



SOMMAIRE

TOUT SUR PARIS

L'Observatoire économique du tourisme parisien communique p 2
Bilan de l'année 2010 • Satisfaction des visiteurs • *Chiffres clés* 2010

L'actualité du secteur p 2
Spécial Japon • Paris capitale numérique • Journées Nomades • Ciblez les Britanniques

TOUT SUR L'OFFICE

Nouvelle identité des supports
Les opérations d'accueil et d'image p 3
Bilan « Soldes by Paris » et « Paris romantique » 2011

Marketing loisirs et affaires, promouvoir Paris p 3
Plénière Bureau des Congrès • Congrès : enquête « Charte accueil », Mobile World Congress • Missions Comités 2011 • Opérations : cap sur les États-Unis, West Side Paris • Salons : Bedouk, Rendez-vous en France

L'Office, plate-forme d'échange pour ses adhérents p 6
ParisNews et les adhérents • Éductours • Réunion Hong Kong, Taïwan • Paris, ville accessible • Subventions en hausse • Éditions • Agendas avril-juin

Paris, destination durable p 7
Le tourisme durable sur parisinfo.com

La vie du web p 7
Résultats de fréquentation 2010 • Convention.parisinfo.com se développe

Accueil et information p 8
Qualité de l'accueil en France • Enquête qualité accueil • Plan-guide • Fréquentation des bureaux

PARIS TOURISME INFOS

Directeur de la publication : Paul Roll
Rédacteur en chef : Marie-Christine Rabot
Rédacteur : Aude Maireau
Mise en page : OTCP
Révision : Caroline Hilaire

ÉDITORIAL

Paris prêt pour accueillir de grands événements



© OTCP / Jocelyne Genri

Rappelons que le tourisme d'affaires au sens large (congrès, événements d'entreprise, foires et salons) a joué un rôle moteur dans la reprise touristique à Paris en 2010. Cette industrie a engendré 16,2 millions de nuitées hôtelières (+ 11,2 % par rapport à 2009), soit 45 % des nuitées hôtelières parisiennes. En 2010, 959 congrès se sont tenus dans la capitale, contre 931 en 2009, une progression qui démontre la capacité de la filière à se rassembler pour « arracher » de grands congrès, et celle de l'Office à fédérer les différents partenaires.

Dès 2006, conscientes de l'enjeu économique du secteur, les compétences se sont regroupées au sein du groupe de travail « Paris, capitale des congrès », initié par l'Office. En 2009, le Maire de Paris s'engageait à être le porte-parole du secteur, désignant l'Office pour réunir les acteurs de la filière. Le 8 décembre 2009, grande première pour l'activité des congrès à Paris : sous l'impulsion de l'Office, une Charte sur l'accueil des grands événements professionnels était paraphée par la Ville de Paris, la Chambre de commerce et d'industrie de Paris ainsi que par quinze groupes hôteliers. Cette Charte formalise l'engagement et la stratégie d'accueil de ces partenaires pour présenter une offre globale en phase de candidature. Dans la foulée, Viparis, Aéroports de Paris, le Comité régional du tourisme Paris – Île-de-France et le Comité des expositions de Paris créaient le « pack accueil », destiné aux organisateurs de manifestations internationales se tenant sur les sites Viparis.

À ce jour, « mission accomplie » pour le Congrès international sur la maladie d'Alzheimer (ICAD) – qui réunira 6 000 personnes en juillet 2011 –, pour celui de la Société européenne de cardiologie – pas moins de 30 000 participants, le plus important congrès jamais tenu à Paris, en août 2011 –, et pour le Congrès mondial de l'hémophilie – 6 000 participants en juillet 2012, perdu face à Buenos Aires en 2006 puis gagné à force de persévérance en 2008. Pour ces congrès d'envergure internationale, Paris a emporté la mise. Mais la ville vit un nouveau défi : elle a déposé sa candidature en tant que « Mobile World Capital » face à Milan, Munich et Barcelone. Paris est optimiste. On connaît la capacité des partenaires – la Ville de Paris, qui s'appuie sur la technicité et le savoir-faire du Bureau des Congrès de l'Office, la Région et l'État – à s'unir pour l'organisation de grandes manifestations. Sans compter un signe important dans l'attractivité de notre capitale en matière de nouvelles technologies : Google installe son siège français à Paris. Et la Ville de Paris travaille, depuis 2008, à l'implantation de 7 000 chambres hôtelières d'ici à 2013 : un atout supplémentaire dans l'offre parisienne !

TOUT SUR PARIS

L'OBSERVATOIRE ÉCONOMIQUE DU TOURISME PARISIEN COMMUNIQUE

■ Satisfaction des visiteurs : Paris bon élève

L'Office étudie chaque année la satisfaction des visiteurs ayant réservé leur hôtel sur parisinfo.com. Le questionnaire, envoyé après leur séjour à Paris, porte sur la satisfaction des services proposés par les hôtels indépendants parisiens mais aussi sur l'ensemble du voyage. Résultat : la satisfaction du séjour à Paris obtient la note de 8,7 sur 10, et 98 % des touristes interrogés pensent qu'ils y reviendront. La note attribuée à la qualité globale des hôtels est de 7,5 sur 10. L'accueil reçu dans l'hôtel affiche le résultat honorable de 8,1 sur 10. Cependant, les notes attribuées à la propreté, au petit déjeuner, aux différents services offerts dans le cadre de la prestation de l'hôtelier ou encore au rapport qualité-prix sont toutes inférieures à 8 sur 10. 78,9 % d'entre eux sont néanmoins prêts à recommander

l'hôtel dans lequel ils sont descendus lors de leur séjour parisien.

■ Tout sur le tourisme à Paris

Outil indispensable pour les professionnels du tourisme parisien, *Le Tourisme à Paris - Chiffres clés 2010* paraîtra mi-avril. Il sera également consultable et téléchargeable dans la rubrique « Chiffres-clés » de parisinfo.com. De la fréquentation des aéroports à celle des sites culturels, en passant par l'analyse des principales



clientèles hôtelières et des dépenses des visiteurs, ce document rassemble toutes les informations permettant de décrypter l'activité touristique à Paris et de comprendre les facteurs de la reprise.

L'ACTUALITÉ DU SECTEUR

SPÉCIAL JAPON

En raison des événements dramatiques touchant actuellement la population japonaise, l'Office et ses partenaires ont décidé d'un commun accord d'annuler les missions Paris Comité prévues

au Japon et en Corée en juin prochain. L'Office participera en revanche aux workshops nationaux d'ATOUT FRANCE au Japon, du 3 au 5 octobre 2011, et en Corée, du 6 au 7 octobre 2011. Il encourage ses partenaires à être à ses côtés lors de ces opérations. L'Office reste très attentif à l'évolution de la conjoncture japonaise et fera des points sur les données de fréquentation en sa possession dans le prochain *Paris tourisme infos* et dans *Paris en chiffres*, le tableau de bord mensuel publié par l'Observatoire économique du tourisme parisien. Il tient également à relayer l'action de la Ville de Paris, qui s'est associée à quatre grandes ONG pour mettre en place un dispositif de collecte de dons en faveur des populations sinistrées.

➔ Renseignements sur www.paris.fr

■ Paris, capitale numérique

L'entreprise Google a annoncé fin février l'implantation de ses locaux au cœur de Paris, dans le 9^e arrondissement, pour y développer toutes ses activités sur la France. Google installera son activité commerciale, un centre de recherche et développement, un centre de démonstration et un institut culturel européen pour développer des partenariats. À la clé, une centaine d'emplois.

Cette arrivée illustre la politique ambitieuse menée par la Ville de Paris dans le domaine de l'innovation, de la recherche et de l'enseignement supérieur, avec un milliard d'euros d'investissement entre 2008 et 2014. Elle confirme également la place de Paris en tant que « capitale de l'innovation », comme le soulignait l'étude « L'innovation comme facteur d'attractivité », publiée en novembre 2010 par le cabinet indépendant Deloitte. Une place déjà mise en lumière par la tenue, en décembre dernier, de l'un des plus grands événements du monde des nouvelles technologies : la conférence « Le Web 10 » initiée par le blogueur Loïc Le Meur. Le groupe Eurosites a ouvert les portes du site Les Docks de Paris à la 7^e édition de ce véritable « Davos du Web », qui a réuni 60 orateurs (parmi lesquels les dirigeants de Facebook, Google, Twitter et Microsoft). Gageons que cela pèsera en faveur de Paris et de sa candidature pour le Mobile World Congress (voir p. 4).

■ 3^e édition des journées Nomades

Du 19 au 22 mai 2011, les journées Nomades, qui se dérouleront dans le Marais, permettront aux visiteurs de découvrir les galeries, créateurs, artistes et artisans du 3^e arrondissement. Au programme : rencontres, expositions, concerts, visites guidées...

➔ Informations sur www.mairie3.paris.fr ou au 01 53 01 75 45.

2010, BONNE ANNÉE TOURISTIQUE POUR PARIS

L'année s'est achevée sur un score très positif de 35,9 millions de nuitées parisiennes (+ 5,4 % par rapport à 2009). Ces résultats dépassent ceux de 2007, jusqu'ici meilleure année touristique à Paris.

Cette reprise est principalement le fait d'une fréquentation française qui a battu ses propres records, dépassant pour la première fois 7 millions d'arrivées hôtelières dans la capitale (+ 8,2 % par rapport à 2009). La fréquentation étrangère a, elle aussi, largement contribué à la reprise. Les marchés lointains se sont montrés les plus dynamiques : les arrivées chinoises ont affiché une augmentation de 31,5 %, pour se fixer à 127 782 arrivées. Celles des pays du Proche et Moyen-Orient ont enregistré une hausse significative de 24,8 % pour atteindre 274 860 arrivées. La reprise a également été marquée par le retour en force du tourisme d'affaires, qui représentait 46 % des nuitées en 2010 (+ 11,1 % par rapport à 2009). Les nuitées hôtelières d'affaires sont passées de 16,2 millions en 2009 à 19,7 millions en 2010, progressant de 11,2 % (2,2 % pour les nuitées de loisirs). En revanche, la reprise se fait encore attendre sur les marchés traditionnels, européens notamment. Si certaines nationalités enregistrent une baisse mesurée des arrivées, à l'image des Américains (- 1,4 %) et des Espagnols (- 1,9 %), d'autres connaissent un retrait plus marqué, comme les Néerlandais (- 17,2 %) et les Britanniques (- 10,5 %).

Ce bémol n'a pas empêché les hôtels parisiens d'améliorer leurs performances.

Le taux d'occupation a atteint 77,2 %, gagnant 3,6 points par rapport à 2009. Les principaux bénéficiaires sont les hôtels 4*, dont les nuitées françaises et étrangères ont respectivement augmenté de 15,6 et 13,1 %. Les hôtels 3* ont enregistré des performances encourageantes avec une hausse de 4,5 % du nombre de nuitées. La croissance des prix a suivi celle de la fréquentation : le prix moyen des hôtels parisiens a atteint 146,60 € en 2010 (+ 6,7 % par rapport à 2009). La hausse cumulée des taux d'occupation et du prix moyen a permis aux hôtels parisiens d'afficher un RevPAR de + 118,70 €, une performance supérieure de 15,4 % à celle de 2009.

CIBLEZ LES BRITANNIQUES !

Du 22 avril au 2 mai, les Britanniques bénéficieront d'un nombre de jours fériés sans précédent, notamment grâce au mariage royal accordant des jours fériés supplémentaires. En posant seulement 3 jours de congés, ils pourront s'absenter 11 jours. L'opportunité d'inciter les visiteurs du Royaume-Uni à retrouver le chemin de Paris...

TOUT SUR L'OFFICE

■ Nouvelle identité graphique pour les supports de l'Office

En 2011, comme tous les quatre ans, les supports édités par l'Office revêtent une nouvelle identité graphique. Souhaitant donner une image dynamique de la ville, avec « un temps d'avance », l'Office a retenu la création proposée par l'agence Verbe-



PublicisConsultants. Cette identité, avec une gamme de couleurs vives rehaussées par le noir, associe une vue classique de la tour Eiffel à des photographies décalées de Jorge Albarracín.

MARKETING LOISIRS ET AFFAIRES, PROMOUVOIR PARIS

■ Réunion plénière du Bureau des Congrès

Le 25 janvier dernier, l'Office a présenté à ses adhérents du Bureau des Congrès le bilan des actions menées en 2010 et le plan d'action pour l'année 2011. Sur le segment des événements d'entreprise, les six marchés européens prioritaires (France, Allemagne, Italie, Benelux, Espagne et Royaume-Uni) ont connu un fort regain d'activité en 2010, comme le révèle l'augmentation des demandes d'assistance reçues par le Bureau des Congrès (chiffres consultables dans le bilan en ligne de la réunion). En 2011, ces mêmes marchés feront l'objet de nouvelles actions, au même titre que les États-Unis et la Russie. En s'appuyant sur plusieurs études qui seront menées par ATOUT FRANCE, l'Office approchera la Chine et le Brésil de façon plus approfondie sur le segment du tourisme d'affaires. Bien accueillis par les adhérents, ces projets ont suscité un dialogue fructueux entre l'Office et les professionnels.

LES OPÉRATIONS D'ACCUEIL ET D'IMAGE

BILAN POSITIF POUR « SOLDES BY PARIS » ET « PARIS ROMANTIQUE »

C'est sur un nouveau succès que s'est terminée la 5^e édition de « Soldes by Paris ».

En témoignent les 619 retombées presse parues en France et à l'international (332 en 2010). Des supports touristiques aux magazines féminins, l'opération a été relayée par de nombreux médias : *20 Minutes*, l'AFP, *Biba*, BFM Business, France 2, France 3, LCI, *Le Parisien*, *Le Quotidien du tourisme* ou encore France Inter, ont ainsi repris l'événement dans l'Hexagone, ainsi que *La Voix du Luxembourg* (Luxembourg), *Marie Claire* (Belgique), *Le Temps* (Suisse), *Vancouver Sun* (Canada) et sur Yahoo.es (Espagne), à l'étranger. Cette large couverture médiatique a représenté une occasion unique de promouvoir la destination en tant que capitale du shopping et de la mode, mais aussi de valoriser les offres des professionnels du tourisme parisiens : les promotions des adhérents sont citées dans 86 % des retombées de presse ! Elles ont également bénéficié d'une large visibilité sur le site www.shoppingbyparis.com, mentionné lui aussi dans 86 % des articles et reportages.

Le succès était au rendez-vous auprès du grand public. Entre septembre 2010 et fin janvier 2011, près de 74 110 internautes de France, de Belgique, d'Allemagne, des États-Unis, d'Espagne, du Maroc, de Suisse, de Grande-Bretagne et de Russie, ont découvert l'opération et tous ses bons plans sur le site www.shoppingbyparis.com. Quant au *Shopping Book 2011*, il a donné à plus de 22 300 lecteurs l'occasion de parcourir, guide en poche, les 7 itinéraires thématiques, dont celui de l'Ambassadrice de l'opération 2011, Nathalie Garçon. Parmi les clés du succès, un concept désormais bien rodé avec des bons plans s'adressant à tous les publics, une communication anticipée dès le mois d'octobre et les actions de promotion menées par l'Office et ses partenaires : la Ville de Paris, qui met à disposition le réseau d'affichage JC Decaux ; la Chambre de commerce et d'industrie de Paris délégation Paris, qui mobilise les associations de commerçants ; ATOUT FRANCE, qui relaie l'opération au plan international via son site franceguide.com ; et le partenaire officiel MasterCard, qui communique vers le grand public via les organismes bancaires. Sans oublier le relais de l'événement assuré par les professionnels parisiens. La synergie entre institutionnels, partenaires privés, professionnels du tourisme et commerçants a ainsi démontré son efficacité.

Après « Soldes by Paris », c'est l'opération « Paris romantique » qui a suivi en février pour inciter les visiteurs à se rendre dans la capitale. Elle a généré une quarantaine de retombées presse, notamment dans *20 Minutes*, *L'Alsace*, *Le Parisien*, *Le Quotidien du tourisme* et sur les sites Internet de *Elle*, *L'Expansion*, *Métro* et *Irish Times*. Les offres proposées par les adhérents ont été citées dans 87 % des retombées, leur donnant une bonne visibilité auprès du grand public, tout comme la rubrique « Paris romantique » sur parisinfo.com, qui séduit toujours les internautes. À l'occasion de la Saint-Valentin, 15 000 cartes cadeaux ont été diffusées, donnant aux amoureux la possibilité de bénéficier de cadeaux et/ou de réductions chez les partenaires L'Occitane en Provence, Pierre Marcolini chocolatier et La Maison Pierre Hermé Paris.



➔ Retrouvez le bilan des opérations sur <http://pro.parisinfo.com>.

En amont de la plénière, le Bureau des Congrès avait réuni les principaux partenaires centres de congrès et PCO (organismes de congrès professionnels) pour aborder plus spécifiquement le segment associatif. Marquant l'engagement de la Ville aux côtés de l'Office, Clément Laloux, conseiller auprès de Christian Sautter, adjoint au maire de Paris chargé de l'Emploi, du Développement économique et de l'Attractivité internationale, a participé aux débats qui ont suivi la présentation du

marché des congrès. La réunion a permis de faire connaître les premiers résultats du segment congrès pour une année 2010 marquée par l'importante augmentation du nombre de candidatures (+ 38 %), soit 152 congrès sur lesquels Paris était, ou est toujours, en concurrence. Des résultats qui confirment l'attractivité et le dynamisme de la destination.

➔ Retrouvez le bilan 2010 et les plans d'action 2011 de l'Office sur <http://pro.parisinfo.com>.

L'ACTUALITÉ DU SEGMENT CONGRÈS

■ Les adhérents satisfaits de la Charte sur l'accueil des grands événements professionnels

En décembre 2009, les présidents et directeurs généraux de 15 groupes hôteliers (représentant 475 hôtels, plus de 60 000 chambres sur Paris et sa région), se réunissaient sous l'égide de la Ville de Paris, de la Chambre de commerce et d'industrie de Paris et de l'Office, afin de signer une charte historique sur l'accueil des grands événements professionnels à Paris.

Un an plus tard, une enquête a été lancée auprès des signataires pour savoir comment ils utilisent ce nouvel outil afin d'y apporter d'éventuelles améliorations. La quasi-totalité des hôteliers qui se sont exprimés ont déclaré que la charte d'accueil est bénéfique pour leur activité.

L'étude révèle que :

- 77 % des groupes hôteliers signataires utilisent la charte d'accueil, dans 67 % des cas dans le cadre de congrès à dimension internationale.
- Dans 40 % des cas, ce sont les clients qui sollicitent l'utilisation de la charte auprès des hôtels, ce qui signifie qu'ils ont intégré ce nouveau document dans leurs pratiques professionnelles.
- 84 % des clients utilisent la charte sont des PCO (organismes professionnels de congrès), 16 % sont des associations.
- Dans 80 % des cas, la charte sert de cadre pour réfréner des demandes abusives. Des accords différents peuvent en effet être concédés à des PCO selon le volume d'affaires et le format du congrès. La charte est plébiscitée par les clients associatifs qui souhaitent retrouver un dispositif similaire à celui qu'ils utilisent dans d'autres grandes villes concurrentes de Paris.

➔ Pour plus d'informations, contacter Cécile Mairaville (cmairaville@parisinfo.com).

■ Mobile World Congress : Paris franchit la 2^e étape

Paris fait désormais partie des quatre villes finalistes pour accueillir le Mobile World Congress (MWC)



de 2013 à 2017, avec Milan, Munich et Barcelone. GSMA (Global System for Mobile Communications Association) choisira sa future « Mobile World Capital » au début de l'été 2011. En tant que chef de projet, l'Office, sous l'égide de la Ville de Paris, et avec le solide soutien de la Région Île-de-France et de l'État, a pris une part active dans la mobilisation de l'ensemble des professionnels parisiens et des acteurs majeurs du secteur « nouvelles technologies et communication ». Il continue de mener des actions fortes pour rassembler les entreprises françaises autour de cette candidature

nationale, comme en témoigne la coordination d'une délégation France (regroupant Ville, Région, État), menée par Jean-Louis Missika, adjoint au maire chargé de l'Innovation, de la Recherche et des Universités, présente du 14 au 17 février au Mobile World Congress 2011, à Barcelone. Cette délégation était menée par Jean-Louis Missika, adjoint au Maire de Paris chargé de l'Innovation, de la Recherche et des Universités, fortement impliqué dans le dossier, au même titre que Christian Sautter, adjoint au Maire de Paris chargé de l'Emploi, du Développement économique et de l'Attrac-

tivité internationale.

Le titre de « Mobile World Capital » permettrait à Paris de consolider son assise internationale dans le domaine des nouvelles communications et de la téléphonie mobile, et de rayonner plus encore en tant que destination d'excellence pour l'accueil de grands événements.

➔ Retrouvez toutes les informations relatives à la candidature de Paris sur <http://convention.parisinfo.com> et rejoignez le comité de soutien de Paris sur Facebook et Twitter.

LES MISSIONS PARIS COMITÉ

Près de 80 professionnels parisiens ont rejoint les Comités en 2011. Une preuve de l'efficacité de cette démarche, dont la création remonte au Comité Japon en 1998. À Paris, réunions de veille avec partenaires et opérateurs, rencontres avec les réceptifs (pour le marché chinois, cette prospection peut même passer par Francfort, « porte d'entrée » des visiteurs chinois), études de marché sur les clientèles (en perpétuelle évolution), accueils presse, éductours..., pour mieux appréhender les comportements, les pistes de succès pour les entretiens commerciaux ou les signatures de contrats. Sur les marchés, les missions pilotées par l'Office, avec le précieux soutien des bureaux d'ATOUT FRANCE.

Parmi les marchés cibles abordés, la Chine, dont la croissance a atteint 10 % en 2010, et qui représente pour Paris plus de 510 000 visiteurs par an. Depuis 2008 (année où l'Office a interrompu ses missions exclusives), Paris est représentée au workshop Tourisme France Chine, organisé par ATOUT FRANCE, du 6 au 10 décembre 2010, à Pékin, Shanghai et Canton (plus de 200 journalistes et 700 opérateurs chinois loisirs présents). Les entretiens en face à face ont permis de constater que la destination était systématiquement programmée et que les opérateurs recherchaient de nouveaux produits pour une clientèle de petits groupes ou de *repeaters*. La mission s'est poursuivie avec un démarchage de deux jours à Hong Kong.

En Russie, du 13 au 18 février 2011, une mission Paris Comité a ciblé les opérateurs loisirs et affaires. Ce marché a connu en 2010 une année de reprise très encourageante sur les deux segments (représentant respectivement 75 et 15 % de parts de marché), avec une croissance de 4 % et une industrie touristique avoisinant les niveaux records de 2008 (+ 20 % de touristes en France en 2010, soit 650 000 visiteurs ; 156 000 visiteurs pour Paris). Trois jours à Moscou ont permis à 23 professionnels parisiens de rencontrer plus de 140 opérateurs moscovites mais aussi des professionnels de grandes villes de Russie et des pays de la CEI (notamment Saint-Petersbourg, Kaliningrad, Krasnodar, Bakou en Azerbaïdjan et Erevan en Arménie). Puis la délégation parisienne s'est envolée vers Kiev afin de participer à une journée de workshop avec près de 80 opérateurs ukrainiens. Le Bureau des Congrès a apporté sa valeur ajoutée tout au long de la mission, lors des workshops et des rendez-vous de démarchage, avec plusieurs partenaires hôteliers parisiens à ses côtés.

Enfin, du 28 février au 4 mars, la mission Paris Comité Inde a été axée sur le segment loisirs.

Après une incursion à Doha, avec le soutien de Qatar Airways, pour évaluer le potentiel de ce marché (fiche de synthèse et communication des données aux adhérents, notamment à ceux présents à l'ATM), l'Office a rejoint une délégation de 15 partenaires à New Delhi et Bombay, villes clés qui représentent 60 % des sorties du territoire.

La mission a confirmé les nombreuses raisons de se montrer optimiste : les relations avec les opérateurs indiens se développent, les vols et la capacité aérienne sont en pleine croissance, et le nombre de visiteurs indiens en France (230 000 en 2010) est amené à doubler d'ici à cinq ans.



■ Et pour la suite des Missions Comités...

Tout au long de 2011, l'Office et ses adhérents poursuivront leur collaboration au sein des missions Paris Comité sur plusieurs marchés d'importance pour la destination.

• Chine – 10 au 14 avril

Compte-tenu de l'enjeu représenté par ce marché, une mission Paris Comité est à nouveau programmée en 2011. Un workshop buffet sera également organisé en décembre à Francfort, avec la collaboration d'Atout France Allemagne.

• Moyen-Orient – 3 au 6 mai

Bien que le Moyen-Orient ne fasse pas partie des marchés Comité, l'Office a décidé d'amplifier ses démarches envers ce marché dont la progression a été de 30 % entre 2010 et 2011, et participera ainsi au salon Arabian Travel Market (ATM) à Dubai.

❗ **Compte tenu des événements survenus au Japon en mars, l'Office et ses partenaires ont décidé d'annuler les missions prévues au Japon et en Corée au printemps. L'Office participera à l'automne 2011 aux workshops nationaux d'ATOUT FRANCE dans ces deux pays (lire p. 2).**

• Brésil – 14 au 23 septembre

La mission se déroulera à Rio de Janeiro, à São Paulo et, en option, à Belo Horizonte, Curitiba et Porto Alegre. Elle ciblera les segments loisirs et affaires, et comportera notamment des démarchages personnalisés auprès des opérateurs locaux, qui représentent 80 % du marché.

• États-Unis – 25 et 26 octobre

Cette première mission Paris Comité États-Unis associera les segments loisirs et affaires, et se déroulera autour de l'événement « French Affairs », organisé par ATOUT FRANCE USA.

🔗 [Retrouvez l'ensemble des bilans de mission, toutes les données-clés sur les marchés et les plans d'action sur http://pro.parisinfo.com.](http://pro.parisinfo.com)

DES OPÉRATIONS SUR MESURE

■ Segment affaires : cap sur les États-Unis

La reprise s'annonce sur le marché américain : fin 2010, Wall Street retrouvait ses niveaux d'avant-crise, tandis qu'en novembre, ATOUT FRANCE estimait à + 6,7 % la croissance du tourisme d'affaires américain pour 2011.

Saisissant les opportunités ouvertes par ce contexte favorable, le Bureau des Congrès a mis en œuvre, dès le 1^{er} trimestre 2011, de nouvelles actions sur ce marché, dans la continuité des opérations déjà réalisées (« Événement » mixte loisirs-affaires à New York en mai 2010, éducteur affaires en décembre 2010, démarchages ciblés sur le segment associatif).

En partenariat avec ATOUT FRANCE USA,

PARIS SERA TOUJOURS « WEST SIDE PARIS »

Marché prioritaire sur le segment du tourisme d'affaires, l'Allemagne jouit à nouveau d'une conjoncture économique favorable, avec un PIB en hausse de 3,6 % (un record depuis la réunification du pays en 1990). Leader mondial pour les exportations, le pays enregistre un nombre de manifestations affaires en hausse constante. Les perspectives 2011 présentent d'importantes opportunités de développement pour les prestataires du secteur.

Le Bureau des Congrès a débuté l'année en force sur ce marché avec l'organisation de l'éducteur « West Side Paris », opération séduction en partenariat avec la compagnie aérienne Lufthansa et les hôtels Accor de la Défense, Viparis et le DMC Liberty Incentive & Congresses.

10 agences et entreprises, potentiellement intéressantes comme organisatrices de grands événements, ont été accueillies du 21 au 23 janvier dernier. Elles ont suivi trois jours de programme sur mesure qui valorisait les hôtels Accor situés à la Défense (Sofitel, Novotel et Mercure), et les centres d'exposition et de congrès majeurs de Viparis (Cnit, Espace Grande Arche et Palais des Congrès de Paris). Cet éducteur a connu des moments forts : déjeuner VIP en partenariat avec le traiteur Duval Paris et le Studio Harcourt, croisière sur le bateau Cachemire des Yachts de Paris et séances incentives : tout pour permettre la connaissance de la destination et des produits adaptés aux grandes manifestations. Plusieurs projets d'événements sont déjà en cours.



et dans le cadre de l'opération « Événement France », il a accueilli à Paris, du 4 au 6 février, 22 clients nord-américains. Coordonné par l'agence France Connection, le programme alliait découverte de nouveaux lieux, activités incentives et visites culturelles autour de la thématique « le Paris des artistes ». L'hôtel partenaire Marriott Rive Gauche a su séduire les clients grâce à un cocktail se prêtant au *networking*. La démarche a déjà porté ses fruits : plusieurs demandes d'événements sont en cours auprès des partenaires, parmi lesquels Potel & Chabot, les Yachts de Paris, le musée d'Orsay, les Pavillons de Bercy, le Moulin-Rouge, l'hôtel California, De Vinis Illustribus et la Cité de l'architecture et du patrimoine. Les témoignages des clients laissent entrevoir des retombées positives : « *Expérience formidable [...], c'était agréable et instructif. J'ai hâte de visiter à nouveau Paris, à la fois dans un cadre personnel et professionnel* » (Kathleen M. Molloy, Meeting Point Global). « *Une opération très intéressante, je dois dire. J'ai apprécié chaque moment. Je suis impatient de revenir !* » (Terry Sullivan, American Express Travel).

Fin février, ce sont les hôtels Starwood et le réceptif Liberty Incentive & Congresses qui accueillent, avec le soutien du Bureau des Congrès, un nouvel éducteur, initié par l'agence américaine World Travel Inc. pour ses meilleurs clients.

L'Office continuera sur sa lancée en 2011. Après un démarchage sur la Côte Est, organisé par ATOUT FRANCE auprès d'une vingtaine d'agences qualifiées en avril, et le démarchage annuel en « one-to-one » sur le segment associatif, il sera présent sur le

stand France du tout nouveau salon Imex America, qui se déroulera à Las Vegas du 11 au 13 octobre. Près de 2 000 acheteurs potentiels américains sont attendus pour la première édition de ce salon affaires. Le Bureau des Congrès aura pour cible les entreprises et agences, mais aussi les associations. Cette opération devrait être suivie de deux démarchages sur les segments loisirs et affaires, et d'un événement plus intimiste réunissant des clients ciblés et des partenaires parisiens. Une combinaison avec le workshop French Affairs est envisagée dans le cadre du nouveau Comité États-Unis. Ces opérations seront relayées tout au long de l'année à travers les actions de marketing direct et les outils Web de l'Office, notamment via le site www.convention.parisinfo.com.

SALONS

■ L'Office au salon Bedouk MC&IT

Partenaire historique du salon Bedouk MC&IT, l'Office était présent lors de l'édition 2011, les 2 et 3 février à Paris Expo Porte de Versailles. Positionné à l'entrée du salon, le stand arborait les couleurs de la nouvelle identité graphique de l'Office et offrait, pour la première fois, l'opportunité à cinq partenaires adhérents d'être à ses côtés. Ces jeunes entreprises spécialisées dans l'animation d'activités ludiques, qui ne pouvaient se permettre d'exposer seules, ont ainsi bénéficié d'une visibilité unique, tout en apportant à la destination une image créative et dynamique. La thématique qu'elles développent donne aux événements professionnels une touche d'originalité,

de plus en plus appréciée des organisateurs de séminaires et d'événements. Ces deux jours riches de nouvelles rencontres confirment la reprise de l'activité du secteur du tourisme d'affaires.



© OTCP

■ Des « Rendez-vous » incontournables

La 6^e édition du workshop « Rendez-vous en France » s'est déroulée à Bordeaux les 29 et 30 mars. L'Office y a participé avec 101 partenaires parisiens et franciliens : un record pour une édition hors Paris ! Pendant deux jours, plus de 800 opérateurs internationaux sont venus à la rencontre de l'offre touristique française. Près de 19 000 rendez-vous ont été organisés entre professionnels : une occasion unique pour l'Office et ses partenaires de promouvoir la destination.

En cohérence avec le plan d'action des Comités, l'Office a organisé avant l'ouverture du workshop un petit déjeuner informel à l'attention des visiteurs russes et chinois, auquel étaient conviés les partenaires des Comités concernés. Les « Rendez-vous en

France » 2012 se dérouleront de nouveau à Paris, selon le cycle triennal bien établi.

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

■ ParisNews parle des adhérents

La newsletter mensuelle *ParisNews*, qui présente chaque mois l'actualité de la capitale en cinq rubriques (« Inaugurations », « Tendances », « Zoom sur », « Tourisme d'affaires » et « Paris vu par ») met régulièrement en avant les adhérents. Les professionnels peuvent faire part de leur actualité au service Marketing Loisirs (**leberta@parisinfo.com**) ou Marketing Affaires (**cchicoine@parisinfo.com**) afin de faire parler d'eux dans ce support. Les prochains thèmes abordés seront, pour la rubrique « Zoom sur » : « Paris pour un voyage de noces » en mai et « Tout sur les services de l'Office » en juin ; pour la rubrique « tourisme d'affaires » : « Tourisme d'affaires et nouvelles technologies » en mai, et « Tourisme d'affaires et mobilité » en juin.

■ Éducteurs

Les éducteurs organisés par l'Office permettent régulièrement aux adhérents d'approfondir leur connaissance des sites et événements parisiens, et d'échanger entre professionnels. En mars, ces derniers ont été invités à découvrir le spectacle d'Olivier Giraud *How to become a Parisian in one hour*, seul one-man show en anglais à Paris. Ils ont également visité l'exposition « Paquebot France » au musée de la Marine, organisée à l'occasion du 50^e anniversaire de la naissance du bateau légendaire.

Trois éducteurs sont prévus prochainement : avec l'organisateur de visites guidées insolites Paris Curioctés (avril), au château de Vaux-le-Vicomte (juillet) et à la Cité de l'architecture et du patrimoine (octobre).

✚ Inscrivez-vous sur l'Agenda du site <http://pro.parisinfo.com>.



© Musée de la Marine

■ Bilan de la présentation de marché Hong Kong et Taïwan

Le 15 février, les adhérents de l'Office ont participé à une réunion sur deux marchés d'importance pour la capitale, Hong Kong et Taïwan, qui représentent environ 350 000 visiteurs par an. Frédérique Jehl-Diop, directrice des opérations chez Kuoni Destination Management, et Julie Nguyen, Eva Air (compagnie aérienne taïwanaise), sont intervenues pour évoquer ces marchés,

LES MANIFESTATIONS « ADHÉRENTS »

Avril	« Paris vert »
27	Réunion de présentation de marché Inde L A
28	Réunion de présentation de marché Russie L A
Mai	« Paris sport »
24	Réunion de présentation de marché Chine continentale L A
Juin	« Paris en musique »
17	Réunion de présentation de marché Australie L A
22	Réunion de présentation de marché Moyen-Orient L A
30	Réunion multicomité L A

Pour participer à ces événements, rendez-vous sur l'Agenda de <http://pro.parisinfo.com>.

L Réunion destinée aux adhérents « Loisirs » **A** Réunion destinée aux adhérents « Affaires »

LES ACTIONS MARKETING DE L'OFFICE

Avril	« Paris vert »	
4-7	Démarchage Londres	Royaume-Uni / Affaires
7	★ Réunion Comité Russie	Russie / Loisirs
10-14	★ Mission Comité Chine	Chine / Loisirs
16-23	Éducteur Corée	Corée / Loisirs
28-29	Workshop « La Rencontre atlantique » (Biarritz)	France / Affaires
à confirmer	Éducteur Paris-Lyon-Nice	Allemagne / Affaires
à confirmer	Démarchage Royaume-Uni	Royaume-Uni / Congrès
Mai	« Paris sport »	
3-6	Salon ATM (Arabian Travel Market, Dubai)	Moyen-Orient / Loisirs
12-13	Workshop ATOUT FRANCE « Evento en Francia » (Barcelone)	Espagne / Affaires
19	Workshop « Convention Assist Manager »	France / Affaires
20-23	Éducteur en amont du salon Imex, marché russe	Russie / Affaires
24-26	Salon Imex	Affaires
à confirmer	Démarchage États-Unis avec Viparis (Côte Est)	États-Unis / Congrès
Juin	« Paris en musique »	
17	★ Réunion Comité Brésil	Brésil / Loisirs
17	★ Réunion de présentation de marché Chili-Argentine (réservé aux membres du Comité Brésil)	Chili-Argentine / Loisirs

Pour participer aux démarchages et aux workshops, inscrivez-vous auprès de vos contacts habituels sur les marchés ou de Brigitte Camus (**bcamus@parisinfo.com**).

★ Réunion réservée aux membres des Comités Paris.

dont les caractéristiques de séjour sont différentes de celles des voyageurs de Chine continentale (consulter en ligne le bilan de la réunion). Les adhérents sont invités à participer aux prochaines réunions de présentation de marché sur l'Inde, la Russie, la Chine continentale, l'Australie et le Moyen-Orient, qui se tiendront d'avril à juin (voir agenda p. 6 et l'Agenda de <http://pro.parisinfo.com>).

PARUTION DE LA BROCHURE PARIS, VILLE ACCESSIBLE



En janvier 2011, l'Office a publié la brochure *Paris, ville accessible*, qui présente notamment les nouvelles rubriques de [parisinfo.com](http://pro.parisinfo.com) dédiées aux informations, établissements et services

accessibles aux personnes en situation de handicap. Bilingue français-anglais, édité à 50 000 exemplaires, ce document est diffusé par les mairies d'arrondissement, la Maison départementale des personnes handicapées (MDPH), les associations du monde du handicap et dans les bureaux d'accueil de l'Office. Afin de renforcer la sensibilisation des professionnels, la rubrique « Zoom sur » de la newsletter de l'Office *ParisNews* de janvier avait pour thème « Paris, une ville chaque jour plus accessible ».

➔ Feuilletez et téléchargez la brochure *Paris, ville accessible* dans la rubrique « Éditions » de [parisinfo.com](http://pro.parisinfo.com), avec une version disponible en gros caractères.

DES SUBVENTIONS RÉGIONALES EN HAUSSE

Les adhérents peuvent faire appel à l'Office tout au long de l'année pour la coordination de leurs dossiers de demandes financières d'aides régionales (hébergement ou accessibilité aux personnes handicapées). En 2010, 28 dossiers de subvention ont été traités pour un montant total de 1 370 053 €, soit plus de 75 % des aides auxquelles Paris est éligible. Pour 2011, l'Office a déjà déposé de nombreuses demandes de subvention pour un montant de 1 086 326 €.

De 2006 à 2010, le montant annuel des aides alloué aux professionnels parisiens via l'Office a été multiplié par près de sept.

➔ Retrouvez toutes les informations sur les subventions touristiques régionales sur <http://pro.parisinfo.com>.

■ Livraison des éditions grand public

Les commandes pour recevoir les éditions grand public de l'Office sont closes depuis le 28 février, et les livraisons s'étendront jusqu'en juillet.

➔ Pour prendre connaissance des dates de parution des éditions et des modalités de retrait à l'Office, rendez-vous sur <http://pro.parisinfo.com>, rubrique « Nos services ».

PARIS, DESTINATION DURABLE

■ Le tourisme durable en un clic sur parisinfo.com

Pour accompagner sa démarche de développement du tourisme durable, l'Office s'est entouré d'un comité d'experts et de partenaires pour un tourisme durable à Paris. Ce comité, composé d'institutionnels et de professionnels du tourisme parisiens, s'est réuni à deux reprises au second semestre 2010. L'information et la sensibilisation des adhérents figurent parmi ses axes de travail prioritaires. C'est dans cet objectif que l'Office a organisé, en décembre dernier, en collaboration avec ATOUR FRANCE et en présence d'une cinquantaine d'adhérents, une réunion de présentation des écolabels appliqués à l'hébergement touristique. L'ensemble des organismes délivrant les principaux labels ou certifications étaient présents et ont répondu aux nombreuses questions portant sur les démarches à engager, le coût, le temps à y consacrer... Les témoignages des directeurs d'établissements déjà labellisés ont apporté un éclairage complémentaire à ces présentations.

À l'occasion de la Semaine du développement durable, qui se déroulera en avril, la version actualisée de la rubrique « Tourisme durable » a également été mise en ligne. On y retrouve tous les atouts de la capitale en tant que destination touristique durable, les informations sur le tourisme participatif, l'agenda des grands événements liés au développement durable, et un focus sur l'accessibilité de la capitale et sur la facilitation des déplacements grâce à la multiplication des transports en commun. L'ensemble des données sur les hôtels parisiens labellisés ou certifiés ont été mises à jour.

➔ Retrouvez la présentation des écolabels sur <http://pro.parisinfo.com>. Consultez la rubrique « Tourisme durable » sur parisinfo.com.

LA VIE DU WEB

■ Bons résultats de fréquentation en 2010 pour parisinfo.com



20 % ! C'est l'augmentation du trafic sur parisinfo.com en 2010 par rapport à l'année précédente. Avec 43,6 millions de pages vues et 6,5 millions de visiteurs (6,3 millions en 2009), le site enregistre des résultats de fréquentation très positifs, notamment grâce à la mise en ligne de dossiers thématiques attractifs. Le record est détenu par le dossier spécial « Noël à Paris », publié en novembre 2010. Disponible en quatre langues (français, anglais, espagnol et allemand), il a attiré plus de 83 360 visiteurs (135 000 pages vues) en un mois et demi. Les internautes français, puis anglo-saxons et espagnols, ont été les plus nombreux à venir se renseigner sur les illuminations, idées sorties, marchés, vitrines et animations...

L'année 2011 a bien commencé avec à nouveau une hausse continue des chiffres de fréquentation avoisinant les 20 % par rapport à l'année précédente. Plus grand succès d'audience de 2010 (117 364 visites et 180 405 pages vues), le dossier « Les incontournables de l'année » a été réédité au mois de janvier, en quatre langues (français, anglais, espagnol et allemand). Deux nouvelles rubriques, « Sports » et « Enfants », sont venues s'ajouter aux catégories « Spectacles », « Concerts », « Fêtes », « Expositions » et « Salons ». Les adhérents sont régulièrement mis en avant dans ces dossiers thématiques, ce qui leur permet de bénéficier d'une large visibilité auprès des internautes français et étrangers.

CONVENTION.PARISINFO.COM EN PLEIN DÉVELOPPEMENT

En 2010, le site convention.parisinfo.com a reçu 52 650 visites, avec un pic de trafic en mars (5 557 visites), soit sur l'année 161 843 pages vues. Il a réussi à toucher sa cible hors Hexagone, avec près de 50 % de visiteurs étrangers.

Le site a continué son développement au 1^{er} trimestre avec la mise en ligne de nouveaux contenus. Les professionnels peuvent s'informer sur une centaine de congrès, foires et salons qui se tiendront en 2011 et 2012 dans le « Calendrier des événements ». Ils trouveront aussi de précieuses informations dans l'édition 2011 du dossier « Paris Île-de-France, capitale du tourisme d'affaires », désormais accessible via la rubrique « Enquêtes et dossiers ». Côté partenariat, convention.parisinfo.com a récemment mis en place un échange de visibilité avec emploi-evenementiel.fr.

Cette dynamisation du contenu a entraîné une augmentation record du nombre de visites en janvier 2011 avec + 33 % de visites par rapport à janvier 2010 (5 928 visites) et + 34 % de visiteurs uniques (4 469 visiteurs). Certaines nationalités enregistrent de très fortes hausses, comme les Suisses (+ 68 %), les Anglais (+ 47 %) ou encore les Canadiens (+ 46 %). La publication d'un questionnaire en ligne permettra prochainement de recueillir plus d'informations sur les internautes et d'établir des profils types.

À suivre prochainement : la création d'une rubrique comprenant notamment des mini-films de promotion sur Paris, la mise en place d'e-newsletters portant sur les actualités d'un marché, et un partenariat avec le groupe Pearl.



ACCUEIL ET INFORMATION

24 mesures pour améliorer l'accueil des touristes en France

Début mars, le secrétaire d'État au Tourisme Frédéric Lefebvre a présenté la charte « Qualité de l'accueil en France : une ambition partagée ». L'Office fait partie des signataires au même titre que de grands représentants des transports (ADP, RATP, SNCF...), de la restauration et de l'hôtellerie (Umih), et des congrès (France Congrès, FSCEF...). 24 actions concrètes, parmi lesquelles la refonte complète de la signalétique au sein des aéroports et la mise en place d'un accueil spécifique pour les touristes dans les stations « touristiques » de métro et de RER, seront menées sur trois ans afin d'améliorer l'accueil des touristes de loisirs et d'affaires dans l'Hexagone.

➔ Informations sur le site du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie, <http://www.minefe.gouv.fr>.

Le bureau Pyramides, 2^e pour la qualité d'accueil

Depuis 2004, l'Office participe avec une trentaine d'offices du tourisme et syndicats d'initiative de l'Île-de-France à la démarche d'amélioration de la qualité de l'accueil et

de l'information mise en place par le Comité régional du tourisme Paris – Île-de-France, notamment grâce à un baromètre « Qualité de l'accueil » annuel, permettant à chaque entité de cerner ses points forts et ses points à améliorer. Résultat du baromètre 2010 : le bureau principal de l'Office, rue des Pyramides, est classé 2^e, juste derrière le bureau de l'office de tourisme de Québec. Il devance ainsi les offices de tourisme de Londres, New-York, Berlin, Madrid, Washington, Rome et Amsterdam. En Île-de-France, le bureau de la Gare de l'Est figure lui aussi dans le « top 10 ».

Parution du plan-guide 2011-2012

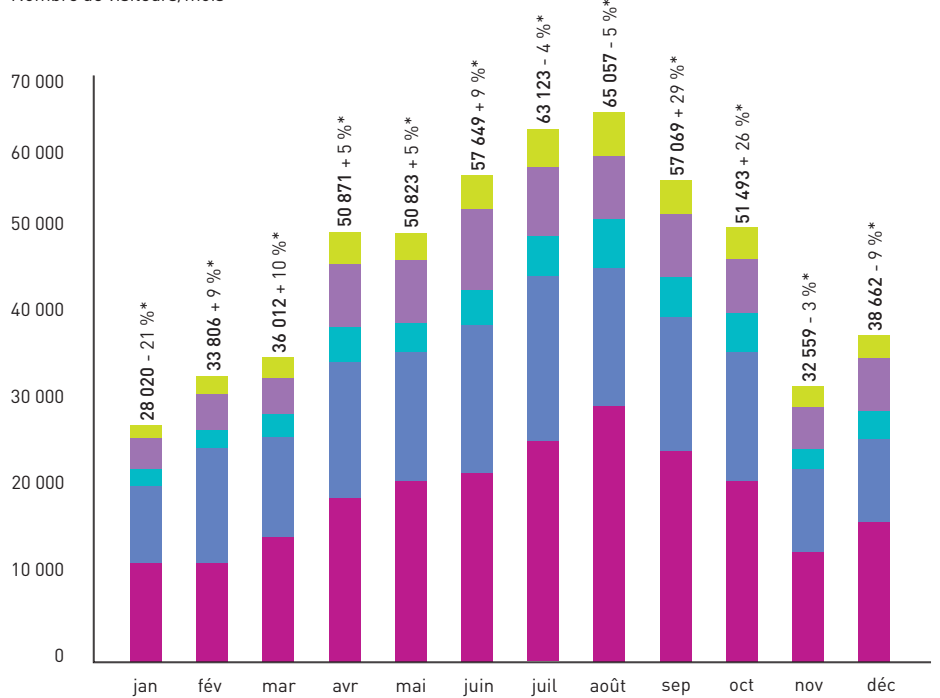
Comme chaque année, la nouvelle édition du plan-guide de l'Office est parue début mars. Ce document de référence, disponible en dix langues (français, anglais, allemand, espagnol, italien, portugais, russe, chinois, japonais, coréen), est imprimé à 1,4 million d'exemplaires. Il est le premier support de la collection grand public à revêtir la nouvelle identité graphique choisie par l'Office pour les quatre prochaines années (voir p. 3).



Fréquentation des bureaux de l'Office

De janvier à décembre 2010, les bureaux d'accueil de l'Office ont accueilli 565 146 visiteurs, soit 4 % de plus qu'en 2009.

Nombre de visiteurs/mois



* Évolution par rapport à 2009

Pyramides Gare du Nord Gare de Lyon Anvers Gare de l'Est