



# Paris tourisme infos

Le journal des professionnels du tourisme parisien

sommaire

## Tout sur Paris 2

### L'Observatoire économique du tourisme parisien communique

- Les bons résultats de la fréquentation touristique à Paris 2
- Musées et monuments : de très bonnes fréquentations... 2

### L'actualité du secteur

- Le Cent-Quatre a ouvert ses portes au public le 11 octobre 2008 2
- St Christopher's Inns : un vent de jeunesse sur le 19<sup>e</sup> arrondissement 3
- Parution du premier Guide des chambres d'hôtes parisiennes 3
- Paris « meilleure ville, hors Grande-Bretagne, 2008 » pour le Conde Nast Traveller UK 3

## Tout sur l'Office 3

### Bilan des opérations d'accueil et d'image

- Le sourire de la Semaine du tourisme a séduit Parisiens et visiteurs 3

### Marketing loisirs et affaires, promouvoir Paris

- Congrès associatifs, l'Office sur tous les fronts 4
- Affaires et loisirs, des opérations sur mesure 4
- Les accueils de presse 5
- Top Résa 5
- Agenda des actions de promotion 5
- La démarche Comités 6

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

- Assemblée générale 6
- Bienvenue aux nouveaux adhérents 6
- Côté éductours et conférences-ateliers 6
- À vos agendas ! 6
- L'Office soutient les projets des adhérents 7

### La vie du Web

- Nouveau look pour parisinfo.com 7
- L'Office partenaire de Google Maps pour une découverte de la capitale à 360 degrés ! 7
- <http://convention.parisinfo.com/fr> possède sa version française 7
- Fréquentation de parisinfo.com 7

### Accueil et information, du nouveau

- Le bureau de la Gare de l'Est enfin sur les rails 8
- 8<sup>e</sup> édition des Ambassadeurs de l'accueil 8
- Réservations hôtelières 8
- Des éditions au goût du jour 8

## édito

**Paul Roll**

Directeur général de l'Office du tourisme et des congrès de Paris

## Paris, la sans-pareille : des atouts face à la crise

Le bilan touristique sans précédent du premier semestre 2007 a mis en évidence le pouvoir d'attraction de notre ville, intact, voire plus puissant : Paris la sans-pareille. Aujourd'hui, au même titre que les autres capitales, Paris aborde une période difficile. Mais, face à la crise, elle possède plus d'atouts que bien d'autres grandes métropoles touristiques, et le passé a prouvé que Paris a la formidable capacité de rebondir au premier soleil.

Cette solidité parisienne s'explique en partie par l'équilibre de son « mix clientèles », caractérisé par un équilibre entre visiteurs étrangers et français, entre touristes issus des marchés matures et émergents, et entre séjours de loisirs et d'affaires.

En cette période de crise économique, il nous faut adapter nos plans d'action 2009 à l'évolution des marchés et des flux de visiteurs, notamment à celle des nouveaux marchés, dont la réaction pèsera dans la balance. Il est primordial d'anticiper les effets que pourrait avoir cette crise, qui n'est ni géopolitique, ni météorologique, ni liée à un territoire, mais diffuse, économique et mondiale. Tout naturellement, le rôle de l'Observatoire économique du tourisme parisien, qui restitue des instantanés de fréquentation et des visions à plus long terme, va s'amplifier au service des professionnels. Gardons à l'esprit que notre offre a su évoluer comme nulle autre. Au cœur de l'Europe, Paris se démarque par un réseau de communication unique. Son parc hôtelier, sans égal, s'ouvre à des établissements au concept résolument innovant. Paris, « ville culture », bouge, rénove, crée. Internationalement copié, son événementiel fait plus pour sa renommée que les plus belles campagnes publicitaires. Associant toujours audace et tradition, Paris, capitale de la culture, est aussi la capitale du shopping, de la mode et des salons. Paris mérite bien son surnom à l'étranger d'« Ultimate urban destination » (le nec plus ultra des destinations urbaines). Ensemble, institutionnels, professionnels du tourisme et Office, nous allons œuvrer à préserver son rang à Paris la sans-pareille.

### Paris Tourisme Infos

#### Directeur de la publication

Paul Roll

#### Rédacteur en chef

Marie-Christine Rabot

#### Coordination

Sandrine Petit

#### Ont collaboré à ce numéro

Aude Maireau ; toutes les Directions et Services

Design graphique : Christian Dao, Kathleen Boisset

Impression : A. Roques & Fils

# Tout sur Paris

## L'Observatoire économique du tourisme parisien communique

### ■ Les bons résultats de la fréquentation touristique à Paris

Sur les six premiers mois de l'année 2008, Paris et sa fréquentation touristique tirent leur épingle du jeu.

Dévoilé par l'Office le 26 août dernier, le bilan livre les bons résultats du premier semestre 2008 et démontre que, malgré une conjoncture mondiale pour le moins mauvaise, Paris bénéficie toujours de l'engouement des visiteurs. Sur les six premiers mois de l'année, la capitale enregistre des arrivées hôtelières stables et des nuitées en augmentation de 2,2 %. Selon une étude de l'Insee, le taux d'occupation moyen des chambres parisiennes bat même des records : il atteint 78,1 %, toutes catégories confondues. Cette progression de +1,4 point par rapport à 2007 fait de Paris et Budapest les seules villes à voir leur taux d'occupation augmenter parmi 10 capitales européennes (source : *Tri Hospitality Consulting*). D'après MKG Hospitality, le prix moyen s'établit à 151,60 € (+6,4 %). Cependant, on note que le taux d'occupation et le prix moyen augmentent dans une moindre proportion par rapport à 2007 et que le RevPar évolue moins rapidement (+7,3 % en 2008, +15,3 % en 2007).

► **Côté nationalités** : la fréquentation des touristes en provenance des États-Unis (1 688 031 nuitées, -20,2 %) et du Japon (769 194 nuitées, -9 %) accuse les effets de la crise économique. Mais cette perte est compensée par la bonne tenue des nuitées des clientèles issues de marchés de proximité : les sept plus importants marchés européens enregistrent 5,3 millions de nuitées, soit une progression de 4,7 % par rapport à la même période en 2007. Les Britanniques devancent désormais les Américains avec 1 759 144 nuitées, soit une augmentation de +6 % sur 2008. Sans oublier la clientèle française qui, avec 36 % des nuitées et 45 % des arrivées, joue, comme en 2007, un rôle important. La contraction de la croissance dans la zone euro n'a pas eu d'influence sur la fréquentation touristique au premier semestre : les

Italiens (961 737 nuitées, +7,6 %) sont au 3<sup>e</sup> rang du top 10, suivis par les Espagnols (884 707, +5,9 %). Avec 776 533 nuitées, les Allemands occupent le 6<sup>e</sup> rang. Paris bénéficie également des arrivées de clientèles nouvelles, issues des pays de l'est de l'Europe (multiplication des vols low cost) et des marchés émergents désignés par l'acronyme Bric (Brésil, Russie, Inde et Chine), auxquelles viennent se greffer des arrivées mexicaines, argentines, chiliennes, coréennes et thaïlandaises. Enfin, le Proche et le Moyen-Orient font un bond de 24,1 % sur 2008.

► **Et le second semestre 2008 ?** Les tendances du second semestre devraient rejoindre celles de 2007 (en 2008 a lieu le Mondial de l'automobile, salon biennal), ce qui devrait permettre à Paris de clore l'année à l'identique, voire en légère hausse par rapport à 2007, « année historique ».

Retrouvez la présentation de la conférence de presse sur : [www.parisinfo.com](http://www.parisinfo.com), rubrique « Presse & Opérateurs touristiques », section « L'Office, acteur et porte-parole du tourisme parisien »

### Un bilan attendu par la presse

La traditionnelle conférence de presse estivale sur la fréquentation touristique à Paris a suscité l'intérêt des journalistes : une quarantaine de retombées presse sont parues dans les médias généralistes, touristiques et économiques. Ainsi, les résultats et les projections dévoilés par l'Office ont donné lieu à deux dépêches AFP, fait la première page du cahier économique des *Échos* avec une information sur [lesechos.fr](http://lesechos.fr). *Le Figaro Économie* et [lefigaro.fr](http://lefigaro.fr), tout comme *Le Monde*, *La Tribune*, *Métro*, *Challenge*, *Le Parisien* ont largement repris les informations communiquées. Côté presse touristique, ce bilan a fait la une de *l'Écho Flash* (newsletter de *l'Écho touristique*) ; le *Quotidien du tourisme* et *Tourmag* relayaient eux aussi la bonne tenue du tourisme à Paris. Côté TV, France 2, France 3, l'ITélé, BFM TV et TF1 ont repris l'information, tout comme les radios France Bleu, France Inter, BFM et Europe 1.

### ■ Musées et monuments : de très bonnes fréquentations...

En 2007, la fréquentation des musées et monuments parisiens a été dopée par un enrichissement spectaculaire de l'offre, sans pour autant nuire à celle des sites préexistants.

Avec 70,4 millions d'entrées et une hausse de 1,7 % par rapport à 2006 (excellente année pour la fréquentation culturelle), les 50 principaux musées et monuments parisiens étudiés par l'Office ont battu des records. Plus de 30 voient leur fréquentation progresser. En tête du palmarès, deux sites religieux : la cathédrale Notre-Dame de Paris et le Sacré-Cœur. Suivent le musée du Louvre, la tour Eiffel et le centre Pompidou. Le musée d'Orsay et l'Arc de triomphe gagnent une place et atteignent le 6<sup>e</sup> et le 9<sup>e</sup> rang du top 10 des musées les plus fréquentés. Deux facteurs ont particulièrement stimulé la fréquentation en 2007 :

► **Des expositions temporaires séduisantes**  
La programmation temporaire des musées parisiens joue un rôle prédominant dans leur fréquentation, comme en témoignent les expositions phares de l'année : « De Cézanne à Picasso, chefs-d'œuvre de la galerie Vollard » au musée d'Orsay (482 179 visiteurs), « L'atelier d'Alberto Giacometti » et « Yves Klein » au centre Pompidou (799 000 visites pour les deux expositions).

### ► L'effet (ré)ouverture

En 2007, les musées ouverts ou rouverts en 2006 bénéficient encore de l'effet de nouveauté. De plus, leur fréquentation se mesure sur une année pleine. Certains enregistrent une forte hausse (+46,2 % pour le musée de la Mode et du Textile ; +33,9 % pour le musée de l'Orangerie). Quant au musée du Quai-Branly, ouvert le 23 juin 2006, il fait une entrée remarquée au top 10 avec plus d'un million d'entrées (+44,8 % sur 2006) et vole le 10<sup>e</sup> rang au Muséum national d'histoire naturelle.

## L'actualité du secteur

### ■ Le Cent-Quatre a ouvert ses portes au public le 11 octobre 2008

Dans le 19<sup>e</sup> arrondissement, sur le site des anciennes Pompes funèbres, ce centre culturel de la Ville de Paris offre 35 000 m<sup>2</sup> de promenade à travers des espaces d'accueil, de travail et de production. De la musique au design, en passant par le théâtre, de nombreuses formes artistiques y trouvent une place permanente, sous forme de résidences, d'expositions et de festivals. Le site accueille également des commerces et 6 000 m<sup>2</sup> d'espaces modulables et privatisables destinés aux événements d'entreprise.

Plus d'infos : [www.parisinfo.com](http://www.parisinfo.com), rubrique « Presse & Opérateurs touristiques », *Paris News* n° 27 et [www.104.fr](http://www.104.fr)

■ **St Christopher's Inns : vent de jeunesse sur le 19<sup>e</sup> arrondissement**  
Bertrand Delanoë, maire de Paris, a inauguré le 17 juillet 2008 la nouvelle auberge de jeunesse St Christopher's Inns, située sur le bassin de la Villette. Premier établissement de ce type ouvert dans la capitale depuis quinze ans, l'auberge propose 275 lits accessibles aux petits budgets (entre 17 et 30 € la nuit). Prochaine étape : l'ouverture d'une auberge de jeunesse de plus de 300 lits dans le 18<sup>e</sup> arrondissement, d'ici à 2012. De belles illustrations du renouveau du Nord-Est parisien et un pas de plus pour l'accueil des jeunes à Paris, qui sont chaque année plus de 4 millions à visiter la ville.

■ **Parution du premier Guide des chambres d'hôtes parisiennes**  
Le premier *Guide des chambres d'hôtes parisiennes* est disponible en librairie. Réalisé en étroite collaboration avec la Ville de Paris et les professionnels adhérents à la charte « Hôtes Qualité Paris », il fait la part belle aux photographies et aux conseils prodigués par les hôtes : restaurants à découvrir, lieux à ne pas manquer, musées à visiter... La localisation des adresses figure en annexe.

*Chambres d'hôtes à Paris*, Pascale Desclos, éd. Hachette Tourisme, 16 €.  
Plus de conseils sur l'art et la manière de créer une chambre d'hôtes à Paris ? Rendez-vous sur [www.hqp.fr](http://www.hqp.fr). L'imprimé de déclaration est disponible en mairie et téléchargeable sur [tourisme.paris.fr](http://tourisme.paris.fr)

**Paris « meilleure ville, hors Grande-Bretagne, 2008 » pour le Conde Nast Traveller UK**  
Paris devance New York et Sydney dans le classement spontané des lecteurs de cette revue, l'une des plus haut de gamme de la presse touristique. Quatre établissements parisiens figurent parmi les 20 premiers hôtels loisirs en Europe et en Asie mineure : Le Meurice, l'hôtel Costes, l'hôtel Ritz et l'hôtel de Crillon. Le Four Seasons Hotel George V se distingue au 5<sup>e</sup> rang du classement des « meilleurs hôtels affaires, hors Grande-Bretagne ».  
Plus d'infos : <http://www.cntraveller.com/ReadersAwards/2008/>

# Tout sur l'Office

## Bilan des opérations d'accueil et d'image

### Le sourire de la Semaine du tourisme a séduit Parisiens et visiteurs

**Du 5 au 14 juillet, avec la devise « Paris vous sourit ! », la Ville de Paris et les professionnels ont fêté les visiteurs et les habitants de la capitale.** Initié par Jean-Bernard Bros, adjoint au maire de Paris chargé du tourisme et des nouveaux médias locaux, mis en œuvre par l'Office, cet événement avait connu sa première édition en 2007 sur une seule journée.

Plus longue et intense qu'en 2007, la manifestation gardait les mêmes objectifs : améliorer l'image de l'accueil à Paris, sensibiliser les Parisiens à l'importance économique du tourisme pour leur ville, et inviter les habitants de la capitale et les visiteurs à se rencontrer.

Dans cet esprit, plus de 250 professionnels du tourisme parisien (hôteliers, restaurateurs, excursionnistes, équipes de la Ville de Paris et de l'Office, etc.) se sont réunis pour former un sourire humain géant sous l'Arc de triomphe et adresser au monde le message « Paris vous sourit ! ». Ils ont aussi multiplié les gestes d'accueil à l'intention des visiteurs. Près de 185 offres ont été proposées et communiquées, notamment sur [parisinfo.com](http://parisinfo.com) et dans le dossier de presse de la manifestation. De quoi mériter sa place sur le « mur de sourires », mosaïque de photographies, affichée dans les vitrines de l'Office, pour laquelle les professionnels ont posé avec enthousiasme.

L'enthousiasme était aussi de mise sur les six « points sourire » répartis dans la capitale pour informer les touristes et immortaliser leur plus beau sourire.

**Agréablement surpris, les visiteurs ont été conquis par cette initiative.** Nombre d'entre eux faisaient part de leur satisfaction, telle cette touriste américaine au kiosque Madeleine : « Je trouve ça très bien, on m'a donné plein de petites informations qui vont m'aider. »

L'intérêt de la presse va croissant, avec plus de 210 retombées dans les médias nationaux (RFI, France Info, Europe 1, BFM TV, TF1, LCI, France 2, [latribune.fr](http://latribune.fr), *Le Parisien*, *Le Quotidien du tourisme*, etc.) et internationaux ([usatoday.com](http://usatoday.com), [telegraphindia.com](http://telegraphindia.com), etc.). Si la perception de l'accueil parisien reste un sujet discuté pour les journalistes, de nombreuses remarques positives contrebalancent les critiques.

### Témoignage : la Semaine du tourisme vue de la terrasse d'une maison d'hôtes

« La rencontre entre Parisiens et visiteurs, et l'accueil convivial sont au cœur de notre activité d'hébergement en chambres d'hôtes. La Fédération des professionnels parisiens de la chambre d'hôtes (FPPCH) a donc participé avec enthousiasme à l'opération "Paris vous sourit !" en recevant une vingtaine de visiteurs privilégiés dans une maison d'hôtes parisienne. En terrasse, coupe de

champagne à la main, ils ont admiré le feu d'artifice du 14 juillet. Éblouis par le spectacle, ravis d'un accueil chaleureux et typiquement parisien, les participants se sont promis de choisir ce type d'hébergement lors d'un prochain séjour. »  
**Christine Bokobza, présidente de la Fédération des professionnels parisiens de la chambre d'hôtes.**  
[www.authenticbandb.fr](http://www.authenticbandb.fr)

### ■ Congrès associatifs, l'Office sur tous les fronts

#### ► Les congrès d'associations internationales à Paris

Aujourd'hui, Paris se constitue un portefeuille de congrès, nationaux et internationaux, qui lui assureront un volume d'activité demain. Aussi, la capitale se montre sereine en dépit des résultats 2007 dans les classements de l'UAI (Union des associations internationales) et d'ICCA (International Congress and Convention Associations).

**Paris en baisse dans les classements internationaux.** Dans le classement UAI, la capitale perd un leadership de vingt-huit ans au profit de Singapour (465 congrès, contre 315 pour Paris) et, selon ICCA, passe de la 2<sup>e</sup> à la 4<sup>e</sup> place (115 congrès, contre 130 en 2006). Ces résultats ne sont pas alarmants et s'expliquent en partie par les travaux de rénovation entrepris en 2007 dans le grand amphithéâtre du Palais des congrès de Paris et au Cnit.

**L'activité parisienne se porte bien.** Hors critères UAI et ICCA, Paris a comptabilisé 900 congrès en 2007, dont 50 % de provenance internationale, soit plus de 600 000 congressistes.

À l'aune d'un taux d'occupation hôtelier de près de 82 % en 2007, qui dépasse le record de 2000, au regard d'une dynamique des prix moyens et des RevPar, en hausse de près de 15 % par rapport à 2006, l'activité est des plus saines.

**La force de la capitale provient aussi de la richesse de son marketing mix,** quasi également réparti entre les clientèles loisirs et affaires (respectivement 56,6 % et 43,4 % des nuitées). Malgré un contexte économique incertain, notamment lié à la crise américaine et à une concurrence internationale âpre, l'engouement pour Paris reste intact.

**Une équipe, puis un collectif dédié aux congrès associatifs.** Si « la niche » des congrès associatifs ne représente que 10 % des nuitées affaires, elle contribue au rayonnement international de nos filières d'excellence et permet d'assurer un socle d'activité sur le long terme. Aussi, l'Office s'est doté en 2004 d'une équipe dédiée aux congrès, qui a su mettre en place une plate-forme collaborative avec l'ensemble des acteurs parisiens, la Ville de Paris et la chambre de commerce et d'industrie de Paris, pour répondre aux candidatures internationales. Cette stratégie d'approche commune porte ses fruits : les clients reconnaissent aujourd'hui

l'efficacité et le professionnalisme de la destination. Une cinquantaine d'associations internationales ont déjà choisi Paris pour accueillir leur manifestation entre 2009 et 2014.

#### ► Parmi les principaux congrès récents et à venir au Palais des congrès de Paris :

- 17th European Academy of Dermatology Venereology Congress (8 000 participants), 17-21 septembre 2008
- 19th IAGG World Congress of Gerontology and Geriatrics (6 000 participants), 5-9 juillet 2009
- 28th Congress of the European Society of Cataract and Refractive Surgery (6 000 participants), 4-8 septembre 2010
- 24th European College of Neuropsychopharmacology - ECNP Congress 2011 (5 000 participants), 3-7 septembre 2011
- 37th Annual Meeting of the European Group for Blood and Marrow Transplantation - EBMT, 3-6 avril 2011

#### ► 2011, Paris accueillera le congrès de l'European Society of Cardiology (ESC).

Quand l'union fait la force : du 27 au 31 août 2011, la capitale accueillera à Paris Nord Villepinte (Viparis) le congrès de l'ESC, manifestation de référence mondiale du secteur médical.

30 000 participants attendus sur plus de 4 jours, soit près de 150 000 nuitées, des retombées économiques évaluées à près de 90 millions d'euros... Ce congrès est une occasion unique de valoriser les travaux de la communauté scientifique française et de sensibiliser le grand public à la prévention des maladies cardio-vasculaires.

**Une mobilisation sans précédent.** Pour remporter le congrès de l'ESC, Paris possédait plus d'un atout : un réseau de transports hors pair doublé d'un site, Paris Nord Villepinte (Viparis), parfaitement adapté aux besoins de l'organisateur. Mais c'est la mobilisation collective sans précédent des acteurs de la filière qui a permis de remporter la mise. En effet, depuis cinq ans, l'Office et Viparis, épaulés par la Chambre de commerce et d'industrie de Paris (CCIP), la Ville de Paris et les acteurs parisiens, travaillent à cette candidature. Coordinés par l'Office, les professionnels (Air France, les Aéroports de Paris, la RATP, la Fédération nationale des artisans taxis et les groupes hôteliers), aux côtés de Viparis, ont soutenu cette candidature et accueilli collectivement les responsables de l'ESC. Le ministère de l'Économie et des Finances a répondu aux différents problèmes techniques. Fin 2007, Alan Howard, directeur général de l'ESC, et Isabelle Bardinot, directrice des congrès, étaient reçus par la Ville

de Paris, qui s'est portée garante de la coordination des acteurs de la filière, de la gestion des imprévus et du bon fonctionnement du pilotage technique. Paris réservera à ses visiteurs un accueil VIP. Heureux de voir leurs efforts couronnés de succès, les acteurs parisiens se mobilisent plus que jamais pour créer un effet boule de neige.

#### ► 2012, le Congrès mondial de l'hémophilie se tiendra à Paris

Paris accueillera les 6 000 participants du Congrès mondial de l'hémophilie du 8 au 12 juillet 2012.

Cette victoire récompense trois années de collaboration étroite entre le Bureau des congrès de Paris, le Palais des congrès de Paris (Viparis) et l'Association française des hémophiles (AFH). Après un échec en phase finale de la compétition 2010 contre Buenos Aires, la ténacité de l'AFH porte ses fruits. Tirant les leçons de cette première expérience, Paris a franchi avec succès les étapes de sélection : depuis le dépôt du dossier en août 2007 à la semaine de lobbying intense, coordonnée par le Bureau des congrès et le Palais des congrès, qui s'est achevée par une présentation lors de l'assemblée générale de 109 pays, le 6 juin 2008 à Istanbul. Le verdict fut sans appel : 63 voix pour Paris contre 18 pour Toronto... ou la persévérance récompensée.

### ■ Affaires et loisirs, des opérations sur mesure

#### ► Une opération mixte sur le marché scandinave

Du 9 au 13 juin 2008, l'Office a initié une opération de démarchage en Scandinavie pour rencontrer des agences incentives, des tour-opérateurs et des agences de voyages des segments affaires et loisirs.

35 rendez-vous ont été assurés à Stockholm, Copenhague et Oslo. Objectif : mieux connaître l'organisation de l'industrie touristique scandinave, sa perception de Paris et ses canaux de distribution. Cette tournée a également permis de promouvoir les services de l'Office et ses nouveaux outils marketing, ainsi qu'un Paris contemporain !

#### ► « Paris number one » en Grande-Bretagne pour les événements d'entreprise

Fort du succès de l'édition 2006, l'Office a renouvelé la formule Événement Paris.

Le 15 mai 2008, à Londres, avec une délégation de 27 partenaires (hôteliers, DMC, grands magasins, lieux événementiels...), il a rencontré des prescripteurs majeurs du secteur de l'événement d'entreprise.

Au programme : un Paris nouveau, écolo-

gique, toujours plus accessible. Pour ce workshop suivi d'un cocktail, l'Office a choisi un lieu résolument contemporain, récemment ouvert à l'événementiel : the Hospital Club. Les créations de parfums, proposées par la Belle École, animaient la soirée. Cette opération « marketée », avec son logo et visuel « A Brand New Paris », a généré 80 contacts qualifiés. Les participants ont découvert en exclusivité le supplément *Paris in a new light*, réalisé avec le magazine *Meetings and Incentive Travel* et diffusé à 18 000 exemplaires sur le marché britannique. Les échanges entre clients et prestataires devraient engendrer de nouvelles affaires pour la destination et ses partenaires.

## ■ Les accueils de presse

### ► Paris Trendy

Du 4 au 6 juin 2008, 11 journalistes étrangers<sup>1</sup> ont été invités par l'Office à découvrir un Paris tendance et innovateur dans les domaines de la mode, du design, de l'hôtellerie ou de la gastronomie. Hébergés à l'hôtel du Chat noir<sup>\*\*\*</sup>, ils ont arpenté les rues de Pigalle et de Montmartre à la recherche des boutiques de designers sous la houlette de Paris Upperside, visité la suite Elle Décoration de la Cité de l'architecture ou rêvé devant la chambre unique et éphémère de l'hôtel Everland. L'Hôtel particulier

de Montmartre ou le chantier de la Cité de la mode leur ont également permis de s'immerger dans un Paris insolite et séducteur.

<sup>1</sup> Singapour : *Harpers' Bazar* ; Grande-Bretagne : *Oxford Mail* ; États-Unis : *Culture & Travel* ; Portugal : *Casa Claudia* ; Espagne : *Yo Dona* ; Inde : *indépendant* ; Irlande : *Ulster Tatler* ; Suisse : *Le Matin bleu* ; Belgique : *La Libre Belgique*.

### ► Paris vert, bio et durable

Du 16 au 19 juillet 2008, 7 journalistes étrangers<sup>1</sup> ont fait l'expérience d'un Paris bucolique, soucieux de son environnement, lors d'un accueil de presse tonique, vert et très sain ! Logés à l'hôtel Étoile Saint-Honoré, 4\* écolabellisé, ils ont découvert les joies du vélo électrique avec Paris Charms & Secrets, rencontré des acteurs engagés du tourisme durable (Verture, les Vedettes de Paris et Novotel) et vécu comme de vrais Parisiens lors d'une randonnée nocturne et d'un shopping dans des boutiques de commerce bio et équitable de l'Est parisien.

<sup>1</sup> Canada, Japon, Inde : *indépendants* ; Belgique : *Evita* ; Irlande : *The Irish Times* ; Grande-Bretagne : *Newcastle Sunday Sun* ; Portugal : *Expresso*.

## ■ Top Résa

Top Résa a quitté Deauville et a fêté son 30<sup>e</sup> anniversaire à Paris. Pour valoriser l'accueil de la capitale, l'Office a mis en place un partenariat avec les organisateurs du

salon. L'espace Paris et ses 12 adhérents présentaient l'offre parisienne sur 72 m<sup>2</sup>. L'Office a remis des entrées à ses adhérents : une centaine d'entre eux a participé, le 18 septembre, à une présentation de Paul Roll sur « Les perspectives du tourisme parisien d'ici à fin 2008 ». Le directeur général de l'Office était aussi l'un des animateurs de la conférence « Comment dynamiser le tourisme réceptif et de groupe en France » et avait été choisi pour être l'un des treize chroniqueurs professionnels du *Quotidien du tourisme* spécial salon. Des bannières sur le site [topresa.com](http://topresa.com) renvoyaient sur [parisinfo.com](http://parisinfo.com), et la 4<sup>e</sup> de couverture du bloc-notes remis aux visiteurs mettait en avant l'Office et ses bureaux d'accueil.

Top Résa a pour ambition de devenir l'incontournable salon du marché français de l'*incoming* et de l'*outgoing* B to B. Il élargit son offre au secteur Mice et à la production, ce qui lui a permis d'accueillir 26 320 visiteurs, dont 11 % internationaux (+ 65 % par rapport à 2007). En 2009, rebaptisé International French Travel Market, il présentera plus de surface ; un second hall abritera la destination France, un French Food Court et un espace destiné aux constructeurs d'autocars.

## Agenda des actions de promotion marketing affaires et loisirs à venir

DATE	ACTION	CIBLE/SEGMENT
<b>Novembre</b>		
« Gourmand » 4-8	Éductour/marché chinois avec mini-workshop/cocktail Comité	→ Tour-opérateurs chinois/Loisirs
4	Workshop tourisme d'affaires en partenariat avec MDLF Suède - Stockholm	→ Agences suédoises/Affaires
8-11	Workshop « Red, White & Blue » - Bordeaux	→ Marché EU/Affaires
10-13	Salon WTM - Londres	→ Multimarché/Loisirs
11	Rencontre de travail avec des opérateurs indiens sur l'espace Paris pendant le WTM	→ Tour-opérateurs, agences/Loisirs
	Démarchage Sales Calls avec les partenaires (hôtels, site et DMC) – Milan et Rome	→ Agences/Affaires
12	Soirée Excellence France en partenariat avec MDLF Suisse - Zürich	→ Agences/Affaires
13-14	Éductour/marché indien suite WTM/cocktail Comité	→ Tour-opérateurs, agences/Loisirs
17-21	Éductour/marché coréen avec mini-workshop/cocktail Comité	→ Agences/Loisirs
20-28	Mission Comité Brésil - Rio/Sao Paulo/Belo Horizonte/ Argentine - Buenos Aires	→ Presse, tour-opérateurs, agences /Loisirs
21-23	Éductour TGV Est en partenariat avec MDLF Allemagne et Rail Europe	→ Agences/Affaires
<b>Décembre</b>		
« Lumières » 1-5	Tournée France Chine à Pékin, Shanghai, Canton avec MDLF	→ Tour-opérateurs, agences, Presse/Loisirs
2-4	Salon EIBTM - Barcelone	→ Multimarché/Affaires
10 ou 11	Plénière pour les adhérents Tourisme d'affaires	→ Adhérents affaires
17-19	Éductour en partenariat avec MDLF	→ Marché NL/Affaires
15-18	Éductour/marché russe	→ Tour-opérateurs, agences/Loisirs-Affaires
18-20	Éductour avec 12 agences incentives	→ Marché italien/Affaires

## ■ La démarche Comités

### ► 10<sup>e</sup> mission Comité Japon

2008 restera une année d'exception : la mission Comité Japon fêtait son 10<sup>e</sup> printemps, et le Japon et la France, le 150<sup>e</sup> anniversaire de leurs relations diplomatiques. Avec la collaboration de Maison de la France Japon, l'Office a conduit, du 11 au 13 juin 2008, une délégation de 23 professionnels parisiens à Tokyo pour une opération d'envergure. Conférence de presse (50 journalistes), cocktail, workshop d'une journée, rendez-vous personnalisés, réunions de travail avec, en amont, une rencontre avec les principaux interlocuteurs à Osaka et à Nagoya : une feuille de route qui a généré près de 420 contacts. Plusieurs manifestations officielles ont animé les soirées. Point d'orgue : la remise de trophées à des acteurs majeurs pour leur implication dans la

promotion de notre destination : JTB Look (pour les volumes importants et la qualité de son offre), Jalpak (pour le développement de l'image de Paris), His (pour le développement des clientèles FIT<sup>1</sup> et la créativité de ses offres), KNT (pour le développement des voyages étudiants), Miki Tourist (pour le traitement de grands événements incentives), JTB Royal Road (pour la création d'agences spécialisées dans le luxe). La presse a également été récompensée : *Le Figaro Japon*, *MRS* et Mika Ogura, Mariko Sato, Dora Tauzin (journalistes indépendantes).

<sup>1</sup> FIT : full inclusive tour (clientèle individuelle loisirs)

### ► Et aussi...

L'Office a accueilli 9 décideurs de l'agence de voyages JTB Business Corp pour un éducatif, du 2 au 4 juillet 2008, dans l'optique de développer les incentives.

## L'Office, plateforme, d'échanges pour ses adhérents

### ■ Assemblée générale

L'Assemblée générale de l'Office s'est tenue le 25 juin à la Cité de l'architecture et du patrimoine en présence de quelque 100 adhérents. Le petit déjeuner était assuré par l'Affiche au café Carlu.

À l'issue de la manifestation, cinq sites du pôle Trocadéro proposaient des visites : la Cité de l'architecture (avec les conférencières de la société Paris avec vous culture), Cinéaqua, le musée Guimet, le musée de la Marine et le musée du Quai-Branly.

### ■ Bienvenue aux nouveaux adhérents

Le 7 octobre, de 18 h 30 à 20 h, l'Office a organisé au 25, rue des Pyramides la soirée de bienvenue pour les nouveaux adhérents 2008.

### ■ Éditeurs et conférences-ateliers

► 37 participants ont découvert la Cité de l'architecture et du patrimoine le 9 juillet, grâce à 2 h 15 de visite guidée avec les conférenciers du musée.

**À venir :** le 27 novembre 2008, découverte du musée d'Art moderne de la Ville de Paris : Raoul Dufy.  
En décembre : les serres de la Grande Galerie de l'Évolution.

► L'Office a convié ses adhérents à des conférences-présentations sur les nouveaux marchés : Chine (43 participants, le 4 juin), Japon (14 participants, le 27 juin) et Corée (10 participants, le 1<sup>er</sup> juillet). Un dossier sur les caractéristiques de chaque marché leur a été remis.

**À venir :** 1<sup>re</sup> quinzaine de décembre : le marché brésilien, inscription sur <http://pro.parisinfo.com/>

### ■ À vos agendas !

#### ► Soldes by Paris 2009

Après le succès connu par l'opération 2008, Soldes by Paris reprend en janvier 2009 avec de nouveaux parcours shopping, un tout nouveau *Shopping Book*, des offres promotionnelles et une communication internatio-

## Le marché japonais

### Le Japon

- 2<sup>e</sup> puissance économique mondiale.
- 126 millions d'habitants.
- Taux de croissance de l'ordre de 2,1 % par an.

### Le tourisme japonais à Paris

- 5<sup>e</sup> marché pour Paris avec 639 938 arrivées hôtelières en 2007 et des séjours moyens de 2,5 nuits.
- La clientèle individuelle est en augmentation et le taux de « repeaters » (5 voyages et plus) est élevé.
- Divers types de clientèles (jeunes mariés, étudiants, familles, femmes entre amies, retraités, hommes d'affaires...).
- 4 à 6 vols Tokyo-Paris par jour, 7 vols Osaka-Paris par semaine, 7 vols Nagoya-Paris par semaine.
- Baisse de 3,5 % du nombre total de sièges sur les principales compagnies entre 2000 et 2007.

### Les Japonais :

- préfèrent les hôtels 3\* et 4\*, puis 2\* et 4\* luxe, en chambre twin, avec baignoire ;
- considèrent la qualité du service essentielle (personnalisation, traduction en japonais) ;
- déjeunent rapidement et dînent tôt ;
- aiment se promener dans Paris, où ils se sentent à l'aise ;
- recherchent les nouveautés (hôtels, restaurants, boutiques, distractions, quartiers...) ;
- fréquentent les musées, tout en étant « addict » au shopping...

**Nouvelle donne :** la croissance ralentit, le Japon s'est déclaré en récession, le yen est faible et les taxes sur les carburants pénalisent les voyages vers l'Europe. Inquiets de leur avenir, les jeunes voyagent moins pour épargner plus. En revanche, les seniors voyagent plus (+ 15 %, 36 % des départs), d'où la création par les tour-opérateurs de programmes sur mesure : plus longs, aux thématiques adaptées qui impliquent un coût plus élevé pour offrir plus de services. Pour Paris, qui attire toujours et bénéficie des campagnes France de Maison de la France Japon et de Jata, l'enjeu est toujours de répondre aux exigences en matière d'accueil.

nale renforcée en amont. Le projet a été présenté le 24 octobre aux commerçants et professionnels du tourisme parisiens.

Pour participer au dispositif d'accueil et aux offres promotionnelles 2009 aux côtés de l'Office, de la Ville de Paris, de la CCIP Paris, de Maison de la France et des sponsors de l'opération, inscrivez-vous avant le 12 novembre sur <http://pro.parisinfo.com>.

### ► Forum des loisirs culturels : rendez-vous à la Cité de la musique

Le 17 novembre 2008, de 9 h 30 à 18 h, à la Cité de la musique, professionnels du tourisme, représentants des collectivités et journalistes découvriront la programmation 2009 de 106 sites culturels publics, municipaux et privés, parisiens et franciliens. Pour six d'entre eux, c'est une première participation : Cent-Quatre, château de Thoiry, maison Elsa-Triolet-Aragon, musée de la Poupée, musée Rodin, tour Jean-Sans-Peur.

Plus d'infos sur :

<http://pro.parisinfo.com>, « Forum des loisirs culturels 2008 »

### ■ L'Office soutient les projets des adhérents

Dans un souci constant de valorisation de l'offre touristique régionale, le Conseil régional d'Île-de-France soutient financièrement les porteurs de projets touristiques. L'Office accompagne les adhérents dans leurs démarches et assure l'instruction technique des dossiers.

#### ► Aide régionale à l'hôtellerie indépendante et familiale

13 demandes de dossiers de subvention « hôtellerie » ont été traitées par l'Office : 10 ont reçu un avis favorable, 3 seront présentées à la commission régionale de novembre. 5 projets sont en cours.

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

5 demandes de dossiers de subvention « accessibilité » ont été traitées par l'Office : 3 avec avis favorable, 2 seront présentées à la commission régionale de novembre. 3 projets sont en cours.

Plus d'infos sur :

<http://pro.parisinfo.com>, rubrique « Nos dossiers », « les aides financières régionales »

## La vie du web

### Nouveau look pour parisinfo.com

La nouvelle version de [parisinfo.com](http://parisinfo.com), « la » référence en termes d'informations sur Paris, sera en ligne d'ici à la fin de l'année. Modernisation du graphisme et de l'ergonomie, multiplication des visuels et des photos, le site est à l'image d'un Paris convivial et dynamique. Une navigation plus intuitive, un moteur de recherche plus puissant, des mots clés multipliés et pertinents conduisent directement à l'information voulue. Le site s'enrichit de dossiers de fond et de reportages photo sur des thèmes adaptés aux envies des visiteurs : terrasses parisiennes, activités culturelles gratuites, le Paris des enfants, etc. Les nouveautés et les produits facilitant l'organisation du séjour (réservation hôtelière, pass transports et musées, billetterie spectacles et excursions, etc.) sont accessibles en page d'accueil.

Un vent nouveau souffle donc sur [parisinfo.com](http://parisinfo.com) qui, depuis sa création en 1998, s'impose comme le site incontournable sur Paris avec ses 6 millions de visiteurs et ses 60 millions de pages vues par an. 52 % des visiteurs sont francophones et, sur les 48 % restants, 20 % sont anglophones.

[Parisinfo.com](http://parisinfo.com) est intégralement animé en français, en anglais, en allemand, et, depuis 2008, en espagnol. Il présente aussi des modules d'information, véritables mini-sites, en dix autres langues (chinois traditionnel et simplifié, coréen, japonais, russe, arabe, portugais, italien, néerlandais et hindi). [Parisinfo.com](http://parisinfo.com) couvre l'actualité culturelle de la capitale avec la présentation de plus de 13 000 événements (expositions, concerts, festivals, etc.) sur l'année. Il se différencie par une base de données exceptionnelle recensant 7 500 lieux (musées et monuments, sites...), 2 300 hôtels, 400 restaurants, sans omettre les aspects pratiques (horaires, prix et plans d'accès), accessibles en un clic. Les visiteurs y puisent toutes les informations pour programmer leurs itinéraires et leurs découvertes.

Un riche éventail d'informations, des fonctionnalités encore améliorées dans cette nouvelle version, les internautes n'ont qu'une adresse à mémoriser pour préparer leur séjour parisien : [parisinfo.com](http://parisinfo.com).

À vos souris !

### ■ L'Office et Google Maps, pour une découverte de la capitale à 360 degrés !

L'Office s'associe au lancement en France de Street View, nouvelle fonctionnalité de Google Maps (<http://maps.google.fr>). Il convie les internautes à explorer virtuellement des itinéraires parisiens grâce à des photos à 360°. Un premier parcours, le Paris monumental, est en ligne. Suivront une douzaine de balades pour découvrir la capitale hors des sentiers battus. L'application est directement accessible *via* les rubriques Transports et Excursions de [parisinfo.com](http://parisinfo.com) et sur [www.maps.google.fr/streetviewinfos](http://www.maps.google.fr/streetviewinfos)

### ■ Fréquentation de parisinfo.com

#### ► Les pages vues

Septembre 2008 : 3 732 848

Janvier-septembre 2008 : 48 262 810

Soit + 29,15 % par rapport à 2007 (34 195 457 pages vues)

#### ► Les visites

Septembre 2008 : 515 650

Janvier-septembre 2008 : 4 995 880

Soit + 18,09 % par rapport à 2007 (4 092 322 visites)

#### ► Les visiteurs

Septembre 2008 : 429 116

Janvier-septembre 2008 : 4 113 450

Soit + 18,69 % par rapport à 2007 (3 344 785 visiteurs)

### <http://convention.parisinfo.com> possède sa version française

Début 2008, l'Office lançait <http://convention.parisinfo.com>, son site de référence du tourisme d'affaires à Paris. Toute l'expertise et les réseaux de l'Office y sont à disposition des organisateurs d'événements. Grâce à son moteur de recherche exclusif, ils identifient en quelques clics les lieux et les partenaires idéaux. Véritable plate-forme d'échange, ce site est la porte d'entrée de la destination. Depuis septembre, il est disponible en version française pour le plus grand plaisir des utilisateurs francophones.

## Accueil et information : du nouveau

### Le bureau de la Gare de l'Est enfin sur les rails

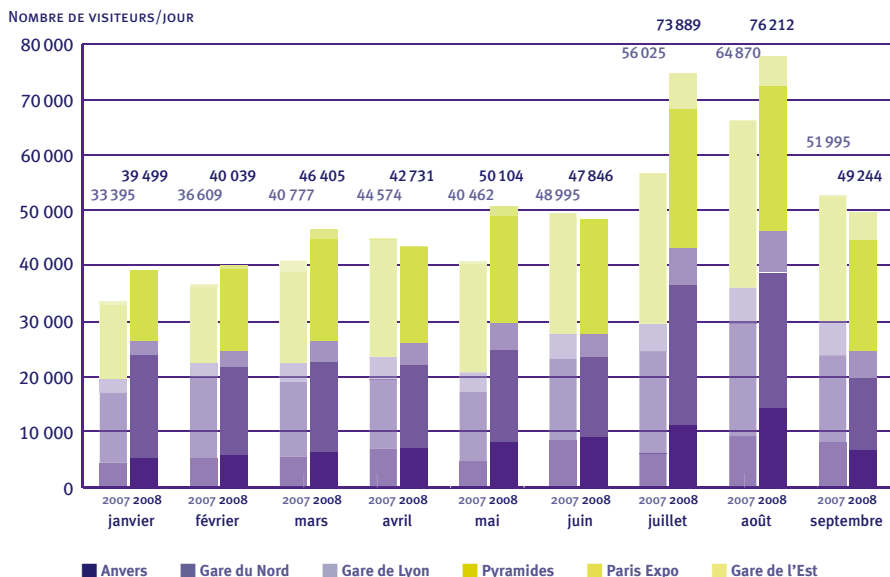
Le 10 juillet 2008, Jean-Bernard Bros, adjoint au maire de Paris chargé du tourisme et des nouveaux médias locaux, a inauguré avec Jean-Claude Lesourd, président de l'Office, et Rémi Ferraud, maire du 10<sup>e</sup> arrondissement, le nouveau bureau d'accueil de la Gare de l'Est. Ouverture toute l'année, du lundi au samedi, de 7 heures à 20 heures.

### 8<sup>e</sup> édition des Ambassadeurs de l'accueil

Les Ambassadeurs de l'accueil ont repris du service pour conseiller visiteurs et Parisiens à la découverte de la capitale. Le dispositif comprenait 5 kiosques de l'Office (Hôtel de Ville, Bastille, Clemenceau, Notre-Dame et Paris Plages), des ambassadeurs sur le parcours de la Chasse aux trésors de Paris, et 25 stands de la RATP (dans les principales stations de métro et de RER). Tous les points d'information affichaient une signalétique commune. La Ville de Paris a renforcé la communication sur cette opération par un message de bienvenue en cinq langues sur ses 170 panneaux électroniques.

• **Côté Office**, 27 jeunes Ambassadeurs ont renseigné les visiteurs en anglais, italien, allemand, espagnol, japonais, portugais, croate et russe. Ils distribuaient les éditions de l'Office, notamment la brochure français-anglais *J'aime l'été à Paris* qui proposait de judicieux conseils pour profiter de la ville et de sa programmation événementielle jusqu'à fin septembre. Au 30 septembre 2008, l'opération avait accueilli 254 357 visiteurs (+ 16 % par rapport à 2007). Notre-Dame, avec 102 543 visiteurs (+ 219 % par rapport à 2007) détrône Clemenceau (58 274 visiteurs, - 56 %) dans le palmarès de fréquentation 2008. Ce dernier, compte tenu de ses dates d'ouverture, pourrait pénaliser les résultats globaux de l'opération, même si tous les autres kiosques voient le nombre de leurs visiteurs augmenter (Hôtel de Ville : 49 261 visiteurs, + 18 % ; Bastille : 31 106, + 263 % ; Paris Plages : 13 173, + 336 %).

## Fréquentation des bureaux d'accueil, chiffres et tendances



Tous les bureaux confondus, avec 466 876 visiteurs de janvier à septembre 2008, la fréquentation a augmenté de 12 % par rapport à 2007.

72 % des visiteurs étaient européens (dont 22 % de Français, 12 % d'Espagnols et 6 % d'Anglais), 16 % américains (dont 6 % venus des États-Unis, 3 % de Canadiens et 3 % de Mexicains et de Brésiliens) et 9 % provenaient d'Asie et d'Océanie (dont 2 % de Chinois, 2 % de Russes et 1 % d'Indiens).

**Les demandes des visiteurs** (orientation touristique et pratique, visite de Paris, loisirs et événements, transports, restauration, hébergement, éditions de l'Office) sont presque identiques à celles observées l'an dernier. Très recherchées, les éditions de l'Office représentent 30 % des demandes. Suivent les modalités de visite (pass musées, bus, croisières...), l'orientation pratique (toilettes, commissariat...) et touristique, et l'événementiel.

• **Côté RATP**, une centaine de jeunes orientaient les visiteurs sur les transports et produits RATP (entre autres, le Paris Visite). Distribuant eux aussi la brochure *J'aime l'été à Paris*, ils renvoyaient vers les kiosques de l'Office pour l'information sur la ville. Malgré une activité touristique plutôt stable, l'implication des Ambassadeurs a généré 150 000 contacts et une progression des ventes du Paris Visite de 2,2 % (484 411 titres vendus). L'opération les Ambassadeurs de l'accueil est une initiative de

Jean-Bernard Bros, adjoint au maire de Paris chargé du tourisme et des nouveaux médias locaux.

### Réservations hôtelières

Entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 septembre 2008, 12 460 réservations hôtelières ont été effectuées via le système Fastbooking (en baisse de -3,22 % sur 2007). Ce total inclut les réservations effectuées par les agents d'accueil de l'Office et les réservations en ligne sur parisinfo.com (respectivement -13,46 % et + 1,59 % par rapport à la même période en 2007).

### Des éditions au goût du jour

Chocolat, cerise, fraise et... vert pomme : ce sont les couleurs des éditions grand public de l'Office pour la saison 2008-2009 ! Entre mars et septembre 2008 sont arrivés sur les étals de l'Office et de ses partenaires (professionnels adhérents, représentations de Maison de la France à l'étranger) le plan-guide (10 langues, 1,5 million d'exemplaires), les guides *Paris est à vous !* (version française et version anglaise, 500 000 exemplaires), *Paris hébergements* (bilingue français-anglais, 50 000 exemplaires) et *Paris gourmand* (bilingue français-anglais, 150 000 exemplaires). Ces supports gratuits sont réactualisés et enrichis chaque année. Une première en 2008 : la brochure bilingue français-anglais *Paris Nord-Est*, qui invite en 16 pages à la découverte d'un quartier authentique, dynamique et étonnant.