

A photograph of two young women in a forest, looking at a large map. The woman on the left is wearing a blue tank top and has dark hair. The woman on the right is wearing a blue and white patterned tank top, has brown hair, and sunglasses on her head. They are both smiling and looking at the map. The background is a lush green forest.

Rapport d'activité 2017

*Perspectives
d'actions
2018*



VAL-DE-MARNE
TOURISME & LOISIRS

www.tourisme-valdemarne.com

Édito

A l'heure où l'existence des Départements de petite couronne est menacée, le rapport d'activité 2017 de notre comité du tourisme témoigne de **l'importance d'une politique départementale du tourisme et des loisirs** au service non seulement des touristes mais aussi de l'ensemble des Franciliens et de tous les Val-de-Marnais.

Le Val-de-Marne, partie intégrante de la destination Paris, **a encore besoin** — contrairement au centre de la capitale — **d'intervention publique pour développer et soutenir l'offre touristique** avant qu'elle ne devienne rentable pour les professionnels privés. C'est pourquoi, le CDT a initié ou accompagné en 2017, **plus de 900 visites et balades** qui valorisent non seulement les paysages et le patrimoine du Val-de-Marne mais aussi ses habitants et ses savoir-faire.

Le CDT aide également de nombreux professionnels à vendre leurs produits à des clients que ces derniers n'arrivent pas à toucher directement (225 groupes sont venus en Val-de-Marne via le CDT en 2017) et **il réalise des actions de promotion et de communication** afin de valoriser les lieux et sites d'affaires et d'agrément (salons, eductours...) qui se traduisent par la signature de contrats.

Les excellents résultats 2017 que vous allez découvrir dans ce rapport d'activité prouvent **l'utilité et l'efficacité de notre CDT** et sa capacité à œuvrer, de façon à la fois opérationnelle et stratégique, à différentes échelles :

- sur le terrain, au plus près des habitants et des professionnels, en **animant le réseau des partenaires locaux** ;
- au niveau de la destination **en initiant et animant de grands projets** comme la mise en tourisme de la grande confluence, le contrat de destination « Paris, la ville augmentée » et l'Itinéraire culturel européen des boucles de la Marne.

J'espère que la diversité et la qualité du travail réalisé en 2017 ainsi que les **importants projets portés par le CDT en 2018** (intégration de la boutique en ligne dans celle du contrat de destination exploreparis.com, projet européen Interreg, modernisation du site web...) vous donneront envie de poursuivre les partenariats ou d'initier de nouvelles collaborations avec Val-de-Marne Tourisme & Loisirs.

Gilles SAINT-GAL

Président de Val-de-Marne Tourisme & Loisirs
Vice-Président du Conseil départemental du Val-de-Marne



Sommaire

Tour d'horizon de l'année 2017
page 4



Retrouvez les grands projets du CDT,
son agenda professionnel,
les données de l'observatoire départemental
du tourisme et des loisirs,
des interviews de professionnels du tourisme,
la boîte à outils
et bien d'autres services que vous propose
Val-de-Marne Tourisme & Loisirs sur le site pro :
www.tourisme-valdemarne.com/pro-presse

Tour d'horizon 2017

en une sélection de dates et temps forts

- Actions de développement
- Actions de Promotion / Commercialisation
- Actions de Communication
- Actions Support

JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DÉCEMBRE
16-17 Janvier Forum Deptour Tourisme & Territoires (T & T) 24 Janvier Organisation et gestion des visites du ripage du pont – rail, chantier du Grand Paris Express à Champigny et la Cité de la gastronomie Paris / Rungis 25 Janvier Conseil Scientifique et Culturel de la Cité de la gastronomie Paris / Rungis 28-29 Janvier Evénement Paris face Cachée	1^{er} Février Salon des lieux de tournage 2 février Séminaire d'équipe (Vitry-sur-Seine)	3 Mars Organisation d'une réunion pour les services financiers des communes et les trésoreries municipales sur la collecte de la taxe de séjour 14 Mars Animation du Groupe de travail national T&T sur les Contrats de destination 15-16 Mars Séminaire Groupes Tourisme & Territoires à Montauban 16 au 19 Mars Salon Destinations Nature 29 Mars Salon Rendez-Vous en France	28 Avril CA du CDT	2 au 14 Mai Quizz Parfums de musiques, en partenariat avec l'ADIAM94 5 Mai Groupe de travail du projet « Passeurs de culture » 13-14 Mai Stand du CDT à la manifestation « Eau Vive » à Joinville	29 Mai Journée de travail à Bruxelles sur le projet Interreg Europe avec les partenaires européens 8 Juin Organisation d'un accueil presse à l'INSEP 13 Juin AG du CDT avec visite du MIN et discussions avec le VP du CRIF et le Pdt du CRT 22 Juin AG de T&T à Nevers 29 Juin Organisation de l'educteur Tourisme d'affaires sur le territoire du GPSEA 30 Juin Dépôt du dossier Interreg Star Cities	2 Juillet Organisation de la 4ème édition de la grande marche La Révolution de Paris 3 Juillet Animation du 1er atelier tourisme de l'EPT GPSEA 4 Juillet Réunion du Conseil de Sécurité-Tourisme du Val-de-Marne à la préfecture 6 Juillet Intervention du CDT au Forum Baignade organisé par le syndicat Marne Vive et la Métropole du Grand Paris 30 Juillet Accueil de blogueurs sur les bords de Marne	11 Septembre Co-animation du 2ème atelier tourisme de l'EPT GPSEA 12 Septembre Forum des Loisirs culturels 16-17 Septembre Journées Européennes du Patrimoine 21 Septembre Salon Activ'Assistante (CRT) 23-24 Septembre Culture au Quai 26 Septembre Organisation d'un educteur Groupes	12 Octobre Réunion de l'observatoire GPSEA consacrée au Tourisme, en partenariat avec le CDT 19 Octobre Workshop francilien Groupes à l'ENVA, en partenariat avec T & T 21-22 Octobre Partenariat et présence du CDT au 2ème salon gastronomique pour enfants #Bon - Ramène tes parents	7 Novembre Séminaire Groupes à Bruxelles (TO belges et du nord de la France) 8 au 22 Novembre Quizz Ciné-Opéra, en partenariat avec l'UGC Créteil	22 Novembre Organisation d'un accueil presse au Centre Dramatique National – TQJ et au Credac 5 Décembre Organisation d'un educteur tourisme d'affaires sur le territoire Orly-Rungis 8 au 22 Décembre Quizz Noël au Zoo, en partenariat avec le Zoo de Paris Vincennes 12 Décembre Organisation des Journée Rencontres start-up du Welcome City Lab et les acteurs du Contrat de destination 14 Décembre Organisation d'un educteur « tourisme fluvial » sur la Marne pour les partenaires locaux de l'ICE	





1

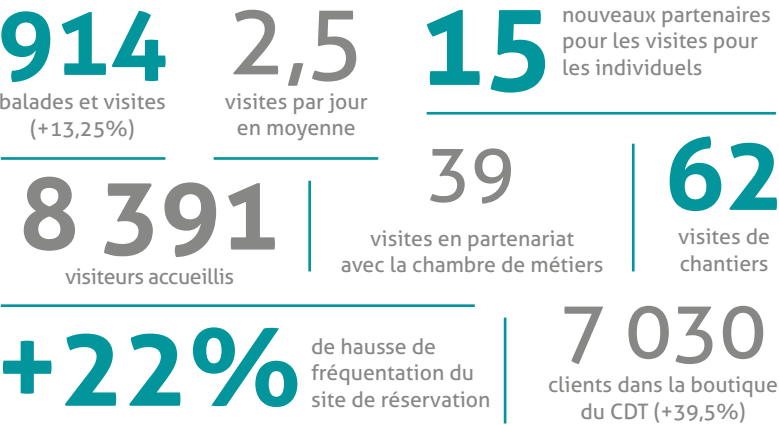
Actions pour les Val-de-Marnais et les Franciliens

900 balades et visites à l'attention des Val-de-Marnais et des Franciliens

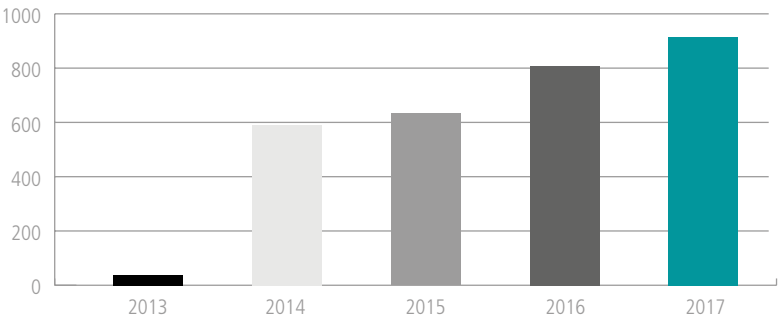
Nous proposons au grand public, toute l'année un agenda de balades et visites (visites guidées, visites d'entreprises, ateliers, croisières, balades...) encourageant la découverte du territoire, de son patrimoine, de ses paysages mais aussi de ses savoir-faire. La moitié environ des visites proposées en 2017, a été développée par le CDT et l'autre moitié par nos partenaires (offices de tourisme, collectivités, associations...). Pour l'ensemble de cette offre, le public peut s'inscrire directement sur notre site de réservation.

LE GRAND PUBLIC INDIVIDUEL

Chiffres clés 2017



Nombre de visites pour individuels en réservation sur le site du CDT



2017

15 NOUVEAUX PARTENAIRES VISITES INDIVIDUELLES

- Ania Guini Skliar (guide balades),
- Brasserie Mappiness,
- Brasserie Parisis,
- Concerts au château de Santeny,
- Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort,
- Exposition Flowers of change,
- Ferme des meuniers,
- Hôpitaux de Saint-Maurice,
- IGN,
- Interkulture (balades urbaines),
- Maison du métro, Champigny-sur-Marne,
- Manufacture des Gobelins,
- Orlyval,
- Roseraie du Val-de-Marne,
- Sarah Bain (artisan),
- Service archéologique départemental,
- Service des archives de Champigny-sur-Marne,
- Service des archives de Nogent-sur-Marne,
- Serres d'orchidées Vacherot et Lecoufle,
- Stew (visite d'atelier d'artiste),
- Théâtre des quartiers d'Ivry - centre dramatique national.

2017

TOP 10 DES VISITES D'ENTREPRISE ET DES SAVOIR-FAIRE (en nb d'inscrits)

- 1 Salon #Bon (989 inscrits)
- 2 IGN (365)
- 3 Téliane - ânesses laitières (336)
- 4 Aéroport d'Orly (231)
- 5 Grosbois (156)
- 6 RATP (136)
- 7 Aéroport d'Orly (115)
- 8 Port de Bonneuil (114)
- 9 EDF (90)
- 10 V'île fertile (64)



Visite de la centrale de géothermie à Villejuif

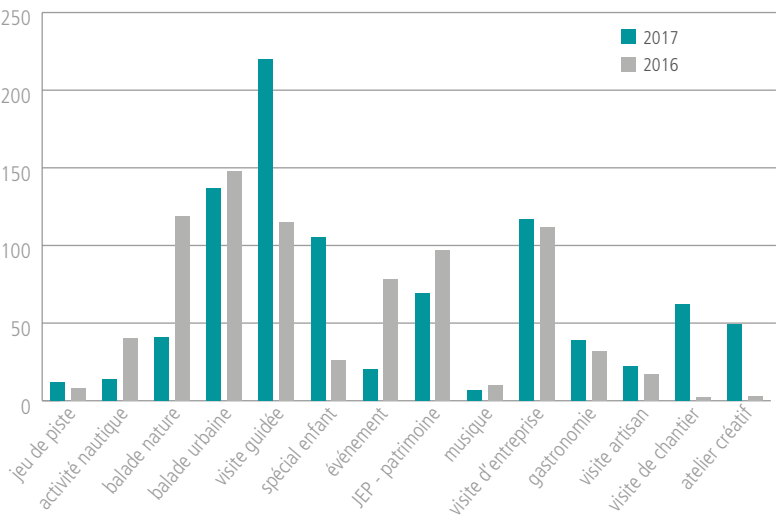
PAROLES D'ACTEUR

“ 2017 a été une année particulièrement riche sur le plan des actions menées en partenariat avec le Comité Départemental du Tourisme du Val-de-Marne. Nous avons pu bénéficier de leur expertise et de leurs outils de communication lors de l'ouverture des ateliers pendant les Journées Européennes des Métiers d'Art mais aussi pour promouvoir les démonstrations réalisées par nos artisans lors de la 25^{ème} édition du salon de l'artisanat d'art du Val-de-Marne. L'année 2018 sera l'occasion de prolonger ce travail partenarial et de conforter le lien étroit entre tourisme et artisanat. ”

Nicole RICHARD
Présidente de la Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Val-de-Marne



914 visites et balades en 2017



Le site de réservation **reservation.tourisme-valdemarne.com** a comptabilisé **112.526 visites** et **74.475 visiteurs uniques**.

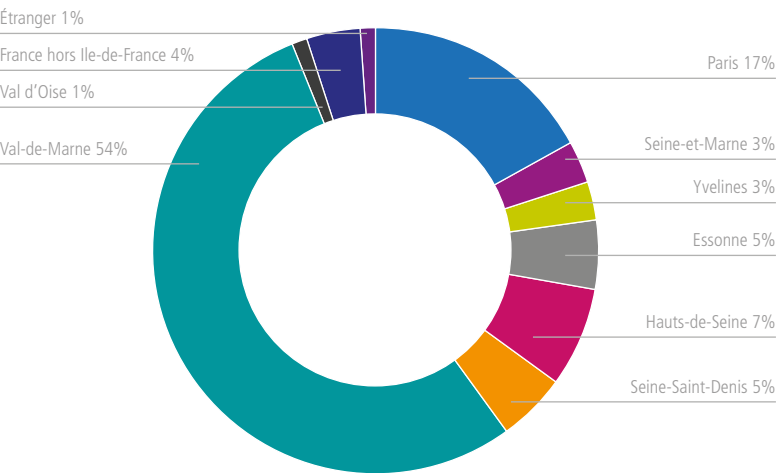
360.831 pages vues (3,18 pages en moyenne par session), soit une fréquentation en hausse de 22% par rapport à 2016.

Pages les plus consultées :
« Visite du MIN de Rungis », « visite d'un élevage d'ânesses laitières », « Vitry City Graffiti - balade dans un musée à ciel ouvert », « visite de l'aéroport Paris-Orly - côté piste », « à la découverte du street art et des œuvres monumentales du 13^{ème} arrondissement » et « un siècle de patrimoine roulant, visite de la gare de triage de la RATP ».

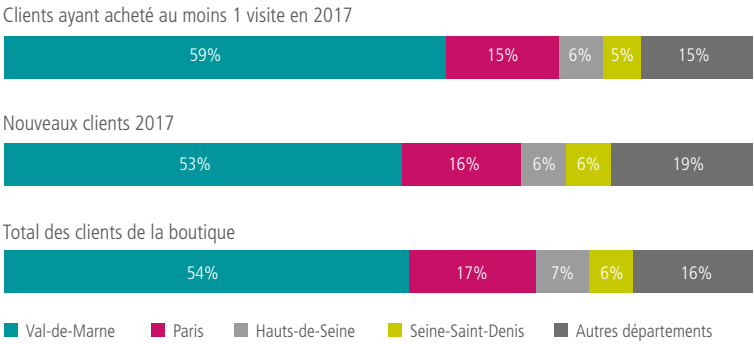
Le fichier des clients de la boutique de réservation comprend **7.030 personnes** (+39,5% par rapport à 2016). En 2017, **2.268 nouveaux clients** se sont inscrits

à des visites via notre plateforme. La proportion de Franciliens reste la même qu'en 2016 : 96% dont 54% de Val-de-Marne.

Origine géographique des clients de la boutique



Origine géographique des clients de la boutique



Seule ombre au tableau : **la baisse très importante des inscriptions individuelles aux visites du MIN (-92%)** qui s’explique par l’augmentation du prix de visite (+27%¹), prix devenu inaccessible pour notre clientèle alors que **la visite du MIN reste la 1^{ère} visite consultée** sur notre site de réservation (18.237 pages vues).

Focus sur le chantier du Grand Paris Express

- Organisation des visites de chantier de l’opération de ripage du pont-rail à la future gare de Champigny-Centre en collaboration avec la Ville de Champigny et la Société du Grand Paris (+ de 200 personnes),
 - Visite de la Maison du Métro une fois par semaine d’avril à juillet (près de 200 personnes)
 - Organisation de 4 randonnées des chantiers dans Champigny (70 personnes).
- En tout, près de 500 personnes ont pu découvrir le projet et les chantiers du Grand Paris Express à Champigny en 2017.

TÉMOIGNAGE DE PARTENAIRE

« La maison du métro est un lieu mis à disposition du projet GPE par la SGP et la mairie de Champigny et ouvert au public, depuis les riverains des chantiers, aux scolaires du territoire et plus largement à tous les publics intéressés par l’extraordinaire chantier du métro.

L’équipe de la maison du métro a ainsi mis en place, avec le concours du CDT, des visites des sites de chantier sur la commune de Champigny. Ouvertes à tous les Val-de-Marnais, et recevant des inscriptions de toute l’Île-de-France grâce au CDT, ces visites d’une demi-journée encadrées et guidées par la directrice des archives municipales et le directeur de projet pour la ville, de l’agent de proximité de la SGP et d’une chargée de mission du CDT, ont accueilli plusieurs fois par mois des groupes d’une vingtaine de curieux métrophiles. Elles leur ont permis de comprendre, devant les maquettes et films de la maison du métro, les objectifs du projet, et d’observer in situ l’implantation de ses 9 chantiers dans les différents quartiers de la commune, accompagné d’un récit sur l’histoire communale.

A l’occasion de grands évènements qui ponctuent le chantier (ripage du pont-cadre en janvier 2017, descente de la roue de coupe du tunnelier début 2018), le CDT est partenaire pour relayer l’information et récolter les inscriptions. Un partenariat efficace qui s’étend sur des programmes d’animation à destination de scolaires et de conférences liées à la mobilité qui pourrait démarrer en 2018.

»



Jacques Jo BRAC
Directeur du projet du Grand Paris Express à la ville de Champigny

¹ le prix de la visite + brunch est passé de 67€/personne en 2016 à 85€ en 2017.

PAROLES D’ACTEUR

« Grace au Comité du Tourisme du Val-de-Marne, nous avons la possibilité de partager notre passion et de faire découvrir l’univers de nos orchidées à un public très diversifié réparti sur l’Île-de-France. Il s’agit là d’une collaboration agréable et fructueuse avec une équipe sympathique.

Serres d’orchidées
VACHEROT & LECOUPLE



AVIS CLIENTS ●●●●●

Visite du Géoroom de l’IGN

« Très intéressante visite des moyens de l’IGN, donnant l’envie de consulter ses documents en accès libre. J’ai déjà recommandé la visite autour de moi. »

Pierre GASTON et Elisabeth DECOSTER
05/10/2017

Architecture Art Nouveau et Art déco à Nogent

« Presque 3 heures passionnantes avec une guide parfaite qui nous a fait découvrir ces trésors de Nogent ! A recommander chaudement ! »

Gilles Rohé
27/06/2017

Visite du marché de Rungis

« Visite très intéressante. Tout est bien organisé. Attention, il fait très froid ! Un seul point négatif : le prix. Justifié ? »

MARCHAND
11/12/2017



Visite du chantier de ripage du Grand Paris Express

PERSPECTIVES 2018

- Développement de nouvelles visites avec de nouveaux partenaires (Jacky Libaud, l’association TRAM…) etc.
- Mutualisation des moyens mis en œuvre par les deux CDT proposant des visites en réservation sur des plateformes en ligne (Val-de-Marne et Seine-Saint-Denis) dans le cadre du lancement de la boutique du contrat de destination (**boutique exploreparis.com** proposant des « visites alternatives » de la destination)². Cette boutique disposera d’une version en français mais également d’une version en anglais et proposera de nouveaux produits adaptés pour les visiteurs étrangers.

Principes

- les deux CDT garderont leur indépendance, leurs différences, leurs moyens et modalités d’action ;
- les deux CDT resteront maîtres et responsables de leurs produits ;
- les deux CDT continueront de s’adresser, comme ils le souhaitent, aux clients de leurs visites ;
- les deux sites internet (tourisme-valdemarne.com et tourisme93.com) seront maintenus.

Résultats attendus

- les clients de cette boutique mutualisée auront accès à l’ensemble de l’offre sur le Val-de-Marne, Paris, la Seine-Saint-Denis et les Hauts-de-Seine ;
- tous les produits en réservation sur notre site bénéficieront d’une visibilité accrue ;
- un public nouveau et élargi (international) aura accès à nos produits.

² voir page 32

LE PUBLIC SCOLAIRE



Nous avons mis en ligne mi-septembre un espace « Scolaires » sur le site internet du CDT afin d'encourager les enseignants et responsables de centres aérés du Val-de-Marne à organiser des sorties sur le territoire.

Constats

- Les enseignants des établissements scolaires du Val-de-Marne méconnaissent bien souvent l'offre disponible sur le territoire et ont tendance à organiser leurs sorties systématiquement sur Paris ;
- Le plan Vigipirate et l'état d'urgence ont limité les sorties sur Paris ;
- Les enfants sont les meilleurs prescripteurs des sorties familiales.

Actions

- Recensement de toutes les offres susceptibles d'accueillir les groupes d'enfants ;
- Création d'un espace dédié dans la rubrique « Groupes » de notre site internet, décrivant chaque proposition ;
- Intégration d'un moteur de recherche selon les thématiques qui correspondent aux objectifs pédagogiques des enseignants, la taille du groupe, l'âge des enfants, le prix des visites etc. ;
- Mise en place d'un dispositif d'information des enseignants : courriers, affiche pour les salles des professeurs, mailings etc. : partenariat avec la Direction de l'éducation et des collèges afin d'informer les principaux des collèges ; courriers à tous les maires et leurs adjoints pour informer les directeurs d'écoles primaires et de centres de loisirs ; partenariat avec l'inspectrice d'académie chargée du 1er degré pour les proviseurs de lycées ; courrier à tous les directeurs d'établissements privés du Val-de-Marne ;
- ORDIVAL : intégration du lien renvoyant vers l'espace Scolaires de notre site sur l'ordinateur distribué aux enseignants.

Chiffres clés septembre - décembre 2017

105

offres proposant un accueil spécifique pour le public scolaire référencées sur l'espace scolaire du site www.tourisme-valdemarne.com

4 499

visiteurs sur l'espace scolaire du site

42

demandes (internet et téléphone)

5 855

pages vues sur l'espace scolaire du site



TÉMOIGNAGE

« Actuellement directeur d'école à Ivry-sur-Seine, j'anime une équipe d'enseignants pour qui les sorties pédagogiques sont un élément essentiel de leur travail. Elles ont pour objectifs de donner du sens aux apprentissages qu'ils conduisent après des élèves issus de milieux défavorisés. Depuis la mise en place du plan vigipirate il nous est impossible de nous rendre sur Paris avec nos classes alors même que l'Inspection académique nous autorise à nous déplacer dans le Val-de-Marne sans restriction. Le site du cdt94 <https://www.tourisme-valdemarne.com> nous a permis de chercher sur notre propre territoire des lieux culturels ou de découvertes enrichissants et accessibles. C'est tout naturellement sur Paris qu'on se dirigeait au préalable alors que grâce à ce site, on a découvert toute la richesse du Val-de-Marne et de ses propositions. »



Bertrand QUINET
Directeur Ecole élémentaire Makarenko
Ivry-sur-Seine

LES AGENTS DÉPARTEMENTAUX



Afin d'encourager l'appropriation du Val-de-Marne par les agents départementaux, nous avons proposé début septembre aux agents travaillant pour le Département, un code promotionnel sur toutes les visites en réservation sur notre site internet (-10%) ainsi que des entrées à tarif réduit pour le Zoo de Vincennes. Fin 2017, 39 agents avaient utilisé l'un ou l'autre des avantages proposés.

Nous sommes également en contact avec les associations d'agents départementaux. Nous travaillons à développer l'offre

de visites et découvertes que ces associations pourraient proposer au personnel dans le cadre de leurs sorties individuelles de loisirs.

Par ailleurs, dans le cadre d'un partenariat avec le service de la communication interne du Département, le CDT propose depuis 2016 des visites spécifiques gratuites venant enrichir l'offre culturelle à destination des agents départementaux. Ainsi, le 24 novembre 2017, une sortie a été programmée au musée de Saint-Maur (sortie malheureusement annulée par le musée).

Visite du parc zoologique de Paris



Les Evénements pour le grand public Francilien

LA RÉVOLUTION DE PARIS

Le 2 juillet 2017, nous avons organisé en partenariat avec l'auteur du livre La révolution de Paris, le CDT93 et les comités de randonnée 93 et 94, la 4^{ème} grande marche populaire.

Villes traversées : Neuilly-Plaisance, Neuilly-sur-Marne et Noisy-le-Grand en Seine-Saint-Denis ainsi que Bry-sur-Marne et Champigny-sur-Marne en Val-de-Marne.

Sites val-de-marnais valorisés : présentation des studios de cinéma

de Bry-sur-Marne, visite de la Cité-jardin de Champigny et rencontre avec l'amicale des locataires de la cité (pot d'accueil organisé par les habitants et visite de la maison de la présidente de l'amicale), visite de la maison du métro de Champigny et arrivée festive à la guinguette de l'île du Martin Pêcheur pour participer au bal populaire dominical.

560 inscrits ; 330 participants aux départs du matin (9h / 9h30 et 10h) sous la pluie.

AVIS CLIENTS

Grande marche populaire 2017 ●●●●●
« J'adresse toutes mes plus sincères félicitations à toutes les équipes de cette marche pour leur grand dévouement et leur disponibilité. J'ai découvert avec beaucoup d'intérêt tous les sites et communes que nous avons parcourus, inconnus pour moi jusqu'à cette rando. Les 2 guinguettes « chez fifi » et « ile du martin pêcheur » nous ont accueillis avec bienveillance et grand sourire alors qu'en ce dimanche le travail ne manquait pas. De plus encore un coin de Champigny que j'ignorais. Impressionnant dévouement de la responsable de la Cité jardins de Champigny qui nous a accueillis à bras ouverts. Alors je ne peux que vous adresser mes plus sincères hommages et un grand bravo pour cette journée qui m'a véritablement emballée et me donne envie d'y retourner bientôt. C'était ma 2^{ème} participation et j'attends la prochaine en 2018 avec impatience. J'imagine le travail énorme qu'a représenté la mise sur pied de ce parcours. En tout cas c'est une belle réussite de votre part et un grand plaisir pour moi. »

Mireille b (de l'ouest idf) - 13/07/2017

Au top et intéressante ●●●●●
« Très bonne organisation et balade jalonnée de sites très intéressants et très bien commentés. Nous avons découvert ce coin de l'est parisien. Point ravitaillement très apprécié. En bref, nous avons passé une très bonne journée et découvert et appris pleins de choses ; nous regarderons les maisons, immeubles avec un autre regard. Merci aux organisateurs. »

Armelle B - 06/07/2017

Quelle chance ! ●●●●●
« Quelle chance d'avoir pu participer une fois de plus à cette marche qui nous dévoile tant de richesses naturelles ! très bonne ambiance, bénévoles adorables, compagnons de route aussi ! A l'année prochaine et un grand merci ! »

Anne F - 03/07/2017

Superbe ! ●●●●●
« Que du plaisir, avec des animateurs qui donnent envie d'en connaître davantage sur l'architecture et l'histoire ; un très bon souvenir pour ma première randonnée. »

Gilles P - 03/07/2017

LES JOURNÉES EUROPÉENNES DU PATRIMOINE, 16 ET 17 SEPTEMBRE 2017



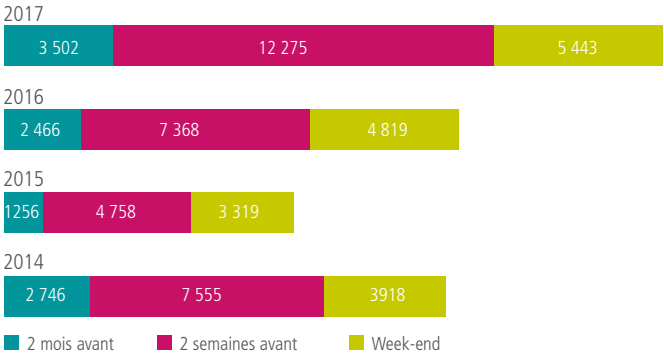
Pour la première fois, en 2017, nous avons rédigé, sur le site internet du CDT, des pages sur le patrimoine des communes avec des articles de suggestions.

Au-delà de leur consultation directe, ces pages ont permis d'accroître le référencement global de notre site.

Notre travail sur les Journées Européennes du Patrimoine, notre rôle de coordinateur, d'évaluateur et d'observateur nous a permis d'envoyer des bilans complets aux villes et sites participant à l'événement.

L'objectif à travers ces bilans est, pour nous, d'inciter les sites à participer plus massivement à cette manifestation mais aussi à ouvrir leurs portes plus régulièrement dans l'année car l'attente du public est forte.

Nombre de visites sur la rubrique JEP



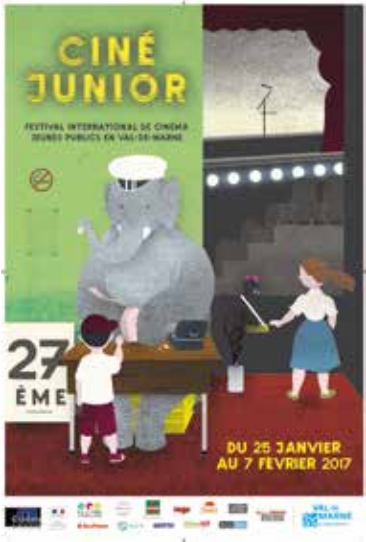
Visite du Domaine de Grosbois



L'ACCOMPAGNEMENT DES AUTRES ÉVÉNEMENTS

A côté des événements organisés ou co-organisés par le CDT et de tous les événements organisés sur le territoire que nous relayons sur notre site et dans notre agenda³, nous avons apporté notre savoir-faire et notre aide à un certain nombre d'événements locaux, régionaux voire nationaux :

Ciné Junior
25 janvier - 7 février 2017 : appui en communication et apport de lots pour les gagnants au jeu Ciné Junior (4 entrées au zoo).



³ voir page 19

Paris Face Cachée
27-29 janvier 2017 : depuis 5 ans, nous œuvrons pour que des sites et partenaires val-de-marnais soient associés à cet événement. En 2017, nous avons permis que 2 nouveaux partenaires participent à la manifestation : le Studio Kremlin - la halle o films à Ivry et l'association Vitry'N urbaine à Vitry.

Semaine de l'industrie
20-26 mars 2017 : afin d'inscrire le Val-de-Marne dans cette manifestation, nous avons développé 6 visites qui étaient proposées pendant la semaine.

Journées européennes des métiers d'art
1^{er} - 2 avril 2017 : relai en communication (presse, site internet...) et organisation, à cette occasion, de 30 visites d'ateliers, en partenariat avec la Chambre des métiers et de l'artisanat.

Caravanes du Sentier du Grand Paris (SMGP)
15 avril 2017 et 19 mai 2017 : aide à la définition du tracé, mise en contact identification et mise en contact avec les collectivités et structures locales, intervention du CDT le jour J au titre de personne ressource du territoire.

Sentier métropolitain du street art (association EnLarge your Paris)
10 juin 2017 : aide à la communication et intervention le jour J au titre de personne ressource du territoire.

Fête du Gros Paris
1^{er} juillet 2017 : aide à l'organisation de l'événement, identification et mise en contact avec les acteurs locaux, aide à la communication, présence sur un stand le jour J.

Fête de la gastronomie
22-24 septembre 2017: soutien particulier en communication pour le Saint-Maur Food Trucks Festival avec notamment relai presse et mise en avant du festival dans le tiret a part de l'OBS dans le cadre du partenariat avec le CRT et organisation de quelques visites à cette occasion.

Jeu de piste solidaire à Ivry
23 septembre 2017 : aide au montage, identification et mise en contact avec les acteurs locaux, communication, prise des inscriptions.

MurMurs
30 septembre - 1^{er} octobre 2017 : aide la communication et prise des réservations de certaines activités.

Salon des artisans d'art du plateau briard
6-8 octobre 2017 : relai en communication (envoi du communiqué de presse, relai internet, etc.)

Salon #Bon
20-22 octobre 2017 : notre accompagnement a consisté notamment à :
- Assurer la communication pour l'événement auprès de notre public ;
- relayer l'événement auprès du CRT afin qu'il soit intégré à la campagne d'affichage métro sur la gastronomie francilienne (220 affichages fin septembre) ;
- relayer l'événement afin qu'il soit intégré dans le tiré à part dans l'Obs en Ile-de-France ;
- faire bénéficier le salon du partenariat du CRT avec une demi-douzaine de blogueurs ;

- prendre en charge les inscriptions aux ateliers ;
- tenir un stand lors du salon pour promouvoir le Val-de-Marne.

Bilan : 7000 visiteurs pendant le week-end sur le salon dont 989 inscrits via le CDT (+106% par rapport à 2016) et 505 personnes inscrites aux ateliers via notre plate-forme.

Salon des métiers d'art de St-Maur,
17-19 novembre 2017 : relai en communication et organisation d'une dizaine de visites ateliers en partenariat avec la Chambre des métiers et de l'artisanat.

PERSPECTIVES 2018

Organisation de nouveaux événementiels : croisières musicales avec Haropa et le Petit Bain, événementiel avec le chef Olivier Chaput et le syndicat d'études de la Cité de la gastronomie Paris-Rungis etc.

TÉMOIGNAGE

“ Le CDT est un partenaire précieux et réactif du salon «#BON, ramène tes parents, festival de la gastronomie et de l'alimentation pour les enfants». Dès la première édition en 2016, le CDT nous a soutenus sur différents volets. En amont, il est force de proposition et la veille sur l'ensemble de l'offre locale est une source d'idées, de bonnes pratiques et d'opérateurs qualifiés. Le système de billetterie est adapté à notre besoin en termes de prévente de billets d'entrée. Également pour la gestion des invitations et des accréditations pour les intervenants et la presse. L'équipe est disponible et répond aux différentes questions posées par les utilisateurs. Chaque problème trouve rapidement sa solution. Le système de réservation nous permet d'entrer en contact avec nos visiteurs, avant et après l'opération. Les informations sont riches (zone de visorator, fréquentation...) et nous permettent d'ajuster nos stratégies de communication locales. Enfin, la newsletter du CDT est un levier de communication très important pour faire connaître l'événement, et nous avons mesuré un taux d'engagement plus fort après chaque envoi. Le CDT agit en tant que facilitateur pour le bon déroulement de l'évènement. Plus qu'un partenariat, nous voyons en cette relation une véritable collaboration, en toute transparence, sur les objectifs et les moyens mis à notre disposition pour les atteindre. ”

Audrey ANIDJAR
Co-fondatrice du salon #Bon



La communication envers le public de proximité

LE SITE INTERNET

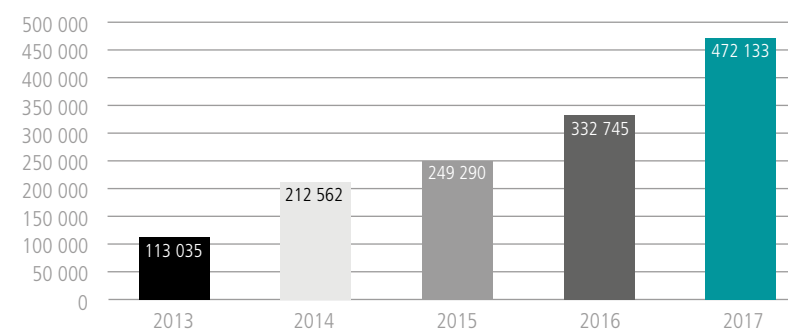
Chiffres clés 2017

472 133 | **882 463**
visites sur le site web (+42% par rapport à 2016) | pages vues (+19,5% par rapport à 2016)

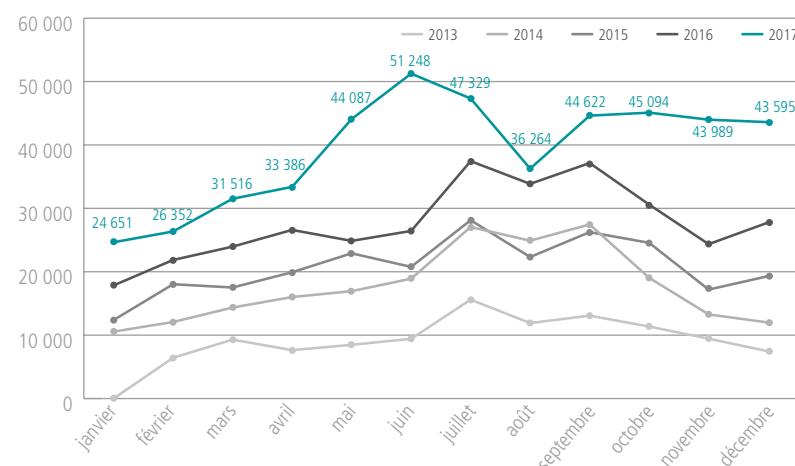
199 019 | **2,62**
pages de l'agenda vues (22,5% des pages vues) | pages par session

113 526 | visites sur le site www.reservation.tourisme-valdemarne.com (+34%)

Évolution du nombre de visites sur le site (hors site de résa)



Visites site web



2017

TOP 5 DES PAGES LES PLUS CONSULTÉES

- 1 Tourisme-valdemarne.com
- 2 Spécial enfants / activités ludiques
- 3 Nature-loisirs / randonnées
- 4 Autour de l'eau / croisières
- 5 Agenda sorties

AVIS D'INTERNAUTE

Enquête auprès des abonnés de la newsletter en novembre 2017

« Tout y est et vraiment le site est une réelle ressource. C'est depuis longtemps et de loin un des seuls sites réellement riche d'informations. Pour ma part je suis ravie car j'utilise le site pour mes recherches personnelles mais également dans le cadre de mon travail avec les familles de ma structure car je suis directrice d'un centre de loisirs. Mais ce n'est peut-être pas la vocation du site. Dans tous les cas j'ai pu avoir un contact téléphonique et très bien reçu également par téléphone. Merci à vous, c'est une mine d'or pour moi !!!! »

Anonyme

Focus sur l'agenda de notre site internet

Nous alimentons au quotidien l'agenda de notre site internet par les événements organisés sur le territoire, via notre base de données mutualisée. De plus en plus de partenaires (les théâtres notamment) saisissent directement leurs événements dans notre base

de données ce qui témoigne de l'utilité de cet agenda.

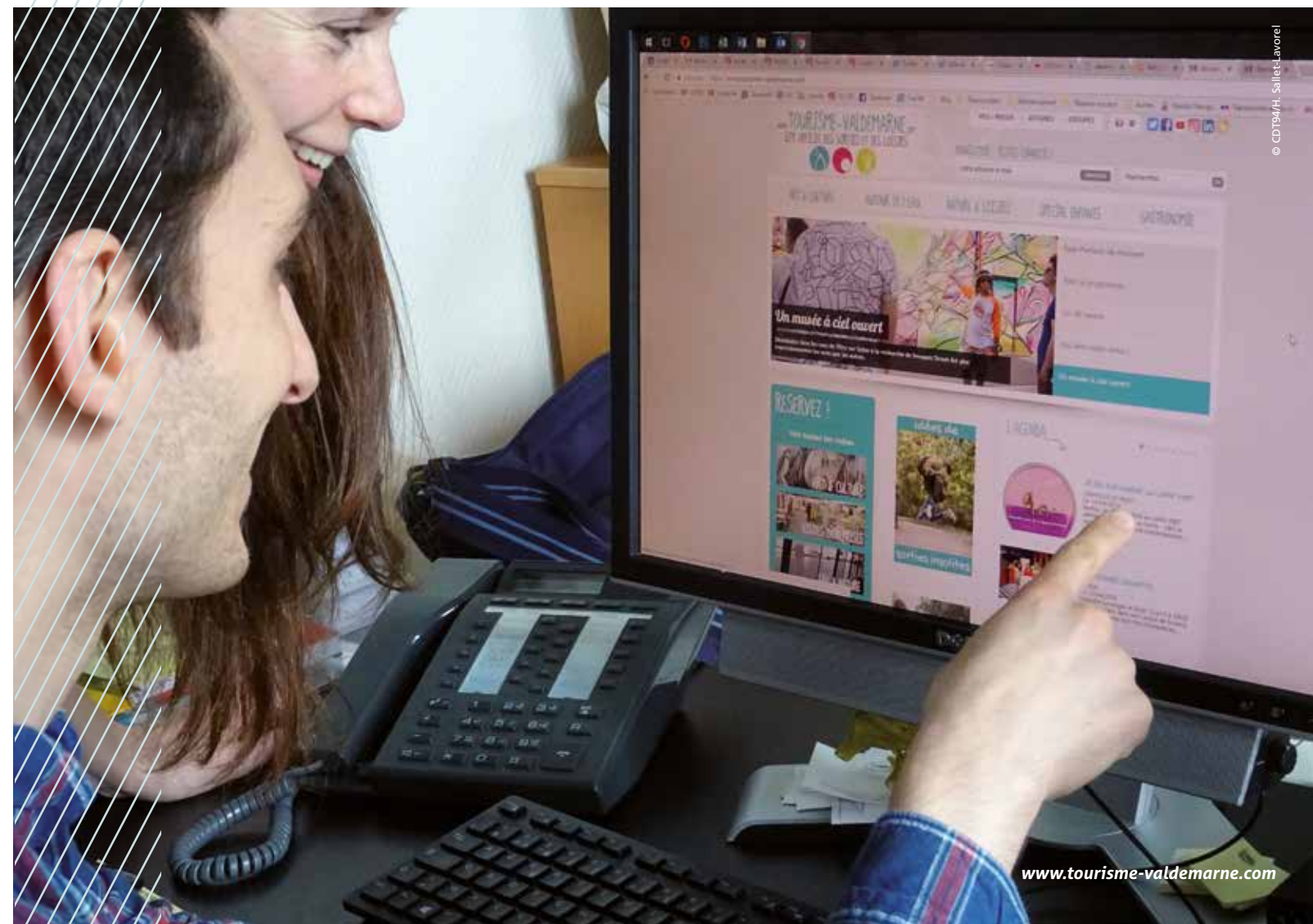
En 2017, 199.019 pages de l'agenda ont été vues sur le site internet, ce qui représente 22,5% de l'ensemble des pages vues sur le site.

PERSPECTIVES 2018

Principale vitrine du tourisme et des loisirs en Val-de-Marne, le site internet www.tourisme-valdemarne.com doit être attractif et performant. Or, le site date de 2010-2011 et ne respecte plus les normes et tendances web en matière d'interface, d'accessibilité et d'ergonomie (présentation des événements, visuels...). Depuis début 2017, plus de la moitié des visiteurs consultent le site sur smartphone, or ce dernier n'est pas pensé pour un usage « mobile first ».

C'est pourquoi, en 2018, une refonte du site est envisagée. Le nouveau site permettra également de mieux intégrer les actions développées ces dernières années : thématiques du contrat de destination, visites en réservation, réseaux sociaux et blog, etc. Il sera également enrichi d'une vidéo d'appel et d'un moteur de recherche performant.

Enfin, nous profiterons de cette refonte pour développer les services proposés aux visiteurs (réservations, conciergerie, etc.) en travaillant avec des start-up de notre partenaire le Welcome City Lab.



LES JEUX CONCOURS

En 2017, nous avons lancé 3 quiz en partenariat avec des acteurs du territoire et les avons hébergés sur le site tourisme-valdemarne.com



« Parfums de Musiques »

avec l'ADIAM94,
du 2 au 14 mai 2017

6 questions sur la thématique du Festival Parfums de Musiques et sur la Roseraie du Val-de-Marne
Lots : 2 places par gagnant pour assister à l'un des concerts du festival – 40 gagnants au total
Bilan : 1.681 personnes ont accédé à la page / 584 participants



« Viva l'Opéra »

avec le cinéma UGC Ciné Cité de Créteil,
du 8 au 22 novembre 2017

6 questions sur la thématique du cinéma en Val-de-Marne
Lots : 2 places par gagnant pour assister à une projection d'un opéra – 60 gagnants au total
Bilan : 1.268 personnes ont accédé à la page / 485 participants



« Noël au Zoo »

avec le parc zoologique de Paris - Vincennes, du 8 au 20 décembre 2017

5 questions sur le Zoo
Lots : 2 entrées au parc zoologique par gagnant – 10 gagnants au total
Bilan : 6.621 personnes ont accédé à la page / 3.735 participants



TÉMOIGNAGE DE PARTENAIRE

“ En décembre 2017, le Parc zoologique de Paris s’est associé au CDT 94 pour organiser un jeu concours. L’objectif de ce jeu était de revenir sur les grandes étapes de l’histoire du zoo, qui existe depuis les années 1930, et sur son organisation actuelle. A travers cinq questions, le Parc zoologique de Paris revenait sur la date de sa création, sur l’un des éléments marquants de son paysage- le grand rocher – mais également sur l’une des espèces historiques du parc, ses biozones et un événement marquant de l’année 2017 : la naissance de trois lynx !
Le Parc zoologique de Paris souhaitait rappeler aux habitants du Val-de-Marne que sa programmation s’inscrit également dans les fêtes de fin d’année.
Plus de 3700 personnes ont participé à ce jeu concours avec un excellent taux de réussite aux questions, ce dont le Parc zoologique de Paris se réjouit ! 10 gagnants ont, quant à eux, reçu deux invitations chacun pour découvrir ou redécouvrir le zoo. Ce partenariat a permis d’offrir une visibilité supplémentaire à l’évènement « Noël au zoo » ainsi qu’aux différentes activités qui étaient proposées pendant cette période! ”

Parc zoologique de Paris

LE BLOG

Depuis la création de notre blog, le 26 octobre 2016, 37 articles ont été publiés dont 28 en 2017.

Fréquentation 2017



Mode de consultation du Blog

58% mobile / 30% ordinateur / 12% tablette

Sources de trafic

plus de 21.550 visites du blog proviennent de notre travail en matière de référencement naturel (43%) et de Facebook (36%).



2017

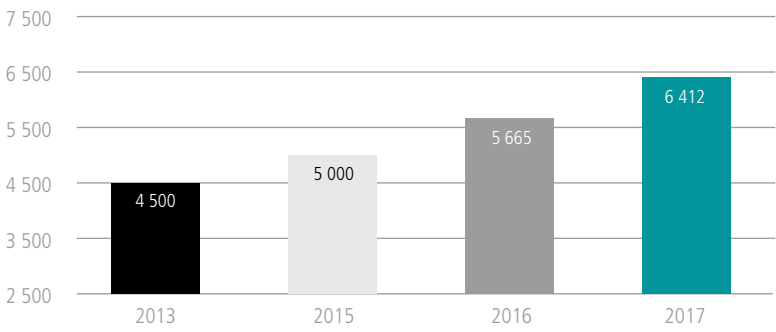
PAGES LES PLUS CONSULTÉES

- 1 Le top 5 des sites incontournables à avoir vu dans le Val-de-Marne **5421 sessions**
- 2 Le top 5 des piscines du Val-de-Marne **3232 sessions**
- 3 Le top des endroits où pique-niquer en Val-de-Marne **3131 sessions**
- 4 Les bonnes tables du Val-de-Marne selon le Guide Michelin 2017 **969 sessions**
- 5 Idée : des cadeaux gourmands val-de-marnais **787 sessions**
- 6 Où courir en Val-de-Marne **778 sessions**
- 7 On a testé pour vous la visite du patrimoine roulant de la RATP **678 sessions**
- 8 Top 5 des parcs de loisirs en Val-de-Marne **626 sessions**
- 9 Top 5 des balades qui changent de l'ordinaire **588 sessions**
- 10 Un week-end sur les bords de Marne à Nogent-sur-Marne **465 sessions**

LES RÉSEAUX SOCIAUX

Facebook

Nombre d'abonnés à la page FB du CDT



Typologie des Fans Facebook

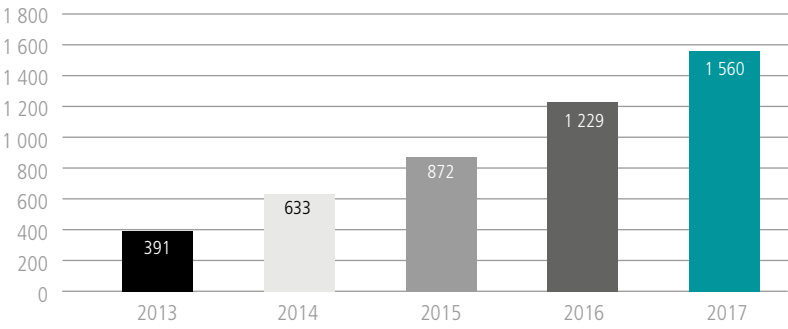
66% de femmes
Moyenne d'âge entre 25 et 54 ans (44% de l'audience).
68% originaires du Val-de-Marne,
30% de Paris,
2% des autres départements d'Ile-de-France.

Visite du patrimoine roulant de la RATP

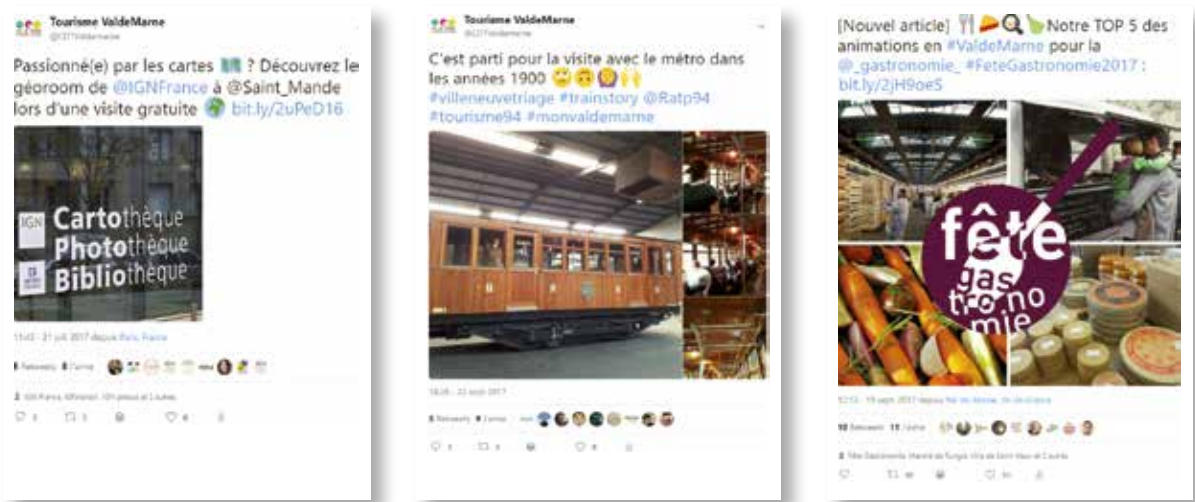


Twitter

Nombre d'abonnés au compte Twitter du CDT



Quelques exemples des tweets ayant obtenu le plus grand nombre d'impressions :



Instagram

Le compte a été créé le 16 février 2016. 696 utilisateurs sont abonnés à notre compte. Au 31 décembre 2017, 294 publications avaient été réalisées (photos et vidéos), dont 166 sur l'année 2017 engendrant 6.313 « J'aime ».

Typologie des Fans Instagram

57% de femmes
(entre 25 et 44 ans en majorité)

Utilisation de nos # en 2017

1.574 #MonValdeMarne
et 901 #Tourisme94



Notre profil a été visité 9.197 fois sur l'année 2017 (766 fois par mois en moyenne).

Sur l'ensemble de cette période, nos tweets ont eu 177.231 impressions (le nombre de fois où ils ont été vus).

En moyenne, 14.769 impressions par mois ont été enregistrées.

LA NEWSLETTER GRAND PUBLIC

Chiffres clés 2017

28 755

abonnés en 2017
(+16% par rapport à 2016)

31

newsletters envoyées
en 2017

27%

d'efficacité moyenne sur
l'ensemble des newsletters⁴

83,6%

des abonnés évaluent la news comme
« excellent » ou « bon »⁵

90%

des abonnés évaluent comme « excellent » ou « bon »
la présentation, la quantité et l'intérêt des informations
de la news⁵

Note globale moyenne attribuée
à la news par les abonnés⁵

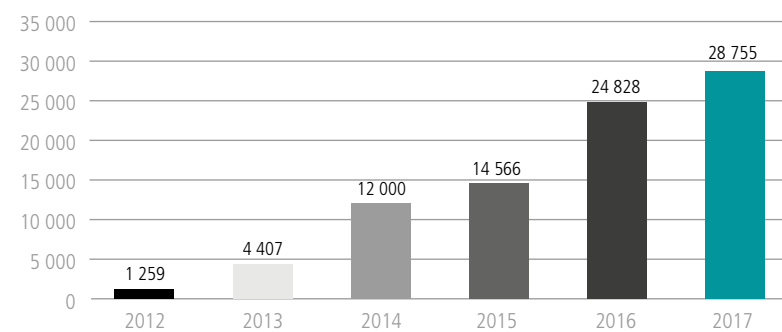
4,2/5

Les 5 newsletters les plus cliquées :

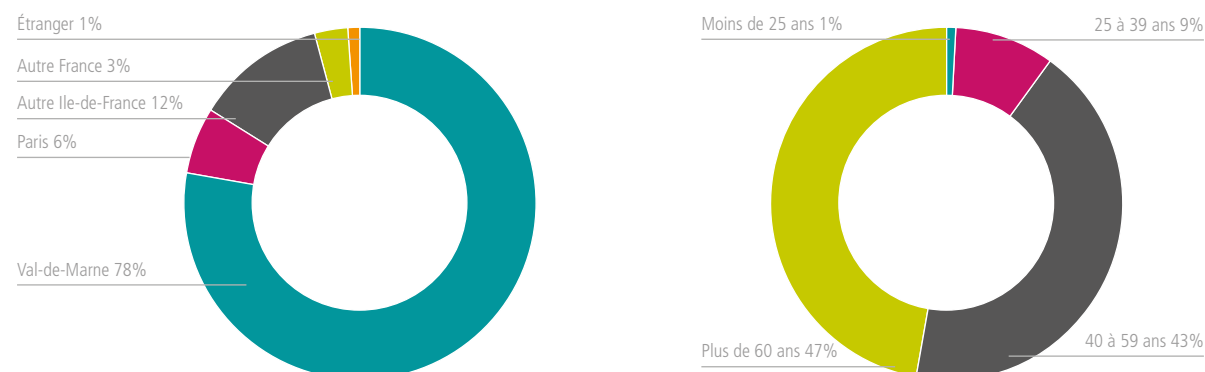
- Les 2 newsletters de l'été : programme vacances enfants, activités au bord de l'eau, big jump, plages, fêtes des moissons, balade en bateau à St-Maur...
- La newsletter de Noël : animations de Noël, hippodrome de Vincennes...
- La newsletter de janvier : nouvel an chinois, C215, Paris Face Cachée...
- Mention spéciale à la newsletter consacrée aux Journées européennes du patrimoine qui enregistre d'excellents scores.

La newsletter grand public permet de donner une belle visibilité aux **événements de l'agenda** : selon l'enquête réalisée en novembre 2017 auprès des abonnés, 86,9% des abonnés citent « l'agenda des événements » comme le type de contenu qui les intéresse le plus. Parmi toutes les thématiques proposées dans les newsletters, les expositions et les festivals sont citées respectivement par 63% et 32% des répondants parmi les thématiques qui les intéressent le plus.

Évolution du nombre d'abonnés à la newsletter mensuelle grand public



Profil des abonnés à la newsletter⁵



⁴ Utilisateurs ayant ouvert la newsletter puis cliqué sur un lien

⁵ Selon l'enquête réalisée par le CDT auprès de ses abonnés en novembre 2017 - chiffres issus des 305 réponses

LES ÉDITIONS

On observe une **diminution très importante** des demandes de nos deux brochures « le magazine des visites & des loisirs » et « le magazine des balades et randonnées » (485 demandes

soit -58% par rapport à 2016) ce qui laisse supposer que **le public s'est habitué à consulter plutôt le site web**. Par ailleurs, **3.590 brochures ont été distribuées** sur les salons grand public.



PERSPECTIVES 2018

En 2018, une carte touristique du Val-de-Marne remplacera les deux brochures grand public et permettra de répondre aux attentes des visiteurs présents sur les salons, qui plébiscitent le support cartographique. Afin de répondre aux tendances du public en recherche d'informations sur le web, le CDT développera un nouveau module randonnée remplaçant la brochure *Balades et randonnées*.

Les salons grand public

En 2017, nous avons été à la rencontre du grand public francilien et français pour promouvoir l'offre val-de-marnaise sur quelques salons :

Salon Destinations Nature

du 16 au 19 mars 2017, Paris (Porte de Versailles), en partenariat avec le CRT : **affluence très importante** permettant la promotion des itinéraires de balades et des visites insolites

Forum des loisirs culturels

12 septembre 2017, Paris (Panthéon), en partenariat avec le CRT
Très bonne fréquentation (80 contacts)

Culture au quai

23 et 24 septembre 2017, Paris (Bassin de la Villette), en partenariat avec le CRT
Très bonne fréquentation





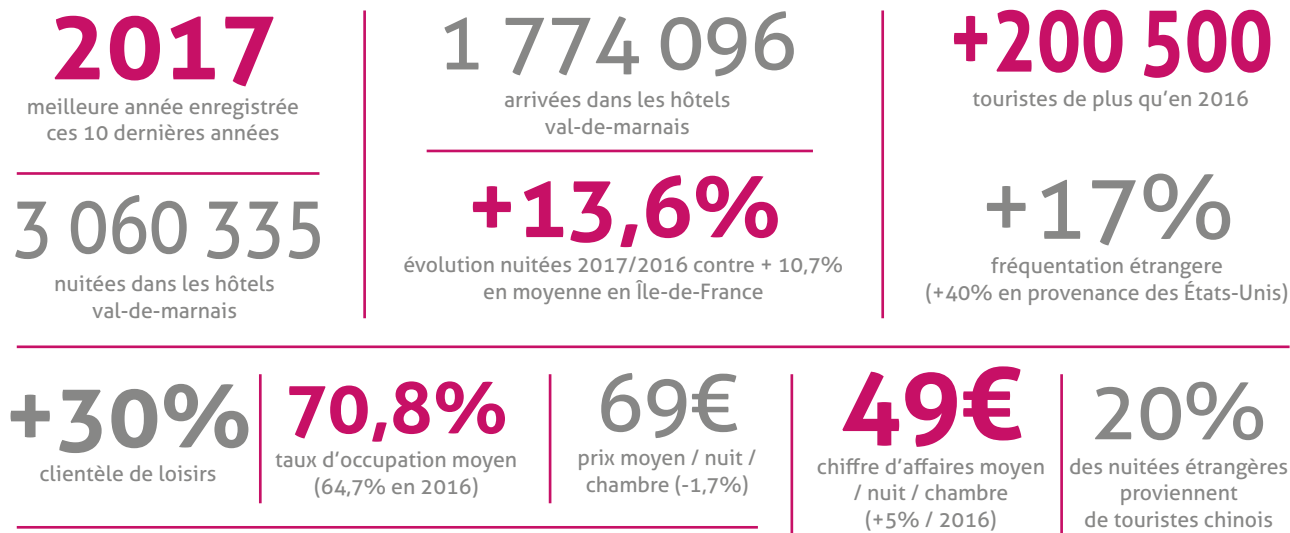
2

Actions envers
les touristes



L'année 2017 a été une excellente année pour le tourisme en Val-de-Marne. Notre travail pour faire venir les touristes consiste notamment à inscrire le Val-de-Marne dans la destination Paris (Contrat de destination « Paris, ville augmentée », partenariat avec le club hôtelier...), à développer et animer d'ambitieux projets partenariaux européens (Itinéraire culturel européen des boucles de la Marne, projet Interreg Star Cities...)... Et, afin de répondre aux nouvelles demandes des touristes en quête d'authenticité, nous développons visites et balades animées par les habitants (Greeters, Passeurs de culture...) permettant de faire des Val-de-Marnais de véritables ambassadeurs de leur territoire.

Chiffres clés de l'hôtellerie en 2017⁶



⁶ Sources INSEE et Deloitte

TÉMOIGNAGE DE PROFESSIONNEL

“ Pour l'année 2017, la fréquentation est en croissance sur l'ensemble des segments au sein du Huatian Chinagora hôtel. Il y a un léger retrait des prix moyens mais les RevPAR sont en croissance. Grâce à la fréquentation soutenue, au retour de la clientèle chinoise et au développement de la clientèle OTA en 2017, le taux d'occupation de l'hôtel a augmenté, soit près de +10% de plus que l'année dernière.

En 2017, de fortes hausses sont observées par la Chine, le marché chinois est nettement reparti à la hausse l'an dernier. En effet, en juillet et en août, des étudiants, des collégiens et des lycéennes ont été hébergés dans notre hôtel.

De plus, nous avons développé et augmenté : la clientèle affaire, le voyage des groupes sur mesure, et la participation aux salons.

Le Huatian Chinagora hôtel est très apprécié par les délégations chinoises aussi.

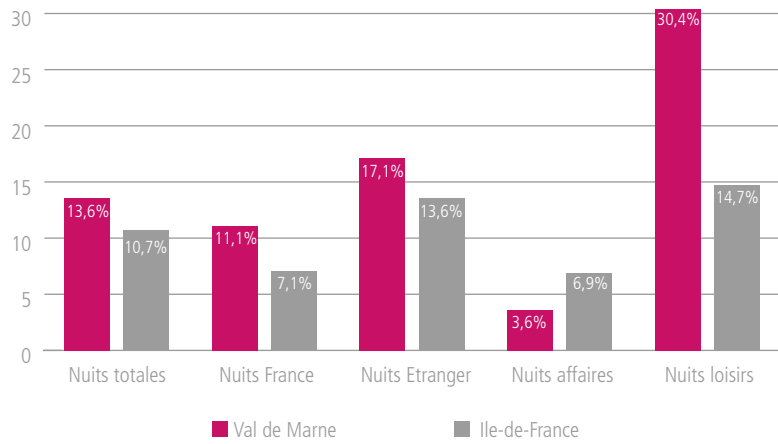


Grâce au projet ambitieux des nouvelles routes de la soie qui favorisent les échanges économiques entre l'Asie et l'Europe, nous avons pu accueillir de nombreuses associations chinoises venant du monde entier. ”

Mme Wang
Directrice Générale
Huatian Chinagora



Variation 2017/2016



Origine	Nuitées	Part des nuitées étrangères	Var. 2016/2017 en volume
Nuits Chine	258 045	20 %	12 %
Nuits Etats Unis	139 740	11 %	40 %
Nuits Espagne	103 688	8 %	22 %
Nuits Royaume Uni	80 626	6 %	6 %
Nuits Allemagne	80 504	6 %	5 %
Nuits Pays-Bas	52 237	4 %	-1 %
Nuits Belgique	44 716	3 %	1 %
Nuits Italie	33 449	3 %	14 %
Nuits Japon	31 212	2 %	51 %
Nuits Suisse	21 045	2 %	15 %
Nuits Russie	11 937	1 %	66 %
Nuits Canada	8 139	1 %	26 %
Nuits Australie	5 151	0 %	-12 %
Nuits Irlande	3 812	0 %	-21 %
Nuits étranger	1 292 750	100 %	

S'appuyer sur les professionnels

Nous travaillons au quotidien avec les hébergements touristiques et notamment les hôteliers val-de-marnais afin qu'ils puissent promouvoir le Val-de-Marne auprès de leurs clients. Dans le cadre de notre partenariat avec le club hôtelier Rungis-Orly Val-de-Marne (CHRO)⁷, nous diffusons nos magazines et brochures dans les halls d'accueil et chambres des hôtels membres du CHRO afin que les clients puissent prendre connaissance de toute l'offre présente sur le territoire.

PERSPECTIVES 2018

- Organisation par le CDT d'un educteur en Val-de-Marne à l'attention du personnel d'accueil des hôtels membres du CHRO afin que les réceptionnistes puissent prescrire plus facilement des visites et sorties en Val-de-Marne ;
- Mise à disposition d'un code promotionnel valable dans la boutique du CDT pour les clients des hôtels membres du CHRO ;
- Mise à disposition auprès des hôtels qui disposent d'une conciergerie virtuelle, de liens vers les vidéos et photos disponibles sur le site du CDT afin que les hôtels participent à la promotion du territoire.

⁷ Voir page 41

Faire des Val-de-Marnais des ambassadeurs de leur territoire

Nous considérons les Val-de-Marnais comme de véritables prescripteurs de visites et de découvertes en Val-de-Marne. En effet, que ce soit en hébergement marchand (plateformes collaboratives comme Airbnb, chambres d'hôtes et gîtes...) ou non marchand (accueil des amis, de la famille...), ils accueillent une part très importante des touristes du territoire.

Pour toutes ces raisons, nous souhaitons développer un tourisme participatif qui s'appuie sur les val-de-marnais. Si les habitants connaissent et aiment leur territoire, ils auront plaisir à le faire découvrir aux touristes qui, d'ailleurs, sont de plus en plus en quête d'expériences leur permettant de s'immerger dans la culture locale et d'authenticité.

Chiffres clés 2017

42%

des touristes en Val-de-Marne se logent en hébergement non marchand (famille ou amis)⁸

4 400

annonces (logements) Airbnb ont été publiées entre septembre 2016 et septembre 2017 en Val-de-Marne⁹

84 000

voyageurs de 122 nationalités ont été accueillis dans des logements Airbnb dans le Val-de-Marne entre septembre 2016 et septembre 2017⁸

60%

des touristes, mettent l'accent sur l'expérience plutôt que sur le prix pour leurs vacances¹⁰

LES GREETERS

Le réseau d'habitants bénévoles qui font visiter leur quartier et leur ville aux touristes, animé par l'association Parisien d'un jour, ne compte plus beaucoup d'adhérents en Val-de-Marne (déménagements...).

En 2017, nous avons obtenu de l'association la possibilité de développer le réseau des Greeters, non plus seulement dans les communes desservies par le métro mais dans toutes les communes val-de-marnaises disposant d'un accès facile et direct depuis la capitale (métro, RER, train et tramway).

En 2018, nous allons de ce fait pouvoir travailler avec de nombreuses communes du territoire afin de trouver de nouveaux bénévoles et proposer aux touristes de rencontrer les habitants et de découvrir leur vie quotidienne.

⁸Source : CRT IDF - Dispositifs permanents d'enquête aux aéroports, dans les trains, sur les axes d'autoroutes et dans les gares routières - 2016

⁹Source : Airbnb

¹⁰Source : TRAVELZOO

LES PASSEURS DE CULTURE

En 2017, nous avons lancé le projet de « Passeurs de culture » sur le Val-de-Marne, en partenariat avec le Département du Val-de-Marne, l'association Bastina, l'Université Paris-Descartes, l'INALCO et le musée de l'histoire de l'immigration.

Objectifs

- valoriser la diversité des cultures qui font le 94 ;
- développer une offre de balades pour le volet « ville cosmopolite » du contrat de destination.



Démarche

- **1^{ère} étape** : recherche et identification de Val-de-Marnais : **diffusion du projet** auprès des personnes ressources du territoire (associations, offices de tourisme, collectivités...), **envoi d'une newsletter spécifique** auprès des abonnés à la newsletter du CDT, **sensibilisation et rencontre** avec les organismes du territoire œuvrant sur les thématiques liées à la diversité culturelle du territoire.

→ 12 Val-de-Marnais issus de la diversité (Algérie, Angola, RP du Congo, Congo Kinshasa, Egypte, France, Guinée, Italie, Maroc, Portugal et Sénégal) sont volontaires pour travailler sur

leurs parcours de vie à travers des balades urbaines.

- **2^{ème} étape : formation des Passeurs de Culture** : les 12 Passeurs de culture suivent, depuis le 29 septembre 2017 et pour 6 mois, des cours et ateliers du Master R&P Ethnologie de l'université Paris Descartes et ils travaillent en binôme avec les étudiants du Master pour effectuer des travaux de recherche et des ateliers de terrain dans les villes et quartiers dans lesquels ils vivent ou qu'ils ont choisi d'étudier : Choisy-le-Roi, Créteil, Ivry-sur-Seine, Fontenay-sous-Bois, L'Hay-les-Roses.

PERSPECTIVES 2018

Les balades des Passeurs de culture seront en réservation sur notre site internet au printemps 2018.

TÉMOIGNAGE

“ Le Comité du tourisme du Val-de-Marne apporte sa compétence au projet Passeurs de culture. Les impacts de ce projet pour le territoire sont multiples :

Un impact politique

Face à la vague migratoire amorcée depuis le XX^e siècle et surtout depuis le Printemps arabe en 2011, le nombre de personnes qui cherchent à se réfugier s'intensifie dans toutes les régions du monde. Dans le Val-de-Marne, beaucoup de villes, d'agglomérations, de communes développent désormais des politiques d'accueils renforcées et optimales. Il s'agit d'inscrire le projet dans une collaboration avec les personnes, les incluant au quartier et/ou au pays d'accueil.

Un impact économique

La plupart du temps, les quartiers choisis pour les balades urbaines

ne sont que très peu visités, voire évités par le tourisme. La cause ? Ignorance, cliché, peur et mauvaise réputation... Il s'agit également de changer peu à peu, les regards. Lors de la création des balades urbaines en Val de Marne, les acteurs / commerçants / entrepreneurs / associations / habitants bénéficieront d'apports économiques non négligeables. En effet, les balades urbaines amorceront des découvertes et des échanges commerciaux dans les quartiers. Le projet intègre une valorisation de ces quartiers, parfois méconnus, portant les acteurs vers une nouvelle source économique : le tourisme.

Un impact humain

L'Humain reste l'impact le plus remarquable. Grâce à sa capacité de résilience, le projet Passeurs de culture du Val-de-Marne soutient des Femmes et des Hommes dotés

d'une histoire poignante et dure à surmonter. Ce projet s'inscrit dans une vision beaucoup plus pérenne des parcours migratoires : reconnaissant ainsi leur histoire et leur apport au territoire. Un regard optimiste et engagé vers ces populations aux déracinements parfois trop précoces. A travers ce projet, le Comité du tourisme du Val-de-Marne établit des ponts entre chaque citoyen : natifs du territoire, habitants de longue date et primo-arrivants parce que chaque homme a le droit à un avenir meilleur. ”

Stefan BULJAT
Coordonnateur du projet Passeurs de Culture
Association Bastina



Le contrat de destination Paris, ville augmentée

Signé le 25 juin 2015 entre l'Etat, l'OTCP, les CDT 92, 93 et 94, l'IREST-Paris 1 Sorbonne, la Ratp et le Welcome City Lab, le contrat de destination « *Paris, ville augmentée* » constitue un outil pour « *renouveler et dynamiser l'image de la destination Paris, faire émerger et valoriser une nouvelle offre en matière de tourisme urbain et élargir résolument l'aire géographique des pratiques touristiques. Il vise ainsi à renforcer les parts de marché de Paris, en particulier auprès des clientèles jeunes et européennes* ». Le CDT94 en est l'animateur.

Chiffres clés 2017

10 comités de pilotage	2 vidéos thématiques	20 acteurs val-de-marnais accompagnés	20 start-up associées
3 dossiers thématiques publiés sur le site parisinfo.com	10 points d'intérêt val-de-marnais signalés sur les éditions et cartes de la destination Paris		

VOLET COMMUNICATION

En partenariat avec l'Office de Tourisme et des Congrès de Paris

- Intégration des sites val-de-marnais dans les 5 dossiers thématiques du site « parisinfo.com » (site en français, anglais, allemand, espagnol, plus d'1 million de visiteurs par mois) ;
- Ajout des points d'intérêt des communes riveraines de Paris dans le plan touristique Print de l'OTCP (1,2 millions d'exemplaires en de multiples langues) ;
- Présentation de l'information touristique du Paris city guide 2017/2018 par quartier, intégrant nos territoires sans distinction avec les arrondissements parisiens et ajout de pages sur les grandes thématiques du contrat de destination (300.000 exemplaires) ;
- Réalisation de 2 vidéos et reportages photos sur les thématiques de la nature en ville et de la ville cosmopolite, s'ajoutant à celles réalisées en 2016 sur la nuit et l'art contemporain ;
- Organisation d'accueils presse sur les thématiques et les territoires du contrat de destination.



En partenariat avec la RATP



- Enrichissement de la nouvelle carte touristique print de la RATP (recto / verso) avec 10 points d'intérêt par territoire (3 millions d'exemplaires en français, anglais et italien, diffusés dans le réseau Ratp et RER, auprès de tours opérateurs, d'hôtels, des points d'accueil de l'OTCP et du CRT, etc.) ;
- Intégration des thématiques du contrat de destination dans

la rubrique touristique du site ratp.fr « En visite à Paris » (traduction en 7 langues) ;

- Intégration de nos points d'intérêt touristique dans l'application de la Ratp « Next Stop Paris » à destination des touristes (10 langues) ;
- Intégration, d'articles thématiques par territoire.

VOLET PROMOTION

Pour la première fois, lors du salon Rendez-vous en France les partenaires du contrat de destination (OTCP, CDT93 et 94 et Département 92) ont proposé aux Tours opérateurs un dépliant à l'échelle du contrat de destination, présentant l'offre de l'ensemble des acteurs susceptibles d'accueillir les groupes de touristes étrangers.

VOLET DÉVELOPPEMENT DE BALADES



Nous avons accompagné une vingtaine d'acteurs du Val-de-Marne afin qu'ils soient en mesure de d'adapter leurs visites pour un public touristique.

VOLET INNOVATION



Le 22 décembre, les partenaires du contrat ont organisé une journée de rencontres entre Start-up et acteurs associés au contrat. Les deux thématiques abordées : « Plateformes et distribution de l'offre » le matin et « Outils marketing et expériences

clients » l'après-midi ont permis de sélectionner 20 start-up qui se sont présentées au cours de pitches de 3 minutes et qui ont pu ensuite rencontrer les 62 acteurs présents (dont 32 travaillant directement sur le Val-de-Marne).

VOLET ÉTUDES - OBSERVATION - INGÉNIERIE

Les chercheurs de l'EIREST (équipe interdisciplinaire de recherches sur le tourisme) ont lancé en 2017 des études sur les traces numériques en cohérence avec le contrat de destination (analyse des circulations des visiteurs, analyses des densités des traces numériques et analyse des contenus lexicaux). Trois réseaux ciblés : Instagram, AirBnB et TripAdvisor.

Objectifs : adapter nos discours, ajuster la mise en valeur de points d'intérêt, qualifier notre offre en fonction des attentes, repérer de nouveaux influenceurs, améliorer le référencement de certains lieux, améliorer notre calendrier éditorial, identifier de futures thématiques de travail pour le contrat de destination, etc.

VOLET ANIMATION

Le CDT94 a assuré le rôle d'animateur du contrat de destination (préparation et animation des 10 comités de pilotage, suivi du budget...). Dans le cadre du réseau Tourisme & Territoires, le CDT a animé le groupe de travail sur les Contrats de destination, regroupant les collègues des CDT français impliqués dans les 20 contrats de destination sélectionnés par l'Etat français.

PERSPECTIVES 2018

- **Commercialisation** : lancement d'une boutique bilingue (anglais et français), destinée aux touristes administrée par les deux CDT 93 et 94, permettant la mutualisation des boutiques existantes¹⁰.
- **Promotion** : stand commun et organisation d'eductours à l'échelle du contrat de destination dans le cadre de Rendez-vous en France (pour les TO et la presse) ; organisation d'eductours à l'attention des correspondants étrangers ; engagement d'un travail avec les hébergements pour jeunes (réunion sur le contrat de destination et diffusion de documents)...
- **Animation** : organisation d'une réunion-étape avec l'ensemble des acteurs concernés par le contrat de destination.
- **Etudes / Observation** : croisement des données des travaux des chercheurs de l'EIREST avec les enquêtes sur les réseaux sociaux d'Atout France, les données « Flux vision orange » réalisées pour l'OTCP, les données issues des enquêtes du CRT et les chiffres des différents CDT.

Enfin, en 2018, se posera la question de la prolongation du Contrat de destination qui prend officiellement fin en juin 2018.

¹⁰Voir page 11

Kaunas en Lituanie, partenaire de l'ICE

ICE et Interreg

Depuis quelques années, nous avons engagé une démarche rassembleuse en vue d'inscrire les boucles de la Marne (de la confluence jusqu'à Chalifert en Seine-et-Marne) dans un projet « *Itinéraire culturel européen* ». Cette certification, décernée par le Conseil de l'Europe, valorise un réseau de biens et de sites organisé autour d'un projet de coopération culturelle, éducative, patrimoniale et touristique. Il s'agit d'offrir une plus grande visibilité à l'histoire, au patrimoine culturel et naturel, mais aussi aux activités fluviales et fluvestres des territoires métropolitains traversés par une rivière et marqués par la naissance des loisirs populaires au bord de l'eau.

Nous sommes pilote de ce projet qui associe localement de très nombreux partenaires : les CDT93 et 77, les collectivités concernées, les offices de tourisme, les associations locales, les acteurs et professionnels des loisirs, de la culture et du tourisme...

Actions 2017

- Signature d'une convention de parrainage 2017-2019 avec le SIAAP (participation financière de 15.000€ par an du SIAAP) ;
- Réunion du Comité de pilotage ;
- Dépôt d'un dossier de candidature au programme Interreg Europe en juin 2017 : projet STAR CITIES (Sustainable Tourism for Attractivity of Riverside Cities) dont les grands principes sont les suivants :

→ 6 organisations partenaires représentant 6 pays européens : la Région du Latium et la municipalité de Rome en Italie, la ville de Hambourg en Allemagne, la ville de Kaunas en Lituanie, le Ministère du tourisme de Roumanie pour

Bucarest, le réseau Necstour (réseau des régions européennes pour un tourisme durable et compétitif) et le CDT 94 qui anime et coordonne le projet

→ Un plan d'actions sur 5 ans

→ Un budget d'1,2 millions d'euros au total pour l'ensemble des partenaires



© CDT94 C. Chovah

Eductour sur le tourisme fluvial

- Envoi de 2 newsletters à plus de 350 contacts associés au projet ;
- Plus de 20 nouveaux contacts établis avec des organisations européennes intéressées par le projet ;

TÉMOIGNAGE

“ Le Sénat de Hambourg coordonne les projets européens des services, agences et ministères de la ville de Hambourg. Nous construisons ainsi des ponts vers d'autres villes et régions confrontées à des défis similaires. Le projet STAR Cities nous donne l'opportunité de coopérer et de travailler avec d'autres territoires dans le domaine du développement touristique, notamment en termes de retombées économiques et d'une meilleure valorisation de nos paysages et de nos atouts culturels.

Dans le domaine du tourisme, la coopération est plus nécessaire encore que dans la plupart des autres secteurs, car le tourisme est « intrinsèquement » international.

STAR Cities renforcera notre capacité à travailler avec nos amis français (et ceux d'autres pays) en développant des orientations communes pour les activités touristiques, en nous appuyant les uns sur les autres et en nous épaulant mutuellement.

L'Europe se construit ensemble et, depuis longtemps, Hambourg en est l'un des bâtisseurs. Nous sommes heureux et fiers d'être partenaire de cette communauté et nous espérons le succès de ce projet. ”



Thomas JACOB
Directeur des projets internationaux
Sénat de la Ville Libre et
Hanséatique de Hambourg



3

Actions pour les professionnels du tourisme



Des outils de communication au service des professionnels

Nous mettons à la disposition des professionnels du territoire, un certain nombre d'outils de communication. Au-delà de nos tweets qui ont, pour la plupart, une dimension professionnelle¹², l'espace Pro et la newsletter Pro sont spécifiquement dédiés aux acteurs.

L'ESPACE PRO DU SITE INTERNET

Nous alimentons l'espace Pro du site internet tout au long de l'année avec des informations ponctuelles, des bilans conjoncturels, des comptes-rendus, des interviews de professionnels et des dossiers de fond.

Chiffres clés 2017

10 151
visiteurs

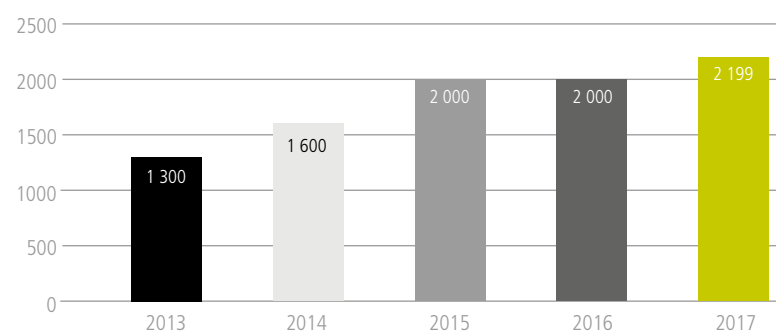
13 017
pages vues

00:02:10
Temps moyen par page



LA NEWSLETTER PRO

Nombre d'abonnés à la newsletter professionnelle trimestrielle



Liens ayant généré le plus de clics : Rencontres du tourisme /Adhésion au CDT / Rapport d'activités 2016.

¹²Voir page 23

¹³Utilisateurs ayant ouvert la newsletter puis cliqué sur un lien

Chiffres clés 2017

2 199
abonnés en 2017
(+10% par rapport à 2016)

30%
d'efficacité moyenne
sur l'ensemble des newsletters¹³

NOS ACTIONS ENVERS LA PRESSE

Nous travaillons au quotidien avec la presse afin de mettre en lumière l'offre et les professionnels val-de-marnais.

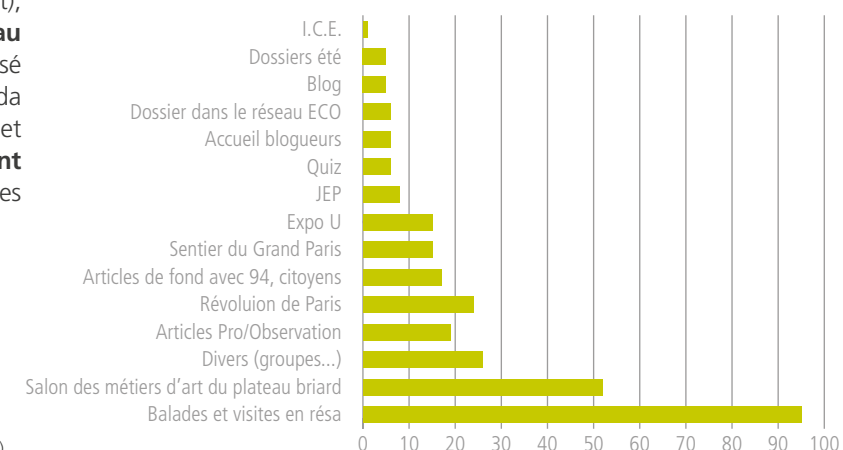
264 articles ont été publiés en 2017 suite à nos actions en direction de la presse (contre 365 en 2016). La baisse s'explique par des événements exceptionnels qui avaient été organisés en 2016¹⁴. Toutefois, en 2017, davantage d'articles de fond ont été publiés, notamment dans le cadre d'un nouveau partenariat avec les médias **94.citoyens** (18 articles de fond en lien avec des visites en réservation sur notre site internet), **Val-de-Marne Infos – réseau ECO** (article double page diffusé sur le réseau national et agenda CDT tout au long de l'année) et le **magazine du Département** (partenariat régulier sur des articles et l'agenda).

¹⁴Think Val-de-Marne et Tendances Mice (31 articles), les animations liées aux 80 ans du Front populaire (60 articles), le lancement du Contrat de destination (22) et de l'I.C.E (15).

Nous avons été présents sur le **salon Deptour** en partenariat avec Tourisme & Territoires où nous avons accueillis 24 journalistes sur notre stand.

Par ailleurs, en 2017, nous avons intégré le conseil d'administration du **Club de la Presse 94** et avons organisé deux accueils de presse : à l'INSEP en juin et à la Manufacture des Cèllets (théâtre et Credac) en novembre.

Articles publiés suite aux actions du CDT



Accueil de presse à l'INSEP

© M. Baudenon

L'observatoire départemental du tourisme

Notre observatoire départemental du tourisme s'appuie sur les enquêtes réalisées par l'INSEE, par le Comité Régional du Tourisme, le cabinet Deloitte ainsi que par nos propres enquêtes auprès des sites et lieux d'accueil des visiteurs en Val-de-Marne. L'observatoire permet aux professionnels (hôtels, résidences de tourisme, sites touristiques, lieux d'accueil des touristes...) de suivre la fréquentation touristique sur leur territoire et de situer leur activité par rapport à celle des autres sites du Val-de-Marne mais aussi des autres départements de la petite couronne ainsi que par rapport à Paris et aux moyennes régionales.

Les résultats sont accessibles sur l'espace pro de www.tourisme-valdemarne.com et, en 2017, nous avons publié un communiqué de presse sur la fréquentation hôtelière au premier semestre et la fréquentation estivale ainsi que le bilan annuel de l'activité touristique en Val-de-Marne.



© CDT94/D. Thierry

Le partenariat avec le Club hôtelier

Au-delà des actions que nous menons avec les hôteliers val-de-marnais pour leur fournir des éléments leur permettant une promotion efficace du Val-de-Marne, nous avons plus spécifiquement engagé un partenariat depuis 2016 avec le Club hôtelier Rungis-Orly Val-de-Marne (CHRO).

En 2017, nous avons ainsi réalisé un certain nombre d'actions ayant pour objectifs d'apporter de la visibilité aux hôteliers membres du CHRO et de leur permettre d'améliorer le service à leurs clients :

- Apport de notre ingénierie pour l'amélioration du site internet du CHRO ;

- Mise en avant des hôtels membres du CHRO sur notre site internet ;
- Envoi du calendrier annuel des grands événements en Val-de-Marne afin que les hôteliers puissent anticiper les pics de fréquentation ;
- Renvoi vers le CHRO des demandes de tourisme d'affaires

que nous avons préalablement qualifiées ;

- Accueil des hôteliers membres du CHRO sur notre stand au salon Activ'Assistante¹⁵

Par ailleurs, dans le cadre de notre partenariat, le CHRO a co-financé les déjeuners de nos deux eductours tourisme d'affaires¹⁵ au Novotel Créteil le lac et à la brasserie Cup Orly.

TÉMOIGNAGE PROFESSIONNEL

“ Le club Hôtelier du Val de Marne et le CDT94 ont construit un partenariat privilégié depuis l'origine de notre association.

Dans une logique de synergies territoriales nous avons entrepris des actions fortes communes afin de donner de la visibilité au Val-de-Marne. Notamment :

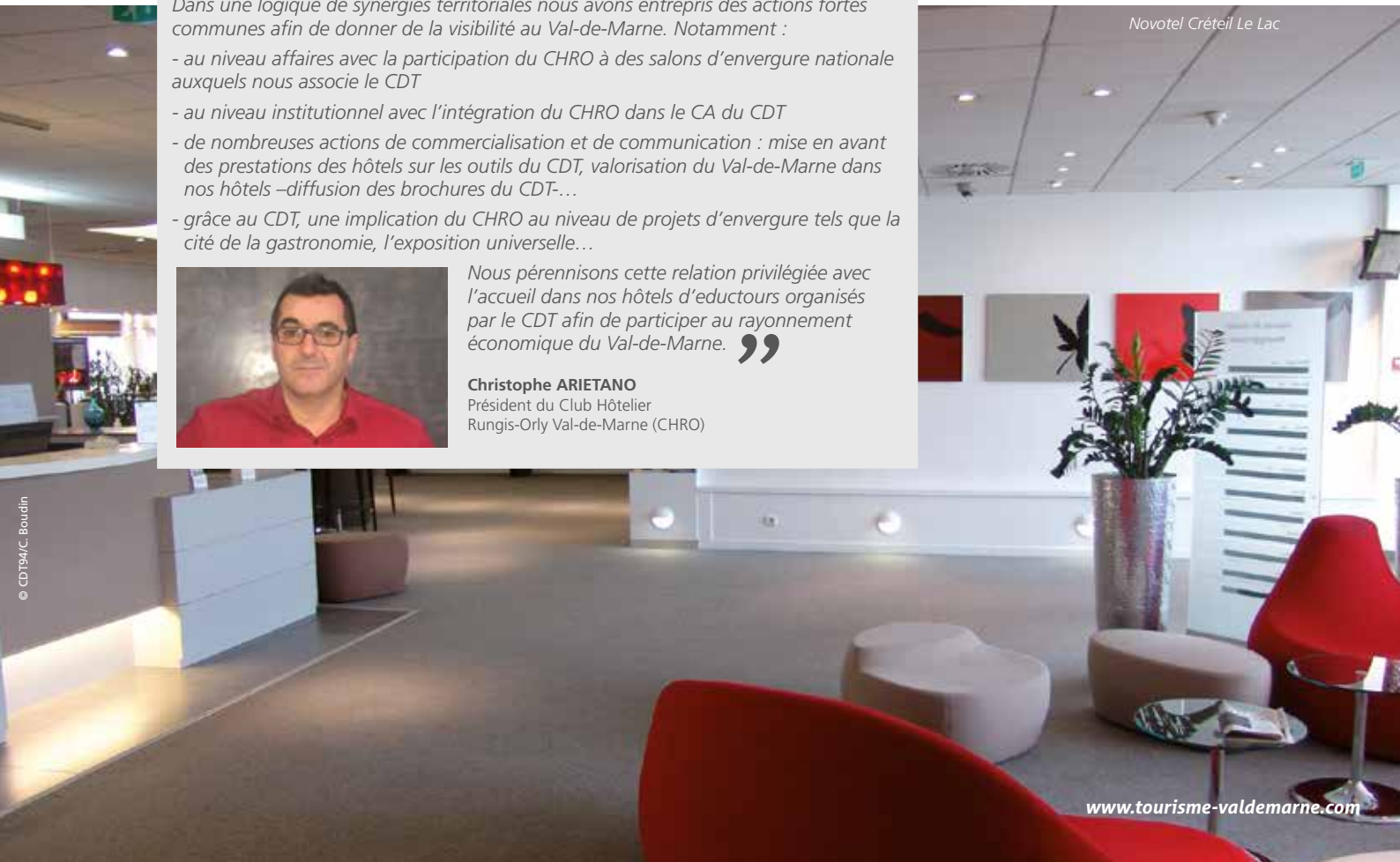
- au niveau affaires avec la participation du CHRO à des salons d'envergure nationale auxquels nous associe le CDT
- au niveau institutionnel avec l'intégration du CHRO dans le CA du CDT
- de nombreuses actions de commercialisation et de communication : mise en avant des prestations des hôtels sur les outils du CDT, valorisation du Val-de-Marne dans nos hôtels –diffusion des brochures du CDT-...
- grâce au CDT, une implication du CHRO au niveau de projets d'envergure tels que la cité de la gastronomie, l'exposition universelle...



Nous pérennisons cette relation privilégiée avec l'accueil dans nos hôtels d'eductours organisés par le CDT afin de participer au rayonnement économique du Val-de-Marne.

Christophe ARIETANO
Président du Club Hôtelier
Rungis-Orly Val-de-Marne (CHRO)

¹⁵Voir page 45



© CDT94/C. Boudin

La commercialisation de produits pour les groupes

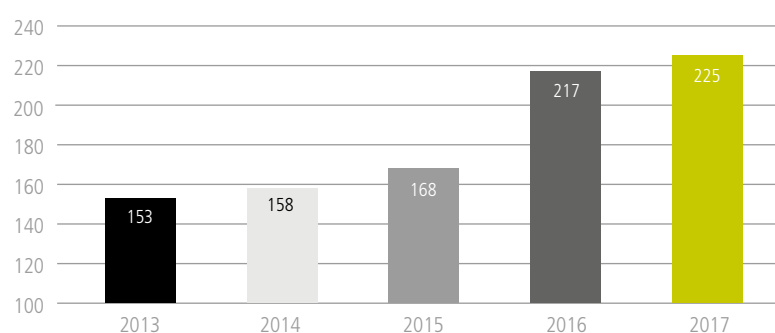
Chiffres clés 2017

305 devis | **225** groupes accueillis (+4%) | **6 223** personnes accueillies

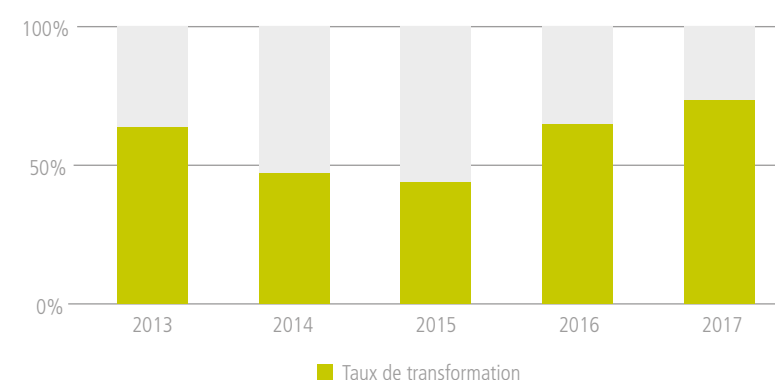
74% de taux de tranformation (+9%) | **31€** par personne de panier moyen (-8%) | **28** personnes en moyenne par groupe

192 460 € chiffre d'affaires | **4 556** clients inscrits à la newsletter « groupes »

Groupes : nombre de réservations effectives CDT



Réservation pour les groupes : évolution du taux de transformation



L'année 2017 a été dynamique pour notre service groupes. Cependant, malgré l'augmentation du nombre de réservations, les résultats ont été impactés par :

- l'augmentation du prix de la visite du MIN de Rungis¹⁶ qui apparaît trop élevé pour le public du CDT (alors que le CDT avait commercialisé 24 visites du MIN à des groupes en 2016, il n'en a commercialisé que 8 en 2017) ;

- la fermeture des écluses de la Marne entre début septembre et mi-octobre 2017, empêchant toute navigation sur la Marne¹⁷.



¹⁶ le prix de la visite est passé de 50€ par personne en 2016 à 69€ en 2017, soit une augmentation de 38% pour une prestation identique.

¹⁷ l'année précédente, sur la même période, le CDT avait commercialisé 13 croisières pour un chiffre d'affaires de 45.615€.

2017

TOP 10 DES VENTES (EN NB DE GROUPES)

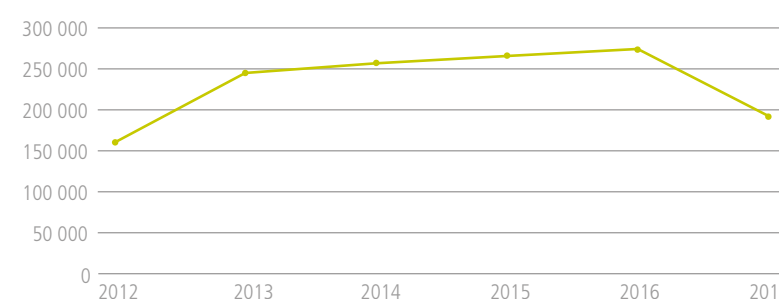
- 1 Aéroport de Paris-Orly (31 prestations)
- 2 PIC de Wissous (30)
- 3 Serres d'orchidées (19)
- 4 Anesses laitières (17)
- 5 Croisières Nayptune (16)
- 6 Guinguette du Martin Pêcheur (14)
- 7 Musée Fragonard ENVA (13)
- 8 Domaine ENVA : visite du site (12)
- 9 Roseaie du Val-de-Marne (10)
- 10 Cathédrale de Créteil et Garde Républicaine à Vincennes (9)

2016

TOP 10 DES VENTES (EN NB DE GROUPES)

- 1 MIN de Rungis (24)
- 2 PIC de Wissous (24)
- 3 Domaine ENVA (17)
- 4 Serres d'orchidées Vacherot-Lecoufle (17)
- 5 Guinguette du Martin Pêcheur (16)
- 6 Aéroport d'Orly (15)
- 7 Domaine de Grosbois (14)
- 8 Nayptune Marne croisières (13)
- 9 Hippodrome de Vincennes (12)
- 10 Château de Vincennes (9)

Évolution du chiffre d'affaire CDT



L'ensemble de ces facteurs (prix de la visite du MIN, fermeture des écluses, budgets de plus en plus contraints des clients, baisse de la taille des groupes) explique la baisse du chiffre d'affaires enregistrée en 2017 (-30%).

TÉMOIGNAGES DE PROFESSIONNELS

“ Je suis une jeune agricultrice qui, pour le moment, ne vit pas de sa production. La ferme pédagogique a une importance capitale pour moi et me permet d'assurer l'alimentation et les soins de mes ânes (maréchal, vaccins, vermifuges...) ”

Grâce aux visites organisées par le CDT sur ma structure, j'ai pu monter en gamme dans l'alimentation de mes ânesses et j'ai aussi acheté une bache « nouvelle technologie » pour protéger mon foin. J'ai aussi changé ma méthode de traite qui est devenue plus écologique car je n'utilise plus de lingettes jetables. J'espère continuer à développer les visites pour à terme pouvoir me rémunérer correctement et embaucher un saisonnier. ”



Emilie ARTUS
Téliane – Elevage d'ânesses laitières
Chennevières-sur-Marne

“ Nous travaillons depuis quelques années avec le CDT, et c'est toujours avec un grand professionnalisme et un grand plaisir que nous accueillons leurs clients. Cela a un impact très positif pour nous car les clients, même lorsqu'ils viennent de loin parfois, reviennent en famille. ”

Donc merci encore pour la confiance et la réactivité du CDT. ”

Restaurant L'Auberge de Limeil



“ La collaboration avec le CDT est pour nous un vecteur de communication important, qui touche des visiteurs que nous n'atteindrions pas sans lui. De plus, ce sont pour nous des visites « clés en main », puisque le CDT gère la collecte des documents en amont. ”

Et surtout, nous apprécions tout particulièrement la qualité de notre collaboration avec les équipes du CDT, qui respectent les lourdes contraintes administratives de nos visites, font preuve de réactivité et d'une communication efficace. En conclusion : notre équipe est très satisfaite de notre partenariat avec le CDT. ”

Equipe des Visites
Relations Territoriales – Groupe ADP
Maison de l'Environnement et du Développement durable Paris-Orly

Par ailleurs, l'espace groupes de notre site web a été totalement revu en 2017. Enfin, notre service Groupes a participé à la commission groupes

du réseau Tourisme & Territoires et notamment au Séminaire organisé les 16 et 17 mars 2017 à Montauban afin d'échanger avec les autres services groupes

des CDT français autour du fichier national clients, l'organisation de salons nationaux, les chèques de fidélité, etc.

AVIS CLIENTS ●●●●○

Balade Street art VITRY

14 personnes

« Guide connaissant bien le sujet et la ville. Il a apporté de la documentation sur l'art à Vitry. Visite conviviale et participative. »

Université Inter Age (Créteil)

Croisière au pays des guinguettes

49 personnes

« Les retours de nos adhérents sont très positifs. Certaines personnes seraient bien restées plus longtemps chez Gégène pour danser mais notre bureau avait décidé d'opter pour l'animation à bord du bateau. »

Bel air Loisirs et détente (Rambouillet)

Visite guidée Vincennes

25 personnes

« Nous avons fort apprécié la conférencière qui nous a fait découvrir Vincennes. Excellent goûter comme d'habitude au restaurant La table des Troys. »

Centre culturel communal (Rosny-sous-Bois, Seine-Saint-Denis)

Croisière bords de Marne sur le thème du cinéma

36 personnes

« Sortie très intéressante. Chanteuse divine et capitaine brillant. »

Club Allegretto (Yvelines)

Croisière au port de Bonneuil

27 personnes

« Croisière très intéressante. Personnel très agréable. Guide : très bien. »

Club Arc en ciel (Boissy-Saint-Léger)

PERSPECTIVES 2018

- Fin 2017, 92 demandes de groupes avaient été traitées pour 2018. Les difficultés rencontrées par le CDT pour vendre la visite du MIN ainsi que l'annonce du départ du dernier croisiériste installé sur les bords de Marne nous obligent à rester prudent sur les perspectives 2018.
- Développement de nouveaux partenariats avec des agences de voyages, tour operators et auto-caristes qui ont généralement des budgets plus importants que les associations de seniors et les CCAS.

Les actions de Tourisme d'Affaires

Trois actions menées par le CDT en 2017 :

- Présence sur le salon **Activ'Assistante** en partenariat avec le CRT. Le CDT a accueilli sur son stand le Club hôtelier du Val-de-Marne ainsi que L'espace congrès Les Esselières.
=> bilan : 100 nouveaux contacts ;
- Organisation d'un **eductour sur la Seine** (42 présents) à destination des entreprises

et agences spécialisées dans l'organisation d'événements professionnels ;

- Organisation d'un **eductour sur Orly-Rungis** (21 présents) à destination des entreprises et agences spécialisées dans l'organisation d'événements professionnels.

Au total 11 partenaires ont participé à ces 3 actions : le CHRO, Grand Paris Sud Est avenir, l'espace congrès Les Esselières, l'espace Jean Monnet, le Novotel Paris Orly-Rungis, le Novotel Paris Créteil Le lac, le Stade Charlety, le Petit bain, CUP Orly, Huatian Chinagora et Cristal-sur-Seine.

PERSPECTIVES 2018

- Un nouvel espace Affaires sur le site internet tourisme-valdemarne.com au service des professionnels ;
- L'organisation d'un ou deux eductours (plateau briard ou Bois de Vincennes).

La promotion des professionnels val-de-marnais

En 2017, nous avons été présents sur quelques salons afin de promouvoir les professionnels du territoire auprès de décideurs et prescripteurs de visites et séjours :

Salon Perier Voyages

26 et 27 janvier 2017, Deauville afin de toucher les groupes normands.

Rendez-vous en France

28 et 29 mars 2017, Rouen en partenariat avec le CRT.

Salon Tourisme & Territoires

7 et 8 novembre 2017, Bruxelles dans l'objectif de toucher une nouvelle cible : le marché belge.

Et nous avons organisé le **Workshop Groupes franciliens** le 19 octobre 2017 à l'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort (Maisons Alfort) :

- rencontre entre les services groupes des CDT77, 93, 94, 95 et les prescripteurs de sorties groupes d'Ile-de-France (80 personnes)
- organisation de visites gratuites du musée
- mutualisation des fichiers clients franciliens à l'échelle des 4 CDT (5.000 contacts).

Nous avons également organisé un **eductour** le 26 septembre pour une vingtaine de prescripteurs de sorties qui ont pu découvrir le musée Fragonard, le Mac Val, le restaurant A la folie, la cathédrale de Créteil et le Parc zoologique de Paris.

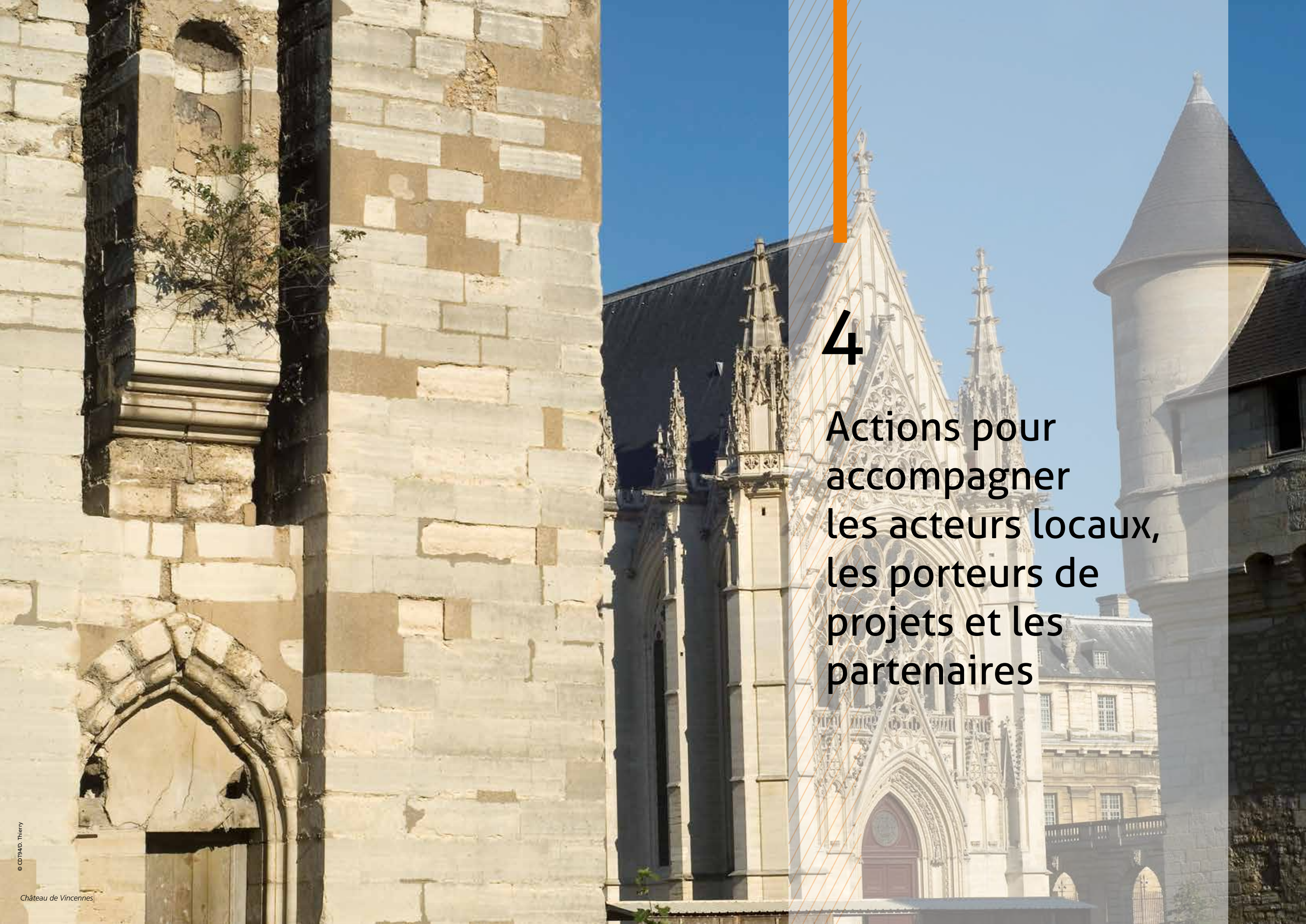
PAROLES DE PARTICIPANTS

« Bonsoir,
Nous tenions tout particulièrement à vous remercier d'une part et vous féliciter d'autre part pour «L'Eductour Val de Marne» de ce Mardi 26.
Ce fut une journée très intéressante et enrichissante, parfaitement organisée avec des thèmes variés que nous avons beaucoup appréciés.
Au plaisir de vous rencontrer lors d'une autre occasion !
Bien cordialement ! »

Marie MARLAND et Isabelle LEFEVRE



Eductour Tourisme d'affaires sur la Seine



4

Actions pour
accompagner
les acteurs locaux,
les porteurs de
projets et les
partenaires

L'expertise au service du Conseil départemental

Au-delà de nos actions quotidiennes au service du Val-de-Marne, nous avons apporté une expertise aux services départementaux en 2017 sur des sujets tels que :

- La Cité de la gastronomie Paris-Rungis : participation à la rédaction du volet tourisme de la contribution du Conseil Départemental sur le projet ;
- La mise en place de la taxe de séjour additionnelle : suivi de la taxe de séjour additionnelle avec les services financiers du Département ;
- La candidature à l'accueil du village global de l'exposition universelle 2025 : apport d'expertise touristique, mise en contact, participation aux comités techniques et comités de pilotage...

PERSPECTIVES 2018

Le travail sur la candidature Exposition universelle a permis d'identifier les atouts, les problématiques et les enjeux du territoire emblématique de la grande confluence. Le Département engagera en 2018 une démarche collective et transversale de valorisation de ces travaux en poursuivant la dynamique initiée avec l'ensemble des acteurs.

Le CDT co-pilotera cette démarche avec le Département, en travaillant notamment sur la « mise en tourisme » du territoire de la grande Confluence et en encourageant la rencontre entre les touristes et les habitants. Cette mise en tourisme s'appuiera sur les opérations d'aménagement et s'inscrira notamment dans les grands projets touristiques en cours sur le territoire animés et pilotés par le CDT94 (notamment le Contrat de destination « *Paris, la ville augmentée* »¹⁸, l'itinéraire culturel européen des boucles de la Marne¹⁹ ou encore le projet Interreg « *STAR Cities* »¹⁹).

L'accompagnement des villes

Nombreuses villes accompagnées en 2017 et notamment :

- **Mise en place de la taxe de séjour** : Accompagnement de 6 communes pour la relecture de leur délibération de taxe de séjour (Bry-sur-Marne, Champigny-sur-Marne, Charenton-le-Pont, Chevilly-Larue, Orly et Saint-Maurice) et organisation, en partenariat avec le Conseil départemental, d'une réunion d'information sur la taxe le 3 mars qui a rassemblé une quarantaine de représentants des communes, trésoreries municipales..., courrier aux 32 maires des communes disposant d'établissements hôteliers afin de les sensibiliser aux nouvelles dispositions relatives à la taxe de séjour.
- **Champigny** : organisation des visites de chantiers liés au Grand Paris Express²⁰.
- **Saint-Maur** : accompagnement de la ville pour l'obtention de subventions sur le projet d'aménagement d'un ponton permettant d'accueillir une activité de location de bateaux électriques. Au final, le Département a financé le projet à hauteur de 31 150 €.

¹⁸ voir page 32

¹⁹ voir page 35

²⁰ voir page 10 (visites d'entreprises)

L'accompagnement du territoire GPSEA pour la définition de sa stratégie touristique et l'animation de groupes de travail sur le tourisme

Accompagnement de l'établissement public territorial Grand Paris Sud Est Avenir dans sa démarche de réflexion de structuration de la filière touristique de son terri-

toire : réalisation d'un diagnostic touristique et échanges autour du sens du tourisme pour le territoire, mise à disposition de notre base de données sur le territoire de

l'EPT, mobilisation des partenaires du CDT, co-animation des ateliers tourisme organisés par le territoire les 3 juillet et 11 septembre, conseils...

La mise en place du Conseil « Tourisme et Sécurité »

En 2017, nous avons apporté notre expertise aux services de l'Etat afin de définir les 5 sites touristiques du Département qui entreront dans le programme de **labellisation Sécuri-sites** : le **Playmobil Funpark** à Fresnes, le **château de Vincennes**, le **Mac Val**

à Vitry-sur-Seine, **l'Exploradome** à Vitry-sur-Seine et **la Roseraie du Val-de-Marne** à l'Haÿ-les-Roses. Les critères pris en compte ont été la fréquentation, la vocation touristique, la localisation des sites, la non existence d'un dispositif particulier de sécurité renforcée...

Nous avons également apporté notre soutien au Préfet du Val-de-Marne pour l'installation du Conseil Départemental « Tourisme Sécurité » (liste de personnes ressources), dont la première réunion s'est tenue le 4 juillet 2017.



Roseraie du Val-de-Marne

© CDT94/S. Ducept

L'ingénierie au service des porteurs de projets

Accompagnement de plusieurs porteurs de projets en 2017 et notamment :

- **L'Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort** : suivi de l'étude d'opportunité pour la valorisation d'espaces patrimoniaux de l'école ;
- **La Chambre des Métiers et de l'Artisanat** : accompagnement sur la recherche d'un lieu pour le futur événement de la CMA sur l'art floral ;
- **L'Exploradôme** : pour la deuxième fois nous avons accompagné l'Exploradôme dans sa recherche de subventions. En 2017, le projet a porté sur l'amélioration de la visibilité et de la qualité de l'accueil

du public de l'Exploradôme : signalétique, achat logiciel billetterie/CRM/facturation, outil de comptages (gestion des flux, statistiques...)... Le Département a financé le projet à hauteur de 18 850 €.



PAROLES D'ACTEUR

« Début 2018, l'Exploradôme se dote d'une nouvelle signalétique pour améliorer la visibilité du musée et dynamiser son image. C'est l'un des chantiers qui a pu être mené à bien avec le soutien du comité départemental du tourisme du Val-de-Marne.

Au-delà de ce fort accompagnement sur les projets d'investissement, c'est au quotidien que nous travaillons avec le comité notamment avec l'efficace relais du site « Tourisme Val-de-Marne » et notre présence dans les brochures thématiques ou aux réunions qui nous rapprochent des autres acteurs de la vie culturelle et économique du département. Au cours de l'année 2017, ce sont près de 60% des 63.000 visiteurs accueillis dans nos murs qui venaient du Val-de-Marne. Peut-être y avait-il parmi elles et eux, un ou une futur.e lauréat.e d'un Prix Nobel scientifique ? Mais en tout cas nous avons vu des milliers d'enfants et d'adultes curieux et heureux de découvrir ensemble à quel point l'approche des sciences peut être passionnante et ludique. »

Anne BLONDEL
Administratrice Association & Entreprendre - Exploradôme

Le suivi des grands projets

- **La Cité de la gastronomie Paris-Rungis** : développement des visites en lien avec la thématique de la gastronomie²¹, participation aux réunions du conseil scientifique animé par le Codev, au groupe de travail sur le public des enfants et à celui sur le site web de la Cité, échanges réguliers avec l'équipe de la Cité, participation au comité éditorial d'une plaquette à destination des enfants, mise en relation de l'équipe de la Cité avec des partenaires du territoire, etc.
- **Le groupe de travail Culture du T9** : participation au comité technique travaillant sur l'accompagnement culturel et artistique du chantier du T9. Des actions concrètes seront mises en œuvre en 2018.
- **Le comité de pilotage Arc Boisé** : participation aux réunions spécifiques sur l'organisation de visites et prise en charge des réservations pour une visite en 2017.
- **Le Plan Paysage** : participation aux différents ateliers de travail
- **Les appels à projets « Inventons la métropole » et « Réinventons la Seine »** : réponse aux sollicitations des équipes candidates qui ont souhaité intégrer une dimension touristique et de loisirs dans leurs projets, et notamment sur le site de la confluence de la Marne et de la Seine où le CDT a fait le lien avec l'hôtel Huatian Chinogora.

²¹ voir page 8

La coopération avec les acteurs institutionnels du tourisme

Au-delà du travail étroit engagé avec l'OTCP et le Welcome City Lab dans le cadre du contrat de destination, nous travaillons en lien permanent avec les autres acteurs institutionnels du tourisme francilien et notamment :

- **les offices de tourisme présents sur le territoire du Val-de-Marne** : Bry-sur-Marne, Choisy-le-Roi, Fontenay-sous-Bois, Vallée de la Marne (Nogent-Le Perreux) et Vincennes avec lesquels nous entretenons des liens permanents (relai de leurs actions en communication, promotion et prise de réservation pour leurs visites, apport d'ingénierie, etc.) ;
- **le Comité Régional du Tourisme** : nous fournissons au CRT les éléments d'information lui permettant d'intégrer le Val-de-Marne dans sa communication sur l'Ile-de-France et nous avons participé en 2017 aux 4 comités de territoire Affaires, Gastronomie, Jardins, Randonnées. Nous avons travaillé en partenariat avec le CRT sur la réalisation

d'un Guide du routard Cyclo (sortie prévue en juin 2018) et avons également participé aux réunions organisées par le CRT dans le cadre de la révision de son Schéma Régional du Tourisme et avons rédigé un avis sur le projet de Schéma.

TÉMOIGNAGE D'ACTEUR

« L'Office de Tourisme de la Vallée de la Marne Nogent-Le Perreux assure la promotion de son territoire mais aussi grâce aux brochures du CDT celui du département. Celles-ci sont diffusées dans les locaux et sur les événements auxquels participe l'office.

Les visites commentées de l'office sur l'architecture Art Nouveau et Art Déco, les bords de Marne de Nogent et du Perreux... sont relayées sur le site départemental. Elles concernent les particuliers ainsi que les groupes. L'information est très bien diffusée auprès des visiteurs des autres départements, la visibilité est meilleure, la gestion des réservations est simple.

En 2017, une centaine de particuliers se sont inscrits via le site internet du CDT. Depuis 2016, grâce à l'aide technique du CDT, l'Office de Tourisme bénéficie d'un site internet qui est hébergé au sein du site du CDT.

Le projet d'Itinéraire Culturel Européen, dont l'Office est partenaire, permet de valoriser nos bords de Marne au niveau européen. »



Pascale FOSSATI et Gudule TAIEB
Office de tourisme de la Vallée de la Marne

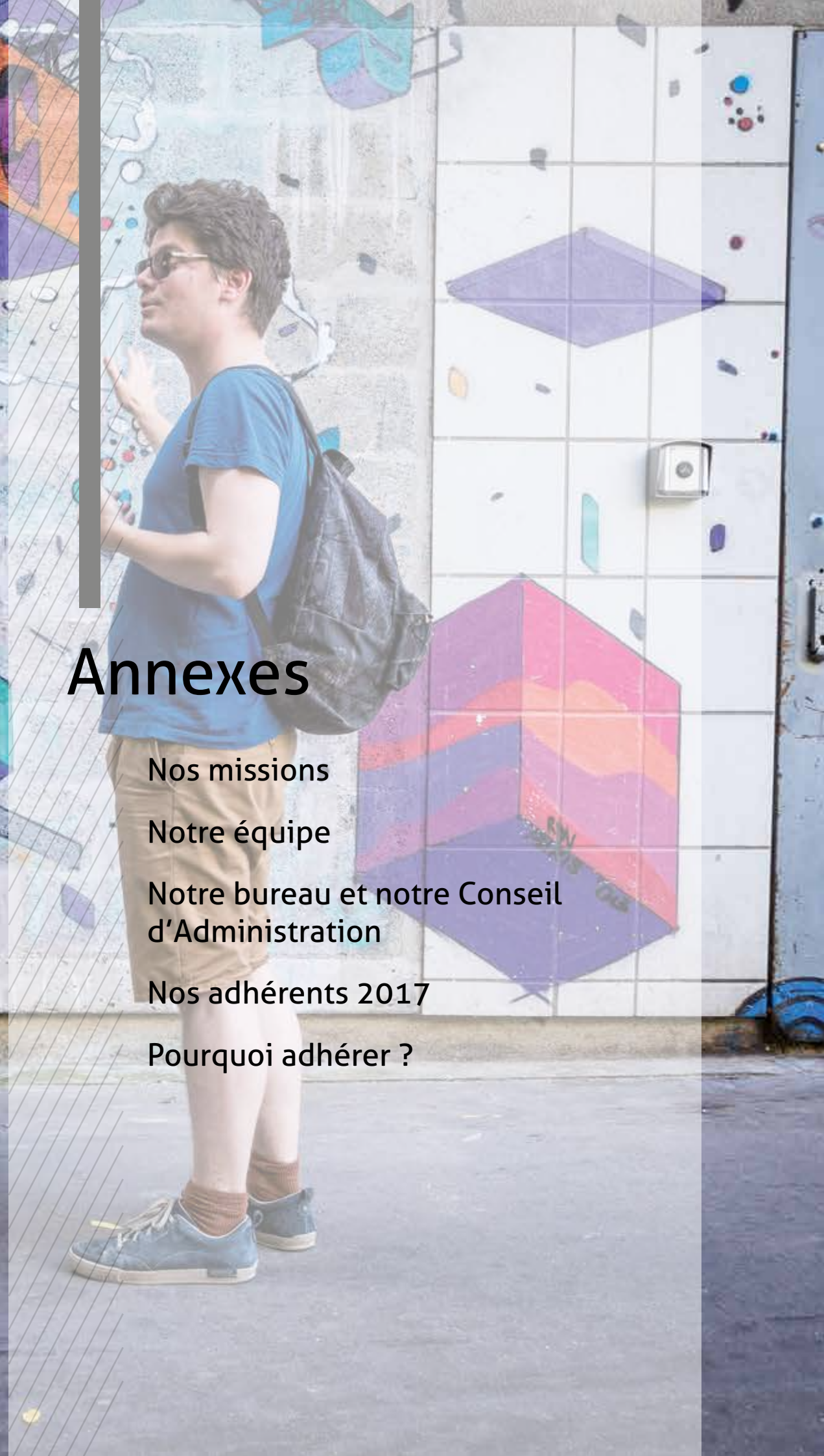
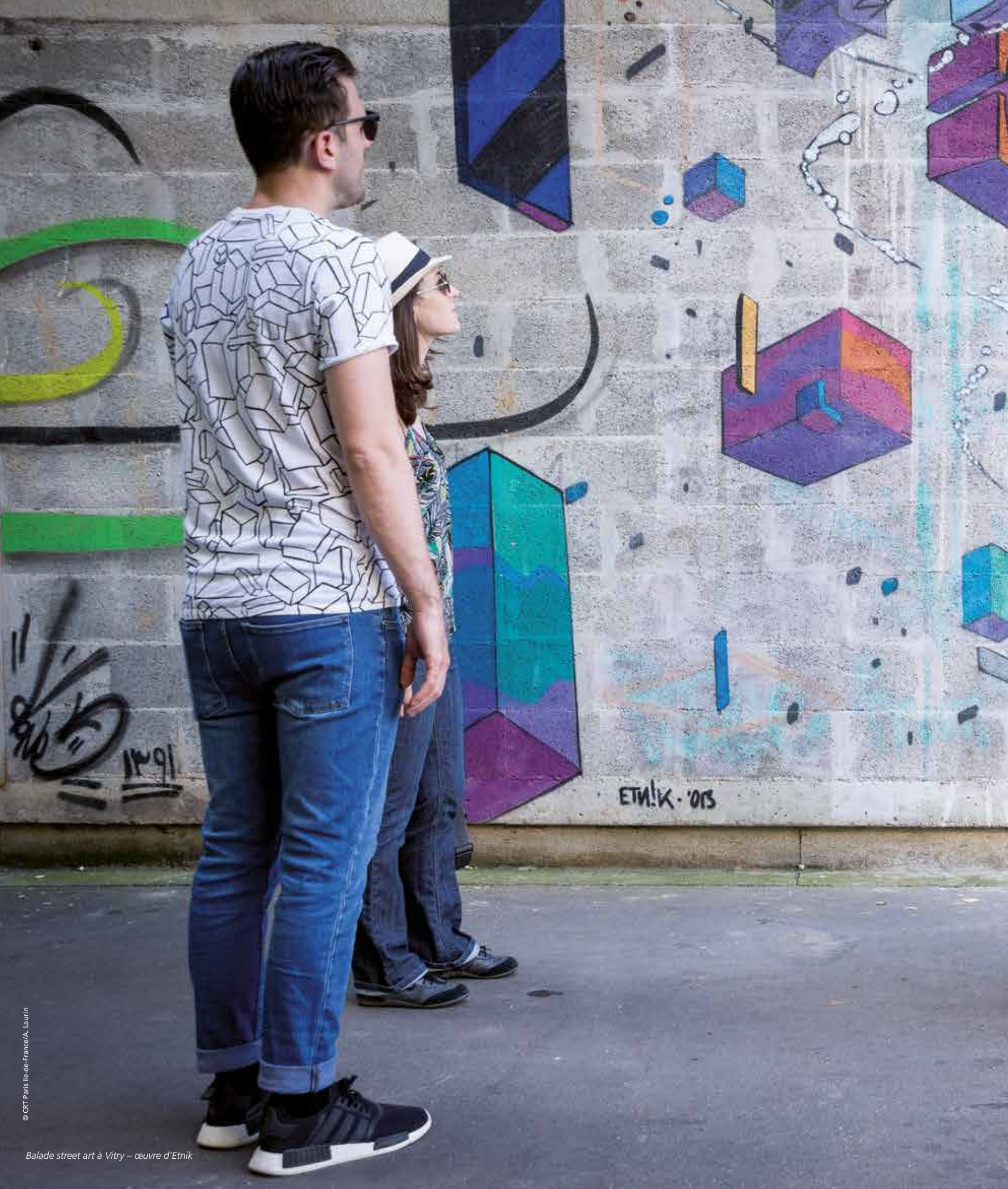


Par ailleurs, nous participons activement au réseau national **Tourisme & Territoires** regroupant les différents CDT / ADT sur le territoire national. Nous sommes administrateurs de ce réseau, membre du club groupes et animateur du groupe de travail sur les contrats de destination. Nous participons également

à de nombreuses rencontres thématiques organisées par le réseau (sur l'ingénierie, la stratégie commerciale des CDT, les actions presse, les enjeux de transformation des CDT etc.), partageant ainsi nos expériences avec nos collègues de toute la France et nous enrichissant des savoir-faire des autres.

PERSPECTIVES 2018

En 2018, nous organiserons de nouvelles Rencontres du Tourisme, temps fort de la vie val-de-marnaise rassemblant de nombreux professionnels et acteurs du tourisme et des loisirs.



Annexes

Nos missions

Notre équipe

Notre bureau et notre Conseil
d'Administration

Nos adhérents 2017

Pourquoi adhérer ?

Nos missions

Val-de-Marne Tourisme & Loisirs (Comité Départemental du Tourisme du Val-de-Marne) est une association Loi du 1^{er} juillet 1901 créée à l'initiative du Conseil général en 1999.

Elle est chargée de la **définition et de la mise en œuvre de la politique de développement touristique départementale** ainsi que de **l'élaboration, la promotion et la commercialisation des produits touristiques du territoire** (Loi du 13 juillet 1999), en collaboration avec les

professionnels, les organismes et toutes structures locales intéressées.

Son assemblée générale regroupe, aux côtés du Conseil départemental, les professionnels du tourisme et des loisirs (hôtelier, équipements culturels, associa-

tions, centres de formation etc.) ainsi que l'Etat (Préfecture) et la Région (Comité régional du tourisme), les organismes consulaires (chambre de métiers et de l'artisanat, chambre de commerce) et de grandes entreprises (Semmaris, aéroport Paris-Orly...)²².

10 PRICIPALES MISSIONS

Ses principales missions, exercées en partenariat avec les acteurs du tourisme, publics, associatifs ou privés, sont :

- **l'élaboration**, sous la responsabilité du Conseil départemental, **de la politique départementale du tourisme** et la mise en œuvre du Schéma départemental du tourisme et des loisirs, en liaison avec l'ensemble des partenaires touristiques ;
- **l'animation du réseau des professionnels du tourisme** et la mise en relation des partenaires ;
- **la structuration et le développement de l'offre** par filières (hébergement, tourisme d'affaires, de découverte économique, fluvial, loisirs etc.) sur le territoire ;

- **l'assistance au montage de projets touristiques** portés par des partenaires, qu'ils soient publics ou privés ;

- **le suivi et la coordination des questions de tourisme**, des tendances prospectives et des grands projets ;

- **l'organisation, la coordination et le développement des actions** contribuant à la promotion, l'animation et le développement du secteur du tourisme ;

- **la conception et la commercialisation de produits touristiques** à destination du public individuel, des groupes et des entreprises ;

- **la valorisation et la promotion de l'offre de tourisme et de loisirs** (soutien à des évènements, participation à des salons etc.), le développement des relations avec la presse ;

- **l'information des publics** par le biais d'outils de communication : éditions, web, médias sociaux, nouvelles technologies...

- **une démarche d'observation** et de veille stratégique et une fonction d'études.

Ces missions s'organisent au sein de **3 pôles principaux** :

- pôle développement et ingénierie & observation du tourisme
- pôle communication, presse et internet
- pôle promotion et commercialisation.



Réunion des partenaires du Contrat de destination Paris, la ville augmentée

L'équipe de Val-de-Marne Tourisme & Loisirs est pluridisciplinaire et dynamique et comprend une douzaine de personnes (voir page 56).

Val-de-Marne Tourisme & Loisirs travaille avec de nombreux partenaires, qu'ils soient publics

ou parapublics (collectivités locales, offices de tourisme, CDT franciliens, office du tourisme et des congrès de Paris, CRT, universités, Codev, chambre consulaires, CAUE, RATP et SNCF...) ou privés (hébergeurs, restaurateurs, professionnels, investisseurs, aménageurs...).

Val-de-Marne Tourisme & Loisirs est également **au cœur des réseaux français du tourisme** et est membre du Tourisme & Territoires (réseau des agences départementales du tourisme).

²² Voir liste des adhérents page 58

Notre équipe

Direction et administration générale



Gilles SAINT-GAL
Président
Vice-président du Conseil départemental



Hélène SALLET-LAVOREL
Directrice



Patricia PERIN
Directrice adjointe,
administration - finances
commercialisation



Catherine BODIN
Secrétariat
Gestion de l'événementiel

Pôle Communication, Presse et Internet



Emilie FILLIOT-SALOMON
Responsable du pôle
communication et relations presse



Simon GARRIC
Chargé de mission web

Pôle Développement et Ingénierie & Observatoire du tourisme



François ROBLOT
Responsable du service
Développement



Camille CHOWAH
Chargée de mission
culture et veille
touristique



Célia GUIZARD
Chargée de
développement tourisme
urbain



Thomas GUILLOT
Chargé de développement
tourisme d'affaires - Visites
d'entreprises - gastronomie



Alexis BERTRAND
Chargé de communication
digitale

Pôle Promotion et Commercialisation



Bertrand ABET
Responsable de la
promotion et de la
commercialisation



Maud RICHY
Chargée des réservations
groupes

Notre bureau et notre conseil d'administration

Le bureau

Président : **Gilles Saint-Gal**,
Vice-président du Conseil départemental
Président d'honneur : **Guy Dassonneville**
Vice-présidents : **Dominique Le Bideau**, Conseillère départementale
Brigitte Tironneau, Maire-adjointe de Fresnes
Olivier Maître-Allain, Personnalité qualifiée
Secrétaire : **Thierry Petetin**,
Secrétaire-adjoint : **Thierry Petetin**,
Directeur général de l'espace Jean Monnet
Trésorier : **Pierre Marchadier**, Maire-adjoint de Joinville-le-Pont
Trésorier-adjoint : **Francis Lefèvre**, Personnalité qualifiée

Les membres du Conseil d'administration

Membres de droit

Gérard Delmas, Président CCIP94
Nicole Richard, Présidente CMA
Eric Jeunemaitre, Président CRT
Laurent Prevost, Préfet du Val-de-Marne
Christian Favier, Président du Conseil départemental
Dominique Le Bideau, Conseillère départementale
Chantal Durand, Conseillère départementale
Pierre Garzon, Vice-présidente du Conseil départemental
Bruno Helin, Conseiller départemental délégué
Marie Kennedy, Vice-présidente du Conseil départemental
Gilles Saint-Gal, Vice-président du Conseil départemental
Olivier Maître-Allain, Personnalité qualifiée

Collège Activités économiques et touristiques

Christophe Arietano, Directeur de l'hôtel Kyriad Orly-Rungis, président du club hôtelier
Régis Lacote, Directeur Aéroport Paris Orly
Francis Lefèvre, Semmaris et Président de l'ADOR – Personnalité qualifiée
Thierry Petetin, Directeur général de l'espace Jean Monnet

Collège Activités culturelles, associatives et de loisirs

Alain Challant, Président de l'amicale Euro-cyclo tourisme
Claudine Lauzière, Directrice de l'office de tourisme de Fontenay-sous-Bois
William Leguy, Président du Comité départemental olympique et sportif
Nicolas Rameau, Directeur Campus urbain
Jean-Philippe Trigla, Président de l'association Vitry'n urbaine

Collège Collectivités locales

Stéphanie Daumin, Maire de Chevilly-Larue, président du Syndicat d'études de la Cité de la gastronomie
Pierre Marchadier, Maire-adjoint de Joinville-le-Pont
Brigitte Tironneau, Maire-adjointe de Fresnes

Nos adhérents 2017

Aéroport de Paris-Orly	Confrérie «Les trois grappes»
Amicale Euro Cylcotourisme	Domaine Sainte-Catherine
Appartcity Saint-Maurice	Ecole des peintres des bords de Marne
Association Au Fil de l'Eau	Espace Jean Monnet
Association Couleur Lilas	Espace Congrès Les Esselières – Semgest
Association Culture Guinguette	Etablissement Public Territorial Grand Paris Sud Est Avenir
Association des vieilles demeures françaises	Festi'Val-de-Marne
Association Maisons-Alfort - Mille ans d'histoire	Fondation Nationale des Arts Graphiques et Plastiques (FNAGP)
Campus Urbain	GRETA Tourisme
CAUE 94	Guinguette Auvergnate
CDRP94 - Comité Départemental du Val-de-Marne	Guinguette Chez Gégène
Chambre de Commerce et d'Industrie	Guinguette de L'île du Martin-Pêcheur
Chambre de Métiers et de l'artisanat du Val-de-Marne	Hôtel Kyriad Rungis
Château de Vincennes	Hôtel Kyriad Fresnes
Clio 94	Hôtel Huatian (Chinagora)
Club hôtelier Rungis-Orly Val-de-Marne	Institut National de Formation et d'Application - INFA
Comité Départemental de Cyclotourisme	Ligue Ile-de-France Aviron
Comité Départemental Olympique et Sportif	Le Trot
Comité Régional du Tourisme Paris Ile-de-France	MIN de Rungis (SEMMARIS)
Confrérie du petit vin blanc de Nogent	Musée de la Résistance Nationale
	Musée Fragonard - ENVA
	Novotel Paris Orly Rungis
	Office de Tourisme de Bry-sur-Marne
	Office de Tourisme de Choisy-le-Roi

Office de Tourisme de Fontenay-sous-Bois
Office de Tourisme de la Vallée de la Marne
Organisation Municipale de Tourisme de Créteil
Playmobil FunPark
Préfecture du Val-de-Marne
Sadev 94
Sixt location
Ville d'Alfortville
Ville de Bry-Sur-Marne
Ville de Cachan
Ville de Champigny-sur-Marne
Ville de Charenton
Ville de Chevilly-Larue
Ville de Choisy-le-Roi
Ville de Fresnes
Ville de Gentilly
Ville de Joinville-le-Pont
Ville de Maisons-Alfort
Ville de Saint-Mandé
Ville de Saint-Maurice
Ville de Saint-Maur-des-Fossés
Ville de Valenton
Ville de Vincennes
Ville de Vitry-sur-Seine
Vitry'n Urbaine

Pourquoi adhérer ?

L'adhésion ouvre droit notamment à :

- la participation aux grandes orientations de *Val-de-Marne Tourisme & Loisirs* : droit de vote aux assemblées générales et possibilité de présenter sa candidature aux instances de l'association (conseil d'administration, bureau...) ;
- l'information en avant-première des grandes actions de *Val-de-Marne Tourisme & Loisirs* ;
- l'intégration au réseau des adhérents afin de bénéficier de contacts professionnels privilégiés (participation aux journées, visites, rencontres et échanges entre adhérents) ;
- l'utilisation gratuite, à des fins professionnelles, de la salle de réunion (capacité 15 personnes) sur réservation et sous réserve de sa disponibilité ;
- la présence prioritaire à des salons professionnels aux côtés de *Val-de-Marne Tourisme & Loisirs* en profitant de tarifs préférentiels ;
- des prix préférentiels sur les sorties groupes de *Val-de-Marne Tourisme & Loisirs* ;
- la mise en avant de l'offre de l'adhérent sur le site internet ;
- des liens privilégiés avec le site internet de *Val-de-Marne Tourisme & Loisirs* et possibilité de faire remonter toute l'actualité de l'adhérent sur le site « tourisme-valdemarne.com » ;
- la mise en avant des événements organisés par l'adhérent dans les newsletters de *Val-de-Marne Tourisme & Loisirs* ;
- la mise à disposition de la plate-forme de réservation de *Val-de-Marne Tourisme & Loisirs* et gestion du suivi des réservations lors des événements organisés par l'adhérent ;
- des frais de commission négociés pour la commercialisation en ligne réalisée par *Val-de-Marne Tourisme & Loisirs* ;
- l'utilisation du pack de communication de *Val-de-Marne Tourisme & Loisirs* (logo, bannière...) ;
- l'aide aux relations Presse de l'adhérent ;
- des conseils personnalisés pour l'amélioration du site web et des réseaux sociaux de l'adhérent ;
- l'utilisation gratuite de la photothèque de *Val-de-Marne Tourisme & Loisirs* (sous conditions) ;
- la mise à disposition des brochures de *Val-de-Marne Tourisme & Loisirs* pour une distribution dans l'établissement de l'adhérent ou la collectivité adhérente ;
- des conseils personnalisés dans l'élaboration de stratégies touristiques locales ;
- l'aide de *Val-de-Marne Tourisme & Loisirs* en matière de montage de projets et de recherche de financements ;
- l'accès au réseau de *Val-de-Marne Tourisme & Loisirs* : adhérents et professionnels du tourisme et des loisirs ;
- pour les EPT : la mise à disposition des données mensuelles de l'observatoire départemental du tourisme, à l'échelle du territoire de l'EPT ;
- pour les hôtels :
 - en matière de *tourisme d'affaires* : l'intégration de l'établissement dans le parcours des eductours organisés par le CDT, la présence physique sur le stand du CDT lors des salons professionnels lorsque le Club hôtelier est partenaire du CDT... ;
 - en matière de *tourisme d'agrément* : la mise à disposition d'un code promotionnel permettant à la clientèle de l'établissement de bénéficier de promotions sur toute l'offre de visites et balades disponible sur le site internet du CDT...
- la possibilité d'être site ou territoire d'expérimentation de l'innovation touristique ;
- la mise en relation avec les écoles et universités partenaires de *Val-de-Marne Tourisme & Loisirs* notamment pour la recherche de stagiaires, la définition et l'encadrement de certains sujets de mémoires et thèses.

Ecole Nationale Vétérinaire d'Alfort



16 rue Joséphine de Beauharnais
94500 Champigny-sur-Marne
Tél. 01 55 09 16 20

www.tourisme-valdemarne.com



2018. Réalisation : Val-de-Marne Tourisme & Loisirs. Directeur de la publication : Gilles Saint-Gal.
Rédaction : Hélène Sallet-Savorel.
Conception : Les Fées Graphiques. Impression : Périgraphic
Crédit photo couverture : Randonnée en forêt Notre-Dame © CRT Paris Ile-de-France/A. Laurin
La reproduction, même partielle, des articles et illustrations est interdite.