Objectif : développer les relations avec les opérateurs majeurs du marché et suivre les évolutions de ce dernier.

La délégation de 11 professionnels parisiens du Comité Paris était accompagnée par Jean-Bernard Bros, adjoint au Maire de Paris chargé du tourisme et des nouveaux médias locaux, et par Paul Roll, Directeur général de l'Office. Organisée avec le soutien de Maison de la France en Inde, la mission, qui débutait par une réunion de travail sur les dernières tendances du marché, comprenait à la fois des workshops libres et sur rendez-vous, deux conférences de presse et des journées de rendez-vous personnalisés chez les opérateurs. Un dîner avec les dirigeants des 6 plus importants tour-opérateurs, représentant 80 000 visiteurs par an dans la capitale, a permis à l'Office de valoriser la destination sur des thèmes bien précis (hôtellerie, grands événements de l'année, nouveautés à venir, produits spécialisés...).

Précédant la traditionnelle période de séjour des Indiens à Paris (à partir de mai), les dates de ce déplacement n'avaient pas été choisies au hasard...

Tendance : Paris apparaît de plus en plus dans les promotions indiennes à destination de la clientèle individuelle (en forte évolution) et sur de plus longs séjours. Ceux-ci laissent plus de temps libre pour permettre de vivre Paris « à la parisienne ». 220 000 Indiens à Paris en 2008 et 800 000 en 2020... C'est annoncé !

Le marché indien

L'Inde affiche un taux de croissance du PIB supérieur à 8 % depuis 1993.

La clientèle indienne

- classe aisée : environ 40 millions de personnes ; classe moyenne : environ 350 millions de personnes ;
- vacances d'avril à juillet, au nouvel an hindou (novembre), en décembre et en janvier.

Le tourisme indien pour la France

- 220 000 visiteurs par an, pour la plupart dans le cadre d'un circuit européen ;
- 60 % de groupes, 40 % d'individuels ;
- toutes catégories de clientèles.

Les transporteurs

- nombre de vols vers l'Europe : 234 en 2005, 287 en 2007 ;
- structuration du marché aérien de plus en plus importante (Air India avec India Airlines, Jet Airways...).

Le tourisme indien pour Paris

- croissance des flux entre 10 et 15 % par an ;
- hébergement en hôtels 3 et 4*.
Résidences hôtelières en progression.

Les visiteurs indiens à Paris...

- sont très sensibles au prix, à la flexibilité de l'offre, aux services et à une cuisine adaptée à leur mode de vie ;
- cherchent une combinaison idéale entre activités culturelles, shopping, occupations ludiques et soirée dans un cabaret ;
- évoquent encore la barrière de la langue (anglais !).

Le budget des visiteurs indiens

- dépense par jour : entre 115 et 380 € ;
- poste majeur : l'hébergement ;
- peu de dépenses shopping.

Les perspectives

D'ici à dix ans, l'Inde pourrait figurer parmi les 6 premières nationalités en visite à Paris, avec 800 000 visiteurs.

Rendez-vous en France 2009

Clôturant un cycle de trois ans, après Strasbourg en 2007 et Lyon en 2008, les Rendez-vous en France étaient de retour à Paris en 2009. L'événement s'est tenu à la Porte de Versailles les 31 mars et 1^{er} avril derniers.

En quelques années, ce workshop s'est affirmé comme l'événement incontournable de présentation de l'offre touristique française. Pendant deux jours, 750 tour-opérateurs en provenance de plus de 60 pays, dont la France, se sont pressés auprès des 600 exposants français, parmi lesquels 136 Franciliens réunis autour de l'Office et du Comité régional du tourisme Paris-Île-de-France.

Prélude à l'événement, plusieurs éductours avaient été organisés pour les délégations indienne, chinoise, japonaise, russe, brésilienne, canadienne et australienne, et en provenance d'Europe centrale. Répartis en 7 groupes, 800 tour-opérateurs ont suivi un programme présentant les nouveautés de la destination, à l'image d'un Paris en mouvement. À cette occasion, une trentaine d'adhérents de l'Office ont été sollicités pour accueillir les opérateurs touristiques, valorisant ainsi leurs prestations.

En marge du workshop, l'Office et le Comité régional du tourisme Paris-Île-de-France recevaient l'ensemble des délégations et les représentants des régions partenaires de l'événement lors d'une grande soirée d'accueil à la Cité de l'architecture et du patrimoine. Enfin, dans la continuité de la démarche Comité, la soirée de clôture a permis aux membres de la délégation brésilienne et des autres délégations sud-américaines (Argentine, Chili, Mexique...), invités par l'Office, de rencontrer les membres du Comité Brésil. En conclusion : Paris aux Rendez-vous, un succès !

■ Les salons

► L'Office au salon Bedouk MC&IT

Les 4 et 5 février 2009 se déroulait le salon Bedouk MC&IT, événement leader de la filière tourisme d'affaires et événementiel. Cette édition, qui fêtait ses dix ans, a rencontré un vif succès avec plus de 7 600 visiteurs (+16 % par rapport à 2008). Une hausse de fréquentation bénéfique à l'Office, qui a rencontré 120 nouveaux prospects et distribué plus de 500 guides *Se réunir à Paris*. Parallèlement, l'Office a sponsorisé le déjeuner des acheteurs étrangers inscrits à l'Événement France 2009, une opportunité de rencontre conviviale et de valorisation de la destination. Développement durable oblige, un kit complet en version électronique a été remis aux invités.

■ Loisirs et affaires, des opérations sur mesure

► Éductour tourisme d'affaires sur le marché portugais

Du 9 au 11 janvier 2009, 7 agences et 2 journalistes ont été accueillis par l'Office dans le cadre d'un éductour affaires, mené en partenariat avec Maison de la France Portugal, Aigle Azur, Vap Incoming et l'hôtel Napoléon. Des hôtels singuliers (hôtels Napoléon, Lumen et Fouquet's Barrière) aux expériences

sensorielles fortes (dégustation de champagne, jeux autour du parfum au musée Fragonard), en passant par une balade en 2CV et des visites exclusives (salons Étoile-Wagram, Académie diplomatique internationale, musée Jacquemart-André) : le programme a mis en lumière les dernières tendances de la destination. En ce début d'année, un temps a bien sûr été dédié aux soldes des Galeries Lafayette.

► Démarchage à Londres

Fort du succès rencontré lors des précédents démarchages en 2008, l'Office a programmé 3 opérations de ce type sur le marché britannique en 2009. La première a eu lieu du 16 au 19 février à Londres. L'annonce de l'opération sur la page d'accueil du site <http://convention.parisinfo.com> lui offrait une grande visibilité. À noter également la première participation d'un partenaire traiteur parisien et... une facturation modique de la prestation aux partenaires présents. Ces derniers (Hilton Paris, VIPARIS, Liberty Incentive et Butard Enescot) ont exprimé leur satisfaction suite aux retours positifs des clients et aux programmations de repérage à Paris dans les semaines suivant

l'opération. Des retombées étonnamment positives en cette période de récession économique.

Ce déplacement fut également l'occasion de rencontrer des acteurs clés de la presse professionnelle et les partenaires naturels de l'Office (MDLF Londres, Visitlondon). Échanges de qualité, bonne complémentarité des présentations, interactivité des rendez-vous : objectifs atteints sur ce marché toujours prioritaire.

► Démarchage Belgique

Du 23 au 25 mars 2009, l'Office, accompagné de l'hôtel Les Jardins du Marais et du DMC Ri-Media Solutions est allé à la rencontre des opérateurs incentives et événements d'entreprise sur le marché belge. Cette deuxième session de démarchage sur Bruxelles, Gand et Anvers proposait de nouvelles alternatives à une quinzaine d'agences et d'entreprises pour l'organisation de leurs futurs événements.

Ce roadshow a permis de capter les dernières tendances du marché, d'opter pour de futures orientations de prospection... et de revenir avec plusieurs projets pour la destination.

Opérations dédiées aux marchés américains

Dans le cadre de sa stratégie de présentation de Paris à la cible affaires, l'Office a organisé 3 éductours et un workshop dédiés aux marchés américains en février et en mars.

- Du 6 au 8 février 2009, l'Office a accueilli les délégations nord-américaines (États-Unis et Canada) et brésilienne en éductour dans le cadre de l'Événement France 2009. Un partenariat fructueux avec Maison de la France, Air France et les hôtels Hilton a permis de présenter les nouveautés de la destination à une trentaine de prescripteurs qualifiés sur deux jours de visites et d'activités team-building. Des programmes attractifs et gastronomiques (Atelier Guy Martin, nouveaux restaurants Fauchon et Trianon Palace, dégustation de vin au Chamarre à Montmartre, etc.), proposés par les réceptifs Lafayette Travel et Vap Incoming, ont su inspirer les invités, qui se sont engagés à préconiser Paris lors de leurs prochains rendez-vous clients. Premiers projets : Lafayette Travel a reçu un brief de HelmsBriscoe San Diego pour un événement de 600 nuitées en janvier 2010.
- À la sollicitation du Grand Hôtel, allié à Continental Airlines, l'Office a également participé avec plusieurs partenaires (Lafayette Travel, les Bateaux parisiens et le Lido) à un éductour incentives et événements d'entreprise du 20 au 22 février 2009. Cette initiative a réuni d'excellents prescripteurs pour Paris, concernant aussi bien les entreprises que les agences. Bercy Village, la Fermette Marbœuf, les nouveaux salons du musée de l'Armée, le musée Jacquemart-André, un accueil VIP aux Galeries Lafayette, une croisière et un cabaret parisien figuraient au programme de cet éductour réussi. Des contacts qualitatifs intéressants pour l'Office qui reviendra vers eux lors de la prochaine opération de networking à New York.
- Enfin, en partenariat avec *Successful Meetings*, support presse leader sur le marché américain, l'Office a participé au workshop organisé par ce magazine à l'hôtel Crowne Plaza de New York. Du 20 au 22 mars 2009, il y partageait un stand avec VIPARIS. Plus de 50 acheteurs qualifiés sur le segment incentives et événements d'entreprise étaient invités pour cette opération de networking, qui a permis à l'Office d'assurer une présence sur un marché certes ralenti en raison de la crise, mais présentant un potentiel important pour Paris.

► Accueil de presse « Paris capitale du shopping »

Dans le cadre de l'opération « Soldes by Paris », l'Office a organisé un accueil de presse « Paris, capitale du shopping ».

Du 6 au 9 janvier 2009, 6 journalistes russes, belges et allemands* étaient au cœur de l'événement, d'autant qu'ils étaient hébergés dans les hôtels partenaires Scribe et Sofitel Faubourg... Au-delà du dispositif, ils ont découvert toute l'activité du secteur : balade dans le Marais avec Paris Upperside, rencontre avec la designer Nathalie Garçon, ou encore lèche-vitrines au Printemps. La culture n'était pas en reste avec la visite de l'exposition Sonia Rykiel au musée des Arts décoratifs, un rallye dans Saint-Germain-des-Prés avec l'agence événementielle Ma langue au chat et la découverte de l'espace culturel Louis-Vuitton. Que serait le shopping sans la gastronomie ? Des enseignes comme Fauchon, Ladurée ou Flo complétaient harmonieusement ce programme. Un accueil de presse qui a porté ses fruits, avec déjà 3 retombées (*Augsburger Allgemeine, Métro Belgique et Tourism i odtikh*).

* Belgique : *Elle Belgique* et *Métro* ; Allemagne : journalistes indépendants ; Russie : *Voyage et Tourism i odtikh*.

Retrouvez les rapports de mission marketing loisirs et affaires sur <http://pro.parisinfo.com/plans-action-rapports-missions/>

Agenda des actions de marketing à venir

DATE	ACTION	CIBLE/SEGMENT	
Mai « Paris sport »	12-14	Accueil de presse thématique « Paris jeune et malin »	→ Multimarché/Loisirs Affaires
	14	Séance de sensibilisation sur le marché indien / actualisation des données	→ Inde/Loisirs
	18-22	Tournée au Mexique dans le cadre du workshop national de MDLF (Mexico-Monterrey)	→ Mexique/Loisirs
	22-25	Éductour « pré-tour Imex Events Russia » agences et corporates	→ Russie/Affaires
	26-28	Salon Imex à Francfort	→ Multimarché/Affaires
	27	Networking « soirée France » dans le cadre du salon Imex (MDLF) à Berlin ou à Hambourg (à confirmer)	→ Multimarché/Affaires
Juin « Paris musique »	2-5	Mission Paris Comité à Séoul	→ Corée/Loisirs
	4-5	Workshop « La rencontre Sud » à Cannes	→ France/Affaires
	9-12	Mission Paris Comité à Tokyo avec rendez-vous à Osaka et à Nagoya	→ Japon/Loisirs et affaires
	15-18	Démarchage à Londres et à Dublin	→ Grande-Bretagne, Irlande/Affaires
15-18	Démarchage en Allemagne à Berlin ou à Hambourg (à confirmer)	→ Allemagne/Affaires	
Juillet « Paris plein air »	1-2	Accueil de presse <i>Meeting Magazine</i>	→ Pays-Bas/Affaires
	2	Réunion multicomité : plan d'action 2010	→ Argentine-Brésil/Chine/Corée/Inde/Japon/Russie/Loisirs et affaires
	n.c.	Accueil de presse « Paris vous accueille/Paris tourisme durable » pendant l'opération « Paris vous sourit »	→ Multimarché/Loisirs

L'Office, plateforme d'échange pour ses adhérents

■ Côté éductours et bilans

► Éductours au musée d'Art et d'Histoire du judaïsme et au musée de la Marine

En février et mars 2009, l'Office a organisé deux éductours à destination des adhérents. Des visites guidées se sont déroulées respectivement au musée d'Art et d'Histoire du judaïsme, autour de l'exposition Futur antérieur, l'avant-garde et le livre yiddish, 1914-1939 (60 participants) ; et au musée de la Marine, autour de l'exposition Les marins font la mode (18 participants). L'Office a invité ses adhérents au vernissage de cette exposition, le 3 mars.

► « Soldes by Paris » : après le succès de 2009, en route pour 2010

Cette année, quelque 300 adhérents ont participé à « Soldes by Paris 2009 ». L'Office les a réunis le 16 mars dernier afin de leur communiquer les résultats positifs de leur implication dans cette opération. Le bilan de l'événement (fréquentation des *shopping stations* et du site *shoppingbyparis.com*, retombées presse, etc.) et les grandes lignes de l'édition 2010 ont été présentés aux 37 adhérents présents.

■ À vos agendas !

Jedi 26 mars (18 h 30) : éductour au musée des Arts décoratifs

Mardi 28 avril (14 h 30) : conférence sur le marché russe

Mercredi 29 avril (18 h 30) : éductour au mémorial de la Shoah

Jedi 14 mai (14 h 30) : conférence sur le marché indien

30 juin : assemblée générale

Juin (date à venir) : conférence sur les nouvelles normes de classement

Juin-juillet (date à venir) : éductour Vedettes de Paris ou musée Rodin

10 juillet (heure à venir) : participation au « sourire humain » géant

Retrouvez les formulaires d'inscription aux conférences et aux éductours sur <http://pro.parisinfo.com/>

■ L'Office soutient les projets des adhérents

Afin de valoriser l'offre touristique régionale, le Conseil régional d'Île-de-France soutient financièrement les porteurs de projets touristiques. L'Office les accompagne dans leurs démarches et émet un avis sur la pertinence économique et touristique des dossiers. 19 projets parisiens de rénovation

touristiques ont été présentés par l'Office lors des deux premières sessions d'attributions des subventions de l'année 2009 et 13 dossiers sont actuellement en cours.

► Aide régionale à l'hôtellerie indépendante et familiale

22 dossiers de subvention « hôtellerie » ont été traités ; 14 ont reçu un avis technique favorable de l'Office, 3 dossiers non éligibles ont reçu un avis défavorable et 5 seront présentés lors de la prochaine commission permanente, en juillet (dépôt au 1^{er} mai). La moyenne des subventions accordées par le Conseil régional s'élève à 30 265,34 € (plafond : 35 000 €).

► Aide régionale aux meublés de tourisme et chambres d'hôtes

3 demandes de dossiers de subvention « chambre d'hôtes » et « meublés » ont été traitées. Un avis favorable a été émis et les deux autres seront présentés lors de la prochaine commission permanente.

► Aide régionale à l'amélioration de l'accessibilité des personnes handicapées aux sites et produits touristiques

10 demandes de dossiers de subvention « accessibilité » ont été traitées ; 4 ont reçu un avis favorable de l'Office, 6 seront présentés lors de la prochaine commission permanente. La moyenne des subventions accordées s'élève à 65 593,10 € (plafond : 100 000 €).

Dans un contexte économique particulièrement incertain, les demandes de subvention se font plus nombreuses. Néanmoins, certains projets ne peuvent être finalisés faute d'accompagnement par les organismes bancaires.

Plus d'infos sur : <http://pro.parisinfo.com/nos-dossiers/les-aides-financieres-regionales/>

Demandes d'assistance : l'Office au service des adhérents

En 2008, 424 demandes d'assistance sur le segment événements d'entreprise et près de 350 sur le segment associatif ont été traitées par les équipes de l'Office. Afin d'optimiser la réponse à ces requêtes, de mieux mesurer leur impact et d'affiner statistiquement la connaissance des marchés, un nouvel outil de gestion de la relation client (CRM) a été mis en place début 2008. Cette base de données, constamment renseignée, a permis d'envoyer

à chaque adhérent, en début d'année, un point personnalisé sur les demandes transmises ainsi que le nombre de visites sur sa fiche *via* le site Internet <http://convention.parisinfo.com>.

Les retours sont très positifs : certains adhérents ont concrétisé un tiers, voire la moitié des dossiers reçus.

■ Clôture des cotisations 2009

Le Conseil d'administration a voté les montants des cotisations 2009 le 10 décembre 2008. Les appels de cotisations 2009 ont été envoyés en janvier pour un règlement fin février. Après une relance en mars, les inscriptions sont closes depuis début avril. Plus d'infos sur professionnels@parisinfo.com ou par téléphone au 01 49 52 42 66.

La vie du web

■ L'Office renforce ses équipes

Afin d'accompagner la montée en puissance des nouvelles technologies au sein de l'Office, et tout particulièrement du site grand public *parisinfo.com*, la Direction des activités multimédias a été renforcée par l'arrivée d'Alice Rampelberg et de Christina Duquesne, respectivement responsable éditoriale et chargée de développement web.

■ À découvrir sur *parisinfo.com*

Depuis fin 2008, la nouvelle version de *parisinfo.com* est en ligne.

- **Les nouveaux services aux internautes :** à l'agenda culturel s'ajoutent des fonctionnalités interactives, comme l'outil de géolocalisation Google Maps pour se repérer dans la ville.

- **Les rubriques transversales :** « Suivez le guide », « En ce moment à Paris », « Coups de cœur » ou encore « Lumière sur » aident le visiteur à approfondir sa recherche en consultant des dossiers de fond, des suggestions de lieux, d'itinéraires thématiques ou d'événements, réalisés par l'Office ou sélectionnés par les internautes eux-mêmes dans le cas des top 5.

- **L'espace Réservation express :** il permet à l'internaute d'acheter services et produits touristiques, de l'hôtel à l'excursion, en passant par la billetterie spectacles et concerts, et les pass coupe-files dans plus de 60 musées et monuments de la ville.

La nouvelle version de *parisinfo.com* offre également une meilleure visibilité aux partenaires institutionnels et privés fédérés par l'Office, notamment lors des

opérations d'image thématiques, comme « Soldes by Paris », et ce, en valorisant leur activité dans les espaces spécifiques. Les « partenaires premium », présentés dans des cartouches sur chaque page, proposent aux internautes des relais commerciaux de premier choix, fiables, compétitifs et créatifs.

D'autres fonctionnalités et de nouveaux contenus amélioreront encore l'interactivité et la richesse du site tout au long de 2009.

Shoppingbyparis.com : le nouveau site du shopping parisien

À l'occasion de la 3^e édition de Soldes by Paris, l'Office s'est doté d'un nouvel outil d'information, **shoppingbyparis.com**, en 4 langues (français, anglais, allemand, espagnol) pour tous les « serial shoppers » adeptes de la mode parisienne. Shoppingbyparis.com, c'est d'abord 5 itinéraires shopping de styles différents : classique, trendy, bobochic, créatif, fusionfashionworld. Chaque itinéraire comprend une sélection de boutiques, des propositions de visites culturelles et de pauses gourmandes, et une vidéo. Le site est également une plate-forme de visibilité pour les partenaires et les adhérents de l'Office qui ont accepté de participer à l'opération Soldes by Paris. Mis en ligne le 1^{er} décembre 2008, il a proposé pendant la période des soldes d'hiver plus de 300 offres spéciales, émanant des professionnels du tourisme adhérents de l'Office, dans différents domaines : hébergement, restauration, excursions ou encore visites guidées... De décembre 2008 à fin mars 2009, shoppingbyparis.com a enregistré plus de 40 000 visiteurs, francophones en majorité, pour 90 000 pages vues, soit 15 % de plus par rapport au site de « Soldes by Paris » 2008.

Fréquentation de parisinfo.com

► Les pages vues

Mars 2009 : 3 750 751

Janvier-mars 2009 : 10 272 901

► Les visites

Mars 2009 : 566 352

Janvier-mars 2009 : 1 578 490

► Les visiteurs

Mars 2009 : 524 911

Janvier-mars 2009 : 1 467 999

■ Fréquentation de

<http://convention.parisinfo.com>

Le site de l'Office dédié au tourisme d'affaires a soufflé sa première bougie au mois de janvier. Bilan de cette première année : une courbe en hausse. Le lancement de la version française du site en septembre dernier a fortement contribué à ce phénomène. À suivre...

► Les pages vues

Depuis sa création (janvier 2008 à mars 2009) : 149 539

Mars 2009 : 14 423

Janvier à mars 2009 : 38 868

► Les visites

Depuis sa création (janvier 2008 à mars 2009) : 37 683

Mars 2009 : 4 786

Janvier à mars 2009 : 12 638

► Les visiteurs

Depuis sa création (janvier 2008 à mars 2009) : 33 810

Mars 2009 : 4 372

Janvier à mars 2009 : 11 536

Accueil et information

■ Réservations hôtelières

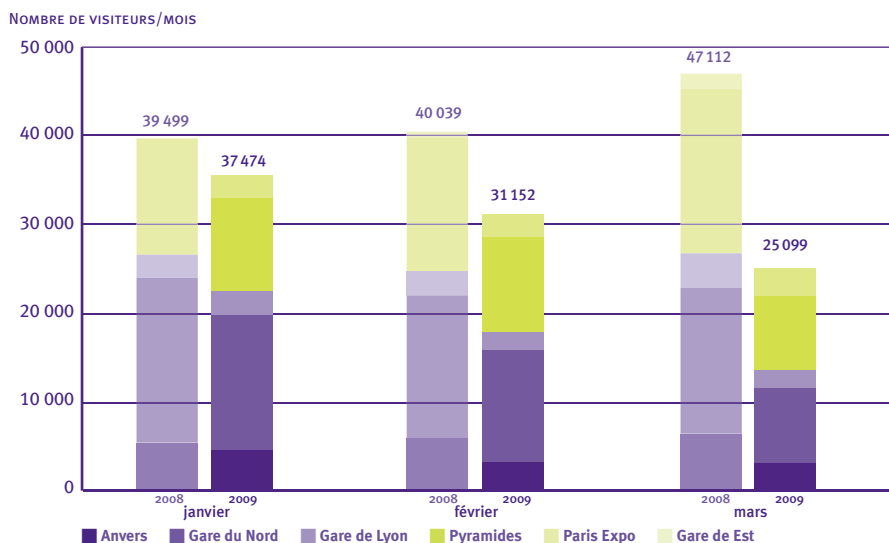
Entre le 1^{er} janvier et le 31 mars 2009, 2 878 réservations hôtelières ont été effectuées via le système Fastbooking. Ce total inclut les réservations effectuées par les agents d'accueil de l'Office et les réservations en ligne sur parisinfo.com.

■ De nouvelles éditions

► Le plan-guide 2009-2010 est paru !

Le plan-guide édité par l'Office se veut l'outil de référence pour un séjour réussi à Paris. Outre un grand plan de la ville, entièrement revu, et un plan de métro, il comprend 16 volets d'informations pratiques. Diffusé à Paris et à l'étranger, ce support est disponible en 10 langues (français, anglais, allemand, espagnol, portugais, italien, russe, chinois, japonais, coréen). Le tirage global est en augmentation constante, à 1,6 million d'exemplaires (+ 23 % depuis 2007).

Fréquentation des bureaux d'accueil



De janvier à mars 2009, 83 325 visiteurs ont été accueillis dans les bureaux de l'Office.

En raison d'une conjoncture actuellement difficile, les chiffres de fréquentation du site parisinfo.com et des bureaux d'accueil de l'Office enregistrent une baisse par rapport à 2008.