

TOUT SUR PARIS

L'Observatoire économique du tourisme parisien communiqué p 2

Début de reprise au 1^{er} trimestre •
Le Tourisme à Paris - Chiffres-clés

L'actualité du secteur p 2

Le nouveau site Paris.fr • Les voies sur berge • « Nature capitale » • « Nuits capitales »

TOUT SUR L'OFFICE

Assemblée générale de l'Office p 3

Les opérations d'accueil et d'image p 3
« Paris vous sourit ! » et les Ambassadeurs de l'accueil 2010 • « Soldes by Paris » et « Paris romantique » 2011

Marketing loisirs et affaires, promouvoir Paris p 4

Comités Paris : missions Corée et Japon • Opération Paris à New York • Salons : « Rendez-vous en France » à Nice • Imex à Francfort • Accueils de presse • C. Mairaville, responsable du Bureau des Congrès • Enquête congrès 2009

L'Office, plate-forme d'échange pour ses adhérents p 6

Agenda juillet-septembre • Réunions d'information sur les marchés • Éductours adhérents • Clôture des adhésions • Livraison des éditions • Logo adhérent

Paris, destination durable p 6

Dossier web • Enquête adhérents

La vie du web p 7

Handicap et accessibilité • Webcam • Nouveautés graphiques • Boutique en ligne • Fréquentation

Accueil et information p 8

Fréquentation des bureaux • Journée de lutte contre l'homophobie • L'offre commerciale s'étend • *Paris est à vous ! 2010-2011* et *Paris se visite 2010*

Paris tourisme infos

Directeur de la publication : Paul Roll

Rédacteur en chef : Marie-Christine Rabot

Coordination : Aude Maireau

Mise en page : OTCP

Révision : Caroline Hilaire

parisinfo.com

Éditorial

Jean-Bernard Bros,

Adjoint au Maire de Paris chargé du tourisme et des nouveaux médias locaux

Les « Ambassadeurs » : dix ans d'un accueil estival chaleureux



© OTCP / G. Le Baube

En prenant mes fonctions d'adjoint au Maire de Paris chargé du tourisme et des nouveaux médias locaux, j'ai immédiatement souhaité, en m'appuyant sur l'expérience de l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris, repenser l'accueil touristique en déployant des points d'accueil au plus près des visiteurs et des Parisiens.

C'est ainsi que, dès la première année de ma mandature, j'ai initié

l'opération des « Ambassadeurs de l'accueil ». Il s'agissait, à l'été 2001, d'une initiative « ambulante » : munis de sacs à dos remplis de dépliants et d'informations touristiques, huit jeunes saisonniers orientaient les visiteurs sur le parvis de Notre-Dame. Dès 2002, le dispositif a été renforcé par le déploiement de kiosques abritant des ambassadeurs polyglottes sur les points de passage incontournables. La RATP a aussitôt adhéré à l'opération et ouvert des stands d'information dans les grandes stations de métro et de RER.

D'année en année, les points « Ambassadeurs » ont évolué en fonction de la fréquentation des visiteurs. Nombre d'entre eux, à l'image des kiosques Champs-Élysées-Clemenceau, Notre-Dame, Bastille et Hôtel-de-Ville, s'inscrivent aujourd'hui dans le paysage touristique estival. D'autres encore, tel le kiosque Anvers, sont devenus pérennes. Le kiosque testé par l'Office pour implanter des points d'information à Roissy-Charles-de-Gaulle a été repris par le Comité régional du tourisme Paris-Île-de-France, qui a depuis multiplié les espaces d'accueil dans les terminaux, à Roissy comme à Orly. En 2009, l'opération a encore franchi le périphérique avec l'implantation d'un kiosque sur le parvis de la Défense, une réussite qui appelle à son renouvellement en 2010.

Les « Ambassadeurs de l'accueil » connaissent un succès qui ne se dément pas : pas moins de 2 988 534 visiteurs ont été accueillis entre 2001 et 2009. Ainsi, en dix ans, à l'été, le nombre des points d'accueil touristiques – entre bureaux pérennes et saisonniers, entre Office-RATP et CRT Paris-Île-de-France-CDT des Hauts-de-Seine – est passé de 5 à 66 ! Une belle avancée pour l'accueil touristique parisien.

■ Parution du *Tourisme à Paris - Chiffres clés 2009*

Combien de passagers accueillent les aéroports de Paris ? Quelle est la part de la clientèle étrangère dans l'hôtellerie parisienne ? Quels sont les sites culturels qui ont (ré)ouvert ? Combien de congrès se sont déroulés à Paris ?



Le Tourisme à Paris - chiffres clés 2009 apporte les réponses à toutes ces questions. À l'aide de données statistiques, de graphiques et de cartes, cette 8^e édition présente l'évolution des principaux indicateurs touristiques de la destination (offres d'hébergement et de loisirs, résultats hôteliers, transports, dépenses des touristes...), afin de mesurer l'activité touristique et d'anticiper son impact économique sur la ville. Pour les professionnels du tourisme, les *Chiffres clés* sont le support idéal pour construire leur démarche marketing.

→ Retrouvez l'édition téléchargeable du *Tourisme à Paris - Chiffres clés 2009* et les enquêtes de l'Observatoire sur parisinfo.com, onglet « Chiffres clés ».

L'ACTUALITÉ DU SECTEUR

■ Le site de la Ville de Paris se refait une beauté

La Ville de Paris a conçu un site plus moderne, plus vivant et plus lisible pour les deux millions d'internautes qui se rendent chaque mois sur paris.fr. Depuis



© Paris.fr

Une reprise de moins en moins timide au 1^{er} trimestre

Le premier trimestre 2010 a affiché des résultats hôteliers très encourageants, avec des croissances de 3,5 points du taux d'occupation, de 7,8 % des arrivées hôtelières et de 6,4 % du RevPAR. Ces résultats sont d'autant plus positifs que janvier et février sont des mois de basse saison. Cette reprise de l'activité hôtelière s'explique en grande partie par l'afflux de touristes français (1,8 million d'arrivées, soit + 13,9 % par rapport à 2009) : les arrivées françaises ont ainsi représenté 54 % de l'ensemble des arrivées hôtelières à Paris, contre 46 % au premier trimestre 2006.

Les arrivées hôtelières étrangères ont, quant à elles, augmenté de 6,5 % au premier trimestre, pour atteindre 609 839. Cette progression devait principalement aux visiteurs non européens : leurs nuitées ont augmenté de 17 % (soit 1 299 136 nuitées), alors que celles des Européens ont diminué de 1,6 % (2 508 365 nuitées). On observe cependant des disparités au sein des différents pays. L'Espagne et l'Italie ont enregistré des hausses du nombre de leurs nuitées, respectivement de + 2,8 et + 3,7 % ; le Royaume-Uni et les Pays-Bas, des baisses (- 16 et - 18,7 %). Hors Europe, les nuitées asiatiques ont crû de 13,5 % sur le trimestre (704 703 nuitées), tandis que celles des États-Unis diminuaient de 7,7 % (473 051 nuitées).

Toutes les catégories d'hôtels ont profité de cette reprise de l'activité, dans différentes mesures. Les établissements 3* et 4* affichaient les plus fortes hausses d'arrivées (+ 12,3 %) et de nuitées (+ 10,4 %). Après avoir beaucoup souffert de la crise au premier trimestre 2009, ils ont enregistré des résultats supérieurs à ceux de 2007, ce qui n'est pas le cas des autres catégories. Ces hôtels ont également été les seuls à afficher une augmentation des arrivées étrangères (+ 6,8 %) sur l'ensemble des trois premiers mois de l'année. L'attractivité des tarifs a sans doute contribué à attirer les touristes français et étrangers : l'augmentation des prix pour les 3* n'a été que de 2,7 %, et les 4* ont continué à diminuer leurs tarifs. La croissance des RevPAR des hôtels 2* était cependant plus rapide (+ 7,3 %) que celles des 3* (+ 6,9 %) et des 4* (+ 4,4 %).

début mai, le site facilite encore l'accès à l'information.

Parmi les nouveautés : des rubriques inédites (les politiques municipales portées par le maire et ses adjoints, les grands rendez-vous culturels, sportifs et de loisirs) ; un espace dédié aux professionnels (entrepreneurs, artistes, commerçants, artisans...) ; un accès réservé aux responsables d'association (demandes de subvention, diffusion de messages sur les panneaux lumineux...) ; une partie magazine racontant la vie des Parisiens à travers des portraits ou des enquêtes sur les quartiers ; et une nouvelle présentation des équipements parisiens (piscines, jardins, stades, crèches). Pour que paris.fr soit toujours paris.fr, mais en mieux !

→ Découvrez le nouveau site paris.fr

■ La nouvelle vie des voies sur berge

Le 14 avril 2010, Bertrand Delanoë a dévoilé son projet d'aménagement des voies sur berge, qui va créer de larges aires piétonnes sur la rive gauche et faire de la rive droite un boulevard parisien moderne, où cohabiteront piétons, circulations douces et voitures. Selon le Maire, il s'agit de « *redonner la beauté des bords de Seine aux Parisiens et aux amoureux de Paris* ».

→ Consultez le projet d'aménagement des voies sur berge sur paris.fr



© DTCP

■ « Nature capitale » installe la campagne aux Champs... Élysées

Vingt ans après sa « Grande Moisson », le metteur en scène Gad Weil a choisi l'Année mondiale de la biodiversité pour s'installer à nouveau sur les Champs-Élysées avec un événement spectaculaire : « Nature capitale ». Les 23 et 24 mai dernier, plus d'un kilomètre de l'avenue a été investi par 160 000 plantations, dont 610 grands arbres recouvrant 150 essences agricoles et arboricoles, soit toute la diversité des cultures de la France métropolitaine et ultramarine. Deux millions de visiteurs ont parcouru l'avenue pendant ces deux jours.

■ Nuits capitales : à vos agendas !

Du 17 au 21 novembre prochain, la Ville de Paris, la CSCAD - Chambre syndicale des cabarets artistiques et discothèques et « Nuits vives » lancent la 1^{re} opération d'animation de la nuit parisienne, « les nuits capitales », avec la collaboration d'une centaine de lieux festifs.

■ Assemblée générale de l'Office

Le mercredi 9 juin s'est tenue l'Assemblée générale de l'Office en présence de près de 190 adhérents. Le petit déjeuner s'est déroulé dans une ambiance clubbing au sein de la discothèque La Machine du Moulin-Rouge, lieu choisi en clin d'œil au guide *Paris Night Life* et au site Internet du même nom dédiés aux nuits de la capitale, lancés en 2009 par la Ville de Paris et la Chambre syndicale des cabarets artistiques et discothèques (CSAD). L'Assemblée a été suivie de la visite des coulisses du Moulin-Rouge. L'Office a profité de cette occasion pour publier son rapport d'activité 2009.

→ Consultez le *Rapport d'activité 2009* sur l'espace presse de parisinfo.com, rubrique « Qui sommes-nous ? Quelles sont nos missions ? »

LES OPÉRATIONS D'ACCUEIL ET D'IMAGE

■ « Paris vous sourit », les Ambassadeurs de l'accueil aussi

L'opération des « Ambassadeurs de l'accueil » fête sa 10^e édition. Le 3 juin dernier, les kiosques situés à Champs-Élysées-Clemenceau et à Notre-Dame ont ouvert le bal et fermeront la saison, le 3 novembre. En juillet et août suivront ceux de Bastille et d'Hôtel de Ville. Nouveauté cette année : un point d'information s'implante à la boutique Père-Lachaise Paris (20^e). Pour la deuxième année consécutive, l'opération franchit le périphérique avec l'installation, par le Comité départemental du tourisme 92, d'un kiosque sur le parvis de la Défense, du 16 juin au 20 septembre. Les Ambassadeurs seront également de la fête lors de la Chasse aux trésors de Paris, le 3 juillet.

Côté Office, ce sont 25 jeunes ambassadeurs multilingues qui investiront les kiosques afin d'informer, d'orienter et de conseiller les visiteurs français et étrangers.

Partenaire de la première heure, la RATP mobilise 250 jeunes, du 1^{er} juillet au 31 août : ils animeront des stands au sein de 50 stations de métro et de gares RER pour renseigner les touristes sur l'usage des transports en commun et les titres de transport.

Les « Ambassadeurs de l'accueil » offriront aux visiteurs la brochure bilingue français-anglais *Paris cet été* : éditée à 750 000 exemplaires, elle est consacrée aux activités estivales et aux événements à ne pas manquer de juillet à septembre. Ce guide de poche sera également diffusé dans les points d'accueil pérennes de

« Soldes by Paris » et « Paris romantique » : pas de vacances pour la préparation des éditions 2011

Les deux événements phares de l'Office destinés à promouvoir la capitale et y stimuler la fréquentation touristique seront de retour en 2011, en janvier pour « Soldes by Paris » et tout au long de février pour « Paris romantique ». Les adhérents de l'Office ont d'ores et déjà la possibilité de participer à ces opérations en proposant des offres tarifaires et des gestes d'accueil durant ces manifestations.

Les propositions les plus attractives seront largement mises en valeur sur les différents supports de communication de l'Office : les dossiers presse, qui présenteront une sélection des 40 meilleures offres, et surtout les sites Internet parisinfo.com et shoppingbyparis.com (traduits en français, anglais, allemand et espagnol). Ce dernier comporte, depuis 2010, un moteur de recherche permettant de trouver un hôtel, une excursion... en fonction du quartier souhaité, de la catégorie d'hébergement ou du prix. Recueillir les offres très en amont va permettre de communiquer à la presse étrangère les premiers bons plans et de les mettre en ligne, dès le mois d'octobre, sur shoppingbyparis.com pour « Soldes by Paris » et, dès le début du mois de janvier, sur parisinfo.com pour « Paris romantique ». Les visiteurs pourront ainsi programmer leur séjour shopping ou en amoureux suffisamment à l'avance.

Les adhérents souhaitant participer aux deux opérations ont la possibilité de prolonger leur offre « Soldes by Paris » jusqu'à fin février et de figurer ainsi sur les deux sites. Pour participer, il est nécessaire de répondre :

- Pour « Soldes by Paris » : au plus tard le 30 juillet 2010 pour une mise en ligne des offres le 1^{er} octobre 2010 et la mise en avant des meilleures offres dans le dossier de presse diffusé en octobre ; et au plus tard le 6 octobre 2010 pour une mise en ligne des offres le 15 novembre et une valorisation dans le second dossier de presse diffusé en janvier 2011.
- Pour « Paris romantique » : au plus tard le 22 novembre 2010 pour une mise en ligne des offres début janvier 2011 et, si l'offre est retenue, une visibilité dans le dossier de presse diffusé mi-janvier.

→ Retrouvez le formulaire d'inscription et les bilans des précédentes éditions sur <http://pro.parisinfo.com>, « Participez à Soldes by Paris et Paris romantique 2011 »



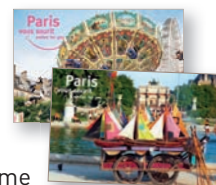
l'Office, dans les mairies d'arrondissement, à bord des trains internationaux espagnols de la compagnie Elipsos, à l'aéroport de Beauvais, dans certains hôtels de Disneyland Paris, par l'Office du tourisme de Seine-Saint-Denis (93) et celui de la Défense (92), et enfin via plus de 400 professionnels parisiens du tourisme adhérents de l'Office.

À l'initiative de l'opération, la Ville de Paris délivrera des messages de bienvenue en 5 langues sur ses 170 panneaux lumineux, du 1^{er} juillet au 29 août. La RATP fera la promotion de l'opération sur 600 panneaux apposés sur les quais dans les stations de métro à plus fort flux touristique.

En juillet, le message d'accueil des Ambassadeurs sera renforcé pendant deux semaines par une campagne d'affichage Decaux en plusieurs langues sur le thème « Paris vous sourit ». Enfin, les Ambassadeurs offriront



aux visiteurs des bracelets de couleur et des cartes postales (également disponibles en e-card sur le site parisinfo.com) portant ce même message.



Les kiosques des Ambassadeurs

- **Champs-Élysées-Clemenceau**
Av. des Champs-Élysées, côté pair, vers le théâtre Marigny (8^e)
3 juin au 3 novembre, 10h à 19h.
Fermé : 14 et 25 juillet.
- **Notre-Dame** Parvis de Notre-Dame, côté Hôtel-Dieu (4^e)
3 juin au 3 novembre, 10h à 19h.
- **Hôtel de Ville**
11, place de l'Hôtel-de-Ville (4^e)
1^{er} juillet au 31 août, 10h à 18h.
- **Bastille** 4, place de la Bastille (12^e)
1^{er} juillet au 31 août, 11h à 19h.
- **Boutique Père-Lachaise Paris**
45, boulevard de Ménilmontant (20^e)
1^{er} juillet au 31 août, 10h à 18h.
- **Kiosque du CDT 92**
Parvis de la Défense
16 juin au 20 septembre, 11h à 19h.

MARKETING LOISIRS ET AFFAIRES, PROMOUVOIR PARIS

■ La démarche Comités

→ Mission exclusive Paris Comité Corée

Pour la 5^e fois depuis 2003, l'Office s'est rendu à Séoul, du 31 mai au 1^{er} juin, pour une nouvelle mission exclusive Paris Comité Corée. L'événement était organisé sur place par Atout France selon un format élaboré à Paris, en phase avec les attentes des opérateurs. La délégation, composée de dix partenaires Comité et de membres de l'Office du tourisme de Lyon, invité exceptionnel, était conduite par Paul Roll, Directeur général de l'Office.

L'Office poursuit ses avancées sur ce marché qui fait partie des « dragons » de la zone Asie et dont le taux de croissance



pour 2010 devrait avoisiner 5%. La reprise est donc là.

Les opérateurs coréens et les professionnels parisiens, qui ne sont jamais venus aussi nombreux que cette année, se montrent confiants. Tout comme Atout France, qui vient de marquer tout son intérêt pour le marché en nommant pour la première fois un directeur pour son bureau coréen

(jusqu'à présent supervisé par le directeur d'Air France).

→ Mission exclusive Paris Comité Japon

Comme chaque année, l'Office a profité de la proximité géographique de la Corée et du Japon pour enchaîner les missions : il s'est rendu à Tokyo du 1^{er} au 4 juin. Cette 12^e mission exclusive Paris Comité Japon a rassemblé 15 professionnels parisiens et des membres de l'Office du tourisme de Lyon, invité exceptionnel. L'objectif premier de ce déplacement était d'analyser les évolutions de la société japonaise et de définir, avec le soutien des opérateurs touristiques japonais majeurs, les nouvelles attentes de la clientèle. Le programme, mis en place avec l'aide des équipes d'Atout France Japon, se composait d'un workshop d'une journée pour favoriser les échanges et les prises de contact (près de 300 professionnels japonais présents), de nombreux rendez-vous personnalisés et de rencontres avec des journalistes ciblés de la presse professionnelle et généraliste. Des actions qui vont permettre de déterminer les axes de développement de la stratégie marketing de l'Office sur trois ans, en faveur d'un marché toujours prioritaire pour Paris.

→ Consultez le bilan des missions Comité Paris sur <http://pro.parisinfo.com>

■ Les salons

→ « Rendez-vous en France » sous le soleil du Midi

Après la fin d'un cycle triennal amorcé à Strasbourg en 2007, poursuivi à Lyon en 2008 et clôturé à Paris l'année dernière, c'est à Nice que s'est tenu le workshop annuel « Rendez-vous en France », les 30 et 31 mars.

L'Office a représenté la destination aux côtés de 99 partenaires parisiens et franciliens, sur un espace de 60 m² partagé avec le Comité régional du tourisme Paris-Île-de-France. Ont répondu présent 590 sociétés, dont 446 tour-opérateurs en provenance de 59 pays. Comptaient également au nombre des visiteurs 33 sociétés françaises. À noter : l'Office accompagne cette opération en subventionnant à hauteur de 30 % la participation de ses adhérents. Avec un nombre global de visiteurs et d'exposants relativement stable malgré le contexte économique que l'on connaît, l'intérêt des professionnels pour la formule de rendez-vous, si spécifique à ce workshop, ne se dément pas au fil des années. La manifestation a ainsi confirmé qu'elle restait plus que jamais incontournable pour la promotion de la France en général et de la région en particulier.

Les prochains « Rendez-vous en France » se dérouleront à Bordeaux les 29 et 30 mars 2011, la commercialisation étant prévue dès novembre 2010.

→ Consultez le bilan du salon sur <http://pro.parisinfo.com>

New York, New York



Le 18 mai dernier, 22 opérateurs parisiens* et l'Office, avec le support d'Atout France New York, ont organisé une opération de promotion de la destination dans la « Grosse Pomme », à un moment où la remontée du dollar et la sortie de crise des Américains augmentent le potentiel du marché. À partir d'un fichier très qualifié, élaboré par Atout France et enrichi des contacts mutualisés des partenaires, l'événement invitait les grands acteurs des segments Loisirs et Affaires à (re)découvrir Paris et ses nouveautés. Cette opération

séduction auprès de la première nationalité étrangère de visiteurs présents à Paris a permis de mettre en avant les offres diversifiées des partenaires. Ont ainsi participé 200 agences, journalistes et prescripteurs américains à un workshop exclusif, suivi d'une conférence de presse et d'un cocktail dînatoire au Jazz at Lincoln. Située à deux pas de Broadway, cette salle de concert reflétait l'image de la destination : trendy, inédit, sélect et culturel. Quelques animations au cours de la soirée ont favorisé le networking. Le lendemain, des démarchages en petits groupes étaient organisés par Atout France auprès de clients envisageant de se rendre à Paris.

Cet événement, qui n'avait pas eu lieu depuis 2008, a permis de constater un retour d'enthousiasme des professionnels américains du tourisme qui laisse penser que la croissance amorcée en avril 2009 pourrait s'installer et générer de belles retombées pour la destination. Afin d'optimiser le retour sur investissement de ses partenaires, l'Office prévoit, outre l'envoi d'une page Web les présentant, un éditeur ciblant le marché américain en fin d'année, ainsi que la parution, en décembre, d'un article sur Paris dans le magazine *Meetings & Conventions*.

* Partenaires présents : Open Skies, Bateaux-Mouches, Bateaux parisiens, Yachts de Paris, Potel et Chabot, Allied Travel France, La Fayette Travel, Liberty Incentives & Congresses, De Vinis Illustribus, California Paris Champs-Élysées, Citadines Apart'hotel - Ascott International, Hôtel Lotti, Mon Hôtel, Novotel Paris, Plaza Élysées Best Western, Pullman Paris Hotels, Relais Monceau, Sofitel Luxury Hotels, Cab Service Prestige, Chabé limousines, château de Vaux-le-Vicomte, Crazy-Horse Paris.





© OTCP

→ Le salon Imex de Francfort frappe fort

La 8^e édition du salon Imex à Francfort s'est déroulée du 25 au 27 mai 2010 dans une atmosphère bien plus optimiste et dynamique que l'année précédente. Cet événement est « le » rendez-vous international incontournable des acteurs du tourisme d'affaires et des organisateurs d'événements, congrès et incentives (entreprises, agences et associations internationales). Au total, 3 500 exposants provenant de 150 pays différents étaient réunis. Imex aura reçu cette année près de 9 000 visiteurs (8 700 en 2009), dont 3 800 acheteurs potentiels (3 700 en 2009) de 60 pays différents. Ceux en provenance du Brésil, de la Russie, d'Inde et de Chine étaient en nette augmentation par rapport à 2009.

Le Bureau des Congrès, accompagné de 16 partenaires parisiens, a rencontré durant le salon un grand nombre d'agences, d'entreprises, d'associations organisatrices de congrès et de journalistes venus de tous les horizons. Même si toutes les demandes ou les cahiers des charges enregistrés n'étaient pas systématiquement fixés dans le temps, un redémarrage d'activité tant en matière d'événementiel qu'en matière de congrès a pu être observé.

Le stand de 112 m² affichait « Paris now! » sur un fond rose lumineux attirant les acheteurs à la recherche d'une destination prometteuse. Sur les multiples écrans plats passaient en boucle les films des partenaires, ainsi que *Paris Business*, le tout nouveau film réalisé par la Ville de Paris valorisant l'attractivité économique de la capitale. Immédiatement voisin se tenait le stand d'Atout France, qui a organisé le point d'orgue du salon : une soirée consacrée à la promotion de l'offre Affaires en France et à Paris, à laquelle ont participé plus de 120 *meeting planners*.

→ Découvrez le film *Paris Business* sur <http://convention.parisinfo.com/fr>

■ Accueils de presse Paris

→ Accueil Paris romantique

Du 18 au 20 mai, l'Office a accueilli 13 journalistes d'origines variées (Russie, Hongrie, Canada, Belgique, Roumanie, Allemagne, Serbie, Bulgarie, Portugal, Espagne, Chili, Singapour) afin de leur présenter un Paris

aux accents romantiques et pittoresques. En plus des « classiques », les journalistes ont découvert des adresses et des activités plus méconnues : le musée et les vignes de Montmartre, l'hôtel Terrass et sa vue imprenable sur la ville, le pont supérieur du Batofar ou encore la croisière sur le canal Saint-Martin proposée par Canauxrama. Pour célébrer le bicentenaire de la naissance de Chopin, une promenade sur les traces du musicien était au programme de cet accueil, avec en point d'orgue la visite du musée de la Vie romantique.

→ Accueils individuels

Ce printemps, de nombreux journalistes ont été reçus par l'Office en accueil individuel personnalisé.

Une équipe de la chaîne de télévision indienne NDTV et des journalistes du magazine *Conde Nast Traveller* de Mumbai ont été reçus par les partenaires parisiens de l'Office sensibilisés au marché indien.

Différents accueils ont été organisés pour

des délégations venues de Chine, de Corée, du Japon et de Singapour, en collaboration avec Atout France ou avec des compagnies aériennes telles que Qatar Airways. Côté Europe, des journalistes de Grande-Bretagne (*The Independent*), du Portugal (*Todo sobre jardins*), de République tchèque (presse écrite et Internet) et d'Espagne (revue *France*) sont aussi venus goûter aux joies du tourisme urbain.

■ L'actualité du Bureau des Congrès → Cécile Mairaville, nouvelle responsable du Bureau des Congrès

Le 3 mai 2010, Cécile Mairaville a pris ses fonctions de responsable du Bureau des Congrès, succédant à Élodie Coudre. Ayant travaillé pendant près de quinze ans pour un PCO (*professional congress organizer*), elle a retrouvé le monde des associations et des congrès qui lui est déjà familier. Le Bureau des Congrès continue de renforcer la confiance tissée avec les associations depuis 2004, année de sa création.

930 congrès et 700 000 congressistes à Paris en 2009

Pour la cinquième année consécutive, l'Office a mené une enquête sur l'activité des congrès à Paris et en Île-de-France. Elle révèle qu'en 2009, la capitale a accueilli en moyenne 78 congrès par mois et 757 participants par manifestation, au sein de quelque 200 sites. 930 congrès se sont tenus à Paris (contre 900 en 2008), dont 19 manifestations de plus de 5 000 participants.

Les lieux d'accueils des événements sont très diversifiés. 37 % se sont tenus dans des centres de congrès ; 25 % ont eu lieu dans les sites scientifiques (hôpitaux, universités, instituts) ; 38 % dans des hôtels, des salles de réunion ou des lieux événementiels).

L'audience des congrès parisiens est majoritairement française. Toutefois, en 2009, 43 % étaient des congrès d'envergure internationale (contre 57 % en 2008 et 50 % en 2007). Les nuitées hôtelières parisiennes des congressistes, au nombre d'1,2 million, ont représenté 8 % des nuitées d'affaires, soit 43 % des nuitées globales en 2009.

Le nombre de participants est à la hausse : 680 000 en 2007, 670 000 en 2008, et plus de 700 000 en 2009 – soit 30 000 congressistes supplémentaires entre 2008 et 2009. L'activité des congrès en 2009 à Paris Île-de-France s'est donc très bien maintenue.

Dans les classements internationaux, Paris se maintient dans le trio de tête mais perd son leadership. Le classement de l'ICCA (International Congress and Convention Association), situe la capitale en 3^e position. 1^{er} ex-æquo avec Vienne en 2008, Paris cède le pas à cette dernière et à Barcelone. L'UAI (Union des Associations Internationales) place quant à elle la capitale en 3^e position. 2^e en 2008, Paris est désormais devancée par Singapour et par Bruxelles. Cependant, les critères de ces classements sont peu révélateurs de l'activité globale d'une destination en termes de congrès. Ils reflètent davantage la capacité des villes à collecter l'information afin de figurer dans ces classements. Ainsi, les 39 associations qui ont choisi Paris pour organiser leur toute première manifestation en 2009 sont exclues du classement ICCA du fait même de leur nouveauté.

L'avenir est par ailleurs souriant, avec de nombreux congrès d'importance à venir : le Congrès Européen de la Société de Cardiologie en 2011 (30 000 participants), le Congrès International de Psychologie Appliquée en 2014 (8 000 participants), ou encore le Congrès Européen sur l'Hypertension en 2016 (8 000 participants).



L'OFFICE, PLATE-FORME D'ÉCHANGE POUR SES ADHÉRENTS

■ Les réunions d'information sur les marchés

De nombreuses réunions se sont déroulées ce dernier trimestre afin de permettre aux adhérents de l'Office d'affiner leur connaissance des marchés cibles.

→ Hong Kong et Taïwan

Le 18 mars, 42 participants ont assisté à la réunion sur Hong Kong et Taïwan. Ces deux marchés historiques et d'importance pour la capitale représentent à eux deux près de 310 000 visiteurs par an. La présentation était animée par l'Office. À ses côtés, deux intervenants : Thomas Tse de Cathay Pacific/Hong Kong et Manuel Le Gouallec d'Eva Air/Taiwan.

→ Royaume-Uni

Le 14 avril, 49 participants ont pu suivre les interventions de Paul Roll (Directeur général de l'Office), de Yasmin Arrigo (Editor *Conference & Incentive Travel* et *C&IT Europe*) et de Mady Keup (Lecturer and Course Director, Skema Business School) sur le marché britannique.

→ Russie

Le 29 avril, la réunion sur le marché russe a été suivie par 54 participants. L'Office y a présenté un marché qui confirme sa place de grande puissance politique et dont l'économie laisse augurer un important potentiel de clientèle pour le tourisme parisien.

→ Inde

Le 18 mai, c'est le marché indien qui était à l'honneur et qui a rassemblé 50 participants. Présentée par l'Office avec une intervention de Jean-Joseph Boillot, économiste et cofondateur de l'association EIEBG, la réunion a détaillé les attentes d'un marché émergent qui représente près de 200 000 visiteurs par an (800 000 sont attendus en 2020).

→ Consultez les synthèses des réunions d'information sur les marchés sur <http://pro.parisinfo.com>

■ Côté éductours

Le 9 juin, un éductour était organisé au musée de l'Armée : 60 adhérents ont pu découvrir le lieu lors d'une présentation de son directeur, le général Bresse, puis suivre une visite guidée du département moderne, rouvert en 2010 et dont les collections couvrent la période allant de Louis XIV à Napoléon III (1643-1870).

→ Retrouvez l'agenda des manifestations destinées aux adhérents et inscrivez-vous sur <http://pro.parisinfo.com>

Actions marketing et manifestations « adhérents »

Juillet « Paris plein air »		
1	Réunion multicomité, orientations plan d'action 2011 L A	Brésil, Chine, Corée, Inde, Japon, Russie / Loisirs - Affaires
3-4	Éductour chefs de projet agence HRG Belgium	Belgique / Affaires
8-11	Éductour Paris-Lyon-Nice en partenariat avec Rail Europe et les bureaux des congrès de Lyon et de Nice	Allemagne / Loisirs
Août «Paris plages »		
Septembre « Paris patrimoine »		
NC	Réunion d'information marché allemand (MICE) A	Allemagne / Affaires
NC	Démarchage avec partenaires (3 à 5 jours)	Russie, Ukraine / Affaires
NC	Réunion d'information marché indien (MICE) A	Inde / Affaires
9	Réunion de sensibilisation marché coréen L	Corée / Loisirs
14-25	Mission Comité Brésil, Argentine, Chili	Amérique latine / Loisirs
16	Réunion de sensibilisation marché japonais L	Japon / Loisirs
28	Réunion veille de marché L	Asie du Sud-Est / Loisirs
30	Réunion veille de marché L	Moyen-Orient / Loisirs

L réunion destinée aux adhérents « Loisirs »

A réunion destinée aux adhérents « Affaires »

Pour participer aux actions, inscrivez-vous auprès de vos contacts habituels sur les marchés ou de Brigitte Camus (bcamus@parisinfo.com) ; pour assister aux réunions sur les marchés, inscrivez-vous sur pro.parisinfo.com.

■ Les adhésions 2010 sont closes

Les adhésions 2010 sont désormais closes. Si certains adhérents n'ont pas renouvelé leur cotisation, vraisemblablement en raison de difficultés financière dues à la crise économique, l'Office enregistre un nombre important de nouvelles adhésions : 105, soit + 50 % par rapport à 2009.

■ Livraison des éditions

Dans le cadre de la commande annuelle (proposée en mars dernier à l'ensemble des adhérents), le plan-guide édité par l'Office a été livré en avril. La seconde vague de livraisons, comprenant *Paris est à vous !* et *Paris cet été*, s'est déroulée en juin. En dehors de cette commande, les adhérents à jour de leur cotisation peuvent s'approvisionner en suivant les modalités indiquées sur l'espace professionnel.

→ Consultez <http://pro.parisinfo.com> pour connaître les modalités de diffusion.

Mettez en avant le logo adhérent

En avril, l'Office a invité ses membres à mettre en avant leur qualité d'adhérent par l'intégration du logo millésimé « Adhérent 2010 » sur leur site Internet. Intégrer le logo adhérent est une façon de s'engager avec l'Office pour un meilleur développement des services touristiques de la capitale.

→ Pour plus d'informations, contactez Ariane Gallice : agallice@parisinfo.com

PARIS, DESTINATION DURABLE

■ Tout sur le tourisme durable à Paris

En avril dernier, à l'occasion de la Semaine du développement durable, l'Office a mis en ligne sur parisinfo.com la toute nouvelle rubrique « Tourisme durable », qui a pour objectif de mettre en valeur et de développer les ressources naturelles, culturelles et sociales de la capitale. La rubrique met ainsi en avant les labels récompensant les établissements les plus dynamiques en

Paris, destination touristique durable

À l'heure où vivre, consommer, voyager se conjuguent avec conscience écologique, éthique, sociale et solidaire, Paris s'engage dans une démarche durable dans de nombreux domaines. Au premier rang desquels le tourisme.

Les Nations Unies ont déclaré 2010 Année mondiale de la biodiversité. Un défi que le voyageur du XXI^e siècle - celui qui se déplace déjà en vélo (bientôt en Autolib'), mange dans les restaurants bio, aime fêter dans l'un des plus beaux espaces verts de la ville, s'aventure dans les quartiers moins connus, part à la rencontre des Parisiens... - est prêt à relever!

Paris se dote d'outils et apporte des réponses pour mettre à long terme les ressources naturelles, culturelles et sociales dont elle dispose déjà : labels hôteliers "verts", déplacement urbain respectueux de l'environnement, tourisme participatif et solidaire.

- Rendez-vous** : Les événements-clés du tourisme durable à Paris.
- Découvrir Paris avec les partenaires** : Une offre touristique durable culturelle et avec les Parisiens.
- Régagement et conscience écologique** : Initiatives et labels "verts" dans le domaine de l'hôtellerie.
- C'est nouveau, c'est l'avenir** : Nouvelles idées et concepts durables à découvrir d'urgence.
- Déplacements "responsables"** : Les modes de transport en commun et "doux" à Paris (89 % des touristes utilisent le métro, 23 % le bus, 16 % le taxi, 3 % le vélo...).
- Être un acteur à Paris** : Lieux de références dans le domaine du développement durable à Paris.
- Labels "responsables"** : La capitale compte plusieurs lieux d'accueil, de conseil et d'animation qui sont à disposition des écotouristes voulant agir au quotidien.
- Ressources professionnelles pour devenir un acteur du tourisme durable** : Principales aides et ressources du développement durable pour les professionnels du tourisme à Paris.

© OTCP

Une enquête encourageante sur le tourisme durable

En début d'année 2010, l'Office a réalisé une enquête auprès de ses adhérents sur leur intérêt et leur implication dans le domaine du développement durable : 172 questionnaires ont été retournés à l'Office. La plupart des répondants étaient des hébergeurs (71 %), suivis des transporteurs (6,4 %), des guides professionnels (5,8 %) et autres (lieux culturels, restaurants...).

66 % ont dit mener une politique de développement durable, qui va de la labellisation et de la certification ISO à des actions plus modestes – et répandues dans une plus large mesure, du type écogeste ou sensibilisation des personnels et des clients.

Pour un grand nombre, si les actions en faveur du développement durable sont encore peu développées en raison de faibles moyens, la volonté d'agir est bien présente. Les plus expérimentés ont déclaré être prêts à partager leur expérience, tandis que les non-initiés sont disposés à profiter de cet échange de connaissances. Le rôle de l'Office consistera donc à articuler ces deux dynamiques et à valoriser auprès du grand public toutes les initiatives allant dans le sens d'une préservation de l'environnement.

matière de gestion environnementale (eau, énergie, déchets) et de sensibilisation de leurs clients : Clef verte, label international, et Écolabel européen, s'appliquant à l'échelle européenne. Les hébergements parisiens labellisés sont présentés sur le site de l'Office du Tourisme.

Le développement du tourisme participatif est également mis en lumière, la capitale proposant de nombreuses possibilités pour un séjour aux côtés des Parisiens. Cet hébergement chez l'habitant est garanti par les deux chartes « Hôtes Qualité Paris » et « Authentic B&B », créée par la Fédération des professionnels parisiens de la chambre d'hôtes. Ces derniers proposent, depuis juin 2008, les premières chambres d'hôtes écoresponsables.

Dans ce même esprit d'échange entre touristes et habitants, le dossier comporte la thématique « À la rencontre des Parisiens ». Elle présente toutes les activités des associations et guides attachés à partager le Paris qu'ils aiment (visites guidées, randonnées pédestres ou à rollers, visites d'ateliers d'artistes...). Une fois par trimestre, les professionnels adhérents de l'Office peuvent mettre en ligne leurs programmes. Illustré par des photos et des vidéos, cet espace marque la réelle volonté de l'Office de soutenir et développer un tourisme de proximité.

La rubrique présente enfin l'« European Green City Index » (index des villes européennes), étude sur les villes vertes d'Europe réalisée par The Economist Intelligence Unit. Parue fin 2009, elle fait apparaître la capitale en très bonne position des villes fortement engagées dans le développement durable. Toutes catégories confondues, Paris se classe dans le « top 10 » des grandes villes européennes.

→ Consultez le dossier **Tourisme durable** sur www.parisinfo.com

LA VIE DU WEB

■ Paris accessible aux personnes handicapées en un clic

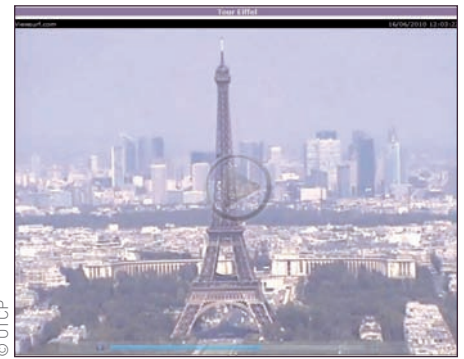
Parisinfo.com centralise désormais l'offre accessible aux personnes handicapées de la capitale et en Île-de-France, soit plus de 1 050 hôtels, restaurants, sites culturels et autres services nécessaires à un séjour adapté réussi pour tous les visiteurs déficients moteurs, visuels, auditifs ou mentaux.

Ces informations dédiées sont disponibles en un seul clic dans la sous-rubrique « Personnes handicapées » des grandes catégories du site (« Hébergements », « Restaurants », « Musées & monuments », « Transports », « Shopping », « Excursions & balades » et « Paris pratique »).

Chacune des sous-rubriques valorise les sites labellisés Tourisme & Handicap, auxquels s'ajoute une sélection d'établissements dont l'accessibilité a été évaluée. La personne handicapée peut ainsi juger de l'accessibilité de l'établissement en fonction de ses propres besoins. Fonctionnel et pratique, le site en français permet une recherche par déficience (motrice, visuelle, auditive, mentale). L'objectif premier de cette nouvelle approche est de proposer un guichet unique d'information, pensé aussi bien pour les visiteurs franciliens que français et étrangers.

À noter : la version en anglais sera disponible dès juillet 2010. Quant à la nouvelle version du site parisinfo.com, qui paraîtra en 2011, elle sera conforme aux normes W3C (contenus adaptés aux déficiences sensorielles et mentales).

→ Retrouvez les informations sur l'accessibilité à Paris (réglementation, label Tourisme & Handicap...) sur <http://pro.parisinfo.com>



© OTCP

■ Une webcam avec vue plongeante sur Paris

Parisinfo.com offre depuis juin une vue imprenable sur Paris. Les internautes peuvent désormais visionner les images retransmises en temps réel par la webcam placée sur le plus haut monument de Paris, la tour Montparnasse. Dotée d'une fonction de rotation, la webcam permet d'admirer le panorama de la ville et de zoomer pendant trente secondes sur 12 sites emblématiques : Notre-Dame, le Louvre, les Invalides, la tour Eiffel, l'Arc de triomphe, l'Hôtel de Ville, le Sacré-Cœur, la tour Saint-Jacques, la place de la Concorde, le Jardin du Luxembourg, l'église Saint-Sulpice et le palais Garnier.

→ Découvrez les images de la webcam sur www.parisinfo.com

■ Mue de printemps pour la *homepage* « Excursions & balades »

La *homepage* de la rubrique « Excursions & balades », en bonne place au palmarès des pages les plus consultées de parisinfo.com, a été refondue en juin. Objectif : améliorer la clarté et l'accessibilité des informations recherchées.

Une place plus importante est désormais accordée aux idées de balades qui ont la préférence des touristes. Ces itinéraires thématiques ou géographiques permettent de mettre en lumière des quartiers incontournables ou plus insolites. Le plan de la ville et les informations pratiques sur les différents modes de visite (guides, cars touristiques...) sont également disponibles. Des excursions incitant les touristes à découvrir d'autres escapades en Île-de-France viennent compléter le contenu de cette rubrique relookée.



© OTCP

■ Un site où l'on trouve tout en magasin

La boutique en ligne de parisinfo.com s'est encore enrichie de nouveaux produits. Figurent désormais dans la « vitrine virtuelle » les billets :

- musée Grévin (adulte 18 €, enfant 10 €) ;
- RATP Paris-Versailles aller-retour (adulte 6 €, enfant 3 €) ;
- Paris Story (adulte 10 €, enfant 6 €).

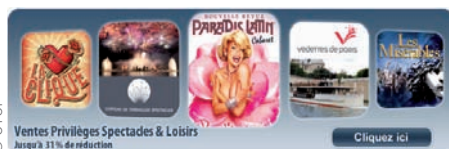
À ce jour, la boutique en ligne compte 50 produits répartis en 5 catégories : Musées & monuments, Parcs d'attractions, Transports, Circuits touristiques et Packages.

→ Accédez à la boutique en ligne de parisinfo.com

■ Billetterie : un nouveau partenariat en scène

Les partenariats continuent de se développer sur le site, comme le démontre celui mis en place avec le service de billetterie de spectacles Visioscène. Les internautes peuvent désormais accéder à de nombreux produits proposés à des tarifs préférentiels ou identiques à ceux du marché. La disponibilité des places est indiquée en temps réel. Parisinfo.com propose à ce jour, via Visioscène, la vente des spectacles suivants : Les Vedettes de Paris, *La Clique*, *Les Misérables*, Le Paradis-Latin et Les Grandes Eaux nocturnes de Versailles.

→ Accédez à la réservation de sorties de parisinfo.com



■ Une stratégie dynamique pour les ventes

Afin d'optimiser les ventes des produits des adhérents présentés sur son site, l'Office a amélioré sa stratégie en matière de commerce électronique. Les fiches descriptives des produits ont été renouvelées et un « top 5 » des meilleures ventes de produits sur le site a été créé.

En parallèle, une politique de « ventes croisées » a été développée. Afin d'augmenter le panier moyen des internautes, après chaque commande, ces derniers sont invités dans l'e-mail de confirmation à acheter des produits complémentaires. Les mails de confirmation de réservations d'hôtels Fastbooking incitent désormais les internautes à se procurer d'autres produits utiles à leur séjour.

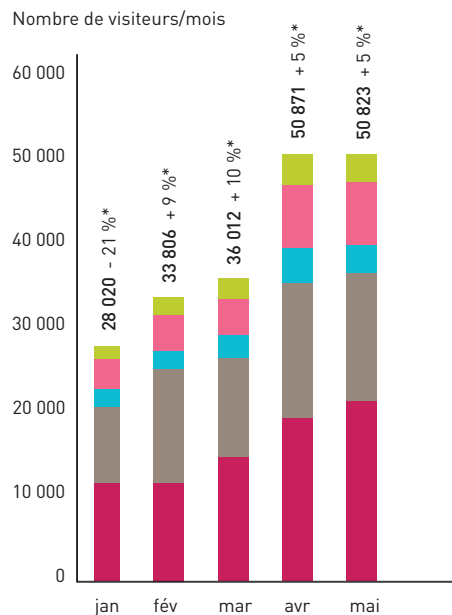
Fréquentation web

Parisinfo.com	
Pages vues	
Mai 2010	3 733 754
Janvier-mai	17 635 264
Visites	
Mai 2010	628 868
Janvier-mai	2 932 999
Visiteurs	
Mai 2010	504 065
Janvier-mai	2 687 753
Convention.parisinfo.com	
Pages vues	
Mai 2010	14 368
Janvier-mai	71 829
Visites	
Mai 2010	4 584
Janvier-mai	23 163
Visiteurs	
Mai 2010	3 176
Janvier-mai	16 078

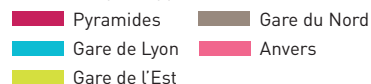
NB L'Office ayant changé d'outil statistique, les comparaisons des chiffres de fréquentation d'une année à l'autre ne sont pas pertinentes. Les prochains *Paris tourisme infos* présenteront des comparatifs par trimestre.

■ Fréquentation des bureaux de l'Office

De janvier à mai 2010, les bureaux d'accueil de l'Office ont accueilli 199 532 visiteurs, soit 1,6 % de plus qu'en 2009 à la même période.



* Évolution par rapport à 2009



■ Parution de Paris est à vous ! et de Paris se visite

L'édition 2010-2011 du guide culturel et pratique de référence *Paris est à vous !* est parue fin mai. Imprimé à 300 000 exemplaires, en version française et anglaise, *Paris est à vous !* est diffusé dans les points d'accueil pérennes et estivaux de l'Office. En 2010, 135 000 exemplaires sont gracieusement mis à la disposition des adhérents à l'intention de leur clientèle.

Paris se visite, la brochure de 24 pages consacrée aux prestataires de visites guidées et thématiques dans la capitale, connaît, quant à elle, en 2010 sa 2^e édition : enrichie et actualisée, elle est imprimée à 35 000 exemplaires.

→ Feuilletez et téléchargez les éditions grand public sur parisinfo.com



ACCUEIL ET INFORMATION

■ L'Office s'associe à la Journée de lutte contre l'homophobie

Du 14 au 18 mai, l'Office, aux côtés notamment de la Ville de Paris et de la RATP, a soutenu l'opération « Entrée payante », dont le temps fort était le 17 mai, Journée mondiale de lutte contre l'homophobie.

■ L'offre commerciale s'étend

L'offre commerciale des bureaux d'accueil s'est à nouveau élargie depuis le début de l'année. L'Office propose désormais les tickets de transport RER pour Versailles, les entrées pour le musée Grévin à prix réduit, les entrées pour Paris Story, des excursions à prix réduit avec Fcom France (excursions à Versailles, à Giverny, aux châteaux de la Loire), les nouvelles croisières « Paris en scène » et « Capitaine Fracasse » et l'incontournable Parc Astérix. L'offre pour le Parc Disneyland (prix adulte = prix enfant) a été prolongée jusqu'au 8 novembre 2010.