



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2018

Perspectives
d'actions 2019

www.tourisme-valdemarne.com

SOMMAIRE

TOUR D'HORIZON DE L'ANNÉE 2018 P 4

1 POUR LA MISE EN TOURISME
DES TERRITOIRES VAL-DE-MARNAIS P 6

2 AU SERVICE DU GRANG PUBLIC P 14

3 AU CÔTÉ DES PROFESSIONNELS
DU TOURISME ET DES LOISIRS P 34

4 LES COLLABORATIONS
ET LES COOPÉRATIONS
INSTITUTIONNELLES P 45

ANNEXES P 48



Les événements sociaux de cette fin d'année 2018 ont rappelé l'urgence de consolider les liens qui nous unissent et l'importance d'offrir à nos concitoyens un service public de qualité et de proximité. C'est ce service public de qualité, utile au territoire, à ses habitants et à ses professionnels du tourisme et des loisirs que notre CDT s'attache à rendre depuis sa création.

Fidèles aux valeurs de rencontres, d'échanges interculturels et de création de liens entre les peuples portées par le tourisme, nous avons multiplié les actions riches de sens pour le Val-de-Marne : déploiement des Passeurs de cultures sur le territoire, lancement de notre projet européen sur les Boucles de la Marne, mise en tourisme de la grande confluence etc.

Animée par la volonté d'une réelle démocratisation du tourisme, notre équipe a également poursuivi en 2018, avec les acteurs du territoire, son travail de développement de visites à destination de tous les publics. Qu'il s'agisse des visiteurs extérieurs dans leur grande diversité afin qu'ils découvrent les richesses du Val-de-Marne à des tarifs raisonnables ou qu'il s'agisse des habitants à qui nous proposons de visiter et de s'approprier le territoire afin d'en devenir les ambassadeurs. A l'heure où encore trop de Val-de-Marnais ne partent pas en vacances, il nous tient à cœur de ne pas dissocier les pratiques de loisirs de celles du tourisme.

En 2018, le travail collectif engagé dans la cadre de notre Contrat de destination a également été reconnu par l'État qui a renouvelé ce contrat pour une nouvelle période de 3 ans. Nous avons aussi franchi un pas important en matière de mutualisation de nos outils avec la fusion de notre plateforme de réservation avec celle de la Seine-Saint-Denis et l'ouverture à l'échelle métropolitaine de cette nouvelle e-boutique commune « Explore Paris ».

Nos actions de promotion et de communication ainsi que l'ensemble des services que nous proposons aux professionnels du territoire et à nos très nombreux partenaires leur ont permis de bénéficier d'une visibilité accrue, dans un contexte où la fréquentation touristique a enregistré en 2018 des niveaux records.

J'espère que la diversité et la qualité des actions menées par notre équipe, ainsi que les excellents résultats que vous allez découvrir dans ce rapport d'activité, vous donneront envie de poursuivre ou d'initier des collaborations avec le CDT.

Gilles SAINT-GAL
Président
Vice-Président du Conseil départemental



© Conseil départemental
du Val-de-Marne



FÉVRIER

09 février

Présentation d'un point d'étape du Contrat de destination à 130 acteurs associés au CDD

27 février

Sortie de la nouvelle carte touristique du Val-de-Marne

AVRIL

03 avril

Lancement de la mission « Mise en tourisme de la grande confluence »

09 avril

Lancement Quizz « Parfums de musique »

13 avril

Le CDT organise, en partenariat avec le Département, une journée d'ateliers sur la taxe de séjour pour les villes et trésoreries municipales

17 avril

1000^e groupe accueilli par le CDT depuis le 1^{er} janvier 2013 (Mairie de Bonneuil)

JUIN

05 juin

Assemblée générale du CDT à Cristal-sur-Seine (Alfortville)

19 juin

Accueil de journalistes chinois à Grosbois

21 juin

Mise en ligne de la e-boutique Explore Paris et bascule de l'ancienne boutique vers Explore Paris

23 juin

Balade-test « Passeurs de cultures » à Ivry (« L'exil au féminin »)

26 juin

Éductour Tourisme d'affaires du CDT « La vie de château » : châteaux de Vincennes, de Grosbois et de Santeny. Une quarantaine de participants

MARS

06 mars

Journée d'ateliers sur la taxe de séjour pour les villes du Val-de-Marne

13 mars

Conseil d'administration du CDT

15 au 18 mars

Salon Destination Nature

24 mars

Éductours du Contrat de destination pour les Tour opérateurs présents à RV en France

26 mars

Lancement de la boutique Explore Paris en anglais

27 mars

Éductours du Contrat de destination pour les journalistes présents à RV en France

MAI

17 mai

Ateliers sur la taxe de séjour (23 villes présentes)

22 mai

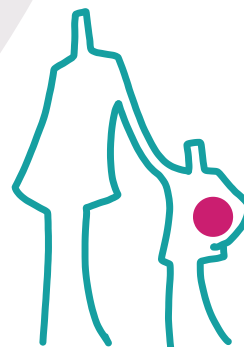
Accueil de presse

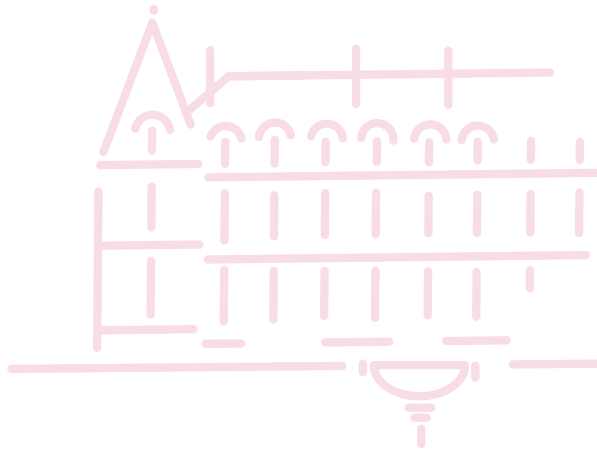
22 mai

COFIL ICE

24 mai

Balade-test « Passeurs de cultures » à Fontenay-sous-Bois (« Histoires d'exil »)





OCTOBRE

16 octobre

L'aéroport d'Orly accueille le Conseil d'administration du CDT et fait visiter aux administrateurs le chantier du bâtiment de jonction des deux aérogares

17 au 19 octobre

Workshop du Club Groupes de Tourisme & Territoires à Chantilly (Oise)

25 octobre

Ateliers CDT de démonstration des outils de collecte de la taxe de séjour – 15 communes val-de-marnaises présentes

27 octobre

Sortie de la version anglaise de la carte touristique du Val-de-Marne

27 et 28 octobre

Stand du CDT au festival gastronomique pour enfants #Bon (Les Esselières à Villejuif)

DÉCEMBRE

04 décembre

Réunion avec les acteurs des visites en anglais de la boutique Explore Paris

06 décembre

Le CDT organise un éductour Tourisme d'affaires dans le cadre de la manifestation Tendence Mice dont il est partenaire (MK2 Bibliothèque, péniche La Dame de canton, Palais de la Porte Dorée, Motel One)

13 décembre

Le CDT organise les Rencontres du Tourisme en Val-de-Marne « Et hop... on se jette à l'eau ! » à Cristal sur Seine (Alfortville). Une centaine de participants

18 décembre

7 000^e fan de la page Facebook du CDT

JUILLET

05 juillet

Éductour du CDT sur les loisirs nautiques pour les acteurs locaux des bords de Marne (Grand Huit, vélo, bases nautiques de Champigny et Créteil, découverte des îles en canoë, guinguette du Martin-Pêcheur)

05 juillet

Balade-test « Passeurs de cultures » à Choisy-le-Roi (« Rive droite, rive gauche »)

19 juillet

Signature du renouvellement du Contrat de destination à l'Hôtel Matignon

SEPTEMBRE

10 septembre

Forum des loisirs culturels

27 et 28 septembre

Le CDT accueille les partenaires européens du projet STAR Cities : réunions de travail

27 septembre

Le CDT organise la conférence de lancement du projet STAR Cities au Moulin brûlé à Maisons-Alfort

NOVEMBRE

12 au 18 novembre

Accueil par le CDT d'une délégation de la province de Yen Bai au Vietnam, dans le cadre de la coopération entre le Département et la province, sur le tourisme communautaire

14 et 15 novembre

Le CDT participe au séminaire Interreg sur la communication autour des projets européens (Dublin, Irlande)

15 novembre

Mise en ligne de la vidéo de promotion du Val-de-Marne réalisée par le CDT

29 novembre

Le CDT organise un éductour pour le personnel d'accueil des hôtels membres du CHRO : visite du MAC VAL, balade Street art à Vitry et visite du musée Fragonard de l'ENVA



POUR LA MISE EN TOURISME DES TERRITOIRES VAL-DE-MARNAIS

Notre connaissance du Val-de-Marne et notre proximité avec les acteurs nous permettent de mener des réflexions, des projets et des missions d'ingénierie utiles au territoire, à ses habitants et aux professionnels du tourisme et des loisirs. Nous travaillons au quotidien avec les acteurs locaux et avec les acteurs du tourisme afin de les associer

aux projets que nous lançons, qu'il s'agisse des projets visant à donner de la visibilité internationale au Val-de-Marne en l'intégrant au sein de la destination Paris ou des actions dont l'ambition est la prise en compte des fonctions touristique et de loisirs dans les projets territoriaux.

LE CONTRAT DE DESTINATION « PARIS, VILLE AUGMENTÉE »

Le Contrat de destination, dont le CDT est l'animateur, a été signé en juillet 2015 pour une durée de 3 ans entre l'État (Direction générale des entreprises), Atout France, l'OTCP, les CDT93 et 94, le Conseil départemental des Hauts-de-Seine, la RATP, le Welcome City Lab et l'IREST (Institut de Recherche et d'Études Supérieures sur le Tourisme – Université Paris / Sorbonne).



Signature du renouvellement du Contrat de destination
© CDT94 – H. Sallet-Lavorel



Ses objectifs concrets sont les suivants :

- ✓ accroître le nombre de touristes européens (et notamment les jeunes), clientèles susceptibles de revenir régulièrement si le séjour les satisfait ;
- ✓ fidéliser ces clientèles sur le long terme en vue d'en faire des repeaters réguliers ;
- ✓ faire évoluer l'image de la destination notamment chez les jeunes, particulièrement sensibles à une image plus dynamique, moderne, innovante et conviviale de la destination et influents pour la véhiculer ;
- ✓ renforcer la diffusion des flux touristiques depuis le cœur touristique vers les quartiers et territoires périphériques, à l'intérieur comme à l'extérieur du boulevard périphérique ;
- ✓ accroître les retombées économiques directes, indirectes et induites notamment dans les quartiers et territoires périphériques ;
- ✓ associer les habitants à la fonction touristique, faire des habitants de véritables ambassadeurs et développer une culture de l'accueil ;
- ✓ intégrer les start-up proposant une innovation utile à l'attractivité de la destination Paris dans la stratégie touristique du territoire ;
- ✓ créer un contexte favorable au développement de capacités d'hébergement de qualité pour la destination ;
- ✓ renforcer le travail, la coopération et l'intelligence collectifs.

Les 7 premiers mois de l'année 2018 ont permis de poursuivre le travail engagé avec les partenaires signataires du contrat et avec les acteurs du Val-de-Marne. **En juillet 2018, nous avons signé avec le gouvernement, un avenant au Contrat de destination prolongeant ce dernier pour une période de 3 ans (2018-2021).**

ACTIONS MARQUANTES 2018

Organisation d'une réunion avec les acteurs locaux

associés à la démarche afin de faire un point sur l'avancement du contrat. Cette réunion, organisée à la Cité Universitaire internationale de Paris, a rassemblé 130 acteurs.

En matière d'ingénierie

Nous avons constitué un groupe de travail qui a suivi les travaux de l'IREST sur l'analyse des données issues des Big data. Ces travaux doivent nous permettre de mieux comprendre le périmètre « touristique » de la destination tel qu'il est appréhendé par les touristes à travers les données qu'ils postent sur les réseaux sociaux.

Par ailleurs, les étudiants de M2 GSVT (Gestion des Sites du patrimoine culturel et naturel et Valorisation Touristique) de l'IREST ont analysé la représentation mentale et géographique de la destination Paris dans les guides papier étrangers sur la destination.

En matière de commercialisation

Il est apparu intéressant de proposer à nos cibles touristiques, une unique plateforme de réservation pour toutes les visites insolites à l'échelle du Contrat de destination. Les e-boutiques des CDT93 et 94 proposaient déjà au public francophone ce type de balades et visites sur leurs territoires respectifs.



Afin de ne pas créer une plateforme supplémentaire et de ne pas « disperser » l'information sur plusieurs sites internet, les deux CDT ont proposé de mutualiser leurs boutiques, d'élargir le périmètre de cette nouvelle boutique « **Explore Paris** » à celui du contrat et de développer une offre spécifique pour les touristes (en langue anglaise).

Le travail technique sur la mutualisation des boutiques pré-existantes nous a beaucoup mobilisés en 2018 (suivi technique, administratif, comptable...), tout comme le travail de référencement de la nouvelle boutique, la sollicitation des acteurs du territoire pour qu'ils proposent des visites en langue anglaise, le travail de traduction des visites en anglais etc.

Ainsi, cette boutique unique « **exploreparis.com** » est en service depuis le 26 mars 2018 pour sa version anglaise (lancée à l'occasion des Rendez-vous en France) et depuis le 21 juin 2018 pour sa version française. Sa gestion est partagée par les CDT93 et 94¹.



Flyer « Explore Paris »



Logo « Explore Paris »

En matière de communication

nous avons travaillé avec nos partenaires sur :

- ✓ la création d'un flyer en français et en anglais faisant la promotion de la boutique Explore Paris ;
- ✓ la création d'une plaquette de 4 pages en français et en anglais à destination des professionnels ;
- ✓ l'enrichissement du Paris City guide et du plan touristique édités par l'OTCP (intégration de nouveaux sites val-de-marnais) et la diffusion de ces outils auprès des hôtels et sites du Val-de-Marne ;
- ✓ le lancement d'une page Facebook Explore Paris en anglais (animation de la page avec une freelance) et le suivi de 2 campagnes de promotion (une réalisée par nous-mêmes au cours de l'été pour acquérir des fans et l'autre confiée à un freelance expert Facebook Ads pour promouvoir des visites) ;
- ✓ l'analyse des guides touristiques afin d'étudier la représentation de Paris à l'étranger et envisager dans un second temps de contacter ces guides pour faire évoluer leurs contenus vers une destination Grand Paris ;
- ✓ la mise en place de nouveaux articles sur le site de la RATP faisant la promotion des visites Explore Paris ;
- ✓ la réalisation de vidéos et de bandeaux afin d'enrichir les contenus du site parisinfo.com ;
- ✓ la création d'un dossier de presse en français et en anglais, en lien avec une agence pour les Rendez-vous en France en mars 2018 ;
- ✓ l'organisation d'une réunion avec les hébergements pour jeunes afin de voir dans quelle mesure ces sites pourraient relayer l'offre du Contrat de destination auprès de leurs clientèles.

¹ Voir page 15 - Commercialisation pour les individuels

En matière de promotion

Nous avons tenu le stand commun « Explore Paris » lors de la manifestation « **Rendez-vous en France** » les 27 et 28 mars à Paris Porte de Versailles. Près de 30 tours opérateurs (TO)² ont souhaité nous rencontrer et ont pris rendez-vous. Ce salon nous a permis collectivement de bien mesurer ce que les TO recherchent, à savoir des visites alternatives pour leurs clients, des visites qui sortent de l'ordinaire et de constater que le travail mené dans le cadre du Contrat de destination correspondait bien à ces demandes. Nous avons présenté aux TO la version anglaise de la boutique Explore Paris qui venait d'être mise en ligne le jour même. Les retours des responsables ont été immédiatement positifs (sur les visites, les thématiques, l'interface de la boutique...).

À l'occasion de ce grand salon professionnel, nous avons également organisé avec nos partenaires deux éducteurs à l'échelle du Contrat de destination :

✓ l'un pour 15 TO européens invités à découvrir pendant 3 jours les sites touristiques du Paris métropolitain. Pour ce qui nous concerne, nous avons géré les visites en Val-de-Marne et dans le sud parisien, toutes animées en anglais : le Jardin d'agronomie tropicale (bois de Vincennes/ Nogent), le street art à Vitry-sur-Seine, le déjeuner au restaurant du MAC VAL,

l'exposition permanente du MAC VAL et le quartier chinois du 13^e arrondissement ;
✓ l'autre pour la presse internationale (en provenance d'Argentine, Australie, Canada, Chine, Inde, Irlande, Italie, USA etc.) avec 2 demi-journées à Vitry (visite street art et visite du MAC VAL).



Accueil de journalistes lors du Salon « Rendez-vous en France » © CDT94 – A. Bertrand

Nous avons également été présents au salon **IFTM Top Résa** pour le stand commun Explore Paris, du 25 au 28 septembre à la Porte de Versailles. Ce salon nous a permis de nouer de nouveaux contacts professionnels (agences de voyages, TO) qui se sont montrés très intéressés par l'offre de visites guidées sur Explore Paris.



Salon IFTM Top Résa © CDT94 – B. Abet

Nous avons également travaillé avec l'aide de stagiaires en webmarketing sur la promotion de la boutique Explore Paris, notamment pour tenter de faire exister la version anglaise d'Explore Paris sur la toile : partenariats avec des blogueurs et influenceurs, échanges de liens avec des sites web etc. Nous avons accueilli ces stagiaires du Contrat de destination au sein de nos locaux et avons encadré leur travail, en partenariat avec le CDT93.

PERSPECTIVES 2019

En 2019, un Groupement d'Intérêt Économique sera créé par les CDT93 et 94 afin que nous puissions exploiter conjointement la boutique Explore Paris. L'objectif de ce GIE est que la gestion conjointe de la boutique par les deux CDT se traduise dans les relations juridiques qu'ils entretiennent sur cet objet et qu'ils aient les mêmes droits et obligations selon leur volonté de coopération à égalité.

² TO en provenance de France, Italie, Grande-Bretagne, Espagne, Brésil, Japon, Allemagne, Belgique, Pays-Bas, Serbie, Costa Rica, Chine, Corée du Sud, États-Unis, Chili...

NOS PROJETS EUROPÉENS SUR LES BOUCLES DE LA MARNE

Depuis plusieurs années nous avons engagé une démarche rassembleuse en vue d'inscrire les boucles de la Marne (depuis la Confluence jusqu'à Chalifert en Seine-et-Marne) dans un projet d'**Itinéraire Culturel du Conseil de l'Europe (ICE)**. La certification ICE valorise un réseau de biens et de sites organisés autour d'un projet de coopération culturelle, éducative, patrimoniale et touristique et nous avons choisi de travailler sur la thématique de « La (re) conquête des loisirs populaires au bord de l'eau ». L'objectif est d'offrir une plus grande visibilité à l'histoire, au patrimoine culturel et naturel, mais aussi aux activités fluviales de nos territoires.

Nous sommes pilote de ce projet et le SIAAP en est partenaire. Ce projet 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, du tourisme etc.

En mai 2018, nous avons réuni le Comité de pilotage (37 participants) et en juillet, nous avons organisé un éductour sur les activités nautiques (Stand up paddle à Joinville, balade à vélo jusqu'à la base nautique de Champigny pour une activité de canoë-kayak permettant de découvrir



Éductour sur les activités nautiques © CDT94 – C. Chowah

les îles de la réserve départementale, déjeuner et séance de travail à la guinguette du Martin-Pêcheur, balade à vélo jusqu'à l'US Créteil). L'objectif de cet éductour était de permettre aux 20 acteurs présents (provenant du Val-de-Marne, de la Seine-Saint-Denis et de la Seine-et-Marne) de découvrir le territoire et de se rencontrer.

Enfin, dans le but d'animer le réseau local mobilisé autour du projet de candidature à la certification ICE, nous avons envoyé des newsletters à plus de 140 acteurs et organismes de ce vaste territoire.

Par ailleurs, pour être en mesure d'identifier les villes ou territoires européens susceptibles de porter avec nous la candidature à la certification ICE, nous avons conçu un réseau européen, appelé « **Riverside Cities** » rassemblant des territoires souhaitant réfléchir sur la thématique de « La (re) conquête des loisirs liés à l'eau ». En 2018, grâce au soutien du SIAAP, nous avons réalisé une brochure en français et en anglais dont l'objectif est d'informer les métropoles européennes sur le réseau et de les inviter à nous rejoindre.



Brochure « Riverside Cities »

2018, ANNÉE DE LANCEMENT DU PROJET INTERREG EUROPE « STAR CITIES »

Avec cinq des premiers territoires ou villes volontaires pour rejoindre le réseau Riverside Cities, nous avons passé plusieurs mois en 2017 à travailler sur une candidature à un appel à projets Interreg Europe. Le CDT, animateur et coordinateur de ce projet appelé « STAR Cities » (Sustainable Tourism for Attractivity of Riverside Cities) a déposé le dossier le 30 juin 2017. Notre projet a été retenu par le comité de suivi du programme le 14 mars 2018. Il fait donc partie des 54 projets retenus, parmi les 234 projets déposés.

Notre projet, qui se déroulera sur 5 ans (2018-2023), rassemble 7 partenaires pour 5 territoires (Hambourg en Allemagne, Kaunas en Lituanie, la Région Latium et Rome en Italie, Bucarest en Roumanie, Paris-Val-de-Marne ainsi que le réseau Necstour3). Il dispose d'un budget total de 1,180 million pour les 5 ans et pour les 7 partenaires. Nous travaillons en association avec la Région Ile-de-France et le CRT et proposons que STAR Cities vise à enrichir la politique régionale du tourisme, notamment sur la filière du tourisme fluvial.

Comme tous les projets **Interreg Europe**, STAR Cities se divise en deux phases.

La première est centrée sur les échanges de bonnes pratiques entre pays européens⁴ et la réalisation par chaque partenaire d'un plan d'actions régional visant à améliorer la mise en œuvre de la politique publique choisie. La mise en œuvre de ce plan d'actions sera évaluée pendant les deux années suivantes, qui constituent la 2^e phase du projet.

Nous souhaitons associer de façon très étroite le réseau des acteurs locaux à chacune des étapes du projet : les consulter pour l'élaboration de l'état des lieux sur les bords de la Marne, les réunir une fois par semestre afin d'identifier collectivement les bonnes pratiques du territoire, construire avec eux le plan d'actions « Marne » etc.



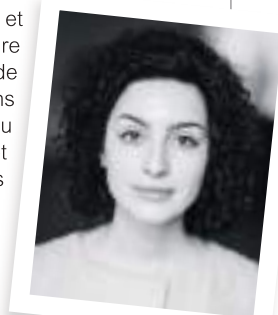
TÉMOIGNAGE D'ACTEUR

Seconde ville de Lituanie, Kaunas se situe à la confluence de deux rivières mais le tourisme au bord de l'eau y est très peu développé. Notre association Kaunas 2022 est chargée de l'organisation de l'événement « Kaunas, capitale européenne de la culture 2022 », une opportunité pour repenser le rapport à la rivière et à l'eau en travaillant notamment avec des habitants et des artistes.

Grâce au projet européen STAR Cities, nous échangeons avec Rome, Hambourg, Bucarest et le territoire des bords de Marne afin d'apprendre de leurs expériences, tout en leur permettant de s'inspirer des projets innovants que nous portons en Lituanie. En septembre 2018, nous avons eu le plaisir de découvrir les bords de Marne et de rencontrer certains acteurs du territoire lors d'échanges très enrichissants. ”

Vilte Sumazinta

Kaunas
European Capital of Culture 2022



Interreg Europe :
qu'est-ce que c'est ?

C'est l'un des 4 programmes qui financent la coopération interrégionale : les projets peuvent être réalisés par des porteurs de projets de tous les Etats membres de l'UE, et visent à favoriser la mise en réseau, les échanges d'expériences et de bonnes pratiques entre différents pays européens. Le programme Interreg Europe a notamment pour objectif de renforcer la cohésion territoriale en Europe en réduisant les disparités économiques et sociales existantes entre les régions européennes.

Les projets du programme Interreg Europe mettent en œuvre un processus d'apprentissage des acteurs publics pour améliorer la performance des politiques et programmes de développement régionaux. Ils permettent ainsi aux acteurs publics à travers l'Europe d'échanger des bonnes pratiques et des idées sur la façon de conduire des politiques publiques et ainsi de trouver des solutions plus efficaces pour leurs citoyens.



Conférence de lancement STAR Cities
© CDT94 – A Bertrand

Nous avons mobilisé beaucoup d'énergie au cours du second semestre 2018 pour informer les partenaires européens, mobiliser les différentes équipes et animer ce jeune réseau etc.

Les 27 et 28 septembre, nous avons organisé une **réunion de lancement** (« kick-off meeting ») avec une dizaine de représentants des territoires européens partenaires de STAR Cities. L'objectif était de permettre aux partenaires de ce projet de se rencontrer et de travailler sur les questions budgétaires, le planning de travail, la répartition des tâches etc.

Nous avons profité de la venue de nos partenaires européens pour organiser une conférence locale de lancement de STAR Cities, le 27 septembre en soirée au Moulin Brûlé à Maisons-Alfort. Ainsi, 50 acteurs des bords de Marne ont pu rencontrer nos partenaires européens et échanger avec eux.

En tant que chargé de la communication du projet STAR Cities, nous avons également animé le réseau des chargés de communication dans les différents territoires partenaires, animé le site internet STAR Cities hébergé sur le site officiel d'Interreg Europe, rédigé le plan de communication, réalisé une revue de presse, écrit un communiqué de presse (en français et en anglais) annonçant le lancement du projet, créé une plaquette de présentation du projet en français et en anglais... Nous avons également créé un compte Twitter.

⁴ Comprenant : l'élaboration d'un état des lieux sur chaque territoire, l'organisation d'un programme de séminaires européens autour de la thématique identifiée par le consortium, une sélection des bonnes pratiques et la réalisation d'un guide qui permettra de restituer l'essentiel de ces échanges

LE PROJET DE VALORISATION TOURISTIQUE DE LA GRANDE CONFLUENCE

Le travail mené en 2017 sur la candidature du Val-de-Marne à l'accueil du village global de l'Exposition Universelle 2025 a permis d'identifier les atouts, les problématiques et les enjeux du territoire de la grande confluence. Afin de poursuivre la dynamique initiée avec l'ensemble des acteurs et de répondre au souhait des villes de développer des projets opérationnels, le Conseil départemental a engagé une démarche collective et transversale autour de la baignade et des enjeux liés à l'héritage des Jeux Olympiques 2024. Missionnés dans ce cadre par le Conseil départemental du Val-de-Marne, nous nous sommes engagés dans une démarche de valorisation touristique du secteur de la grande confluence, dont le périmètre s'étend de Paris (12^e et 13^e arrondissements) à Choisy-le-Roi sur la Seine et à Maisons-Alfort sur la Marne.

Ce projet rejoint de nombreuses démarches engagées autour de la Seine et de la Marne (qualité de l'eau, Plan bleu, Plan vert, Schéma des Espaces Naturels Sensibles etc.) et nous travaillons en étroite collaboration avec les services départementaux et avec l'EPA ORSA qui porte une étude concernant l'élaboration d'un schéma d'enjeux et d'animation des berges de Seine et d'Yerres. Ce projet s'inscrit également dans le cadre des autres projets pilotés par le CDT et notamment le Contrat de destination et le projet européen « STAR Cities ».

Les principaux objectifs de notre travail sur la grande confluence consistent à :

- ✓ mener une démarche partenariale et collective de mise en tourisme avec l'ensemble du réseau d'acteurs (acteurs de la navigation, armateurs et bateaux à passagers, péniches, acteurs culturels, acteurs de l'événementiel, acteurs sportifs et de loisirs, associations, hébergeurs et autres professionnels du tourisme, villes, partenaires institutionnels du tourisme parisien et francilien etc.) ;
- ✓ définir une stratégie concertée et créer une dynamique cohérente et partagée ;
- ✓ être en interaction avec les opérations d'aménagement à l'œuvre sur le territoire et inciter à la prise en compte du tourisme et des loisirs dans ces opérations ;
- ✓ développer et structurer l'offre touristique par des actions opérationnelles.

Nous avons commencé notre mission en avril 2018 et travaillé avec une quarantaine d'acteurs du territoire. À partir des rencontres avec ces acteurs et d'un travail d'études poussé, nous avons réalisé un diagnostic de l'offre de tourisme et de loisirs sur les voies d'eau, les berges et les centres des villes concernées. Nous avons remis au Conseil départemental ce diagnostic très complet en novembre 2018.

PERSPECTIVES 2019

La mission se poursuivra en 2019 avec l'organisation d'ateliers participatifs (« Les Fabriques du tourisme et des loisirs ») avec les acteurs du territoire et la mise en œuvre d'actions opérationnelles dès le printemps-été 2019. Nous travaillerons en parallèle sur la structuration de la grande confluence par des projets touristiques à plus long terme en permettant notamment aux porteurs de projets et investisseurs de rencontrer les décideurs du territoire (collectivités, aménageurs...).



Rencontres du tourisme sur le thème de l'eau © CDT94 – H. Sallet-Lavorel

LE SUIVI DES GRANDS PROJETS

En 2018, nous nous sommes impliqués dans le suivi de projets sur les territoires val-de-marnais et notamment :

- ✓ le Sage Marne-Confluence en suivant les travaux de la commission locale de l'eau (CLE) et du Plan paysage ;
- ✓ le projet de Cité de la gastronomie (participation au Conseil scientifique et culturel, à la Commission consultative des services publics locaux...) ;
- ✓ la participation aux comités technique et de pilotage du projet d'« accompagnement artistique et culturel du boulevard des arts et du Tram9 » (nous avons été partenaires de la balade « destination Paris/Orly » organisée par l'Assistant à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) les 30 juin et 1^{er} juillet : organisation, communication et prise de réservations) ;
- ✓ la participation à l'atelier marketing territorial de l'Etablissement public territorial Grand Orly Seine Bièvre ;
- ✓ la Charte de l'Arc boisé ;
- ✓ etc.

L'INGÉNIERIE AU SERVICE DES PORTEURS DE PROJETS

Comme chaque année, en 2018, nous avons identifié un certain nombre de porteurs de projets en recherche de financements. Grâce à notre accompagnement, plusieurs projets ont obtenu des subventions sur les lignes tourisme de la Région (Fond régional pour le tourisme) et/ou du Département (ligne investissement tourisme) :

- ✓ mise en sécurité du Playmobil® FunPark dans le cadre de la Commission Sécurité-Tourisme de la Préfecture du Val-de-Marne ;
- ✓ investissement en matériel de cuisine professionnelle et site internet pour les divers événements organisés par le festival #Bon ;
- ✓ réalisation d'une vidéo sur le projet des Passeurs de cultures en Val-de-Marne par l'association Bastina.

Nous avons également accompagné la ville de Villeneuve-Saint-Georges sur un projet de construction de parcours Street art guidés et virtuels afin qu'elle présente une demande de subvention auprès du Département, demande qui sera examinée en 2019.



Festival #Bon © CRT Paris Ile-de-France - Jarry-Tripelon



2 AU SERVICE DU GRAND PUBLIC

LE DÉVELOPPEMENT ET LA COMMERCIALISATION
D'UNE OFFRE DE VISITES ET BALADES POUR PERMETTRE
AU GRAND PUBLIC INDIVIDUEL DE DÉCOUVRIR LE TERRITOIRE

LES BALADES ET VISITES EN LANGUE FRANÇAISE

Chiffres clés 2018

11 444 ↑
balades et visites
en langue française + 25 %

41 27
nouveaux
partenaires dont
Val-de-Marnais

9 332 ↑
visiteurs + 11 %

44 779 ↑
clients dans la boutique Explore Paris + 457 %

70 000
prospects au 31 décembre

> L'OFFRE DE VISITES POUR LES INDIVIDUELS

Un certain nombre d'acteurs (professionnels du tourisme mais aussi associations locales, collectivités, collectifs d'artistes etc.) propose une offre de visites sur le territoire. Nous développons également nous-mêmes des balades et visites pour le grand public, lorsque cette offre n'existe pas et qu'elle nous semble cependant participer de la valorisation du Val-de-Marne et des gens qui y vivent et y travaillent (promenades urbaines, visites d'entreprises...).

Depuis 2013, le CDT propose à ses partenaires organisateurs de visites et balades, de gérer pour eux les inscriptions aux visites et de prendre en charge les relations clients. Ainsi, toutes les visites et balades développées par les partenaires du CDT ou par le CDT lui-même sont proposées à la réservation sur le site internet du CDT.

Le fait marquant de l'année 2018 est le basculement de notre e-boutique de réservations reservation.tourisme-valdemarne.com dans la boutique

exploreparis.com créée dans le cadre du Contrat de destination. Cette nouvelle plateforme de réservation co gérée par les CDT93 et 94 s'est élargie aux territoires partenaires du contrat de destination et elle propose toute l'offre de visites développée par les acteurs des Hauts-de-Seine, de la Seine-Saint-Denis, du Val-de-Marne ainsi que par les acteurs de visites « insolites » dans Paris⁵.

Sur toute l'année 2018, le CDT94 a proposé au total 1 144 dates de visites à la réservation sur internet : 411 (3067 visiteurs accueillis) entre le 1^{er} janvier et le 21 juin (date de la bascule de la plateforme reservation.tourisme-valdemarne.com sur la plateforme exploreparis.com) puis 733 entre le 21 juin et le 31 décembre 2018 (6265 visiteurs accueillis).



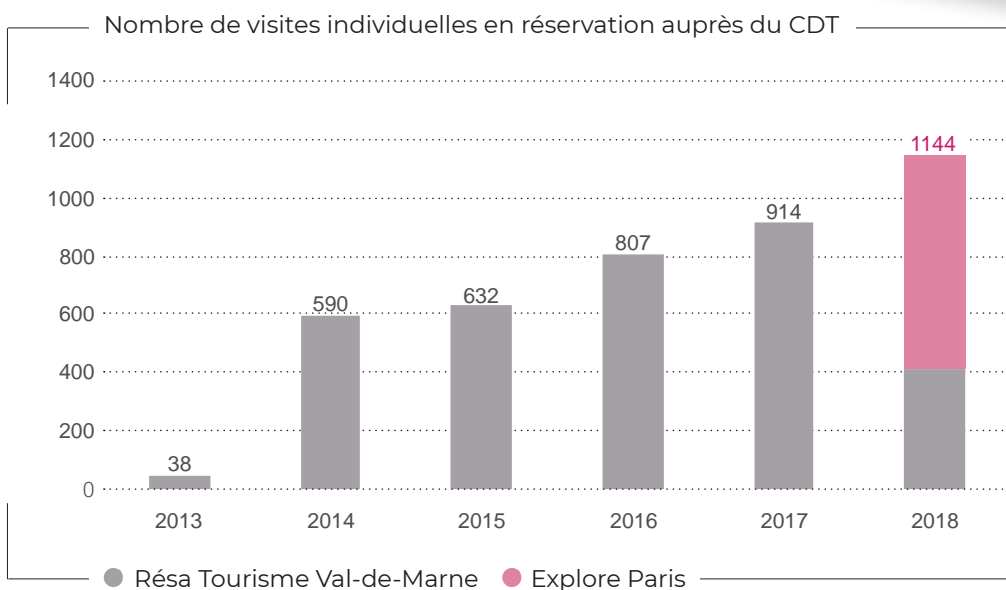
Site « Explore Paris »



< Brasserie Mappiness
© CDT94 – T. Guillot
Vile fertile © CDT94 – T. Guillot



Street Art à Vitry © CDT94 – F. Verger



En 2018, nous avons travaillé avec près de 30 nouveaux partenaires sur le Val-de-Marne⁶ et une dizaine sur le sud de Paris et des Hauts-de-Seine⁷.

⁵ Voir page 8 – Contrat de destination

⁶ Aqueduc Medicis, Association Le vieux St-Maur, Association Les amis de Créteil, Association Les amis de Marolles, Atelier tourisme Champigny, Balade aux jardins, Canotiers nogentais, Bastina (passeurs de cultures), Bonneuil en mémoire, Château d'Ormesson, Croqueurs de pommes, Deck&Donohue, Fédération de pêche 75-92-93-94, Gram gram, La Biqueterie, Le Credac, Orbival, OT de Choisy-le-Roi, Street art tour Paris, Suez, Tangible etc.

⁷ Dans le cadre de la boutique Explore Paris, gérée par les CDT93 et 94, une répartition géographique s'est opérée pour gérer les visites développées par les acteurs sur Paris et dans les Hauts-de-Seine puisque ni l'OTCP ni le Conseil départemental des Hauts-de-Seine n'ont de service Développement. Le CDT94 gère la relation clients sur la partie sud du territoire. En 2018, indépendamment des partenaires avec lesquels le CDT93 a travaillé, le CDT94 a ainsi travaillé avec 14 nouveaux partenaires parisiens ou séquano-dyonisiens.



TÉMOIGNAGE D'ACTEUR

Le club Les Canotiers Nogentais a été créé fin juillet 2017. Il s'est fixé comme objectif le sport tourisme et le sport loisir. Implanté à Nogent-sur-Marne, ville qui a le double label station nautique et station de tourisme, il est parfaitement en phase avec la politique de mise en valeur de la vallée de la Marne prônée par le maire. Proposer au public des randonnées nautiques par le biais du Comité Départemental du Tourisme du Val-de-Marne était une évidence.

Pour la saison 2018, ce sont près d'une centaine de personnes qui ont découvert les charmes de la Marne et notamment du Canal de Polangis.

Le club a trouvé un vif intérêt à la mise en ligne sur le site «exploreparis.com» dans la mesure où ce site prenait en charge la promotion de l'activité ainsi que la gestion des réservations et des paiements.

Pour l'année 2019, l'activité continue, mais uniquement le samedi, seul jour qui nous est autorisé par la ville de Nogent qui met à notre disposition son matériel nautique. ”

Michel Barthélemy,
Président
Club Les Canotiers Nogentais



> LE PUBLIC INDIVIDUEL DES VISITES

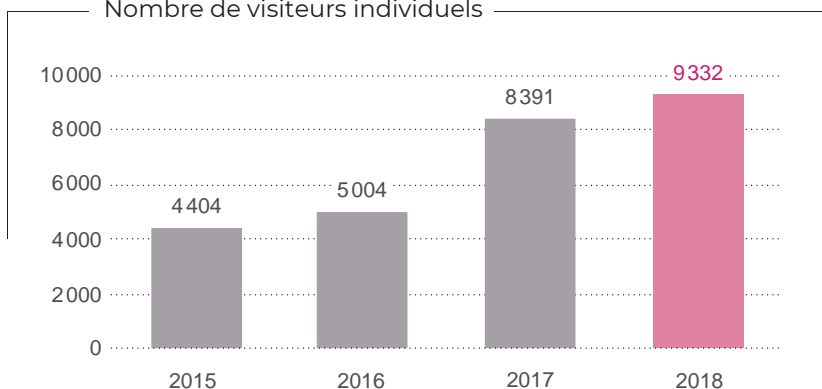
9 332 visiteurs individuels se sont inscrits aux 1 144 dates de visites proposées en 2018 dans la boutique de réservation du CDT, soit une augmentation de 11 % par rapport à 2017.

Un semestre après l'ouverture de la boutique d'Explore Paris, le bilan est satisfaisant. En effet, si on compare les résultats de sa version française au cours du second semestre 2018 avec les résultats cumulés des boutiques des CDT93 et 94 sur la même période en 2017, on constate une augmentation de la fréquentation de la boutique comme du nombre de commandes.

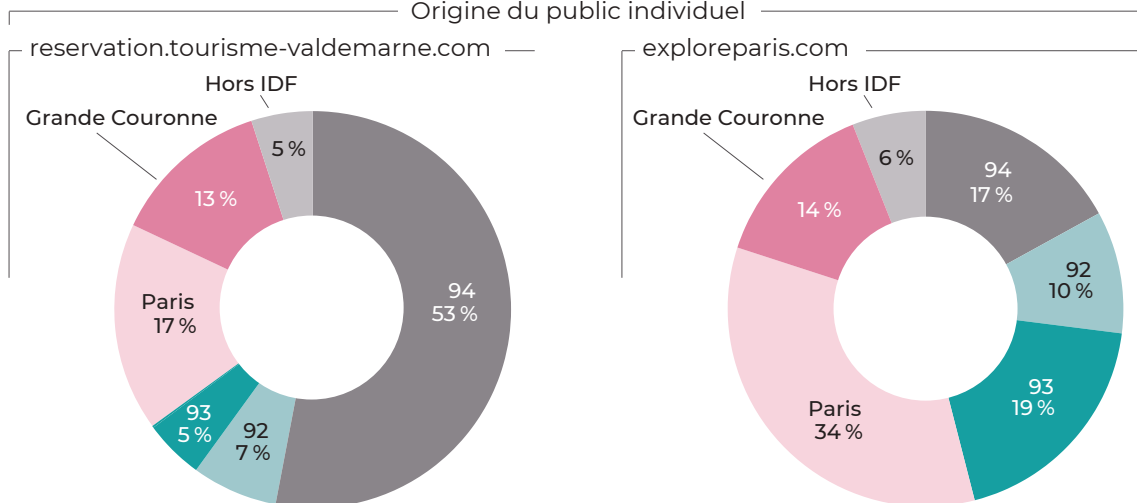
Explore Paris nous a permis d'élargir notre public : fin 2018, la base totale de clients auxquels les visites que nous proposons comprend 44 779 clients (contre 8 039 fin 2017 dans reservation.tourisme-valdemarne.com).

Par ailleurs, Explore Paris nous permet de nous ouvrir à un public plus parisien et plus jeune que celui auquel s'adressait la seule boutique val-de-marnaise, même si nous avons bien évidemment gardé la base de notre clientèle.

Nombre de visiteurs individuels



Origine du public individuel





■ **Très chouette ★ ★ ★ ★ ★**

« Parcours original et bien pensé qui nous permet d'imaginer ce que ce lieu si riche a pu être et ce qu'il pourrait devenir, et ce, avec beaucoup de poésie... Et le sentiment de faire partie des privilégiés qui ont approché un morceau d'histoire vitriote. »

Anne M

Parcours artistique dans l'ancienne usine Edf de Vitry
2018-10-07

■ **Visite exceptionnelle ! ★ ★ ★ ★ ★**

« Une visite passionnante de l'aéroport d'Orly. On accède aux pistes en bus et on se promène aux alentours des pistes pour y découvrir tous les corps de métier, voir les avions de tout près, l'infrastructure des bâtiments, la machinerie... Cette visite est menée par Corinne qui sait tout sur l'aéroport pour y avoir exercé plusieurs métiers et qui nous guide et nous renseigne avec enthousiasme et passion, le sourire aux lèvres tout du long des 2 heures! Elle rend cette visite extrêmement agréable et inoubliable. A ne pas manquer ! »

Adeline D

Visite Sur les pistes de l'aéroport d'Orly
2018-11-08

■ **Un nouveau regard ★ ★ ★ ★ ★**

« Tag, graffiti, pochoir, collage, jeu avec le mur et son environnement... Cette visite insolite nous offre un nouveau regard sur la ville et des clés de compréhension sur l'art urbain. Nous n'avons pas vu le temps passer ! »

Clara M

Visite de Vitry, la capitale française du street art, avec un artiste
2018-08-27

■ **Très jolie balade à fleur d'eau ★ ★ ★ ★ ★**

« Belle et douce balade sur la Marne en kayak. Très agréable de découvrir le joli quartier de Polangis côté rivière. À 10 minutes de Paris, formidable bol d'air. »

Balade sur la marne en canoë-kayak

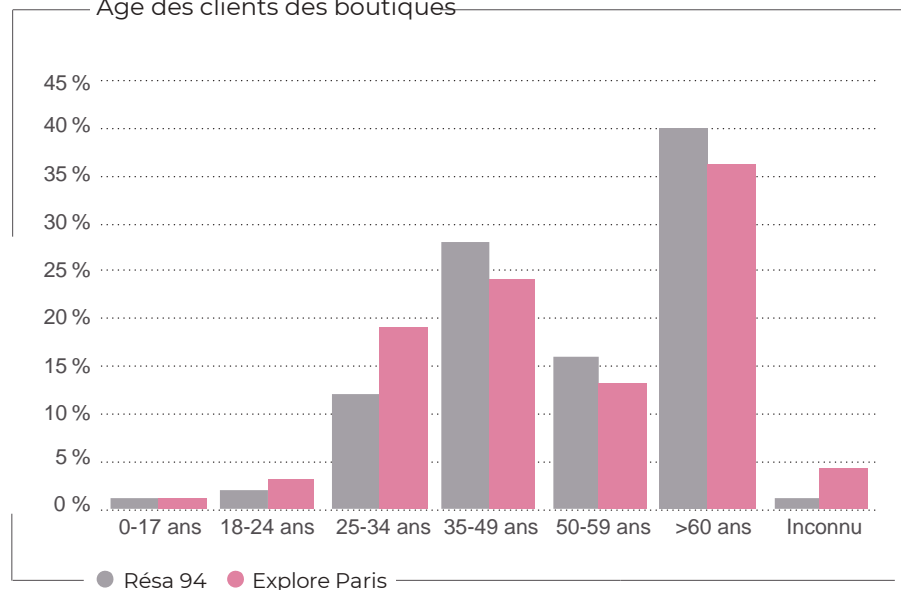
■ **Toujours excellent ★ ★ ★ ★ ★**

« C'est la deuxième fois que j'y vais et là c'était avec mon frère et mon fils qui ont aussi été emballés par les plus de 2 heures passées avec Pierre. Toujours Aussi sympa dynamique et bières excellentes en dégustation à l'aveugle. J'ai même dit à Pierre qu'il avait encore amélioré ses explications. Allez-y allez-y allez-y... c'est vraiment 2 heures super en petit comité et il le mérite bien! Encore bravo. »

Corluc

Visite Mappiness (brasseur de bières)
Saint-Maur-des-Fossés
2018-03-08

Âge des clients des boutiques



Top 10 des ventes public individuel en 2018



Visite de l'ancienne centrale EDF à Vitry
© CDT94 - T. Guillot

- 1 Festival #Bon (1 021 visiteurs)
- 2 Domaine de Grosbois (733)
- 3 IGN (636)
- 4 Patrimoine roulant de la RATP (583)
- 5 Téliane - ânesses laitières (357)
- 6 Parcours artistique dans l'ancienne centrale EDF de Vitry-sur-Seine (355)
- 7 Fort de Sucey (350)
- 8 Aéroport d'Orly (214)
- 9 BNF (Paris 13^e) (195)
- 10 Le Paris Noir (Paris 5^e) (181)

LES PASSEURS DE CULTURES

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

En 2018, nous avons accompagné et suivi les 10 Val-de-Marnais, issus de l'immigration, volontaires pour développer des visites « Passeurs de cultures ». Dans le cadre des ateliers et des cours du Master R&P Ethnologie auxquels ils participaient à Paris-Descartes, les volontaires ont construit des parcours urbains autour du thème de l'immigration.





4 balades ont ainsi été créées, accompagnées et guidées par les Passeurs de cultures qui mêlent leurs propres parcours de vie et la rencontre avec des femmes et des hommes qui révèlent la richesse culturelle, sociale et économique des migrations dans les quartiers visités :

- ✓ « L'exil au féminin » à Ivry-sur-Seine ;
- ✓ « Rive droite, rive gauche » à Choisy-le-Roi ;
- ✓ « Histoires d'exil » à Fontenay-sous-Bois ;
- ✓ « Les castors du jardin parisien » à L'Haÿ-les-Roses.

Nous avons assuré la communication et la commercialisation de ces balades. Les premières dates ont été proposées à partir de septembre 2018 à raison d'une date par mois pour chacune des balades (14 dates). La balade de L'Haÿ-les-Roses n'a pas été programmée suite à un problème de santé rencontré par le Passeur de cultures. Ces nouvelles visites ont besoin de temps pour rencontrer leur public.



Passeurs de cultures à Fontenay © CDT94 - E. Filliot



■ Notre belle histoire de France ★ ★ ★ ★ ★

« C'est une belle balade. Alors que nous habitons depuis de nombreuses années dans le Val-de-Marne, nous avons découvert non seulement des lieux inconnus mais surtout des histoires inconnues comme celle de l'imprimerie espagnole et de ces hommes animés d'une conviction profonde qui leur a fait connaître l'exil et pour certains, comme si ça ne suffisait pas, la déportation. Le tout à travers les paroles d'une jeune réfugiée qui a également partagé avec nous les difficultés très concrètes que représentait l'exil. Merci pour cette belle initiative. Nous avons également réservé pour la balade à Fontenay-sous-Bois ».

Patrice R

Visite « Passeurs de cultures :
Rive droite, rive gauche à Choisy-le-Roi »
2018-09-09



Passeurs de cultures à Fontenay © CDT94 - E. Filliot

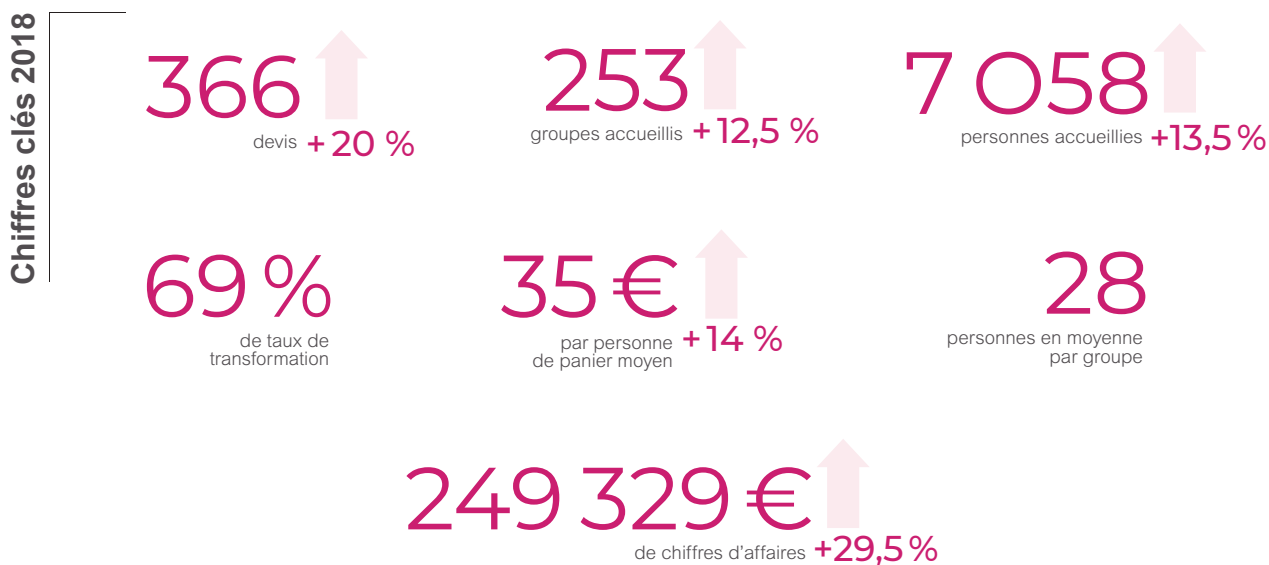
LES BALADES ET VISITES EN LANGUE ANGLAISE

Afin de permettre au public touristique d'avoir accès à l'offre insolite de toute la destination, nous avons décidé collectivement dans le cadre du Contrat de destination, que la boutique Explore Paris comprendrait une version anglaise proposant des visites à la réservation. Cette version anglaise a été mise en ligne le 26 mars, à l'occasion de Rendez-vous France. Les partenaires du Contrat de destination ont ainsi sollicité leurs acteurs de terrain afin qu'ils adaptent certaines de leurs visites pour un public touristique (langue anglaise, fréquence de dates proposées...). Pour notre part, nous avons proposé et géré 26 visites et balades urbaines en anglais en 2018.

Le démarrage de la version anglaise d'exploreparis.com est difficile, même si les acteurs sollicités pour proposer des visites en langue anglaise ont répondu positivement. Contrairement à la version française qui peut s'appuyer sur le référencement engrangé depuis plusieurs années par les boutiques des deux CDT93 et 94 et sur le potentiel de 70 000 prospects destinataires de leurs newsletters, la version anglaise doit se constituer de toutes pièces un référencement. Ce travail est engagé mais ne peut donner de résultats que sur une période longue. Malgré les annulations de nombreuses visites en langue anglaise, tous les acteurs concernés souhaitent continuer à proposer des dates de visites en anglais car ils sont très satisfaits non seulement de la vision et du positionnement proposés par Explore Paris face à ceux des opérateurs privés présents sur le marché mais aussi des relations qu'ils entretiennent avec les deux CDT et des services proposés par la plateforme.

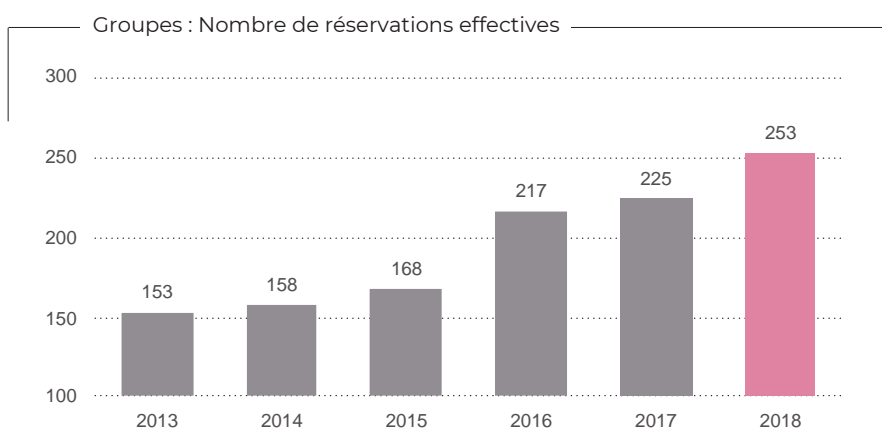
LE DÉVELOPPEMENT ET LA COMMERCIALISATION DE PRODUITS TOURISTIQUES POUR LES GROUPES

Afin d'apporter du chiffre d'affaires aux professionnels val-de-marnais, le CDT propose à la vente des produits packagés à la demande pour les groupes constitués.



Nos services permettent aux professionnels de toucher un public de CCAS et Comités d'entreprises. L'année 2018 a été particulièrement dynamique pour le CDT, malgré la cessation d'activité du dernier croisiériste val-de-marnais (qui avait représenté 16 ventes en 2017) et le prix élevé de la visite du MIN (1^{er} produit vendu en 2016 – 24 groupes).

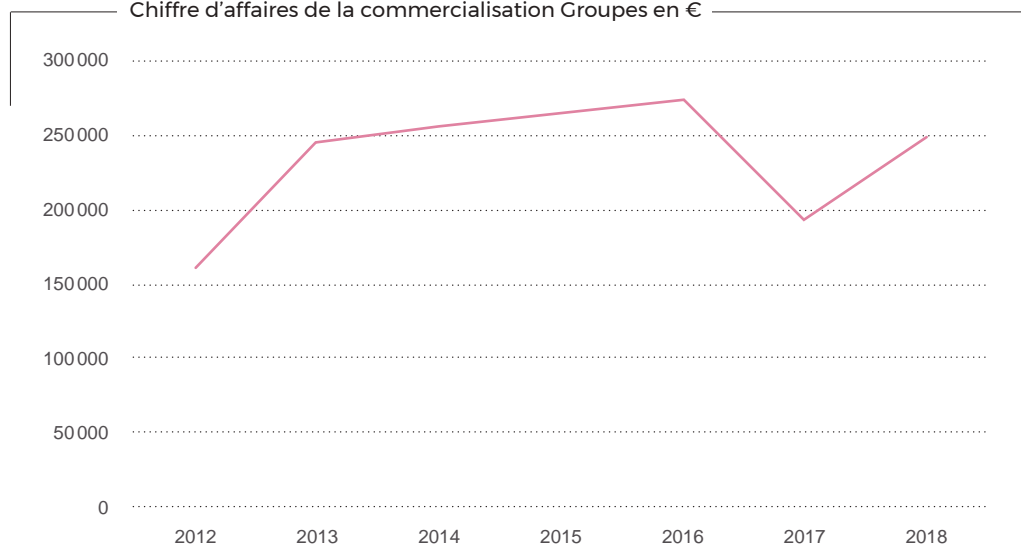
En 2018, plus de groupes que les années précédentes sont venus en Val-de-Marne grâce au travail de notre service commercial. L'accueil de ces 253 groupes (7 058 personnes) a permis d'apporter un chiffre d'affaires de 249 329 € aux professionnels du territoire, chiffre en hausse de 30 % par rapport à 2017. Nos résultats nous permettent de nous classer au 7^e rang en nombre de contrats signés (séjours et journées) parmi les 43 CDT membres du Club Groupes



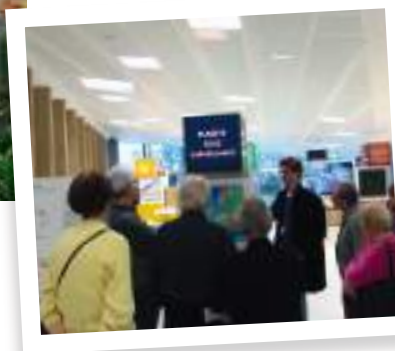
de Tourisme & Territoires^a, 5^e en nombre de contrats à la journée et 9^e en chiffre d'affaires des produits journée.

Les excellents résultats s'expliquent notamment par la gestion d'un important dossier. Le service Action Sociale de l'organisme Pro BTP a effectivement fait confiance à notre service groupes pour l'organisation de 21 journées dans le Val-de-Marne au printemps 2018, comprenant une visite guidée du château de Grosbois, un déjeuner au restaurant La Villa et une visite guidée des serres d'orchidées Vacherot-Lecoufle.

Chiffre d'affaires de la commercialisation Groupes en €



Visite des serres d'orchidées Vacherot et Lecouffe © CDT94 - C. Racaud



Visite de l'IGN © CDT94 - C. Wiet



Château de Grosbois © AP, MOC - LeTROT



Top 10 des ventes groupes en 2018

- 1 Serres d'orchidées (27 groupes)
- 2 Château de Grosbois (19)
- 3 Cathédrale de Créteil (16)
- 4 Centrale de géothermie Villejuif (16)
- 5 Aéroport d'Orly (15)
- 6 Château d'Ormesson (15)
- 7 IGN (12)
- 8 Château de Vincennes (11)
- 9 Hippodrome de Paris (11)
- 10 Paris Canal (croisière sur la Marne au départ de Paris avec déjeuner à bord) (11)

NEW 12 nouveaux produits groupes proposés en 2018

- Les douves du château de Vincennes
- Le château d'Ormesson
- La centrale de géothermie de Villejuif
- L'hôtel de ville de Charenton
- Balade historique au sein des hôpitaux de Saint-Maurice
- Visite du jardin d'agronomie tropicale et balade jusqu'au port de Nogent
- Le Géoroom de l'IGN
- La bibliothèque de l'ENVA
- La centrale EDF de Vitry
- Les ateliers de la manufacture des Gobelins
- Le parc floral
- Balade street art à Paris 13

Nous avons poursuivi notre partenariat avec le « Club Groupes » du réseau Tourisme & Territoires qui rassemble les 43 ADT et CDT qui commercialisent des produits pour les groupes. Grâce à notre participation à ce club, nous mutualisons un fichier de clients communs et avons participé en 2018 à un séminaire les 20 et 21 mars à Cergy, qui nous a permis d'échanger nos expériences sur des sujets aussi divers que l'organisation des salons nationaux, la mutualisation du fichier clients, les process de commercialisation etc.



TÉMOIGNAGE D'ACTEUR

Le Domaine de Grosbois est longtemps resté un site très confidentiel du fait de son activité de centre d'entraînement de chevaux de course. Le développement touristique semblait donc difficilement compatible avec les contraintes de sécurité qu'impliquait une telle activité. L'expertise du Comité Départemental du Tourisme du Val-de-Marne (CDT94), son réseau et les outils dont il dispose, nous ont permis d'envisager sereinement cette ouverture au public et surtout de l'encadrer efficacement.

Nous avons commencé notre collaboration en 2015, à l'occasion de la réouverture du château au public, après plus de deux années de restauration. Cette manifestation fut l'occasion d'expérimenter le service de réservation du CDT94. Depuis, nous avons développé, avec leur aide, nos offres de prestations pour les groupes (adultes, scolaires, entreprises...) et augmenté notre fréquentation sur ce premier segment.

Le Domaine de Grosbois a aussi développé des créneaux de visites guidées, pour les individuels, grâce à la plateforme de réservation en ligne du CDT94. Les particuliers peuvent désormais visiter le château et le centre d'entraînement, dans des conditions d'encadrement optimales pour le domaine comme pour les visiteurs. ”

Ariane PLOUSSARD,
Chargée de mission, Château de Grosbois



■ « Merveilleux après-midi ensoleillé pour cette visite guidée de l'aéroport de Paris-Orly. Les 12 personnes composant notre groupe ont été unanimes : « Époustouffant ». Le métier de pompier nous a subjugués. Mais tout a une fin bien qu'il nous a été difficile de quitter la piste d'envol... »

Association touristique, sportive et culturelle des administrations financières – Visite guidée de l'aéroport Paris-Orly

■ « Sortie très appréciée des participants. Très bon repas, guides intéressants, vue magnifique devant les courses »
DDAS 93 – Déjeuner hippodrome de Vincennes et visite des écuries

■ « Visite très appréciée aux remarquables commentaires du conservateur »
Bienvenue à Sceaux – Château d'Ormesson

■ « Rien à dire, tous les circuits et visites faits avec vous sont très intéressants »
Association des retraités Renault – Visite de l'IGN

■ « Excellente prestation et rapport qualité / prix. J'ai transmis vos coordonnées à d'autres associations. Etant également élue, je vous demanderai pour l'année prochaine un devis pour une sortie « Aînés »
AMMAC – Croisière au pays des guinguettes

■ « Nous gardons un très bon souvenir de notre sortie »
Accueil des Villes de France – Croisière boucles de la Marne

■ « Visite d'un grand intérêt. Guide très compétent et très accueillant. Très bonne prestation sur place. Personnel du CDT également très compétent, aimable et efficace. Merci »
AMOPA 91 – Tri postal de Wissous

■ « Présentation par le conférencier excellente, permettant une bonne compréhension pour les néophytes que nous étions. Le conférencier a répondu à toutes les questions de façon très claire et facilement compréhensible. La géothermie n'a plus de secret pour nous ».
Université du temps libre Evry
Visite Centrale géothermie Villejuif

■ « Très satisfait de vos prestations »
Les ateliers artisanaux – Château de Vincennes
et déjeuner spectacle hippodrome

■ « Très belle journée enrichissante. Tous les participants étaient ravis des 2 visites guidées. Le repas = très bon et copieux ! Seul petit problème, après quelques péripéties d'annulations, le nombre limité à 20 personnes, imposé par le centre de tri, certains sont restés sur liste d'attente ! »
ANR94 – Visite cathédrale de Créteil
et centre de tri de Wissous

LES ÉVÉNEMENTS GRAND PUBLIC

Chiffres clés 2018

LES JOURNÉES EUROPÉENNES DU PATRIMOINE 15 ET 16 SEPTEMBRE 2018

38 ↑
communes participantes +9 %

135 ↓
lieux ouverts -9 %

> 50 000 ↑
visiteurs⁹ +25 %

30 000 ↑
personnes ont consulté le programme sur le site du CDT +50 %

20 ↓
activités en réservation sur le site du CDT -13 %

> 1 100 ↑
inscriptions enregistrées sur le site du CDT +38 %

La manifestation Journées européennes du patrimoine 2018 (JEP) placée sous le thème du « Partage » a été déclinée dans 135 sites du Val-de-Marne.

Nous avons mis en ligne le programme sur notre site internet ce qui a généré 30 000 visiteurs internautes entre mi-juillet et mi-septembre dont 9 400 pendant le week-end de la manifestation (60 % du trafic du site web de ce week-end). Au total, le nombre de visiteurs sur la rubrique JEP a plus que triplé depuis 2015.

Cette progression de la fréquentation web s'observe également sur les articles par commune publiés sur notre site à l'occasion des JEP depuis l'année dernière.

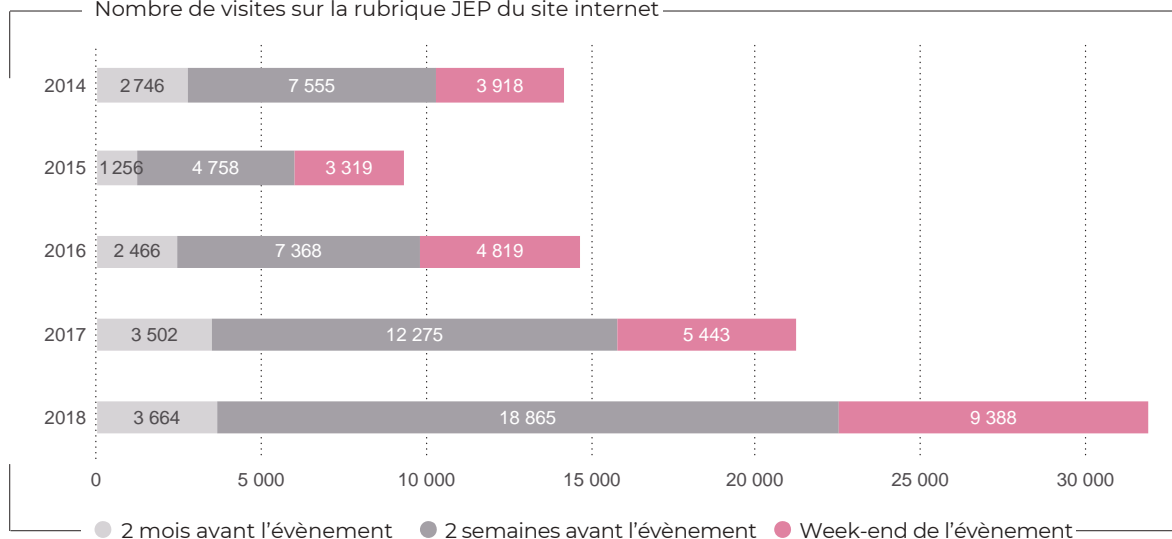
Nous avons également proposé 20 activités à la réservation sur notre site de réservation en ligne, exploreparis.com. Ce service permet, depuis 2017, aux organisateurs de visites JEP de gérer directement leur stock de places et l'état des inscriptions et au public de trouver toutes les visites proposées sur un seul site, de s'inscrire et d'éviter les files d'attente. Nous avons ainsi enregistré plus de 1 100 inscriptions, soit 300 de plus qu'en 2017. Les animations qui ont rencontré le plus de succès sont :

- ✓ l'enquête de sciences à l'IGN (360 inscrits)
- ✓ les escapes game et autres jeux proposés aux Archives départementales (214)
- ✓ les coulisses de l'Orlyval (163)
- ✓ les visites commentées du château de Grosbois (151)
- ✓ les visites commentées du château d'Ormesson (92)



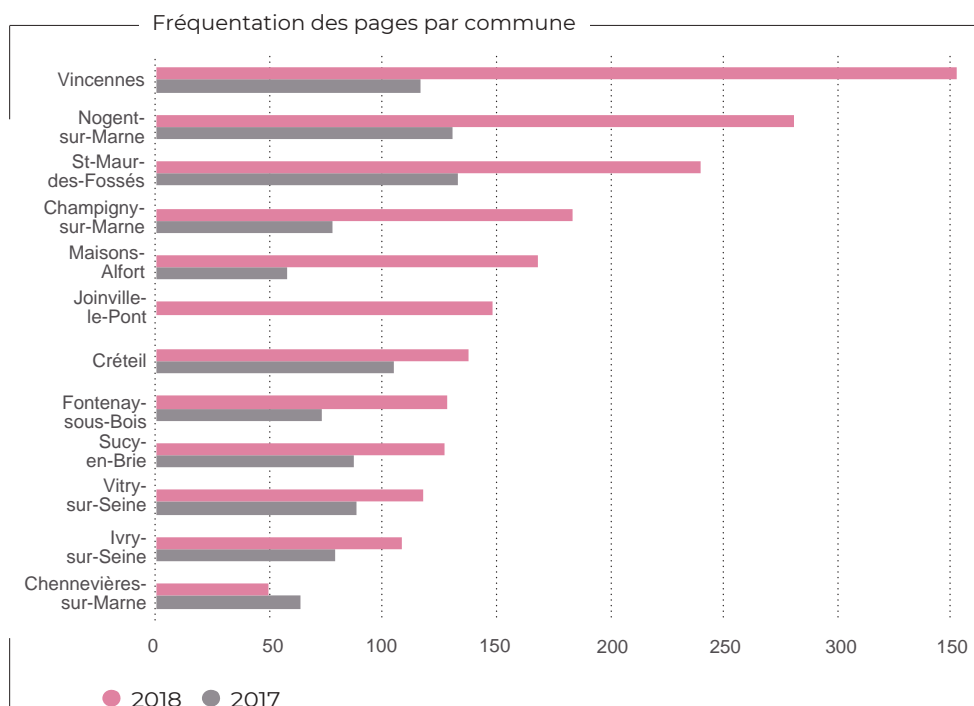
Affiche « Journées du Patrimoine »

Nombre de visites sur la rubrique JEP du site internet



9 Sur la centaine de lieux ayant répondu à notre enquête de fréquentation

Comme chaque année, nous avons effectué une enquête auprès de tous les sites ouverts au public et avons pu établir un bilan global des JEP 2018 en Val-de-Marne, sur la base d'une centaine de réponses.



Top 10 des sites JEP les plus fréquentés sur notre site internet

- | | | |
|---|---|--|
| 1 Ina – Institut National de l’Audiovisuel (Bry-sur-Marne) | 5 Monastère Linh Son (Joinville-le-Pont) | 8 Chalet des Canotiers (Joinville-le-Pont) |
| 2 Château d’Ormesson (Ormesson-sur-Marne) | 6 Croisières sur la Marne (Chennevières-sur-Marne) | 9 École nationale vétérinaire d’Alfort (Maisons-Alfort) |
| 3 Port de Bonneuil-sur-Marne | 7 Fort de Nogent (Fontenay-sous-Bois) | 10 Pavillon Baltard (Nogent-sur-Marne) |
| 4 Parc Dupeyroux – Parcs et jardins en fête (Créteil) | | |

LES AUTRES ÉVÉNEMENTS

À l’occasion de **Paris Face cachée**, organisé les 2, 3 et 4 février 2018, nous avons mis en contact les organisateurs de l’événement avec des lieux et acteurs du sud-est parisien. Ainsi 2 expériences ont pu être proposées pour l’événement : un jeu de piste / chasse au trésor à l’IGN qui a rassemblé 150 personnes et une balade street-art dans le 13ème arrondissement qui a été suivie par 350 personnes.

En 2018, nous avons conçu un quizz à l’attention du grand public, en partenariat avec Adiam94, à l’occasion de l’évènement **Parfums de musiques**. Le quizz a été en ligne du 9 au 20 avril et comprenait 6 questions en lien avec la programmation du festival et la Roseaie du Val-de-Marne permettant de gagner 40 places pour le festival.

928 personnes ont accédé à la page et 321 ont joué en ligne.

Par ailleurs, nous avons accompagné en communication et pris des réservations pour de nombreux événements comme Mur-Murs à Vitry-sur-Seine.



Quizz « Parfums de musiques »

LA COMMUNICATION

Notre stratégie en matière de communication s'appuie essentiellement sur les outils digitaux même si nous avons édité en 2018 un nouveau document papier : la carte touristique du Val-de-Marne qui rencontre un beau succès auprès du grand public.

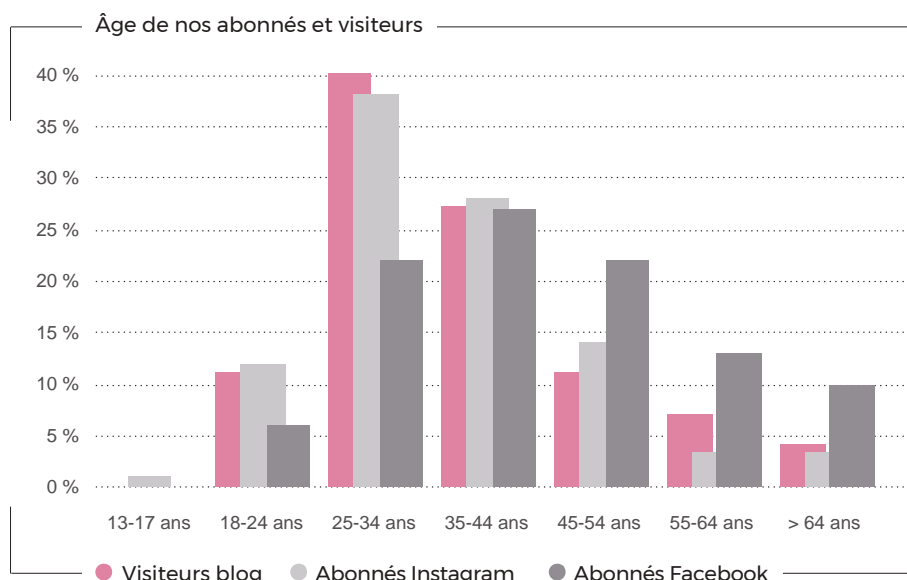
NOS OUTILS DE COMMUNICATION NUMÉRIQUES

Nous enrichissons et animons tout au long de l'année, nos outils numériques (site internet, blog, réseaux sociaux...). Par exemple, en 2018, nous avons réalisé une vidéo promotionnelle du tourisme et des loisirs en Val-de-Marne en 3 formats : long pour le site internet (2 minutes), court pour les réseaux sociaux (1 minute) et spécial Instagram. Nous avons également réalisé deux vidéos en interne afin de valoriser les visites et sorties que nous proposons en réservation : visite du Géoroom de l'IGN et balade en kayak sur la Marne.



Vidéo promotionnelle du tourisme et des loisirs du Val-de-Marne

La fréquentation de tous nos outils numériques (en nombre de visiteurs et d'abonnés) est en forte augmentation en 2018. Ces différents outils nous permettent d'être présents sur la toile et de toucher des publics différents et complémentaires comme l'illustrent les pyramides des âges de nos visiteurs du blog et de nos fans sur les réseaux sociaux (le blog et Instagram permettant de toucher des personnes plus jeunes que Facebook qui reste, en revanche, très consulté par les plus de 40 ans).



> LE SITE INTERNET WWW.TOURISME-VALDEMARNE.COM

Chiffres clés 2018

427 651 visites **+27%**

1 220 501 pages vues **+38%**

292 696 pages de l'agenda vues **+47%**

3 pages en moyenne par session sur tourisme-valdemarne.com

56% des visiteurs consultent depuis leur smartphone

70% des visiteurs sont des femmes

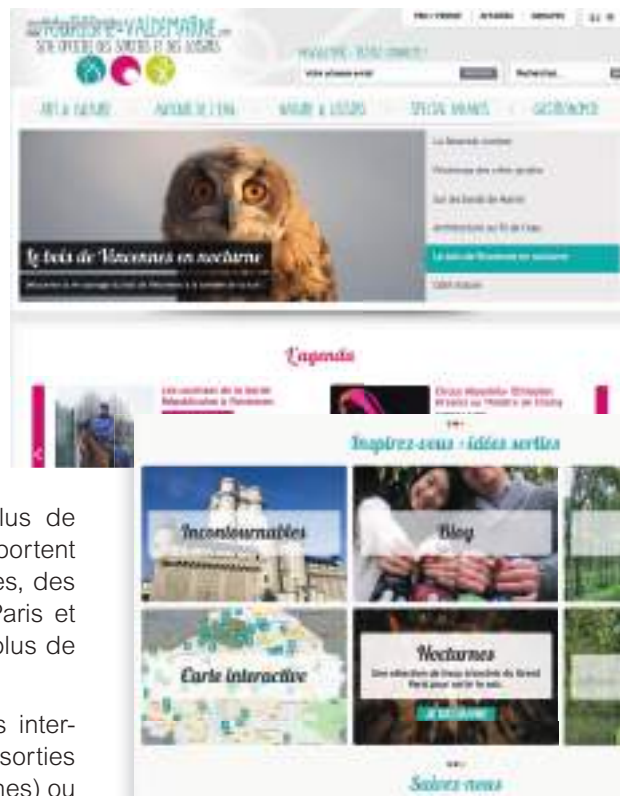
En 2018, le contenu du site internet a été amélioré (mise en ligne d'une nouvelle Homepage et d'un nouveau module Randonnée, mise à jour permanente de notre base de données Tourinsoft, nouveaux articles, bandeaux, intégration de contenus vidéo du Département, amélioration des dossiers thématiques, travail sur le référencement naturel...). Nous avons mis à jour notre politique de confidentialité en conformité avec le RGPD et avons travaillé à améliorer le référencement du site.



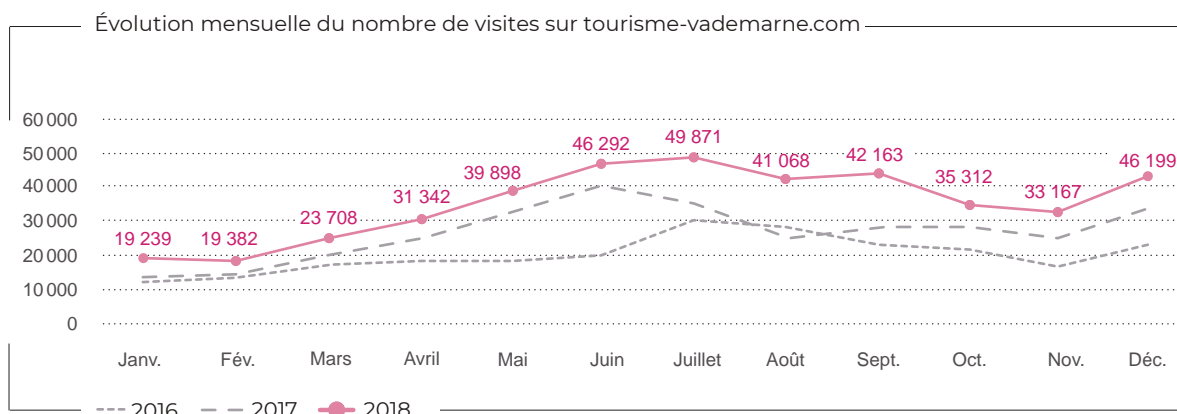
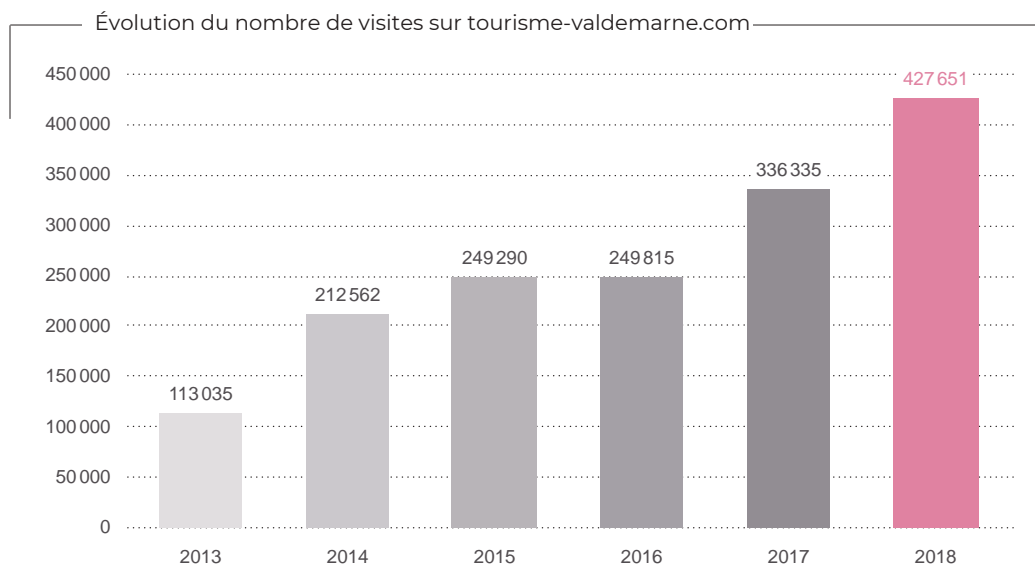
Grâce à l'ensemble de ce travail, le site tourisme-valdemarne.com a enregistré en 2018 une hausse importante de sa fréquentation avec 427 641 visites (+27%). Cela, sans tenir compte des chiffres du site de réservations pour les visites.

Comme les autres années, la période estivale et celle de Noël restent celles qui apportent le plus de visiteurs. Les pages les plus visitées portent sur les thématiques de l'eau, des balades, des enfants et l'agenda. Les sites Explore Paris et 94.Citoyens sont ceux qui apportent le plus de trafic sur le site.

Enfin, les recherches effectuées par les internautes portent principalement sur des sorties précises (ex : marché de Noël de Vincennes) ou sur le tourisme en Val-de-Marne (recherches qui convertissent plus).



Site internet www.tourisme-valdemarne.com





Top 10 des pages les plus visitées

- 1 Accueil (45 582 pages vues / 3,73 % du total)
- 2 Croisières (40 763 / 3,34 %)
- 3 Croisières Au Fil de l'eau (21 462 / 1,76 %)
- 4 Spécial enfants (17 950 / 1,47 %)
- 5 Location de bateaux Joinville (17 491 / 1,43 %)
- 6 Visites et balades urbaines (16 519 / 1,35 %)
- 7 Activités ludiques - enfants (16 279 / 1,33 %)
- 8 Balades et randonnées (15 337 / 1,26 %)
- 9 Agenda week-end (14 094 / 1,15 %)
- 10 Agenda enfants (13 024 / 1,07 %)

LES VISITEURS DE NOTRE SITE INTERNET

Les visiteurs de notre site internet sont à 37,7 % Parisiens, 26,4 % Val-de-Marnais, 16 % autres Franciliens, 7,7 % proviennent d'autres régions françaises et 12,2 % sont étrangers (USA, UK, Belgique, Allemagne, Canada, Italie, Espagne...).

Parmi les Val-de-Marnais, les habitants de Créteil, Fontenay, Champigny et Saint-Maur sont les plus nombreux. La part de nouveaux visiteurs est plus importante chez les Parisiens (75 %) alors que les Val-de-Marnais sont plus habitués à consulter le site tourisme-valdemarne.com.

56% de nos visiteurs consultent www.tourisme-valdemarne.com depuis un smartphone, 37 % un ordinateur et 7 % une tablette. 70,4 % sont des femmes.

Profil type

« Je cherche une idée de sortie familiale, pas loin de chez moi »

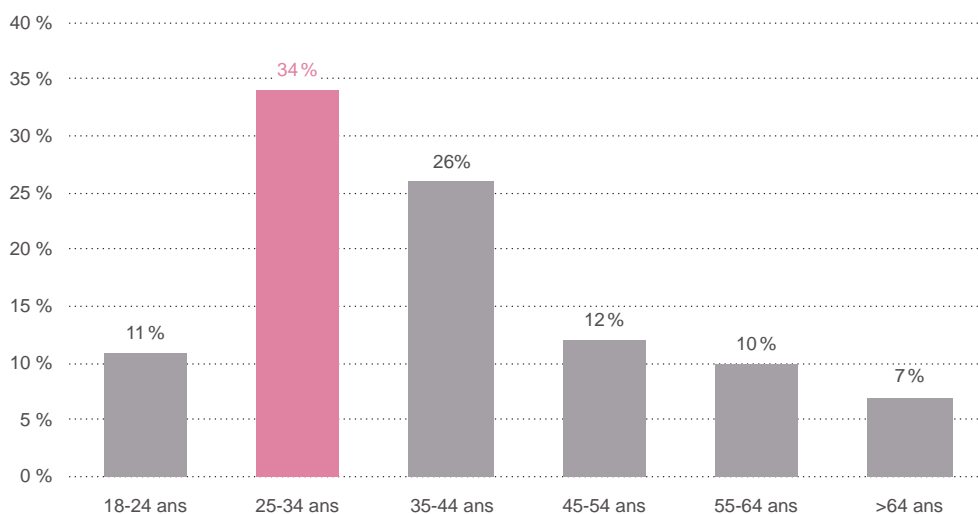
En couple avec des enfants, elle cherche des idées de sorties proche de Paris pour le week-end.

Smartphone Apple à la main, elle n'a pas de temps à perdre et va à l'essentiel.

Elle cherche principalement ses sorties depuis chez elle, sur Google, et retourne volontiers sur le site du CDT si celui-ci apparaît dans les suggestions.

Elle a généralement une idée précise de l'activité qu'elle cherche (piscine, patinoire...).

Âge des visiteurs de notre site tourisme-valdemarne.com



FOCUS SUR L'AGENDA DE NOTRE SITE

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 (théâtres, villes...) saisissent directement leurs événements dans notre base de données, ce qui témoigne de l'utilité de cet agenda.

En 2018, 292 696 pages de l'agenda ont été vues sur le site internet, soit une hausse de +47% par rapport à 2017.



RETOURS PARTENAIRES

« Merci pour cette belle mise en valeur de notre cycle thématique ! Bien cordialement. »

Céline Mathieu – Médiathèque de l'Abbaye-Nelson Mandela, Créteil

« Bonjour, Nous vous remercions d'avoir référencé sur votre site notre course 2018 « Relais Nature du Parc du Tremblay ». Notre course a été un succès et nous renouvelons en 2019 pour la sixième édition. Merci de votre aide. Très cordialement. »

Philippe Doublet
Relais de Tremblay

PERSPECTIVES 2019

En 2019, afin que notre site soit attractif, performant et que le contenu soit adapté à une consultation en toute circonstance, nous avons décidé de travailler sur une refonte de notre site web qui constitue la principale vitrine du tourisme et des loisirs en Val-de-Marne. Notre site date de 2010-2011 et il ne respecte plus les normes et tendances web en matière d'interface, d'accessibilité et d'ergonomie. Au cours de l'année 2018, nous avons ainsi préparé le nouveau site et lancé un appel d'offres. L'agence Iris Interactive a été retenue et le nouveau site devrait voir le jour pour l'été 2019.

FOCUS SUR L'ESPACE RÉSERVATION DE NOTRE SITE

Sur le 1^{er} semestre, l'année était déjà bien partie pour les produits en réservation sur le site reservation.tourisme.com avec une hausse de la fréquentation de +12 % par rapport au 1^{er} semestre 2017. Chaque session a donné lieu à 3,04 pages vues en moyenne pour une durée de 2:15 minutes en moyenne.

Comme les autres années, les périodes estivale et de Noël sont celles qui ont attiré le plus de visiteurs.

À compter du 21 juin 2018, le site de réservation a basculé sur la plateforme exploreparis.com. Avec 273450 sessions, la fréquentation d'exploreparis.com sur le deuxième semestre 2018 a été très importante et prometteuse pour la commercialisation des produits val-de-marnais en vente auprès du grand public. 986 876 pages produits ont été vues.

Ainsi le bilan de ces 6 premiers mois de mise en ligne de la boutique exploreparis.com est positif.



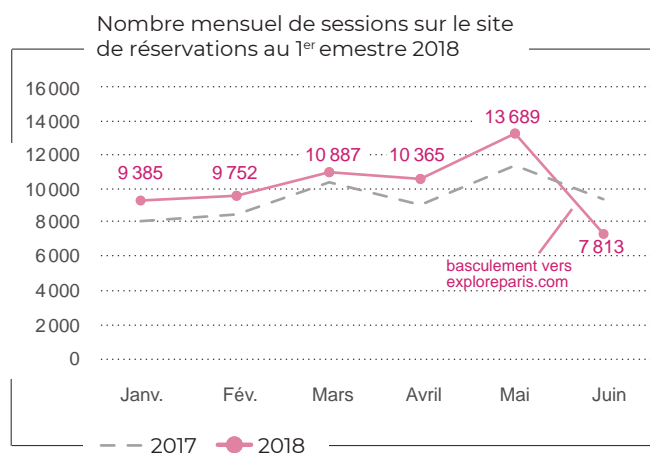
Top 10 des produits gérés par le CDT94 les plus consultés sur exploreparis.com

- 1 Un siècle de patrimoine roulant RATP
- 2 La poste de Wissous
- 3 L'observatoire de la Sorbonne
- 4 Sur les pistes de l'aéroport Paris-Orly
- 5 La cavalerie de la garde républicaine
- 6 Aérodynamique Eiffel et sa soufflerie
- 7 Balde sur la Marne en canoë-kayak
- 8 Marché de Rungis
- 9 Croisière et découverte de l'île des Loups
- 10 Découverte de la Marne en Stand Up Paddle



Top 10 des produits les plus consultés sur reservation.tourisme-val-demarne.com

- 1 La poste de Wissous
- 2 Visite de la chocolaterie Nestlé
- 3 Visite d'un élevage d'ânes
- 4 Visites de l'aéroport Paris-Orly
- 5 Découverte Street Art
- 6 Un siècle de patrimoine roulant
- 7 Visite du marché de Rungis
- 8 Concert d'exception au château de Grosbois
- 9 Visite de la cathédrale de Créteil
- 10 Vitry City Graffiti



> NOTRE BLOG

Chiffres clés 2018

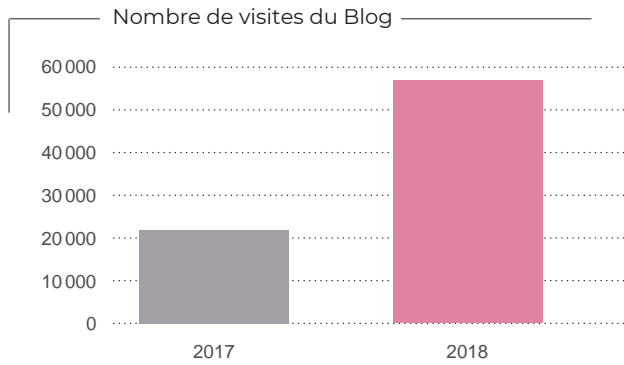
57 040 ↑
visites +154%
par rapport
à 2017

76 089 ↑
pages vues +135%

85%
de nouveaux
utilisateurs

1,33
pages vues en moyenne
par session

65,5%
des utilisateurs consultent le
blog sur mobile

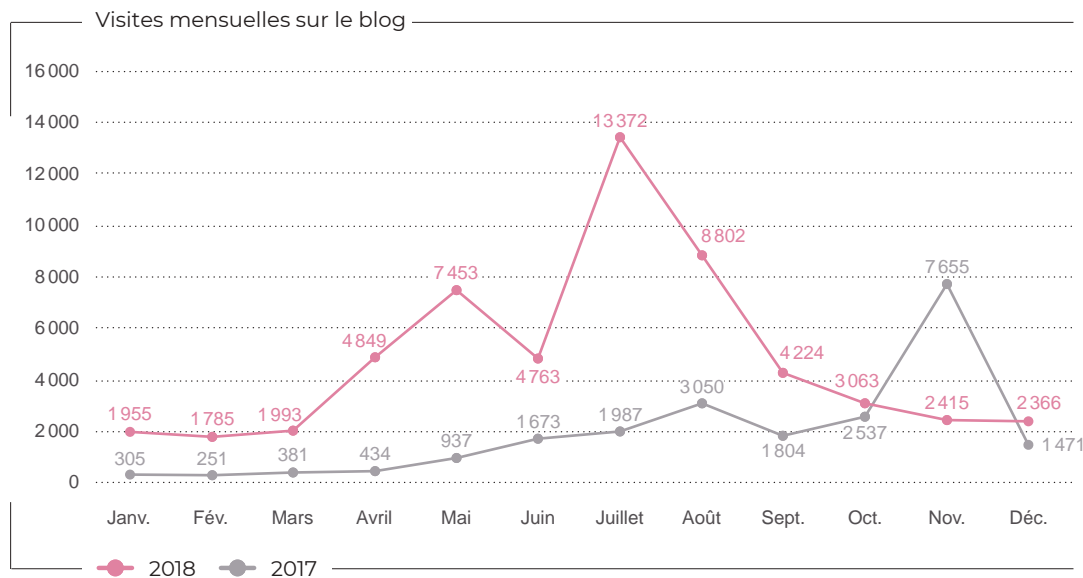


Créé le 26 octobre 2016, notre blog compte au 31 décembre 2018, 54 articles, dont 13 publiés en 2018. En 2018, 57 040 visites/sessions ont été enregistrées, soit plus de 2,5 fois le nombre enregistré en 2017 (22 232).

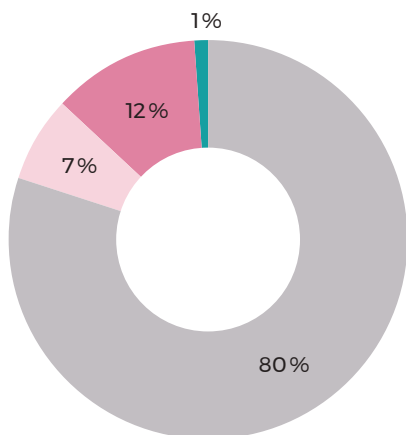


Top 10
des pages du blog
les plus visitées

- 1 Top 5 des piscines en Val-de-Marne (17 115 pages)
- 2 Le top des endroits où pique-niquer en Val-de-Marne (10 652)
- 3 Une balade nature de Vincennes aux bords de Marne (5 300)
- 4 Où regarder la Finale de la coupe du monde 2018 (3 735)
- 5 Le Top 5 des parcs de loisirs en Val-de-Marne (3 157)
- 6 Accueil (3 122)
- 7 On a testé pour vous la visite du patrimoine roulant de la RATP (2 197)
- 8 Les plus beaux panoramas en Val-de-Marne (1 964)
- 9 Le top 5 des sites incontournables en Val-de-Marne (1 911)
- 10 Top des lieux où fêter son anniversaire (enfants) (1 863)



Sources de trafic sur le blog



- Google, référencement naturel
- Facebook
- Direct
- Autres

Profil de nos visiteurs

45,5% Paris / 32% Val-de-Marne (Créteil, Fontenay-sous-Bois, Saint-Maur-des-Fossés, Vitry-sur-Seine, Champigny-sur-Marne...), et 22,5% d'autres départements.

65% de nos visiteurs consultent le blog depuis un mobile, 28% depuis un écran d'ordinateur et 7% depuis une tablette.

67% sont des femmes et 47% ont entre 25 et 34 ans, 27% entre 35 et 44 ans.



Page du Blog



Top 10 des mots clés

- 1 Piscine val de-marne
- 2 Piscine 94
- 3 Bords de marne
- 4 Bord de Marne
- 5 Balade bord de marne
- 6 Musée RATP
- 7 Piscine découverte 94
- 8 Promenade bord de marne
- 9 Picnic bord de marne
- 10 Musée RATP Villeneuve-Saint-Georges



AVIS CLIENTS

« Top, ça donne vraiment envie de découvrir Ivry-sur-Seine autrement. Cet article est très agréable à lire et c'est une vraie invitation au voyage. »

Didier Plaideur

> NOTRE NEWSLETTER GRAND PUBLIC

Chiffres clés 2018

36 192 abonnés
+26% par rapport à 2017

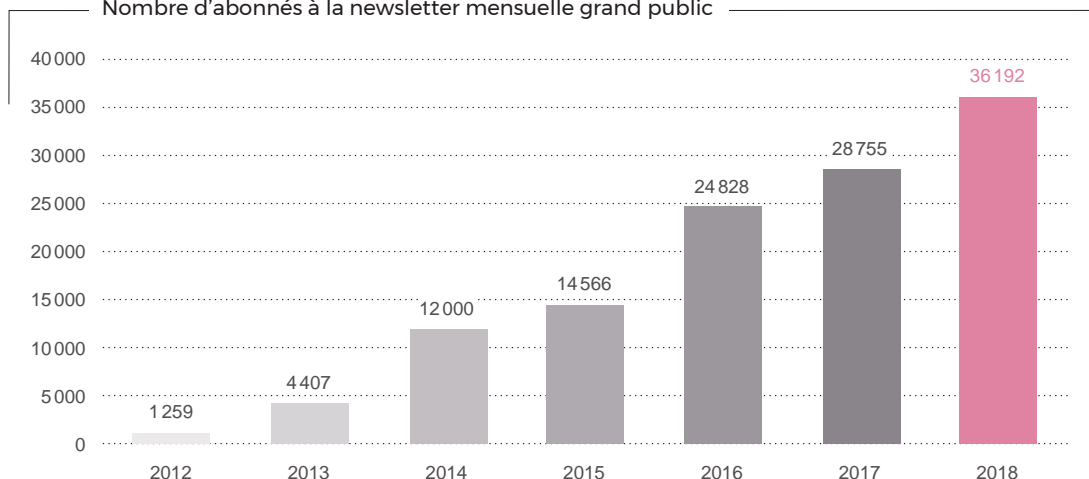
29 newsletters envoyées

22% d'efficacité moyenne

Notre newsletter grand public est envoyée à 36 192 abonnés et permet de valoriser notamment les événements présents dans l'agenda et les visites proposées à la réservation sur notre site internet. 2 newsletters sont envoyées chaque mois. Les newsletters ayant eu les meilleurs taux d'efficacité et/ou les plus cliquées sont celles qui abordent une thématique

bien spécifique : nouvel an chinois, programme des vacances d'hiver, baptême du 1^{er} tunnelier, spéciale Passeurs de cultures, visites d'entreprises, Journées européennes du patrimoine, spéciale Noël, spéciale été, vidéo #MonValdeMarne etc.

Nombre d'abonnés à la newsletter mensuelle grand public



PERSPECTIVES 2019

Une newsletter commune sera créée à l'attention des clients de la boutique Explore Paris souhaitant s'abonner. Cette newsletter « Explore Paris » présentera des visites situées à la fois dans Paris, les Hauts-de-Seine, la Seine-Saint-Denis et le Val-de-Marne.

Nous continuerons à envoyer à nos propres abonnés les newsletters liées aux événements val-de-marnais présents dans l'agenda du CDT.

> NOS RÉSEAUX SOCIAUX

En 2018, nous avons poursuivi le travail d'animation et de développement de nos réseaux sociaux et avons continué à acquérir des fans.



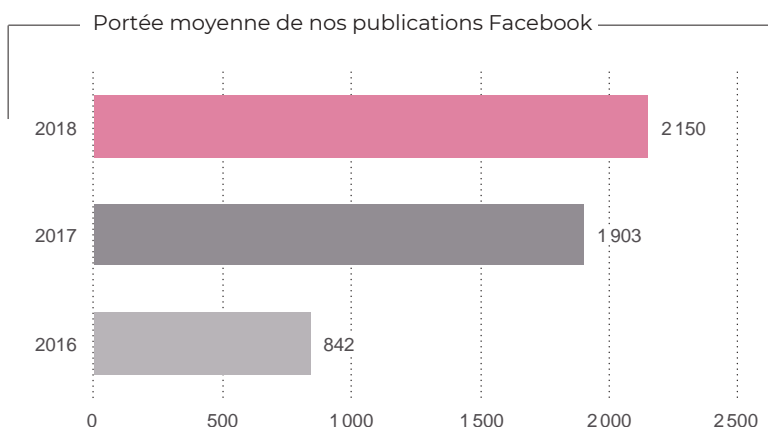
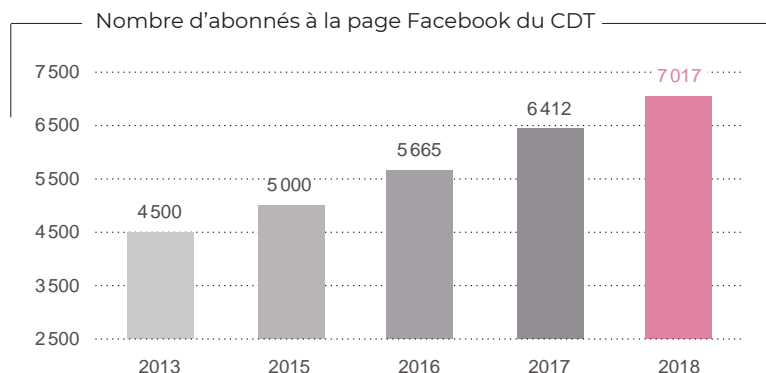
NOTRE PAGE FACEBOOK

Chiffres clés 2018

7 017 fans **+9,4%**

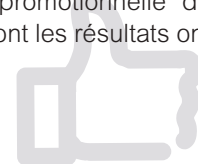
66% des fans sont des femmes

Au 31 décembre 2018, notre page Facebook comptait 7 017 fans, soit 605 de plus qu'à la même date en 2017 (+9,4%). 31 % sont Val-de-Marnais (Saint-Maur, Vitry-sur-Seine, Créteil, Champigny, Maisons-Alfort en tête) et 25 % Parisiens.



Nous avons mené 2 campagnes de publicité sur Facebook en 2018 :

une sur l'été pour promouvoir les activités de l'été et l'autre à l'automne pour promouvoir notre nouvelle vidéo promotionnelle du Val-de-Marne, dont les résultats ont été très positifs.



Nos meilleures publications Facebook

Vidéo d'appel (durée d'1 minute)



Suite à la campagne :
 1 042 966 personnes atteintes
 534 885 portées
 68 574 personnes ayant regardé au moins 15 secondes
 922 j'aime
 23 commentaires
 260 partages

Publication à l'occasion des 90 ans du Port-à-l'Anglais



10 239 personnes atteintes
 321 j'aime
 81 commentaires
 71 partages

Partage d'un article d'une blogueuse



6 234 personnes atteintes
 289 j'aime
 39 commentaires
 85 partages

Photo des bords de Marne enneigés



5 874 personnes atteintes
 492 j'aime
 48 commentaires
 59 partages

Annnonce de l'événement Street Art à Saint-Maur



5 284 personnes atteintes
 134 j'aime
 47 commentaires
 48 partages

Croisières de l'île aux loups



5 278 personnes atteintes
 164 j'aime
 19 commentaires
 41 partages





NOTRE COMPTE INSTAGRAM

Chiffres clés 2018

1 432 ↑
abonnés +106 %

71 %
des fans sont des femmes

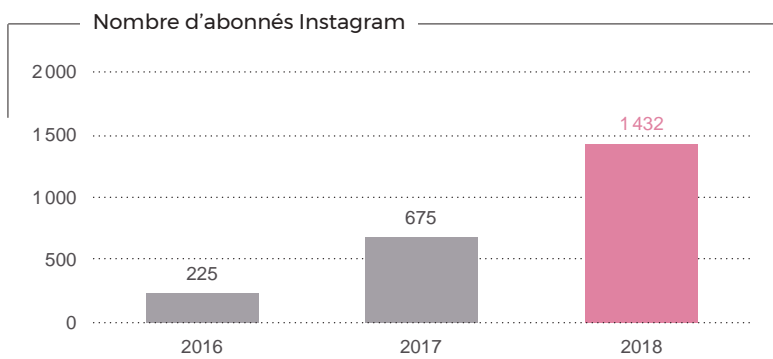
11 501 ↑
mentions «j'aime» +82 %

130 ↓
publications en 2018
166 en 2017

Créé en 2016, notre compte Instagram compte fin 2018, 1 432 abonnés, soit 757 de plus par rapport à 2017.



Resistancevegetale
Bonne année !
Merci pour toutes les super idées de sorties et belles découvertes que vous nous proposez !

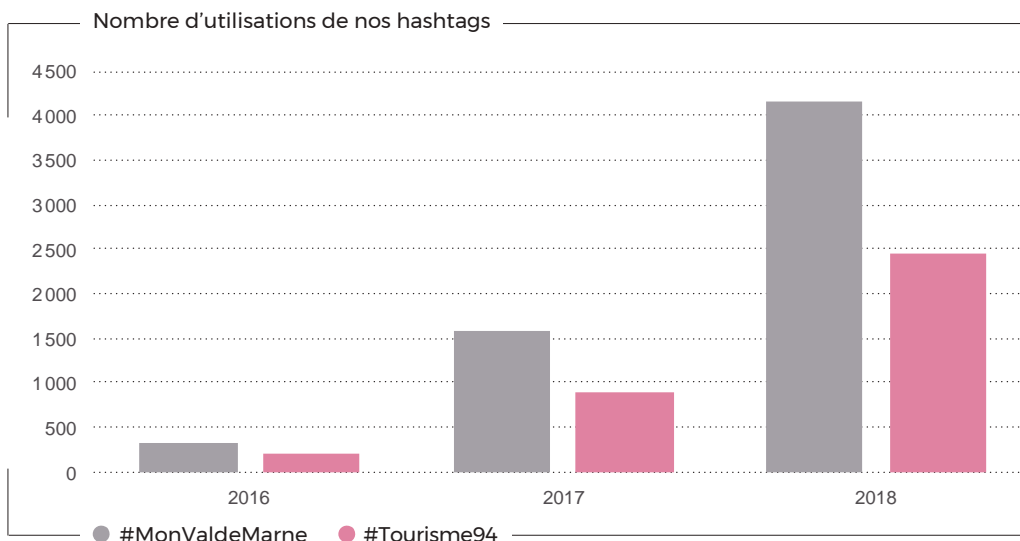


Nos meilleures publications 2018

Nos 130 publications de 2018 ont reçu 11 501 « J'aime » au total. La meilleure publication est la vidéo d'appel (campagne Instagram) :

- ✓ 87 507 personnes touchées (99 % ne nous suivaient pas)
- ✓ 177 181 impressions (82 % de la promotion) (le nombre de fois où la publication a été vue)
- ✓ 164 nouveaux abonnés

Sur la publication valorisant la vidéo, la campagne a permis de récolter : 325 j'aime, 23 commentaires, 82 archivages (sauvegarde sur l'application)



NOS ÉDITIONS

Chiffres clés 2018

17 103 brochures grand public distribuées **+166%**

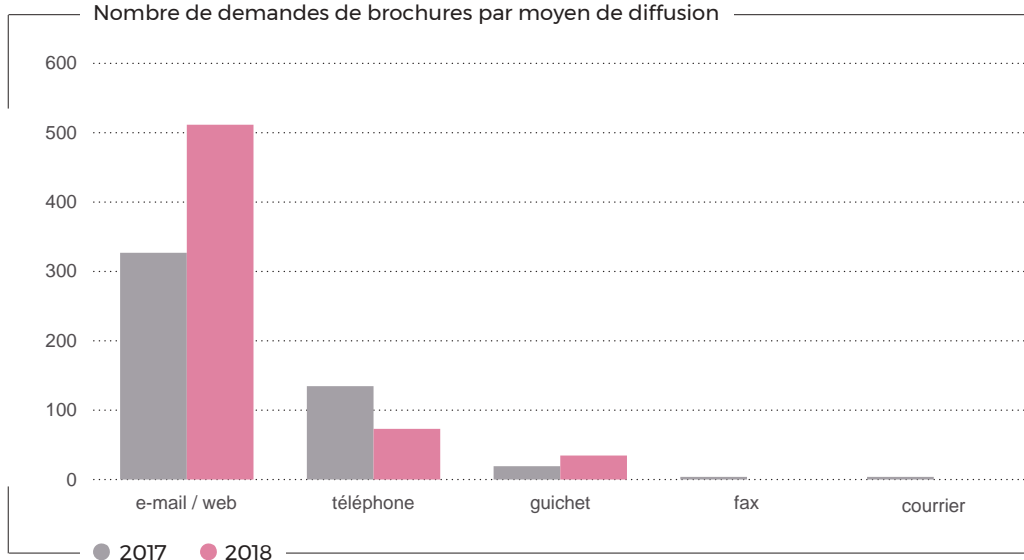
83% de demandes par mail **+67%**

En 2018, nous avons réalisé une distribution à grande échelle de la nouvelle carte touristique du Val-de-Marne (13 800 exemplaires distribués).

Cette nouvelle carte a également généré un nombre de demandes de documentation plus important qu'en 2017 (616/458) et la part de demandes via le web ne cesse de progresser.

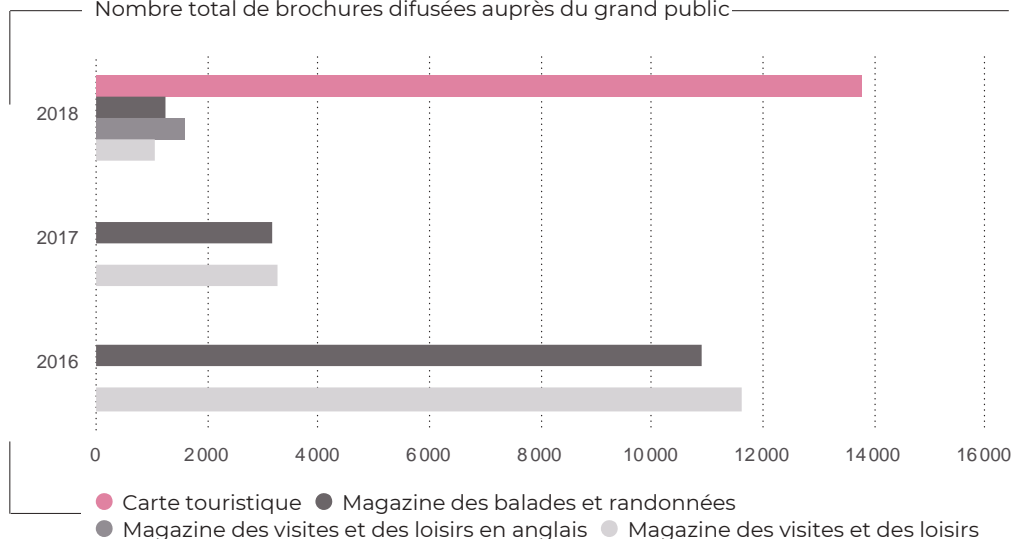
À l'exception de la nouvelle carte touristique, la tendance globale à la baisse de demandes de brochures papier se poursuit, au profit de la consultation de l'information sur le web.

Nombre de demandes de brochures par moyen de diffusion



Carte touristique et des loisirs du Val-de-Marne

Nombre total de brochures diffusées auprès du grand public





Domaine de Grosbois © A.P. MOC - Le Trot

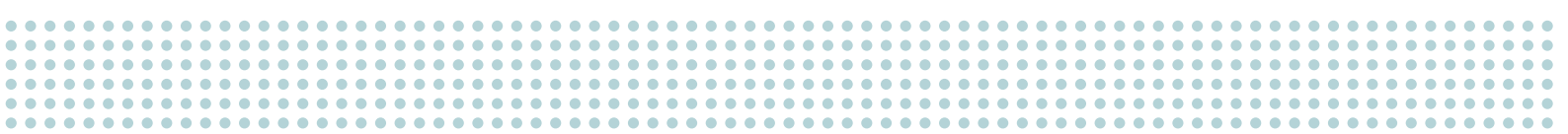
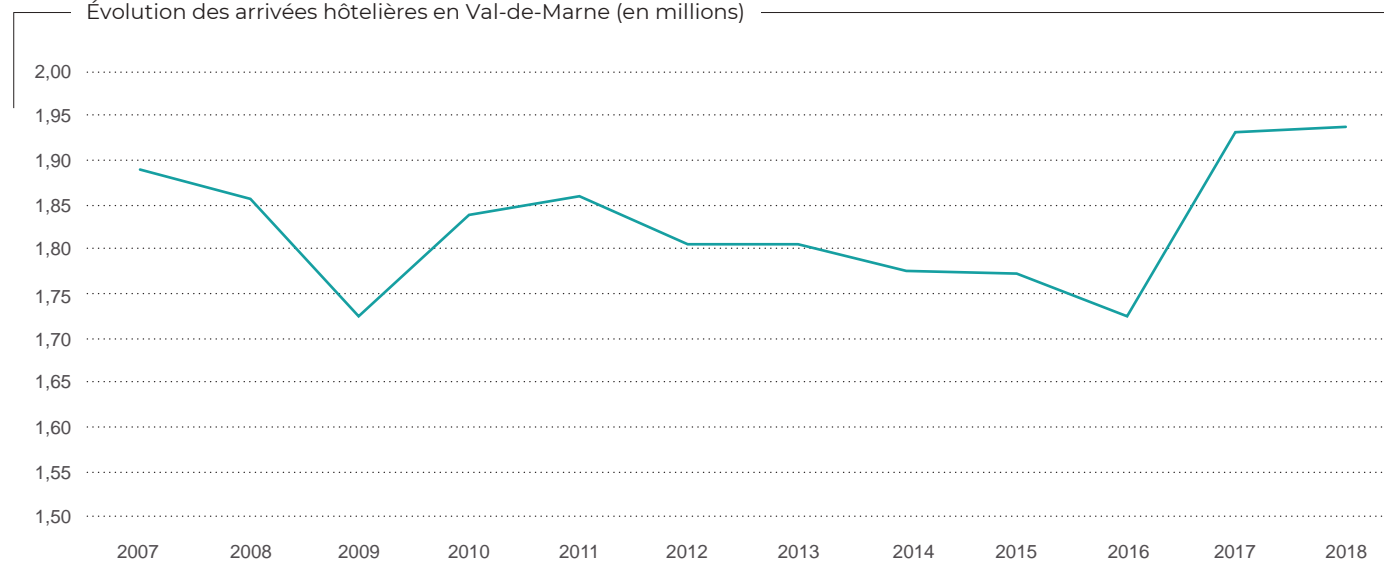
3 AUX CÔTÉS DES PROFESSIONNELLS DU TOURISME ET DE LOISIRS

LE CONTEXTE TOURISTIQUE

Avec 1 937 000 arrivées hôtelières et 3 427 000 nuitées, l'année 2018 est une année exceptionnelle pour les hôtels val-de-marnais, comme dans l'ensemble de l'Île-de-France. Après la forte hausse enregistrée en 2017, la clientèle française se stabilise (63% des arrivées hôtelières) alors que la clientèle étrangère enregistre

une légère hausse de 2% (725 000 touristes accueillis), plus notable chez les Américains, Allemands, Anglais et Italiens alors que la principale clientèle étrangère du territoire, les Chinois, était en léger recul, tout comme les Espagnols, Hollandais et Belges.

Évolution des arrivées hôtelières en Val-de-Marne (en millions)



Conséquence d'une légère **progression de la durée de séjour (+4%)**, le **nombre de nuitées bat des records** presque chaque mois en 2018. Cette progression des nuitées s'observe d'ailleurs chez les clientèles françaises (+3,7%) comme étrangères (+2,5%).

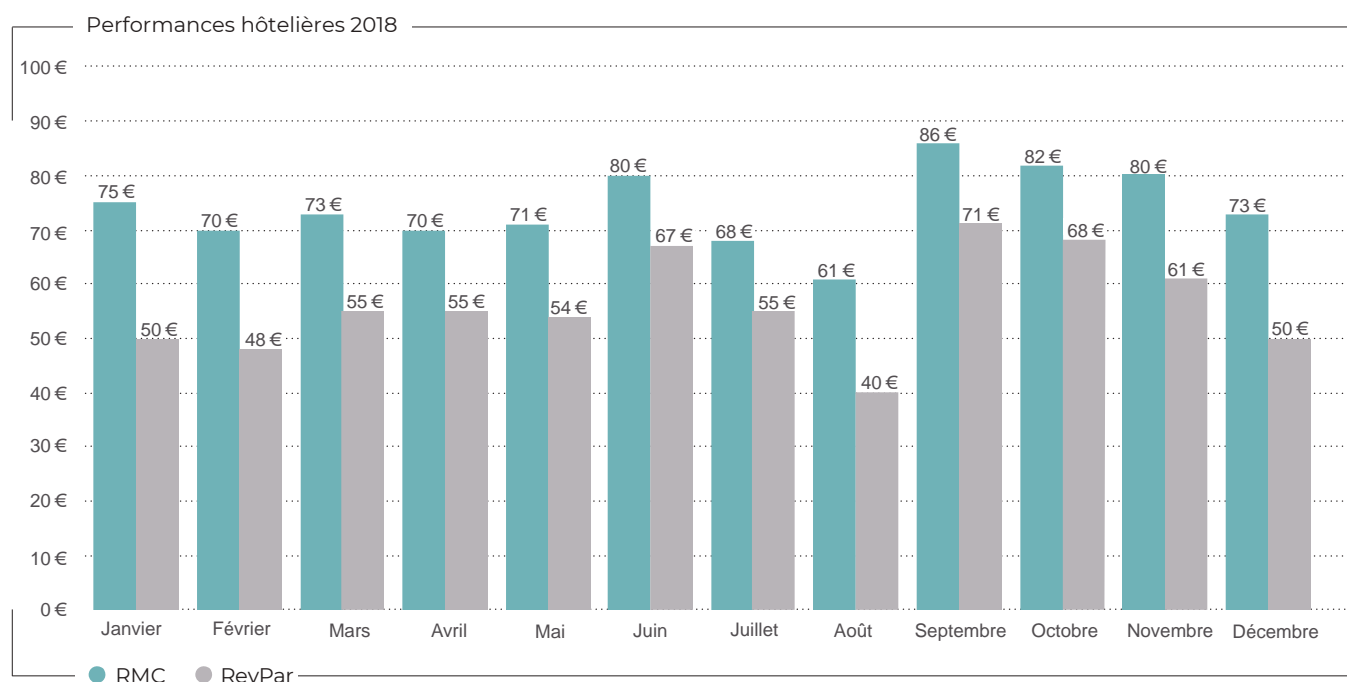
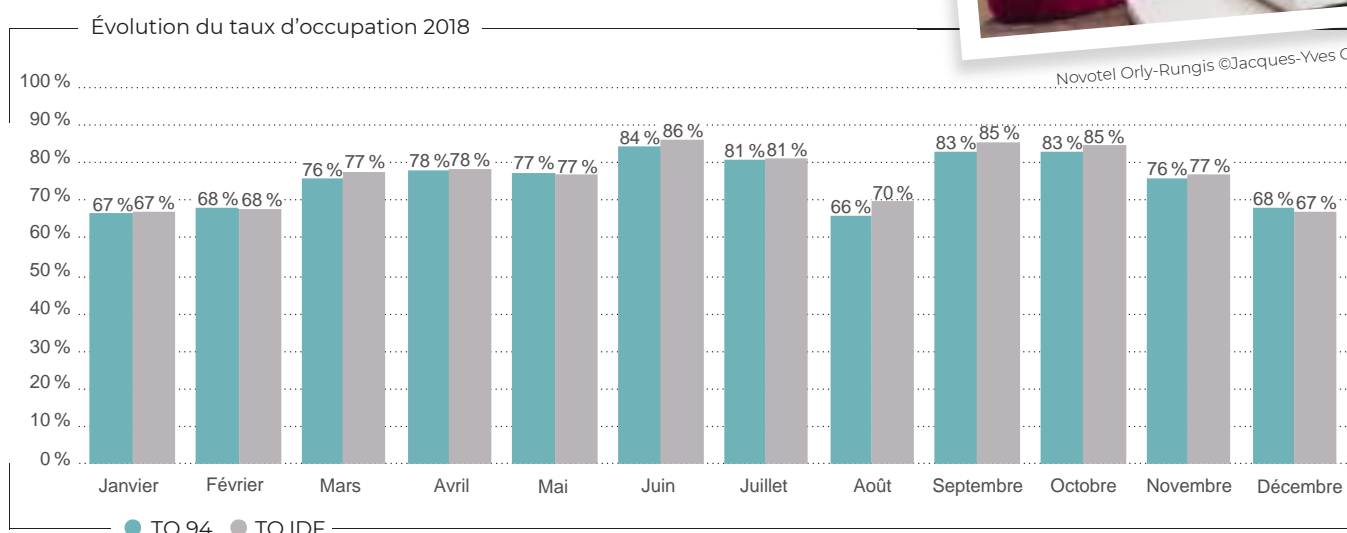
Si le mois d'octobre a été bon, novembre et surtout décembre enregistrent des baisses du nombre d'arrivées hôtelières, qui peuvent en partie s'expliquer par les manifestations du mouvement des Gilets jaunes.

Les **déplacements professionnels** continuent de soutenir la fréquentation hôtelière du département. Ils représentent 58% des nuitées, avec une progression de 5%, contrairement au reste de la région qui enregistre une baisse de 1,3%.

Le taux d'occupation n'a jamais été aussi élevé en Val-de-Marne, il progresse de 5 points par rapport à 2017 pour se rapprocher de la moyenne régionale (75%/76%).

Enfin, **les performances hôtelières sont excellentes dans toutes les catégories** :

Les taux d'occupation progressent dans toutes les catégories d'établissements. Plus on monte en gamme, plus le chiffre d'affaires par chambre progresse en 2018, établissant la moyenne à 57€ par chambre, soit 13% de plus qu'en 2017.





TÉMOIGNAGE D'ACTEUR

Mon établissement a bénéficié des bons résultats enregistrés sur le Val-de-Marne, malgré un contexte social difficile (grèves dans les transports, mouvements des « gilets jaunes »).

Avec une hausse de 2 % de la clientèle loisir internationale surtout italienne, japonaise et espagnole. Les résultats de la fréquentation de la clientèle française restent stables.

Le tourisme d'affaire est par contre en baisse de 1,5 % versus 2017. Le nombre de nuitées est en progression de 2 % malgré 30 chambres bloquées pour travaux dès le mois d'Août 2018.

Sur le deuxième semestre, l'activité s'est compliquée bien que septembre et octobre aient été particulièrement porteurs, dès le mois de novembre un ralentissement de l'activité, qui s'explique notamment par le mouvement des gilets jaunes qui a freiné la venue de touristes français et internationaux habituellement présents pour les fêtes de fin d'année.

Globalement l'année 2018 est bonne en taux d'occupation comme en prix moyen. ”

Claudine Debenais Directrice,
Comfort Hôtel Paris porte d'Ivry***



Dans ce contexte favorable à l'activité touristique et au-delà des actions présentées dans les parties 1 et 2 de ce rapport qui ont pour objectifs d'accroître la visibilité et l'activité des professionnels du territoire, **nous avons œuvré pour apporter à ces derniers un service et une expertise professionnels tout au long de l'année.**



LA PROMOTION AU SERVICE DES SITES ET ACTEURS DU TERRITOIRE

LA PROMOTION DU VAL-DE-MARNE AUPRÈS DU PUBLIC SCOLAIRE

Chiffres clés 2018

110

offres proposées sur l'espace scolaire du site (105 en 2017)

10 583

visiteurs uniques sur l'espace scolaire du site **+130 %**

19 350

pages vues **+185 %**

125

demandes par mail ou téléphone **+200 %**



Visite château de Grosbois
© AP, MOC - LeTROT

Depuis 2017, nous animons un espace dédié aux scolaires sur notre site internet afin d'encourager les enseignants et responsables de centres aérés du Val-de-Marne à organiser des sorties sur le territoire lui-même. On constate en effet que, d'une part, les enseignants des établissements scolaires du Val-de-Marne méconnaissent bien souvent l'offre disponible sur le territoire et d'autre part, que les enfants sont les meilleurs prescripteurs des sorties familiales.

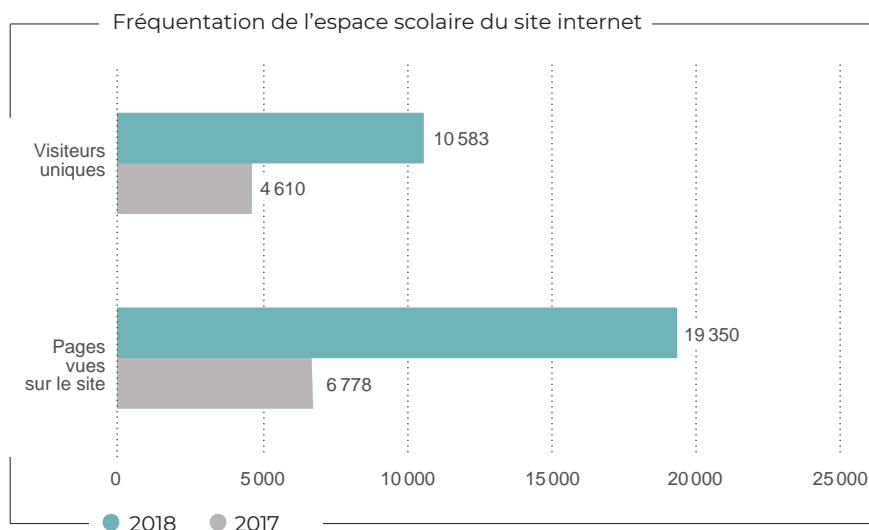


La fréquentation de cet espace scolaire témoigne de son utilité : les enseignants et prescripteurs de sorties enfants commencent à prendre l'habitude de le consulter (10 583 visiteurs uniques, soit +130% par rapport à 2017). En 2018, nous avons fait suivre aux sites concernés, 125 demandes de visites et sorties sans compter toutes les demandes faites directement auprès des sites puisque l'espace scolaire encourage la mise en relation directe entre les enseignants et les sites.

NOTRE PRÉSENCE SUR LES SALONS

Nous allons à la rencontre du grand public et des professionnels (agences, tour-opérateurs, chargés de réservations, CE, CCAS...) afin de promouvoir l'offre de tourisme et de loisirs et les professionnels val-de-marnais. Ainsi, en 2018, nous avons tenu un stand, sur les salons suivants :

✓ Salon **Destinations Nature** du 15 au 18 mars, Porte de Versailles, en partenariat avec le CRT Paris Ile-de-France. Ce salon a enregistré une très grosse affluence pendant les 4 jours de son ouverture. Les visiteurs recherchent majoritairement des itinéraires de balades à pied ou en vélo et des idées de visites insolites pour individuels. Ce salon a été l'occasion pour nous de distribuer notre toute nouvelle carte touristique et de tester qu'elle correspondait bien aux attentes du public.



TÉMOIGNAGE D'ACTEUR

J'ai pu profiter de deux sorties de qualité grâce au site www.tourisme-valdemarne.com et sa rubrique « Scolaires ».

La maison de la photographie Robert Doisneau à Gentilly où nous avons été accueillis par une guide qui a su faire découvrir l'origine de la photographie à mes élèves en leur permettant de manipuler des vieux appareils photos et des négatifs.

Aussi, nous avons pu aller au Géoroom de l'IGN à St-Mandé où nous avons participé à une chasse au trésor qui a montré à mes élèves les différents métiers de la géographie. Cela leur a permis de comprendre que la géographie est utile au quotidien dans quantité de domaines. Je tiens à préciser que les élèves étaient entourés de nombreux intervenants de l'IGN très pédagogues et passionnés. Cette sortie est la plus riche à laquelle j'ai pu participer ces dernières années.

Merci encore. ”

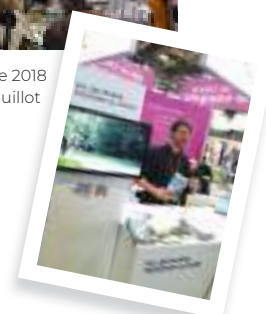
Barbara Krakenberger
Professeur des écoles en CM2
École Polangis, Joinville-le-Pont



✓ Salon **Rendez-vous en France** les 27 et 28 mars 2018, Porte de Versailles, en partenariat avec le CRT. La fréquentation de ce salon a été faible cette année. Nous avons reçu, sur le stand du Val-de-Marne, moins d'une dizaine de tour-opérateurs et nous ne participerons pas à ce salon en 2019. En revanche, dans le cadre Contrat de destination, nous tenions le stand Explore Paris sur ce salon et le bilan a été beaucoup plus positif pour ce stand (rendez-vous avec 29 TO)¹⁰.



Salon Destinations Nature 2018
© CDT94 – B. Abet et T. Guillot



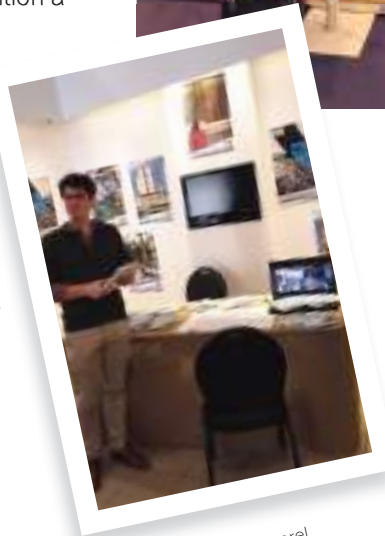
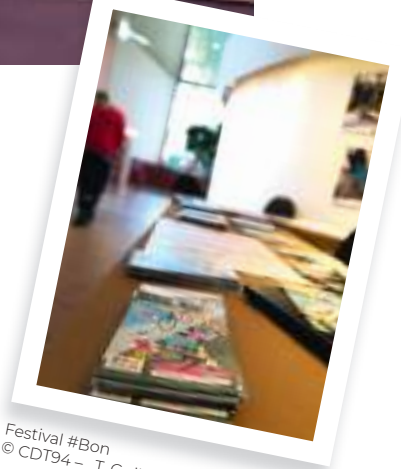
✓ **Forum des loisirs culturels franciliens** le 11 septembre à la Philharmonie de Paris. Très bonne fréquentation qui nous a permis de distribuer environ 180 brochures Groupes 2019 sur la journée. Les visiteurs (des prescripteurs de sorties en groupes) se sont montrés très intéressés par les produits que nous proposons.

✓ **Workshop Groupes** en partenariat avec Tourisme & Territoires, le 18 octobre au domaine de Chantilly (Oise). Les 43 destinations membres du « Club Groupes Tourisme & Territoires » étaient au rendez-vous pour présenter les nouveautés 2019 aux participants. 350 prescripteurs de sorties ont fait le déplacement. Cette édition a été une belle réussite.

✓ **Festival #Bon – Ramène tes parents** les 27 et 28 octobre, Les Esselières à Villejuif. Partenaires de ce salon gastronomique pour enfants depuis la 1^{re} édition, nous y avons cette année encore tenu un stand sur lequel nous avons diffusé nos brochures et montré la nouvelle vidéo de promotion du Val-de-Marne aux nombreuses familles présentes.



Salon RDV en France © CDT94 – B. Abet

Festival #Bon
© CDT94 – H. Sallet-LavorelFestival #Bon
© CDT94 – T. Guillot

NOS ACTIONS EN TOURISME D'AFFAIRES

En 2018, nous avons travaillé à mettre à jour l'espace Affaires de notre site web qui présente l'offre de lieux privatisables.

En termes de promotion, nous avons réalisé trois actions principales en tourisme d'affaires :

✓ Nous avons organisé un **éducteur « La vie de château »** (châteaux d'Ormesson, de Santeny et de Vincennes) en juin afin de présenter de nouveaux lieux privatisables aux agences événementielles et grandes entreprises ;

✓ Nous avons organisé en décembre, un éducteur dans le cadre de la deuxième édition de l'événement **Tendances Mice** consacré au tourisme d'affaires dans le Grand Paris. Tendances Mice est exclusivement réservé aux professionnels et co organisé par Val-de-Marne Tourisme & Loisirs, Seine-Saint-Denis Tourisme, l'Office du Tourisme Roissy Clé de France en partenariat avec le Comité Régional du Tourisme Paris - Ile de France. Tendances MICE s'articule autour d'une saison



Éducteur Tourisme d'affaires 2018 – © CDT94 – T. Guillot

d'éducteurs (dont deux programmés par le CDT) et d'un workshop final à l'été 2019 où tous les partenaires présenteront leurs activités. Le premier éducteur a eu lieu en décembre 2018 et présentait quatre de nos partenaires : MK2 Bibliothèque, Palais de la Porte Dorée, Dame de Canton, Motel One.

✓ Nous avons été présents au **workshop «Paris-Est»** organisé par le CRT Paris Ile-de-France. Nous avons invité des partenaires val-de-marnais sur notre stand. Le bilan de ce workshop a été positif et nos partenaires ont noué des contacts fructueux.

Au total, ces trois actions 2018 nous ont permis d'associer 11 partenaires : le château de Santeny, le château de Vincennes, le château de Grosbois (deux fois), Stéfani Traiteur, MCF2, le Pavillon Baltard, Huatian Chinagora, le Palais de la Porte Dorée, la Dame de Canton, MK2 Bibliothèque, Motel One.



■ *« Bonjour Messieurs, Un grand merci pour les visites d'hier. Tout était parfait : les lieux extraordinaires, le cadre, le traiteur, même le temps était de la partie ! Bonne journée, bien à vous »*
Véronique Pontier
La Clef Indigo

■ *« Bonjour, Un petit mot pour vous remercier pour votre accueil et l'excellente organisation du périple de ce mardi. Ce qui nous a permis de découvrir de merveilleux endroits, lieux atypiques et un peu « hors du temps ». Remerciez également de notre part les hôtes qui nous ont reçus. À très bientôt »*
Isabelle Rehbi – EQIOM

NOTRE PARTENARIAT AVEC LE CLUB HÔTELIER CHRO

Au-delà des actions que nous menons avec les hôteliers du territoire pour leur fournir des outils leur permettant une promotion efficace du Val-de-Marne et des chiffres pour situer leur activité au sein de la destination, nous avons plus spécifiquement engagé un partenariat avec le Club hôtelier Orly-Rungis Val-de-Marne (CHRO) depuis sa création en 2014.

Dans ce cadre, le 29 novembre 2018, nous avons organisé un éductour à destination des réceptionnistes des hôtels adhérents du CHRO qui leur a permis de découvrir le territoire : balade street art à Vitry, visite du MAC VAL et du musée Fragonard. Malgré la difficulté à libérer les réceptionnistes sur leur temps de travail, nous restons convaincus que ce type d'actions est de nature à encourager l'appropriation du territoire par les professionnels au contact des touristes et à les transformer en ambassadeurs du Val-de-Marne et prescripteurs de visites.



Éductour Tourisme d'affaires 2018 © CDT94 – T. Guillot



TÉMOIGNAGE D'ACTEUR

L'Éductour du 29 novembre 2018 organisé par le CHRO et le Comité Départemental du Tourisme du 94, très en couleur pour les réceptionnistes du CHRO.

Une matinée très instructive pour notre personnel en charge de faire découvrir les particularités d'un patrimoine intéressant en proche périphérie de Paris dans le Val-de-Marne à nos clients.

Une promenade découverte dans les rues d'une ville Vitry-sur-Seine qui est devenue un véritable musée à ciel ouvert. A la suite de C215, un des plus grands artistes du street art mondial, Meushay, Stew et de nombreux artistes locaux et internationaux sont venus à Vitry poser leurs œuvres au milieu d'une population très ouverte et réceptive à cette forme d'art.

Visite du MAC VAL, premier musée d'art moderne en périphérie de Paris. Décalés, singuliers, espiègles et polyphoniques, les événements sont fondés sur une volonté d'approfondir tous azimuts l'expérience de l'art, de multiplier les rencontres avec la création vivante et d'élargir les modalités du discours sur les œuvres.

Puis insolite, étonnant, déroutant pour certains, l'école nationale vétérinaire d'Alfort est un établissement public d'enseignement supérieur et de recherche, qui possède en son sein un patrimoine très particulier à faire découvrir à nos clients en quête d'émotions fortes.

Un évènement très haut en couleur, en fortes émotions, en belles rencontres pour notre personnel de réception.

Une valorisation et une reconnaissance du métier qui propose la découverte d'un territoire exploré par eux et dont ils peuvent enfin mieux parler. ”

Site internet du CHRO

NOTRE COMMUNICATION AUPRÈS DES PROFESSIONNELLS

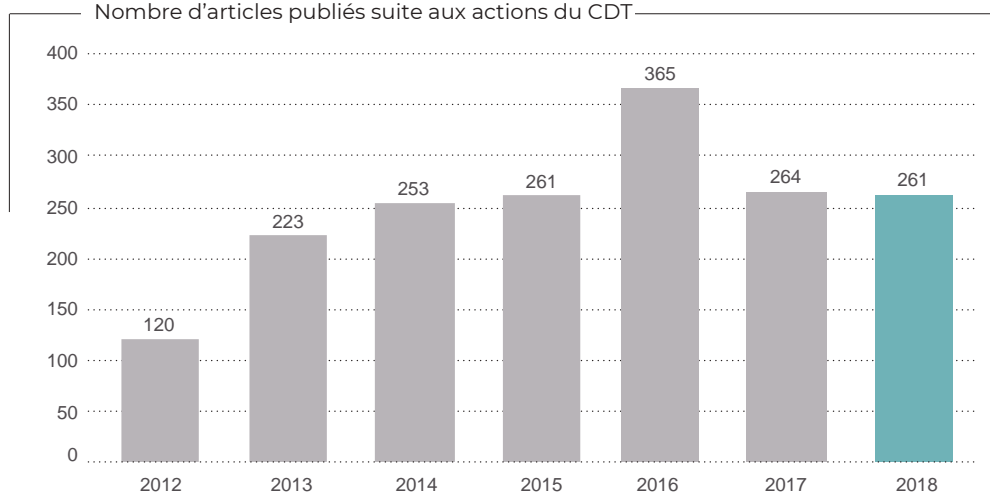
Nous animons tout au long de l'année, l'espace Pro de notre site internet et y avons ajouté 2 interviews en 2018 (l'un sur la cité de la gastronomie avec Anne Pétillot et Stéphanie Daumin et l'autre sur les Bords de Marne avec Olivier Maitre-Allain).

> NOS ACTIONS PRESSE

Nous travaillons au quotidien avec la Presse afin de mettre en lumière l'offre et les professionnels du territoire. Nous avons ainsi renouvelé, comme chaque année, notre dossier de presse, rédigé des communiqués de presse et répondu aux demandes de journalistes.

Nous assurons une veille sur les articles publiés avec *L'Argus de la Presse* et avons recensé en 2018, 261 articles publiés suite à nos actions en direction de la presse (contre 264 en 2017).

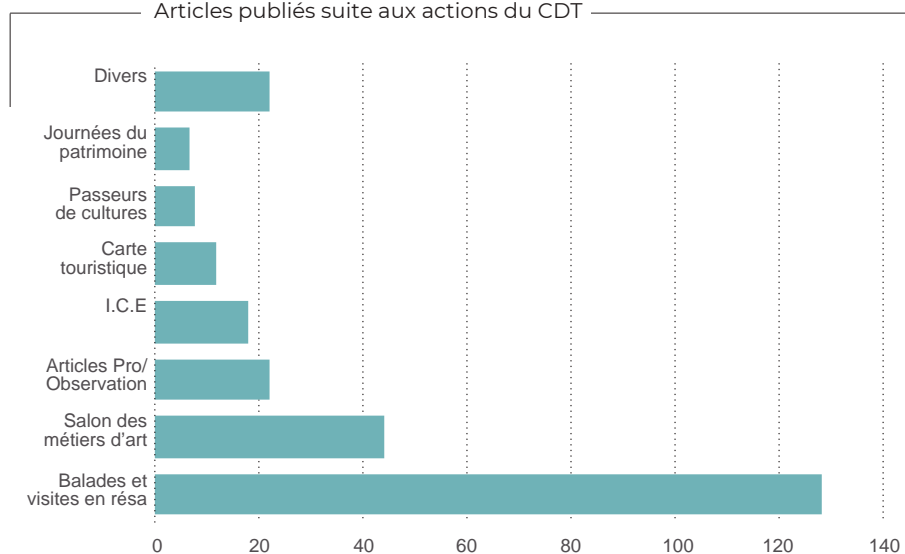
Nombre d'articles publiés suite aux actions du CDT



En 2018, nous avons également effectué **3 accueils de presse** (Rustica aux ânesses laitières, France bleu à Vitry pour la campagne « Le tour de l'IDF en 40 jours » commandée par le CRT Paris Ile-de-France et la Presse chinoise au domaine de Grosbois).



Articles publiés suite aux actions du CDT



Accueil presse chinoise au domaine de Grosbois © CDT94 – E. Filliot

Enfin, nous avons été présents comme chaque année au **salon Deptour** en partenariat avec Tourisme & Territoires où nous avons accueilli 25 journalistes sur notre stand. Enfin, nous avons participé aux réunions et au conseil d'administration du **Club de la Presse 94**.

> NOS PARTENARIATS MÉDIAS

En 2018, nous avons poursuivi notre partenariat avec trois médias val-de-marnais : **94.citoyens** (intégration des visites en réservation dans l'agenda de 94.citoyens, publicité pour le dossier été et les JEP dans la newsletter pendant 15 jours), avec **Val-de-Marne Infos** -réseau ECO- (intégration des visites d'entreprises en réservation dans l'agenda du magazine et publicité dans 2 hors-séries) ainsi qu'avec **Val-de-Marne - Le magazine du Département** (partenariat régulier sur nos articles et l'agenda de notre site web).

Par ailleurs, nous avons conçu un quizz pour la soirée **Coaxion** de la CCI 94 et avons fourni des bons cadeaux aux gagnants. Nous avons également développé un partenariat avec la start-up **Happyvisio**, incubée à Silver Innov en concevant un quizz à destination d'un public de séniors sur la destination Val-de-Marne et nous avons animé un quizz lors d'une émission internet d'Happyvisio.

Nous avons répondu à des interviews sur différents médias

(France inter / France bleu pour valoriser les bords de Marne, radio Arts Mada pour les Passeurs de culture, diverses émissions de la TV du Val-de-Marne, vidéos du Parisien...).

Enfin, nous avons accompagné en communication certains événements ou actions organisés par nos partenaires : le festival Ciné Junior (bons cadeaux), le salon des métiers d'art du Plateau briard avec l'EPT Grand Paris Sud-est avenir, Mur-murs ainsi que l'Eurovélo-route *Scandibérique* (Région IDF) dont nous avons relayé la communication.



Accueil presse France Bleu © CDT94 - E. Filliot

> NOTRE NEWSLETTER PRO

Chiffres clés 2018

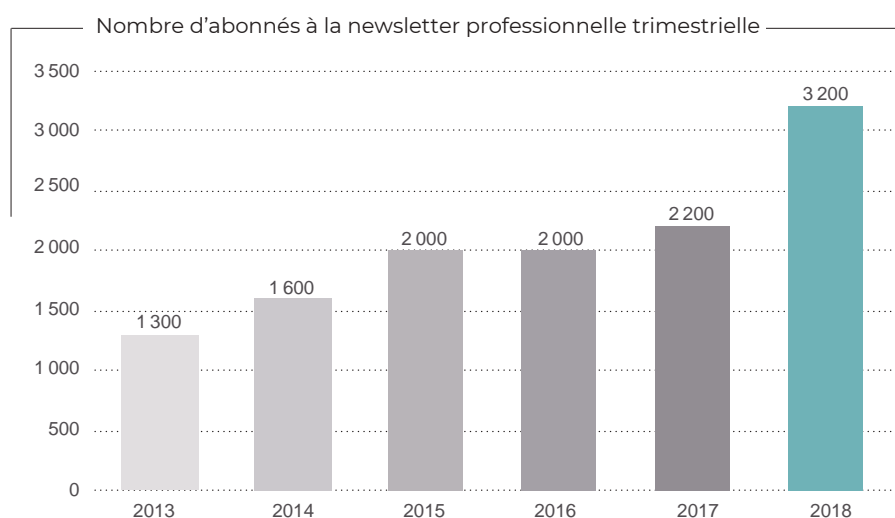
3 182 ↑
abonnés **+45%**
par rapport
à 2017

11
newsletters
envoyées

15%
d'efficacité
moyenne

Nous avons envoyé 11 newsletters Pro dont 3 à destination des 3 182 professionnels abonnés et d'autres, plus ponctuelles, à des cibles telles que les 435 partenaires de l'itinéraire culturel européen ou encore les 2 404 professionnels du tourisme d'affaires...

Les liens ayant généré le plus de clics ont concerné le projet Star Cities et le renouvellement du Contrat de destination.



> NOS RÉSEAUX SOCIAUX POUR INFORMER LES PROFESSIONNELLS

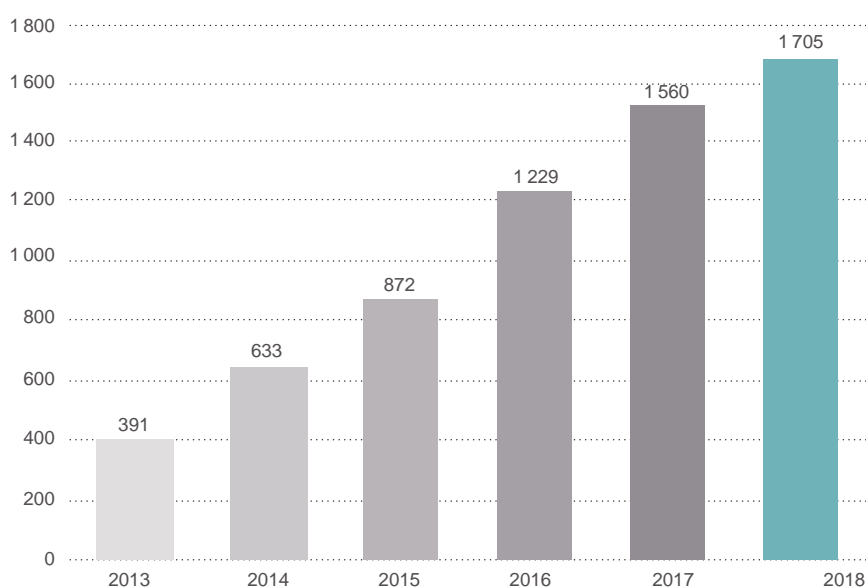


Notre compte Twitter

Chiffres clés 2018



Nombre d'abonnés au compte Twitter du CDT



Nos meilleurs tweets



19 mai
Visite de la chocolaterie Menier
 4256 impressions
 7 retweets
 12 «j'aime»

6 novembre
Annnonce de l'exposition Tolkien à la BNF

4256 impressions
 9 retweets
 28 «j'aime»





Notre page LinkedIn

Chiffres clés 2018

276

pages vues de la page entreprise du CDT

357

visiteurs uniques



3 mai

Offre de stage pour Explore Paris

| 905 impressions

Nos meilleures publications sur LinkedIn



19 juillet

Renouvellement du Contrat de destination

| 422 impressions

7 novembre

Vidéo d'appel

| 319 impressions

| 647 vues de la vidéo au total

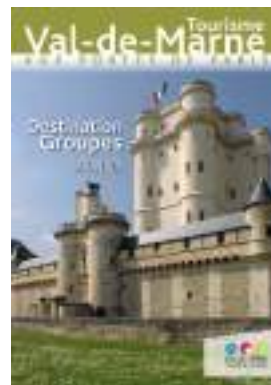


> NOS ÉDITIONS À USAGE DES PROFESSIONNELS

Notre **brochure Groupes** a été imprimée en 4000 exemplaires et diffusée par courrier et sur les salons professionnels aux agences et tours opérateurs.

En 2018, nous avons diffusé la **carte touristique de Paris** et le **ParisCityGuide** réalisés dans le cadre du Contrat de destination auprès des professionnels du Département (notamment les hôtels), en même temps que nous avons diffusé et envoyé nos documents (carte touristique et documentation en anglais).

Enfin, nous avons diffusé notre **rapport d'activités 2017** à nos partenaires et aux principaux acteurs du tourisme et des loisirs en Val-de-Marne.



Brochure groupes 2018

NOTRE OBSERVATOIRE DU TOURISME

Notre observatoire départemental du tourisme s'appuie sur les enquêtes réalisées par l'INSEE, le CRT Paris Ile-de-France, le cabinet Deloitte ainsi que sur nos propres enquêtes auprès des sites et lieux d'accueil des visiteurs. L'observatoire permet aux professionnels (hôtels, résidences de tourisme, sites touristiques, lieux d'accueil des touristes...) de suivre la fréquentation sur leur territoire et de situer leur activité par rapport à celle

des autres sites val-de-marnais mais aussi des autres départements de la petite couronne, de Paris et aux moyennes régionales.

L'ensemble des résultats est accessible sur l'espace pro de notre site internet et, en 2018, nous avons publié des communiqués de presse sur la fréquentation hôtelière (1^{er} semestre, saison estivale, annuel...).

NOS ACTIONS DE MISE EN RÉSEAU DES PROFESSIONNELS

Le CDT est une association où se retrouvent de nombreux partenaires, issus d'univers variés : professionnels du tourisme et acteurs économiques, activités culturelles, associatives et de loisirs, institutions et collectivités locales...

En 2018, nous avons eu le plaisir d'accueillir 3 nouveaux adhérents : l'association Savoir Entreprendre, le Codev et l'UGC Ciné Créteil Soleil.

Nos assemblées générales et les réunions que nous organisons sont l'occasion de rencontres et d'échanges entre acteurs du territoire.

Focus sur les Rencontres du tourisme « Et hop... on se jette à l'eau »

Le 13 décembre, nous avons organisé les Rencontres du tourisme à la MCF2 à Alfortville. Cette année, nous avons tenu à donner particulièrement la parole aux acteurs qui œuvrent à la mise en valeur des voies d'eau et à mobiliser les professionnels autour des enjeux liés à la baignade et à la valorisation des berges par le tourisme et les loisirs.

L'après-midi s'est déroulée en 3 temps principaux :

- ✓ la première table-ronde « *Vivre ensemble l'eau* » a permis de donner la parole à des acteurs de terrain qui développent des projets et initiatives sur le territoire ;
- ✓ le 2^e temps « *L'eau dans tous ses états* » a abordé à la fois les questions liées à la fréquentation des berges de Marne et de Seine et les questions liées à la qualité de l'eau ;



Rencontres du tourisme © CDT94 - T. Guillot



TÉMOIGNAGE D'ACTEUR

Les rencontres du Tourisme du Val-de-Marne ont été une excellente opportunité pour les collectifs de musiques électroniques, réunis autour du festival Entente Nocturne, de découvrir et de se rapprocher des acteurs culturels et touristiques du Val-de-Marne. Des liens ont immédiatement pu être créés et des collaborations ont tout de suite émergées suite à ces rencontres. Plusieurs événements sont d'ores et déjà programmés sur le territoire du Val-de-Marne suite aux rencontres du tourisme organisées sur le site de Cristal sur Seine. Le CDT94 a joué un rôle clef de coordinateur et de facilitateur entre les différents acteurs présents lors des rencontres du Tourisme du Val-de-Marne. Les collectifs de musiques électroniques réunis autour du festival Entente Nocturne témoignent d'un fort intérêt pour le territoire et sont ravis de collaborer de façon positive avec le CDT94 en vue d'implanter des événements de façon durable sur le territoire. ”

Tommy Vaudecrane

Président de Technopol
et organisateur d'événements

- ✓ au cours de la deuxième table-ronde « *Réinventer l'eau (chaude ?)* », les projets et démarches portés par les institutions ont été présentés : EPA Orsa (aménagement et animation des berges de Seine), Conseil départemental du Val-de-Marne (baignade et plages) et CDT94 (projets européens sur la Marne et projet de valorisation de la grande confluence).

Chacun de ces temps a accordé une large place aux débats avec la salle.

130 personnes ont participé à ces rencontres qui ont donné lieu à de riches échanges. Au cours du cocktail qui a suivi, les acteurs ont pu faire connaissance ou se retrouver, échanger et projeter des actions en commun. Ainsi, l'édition 2018 des Rencontres du tourisme aura-t-elle été propice à la concrétisation de plusieurs projets sur le territoire.

4 LES COLLABORATIONS ET LES COOPÉRATIONS INSTITUTIONNELLES

LA COOPÉRATION AVEC LES ACTEURS INSTITUTIONNELS DU TOURISME

Au-delà du travail étroit engagé avec l'OTCP, le CDT93, le CD92 et le Welcome City Lab notamment dans le cadre du Contrat de destination, nous travaillons en lien permanent avec les autres acteurs institutionnels du tourisme francilien. Ainsi, le CDT représente les professionnels du territoire dans les réseaux professionnels. Nous travaillons notamment avec :

- ✓ les offices de tourisme présents sur le territoire du Val-de-Marne (relai de leurs actions en communication, promotion et prise de réservations pour leurs visites) ;
- ✓ le CRT Paris Ile-de-France (partenariats en tourisme d'affaires, sélection des informations val-de-marnaises à faire figurer dans les outils de communication du CRT...) ;
- ✓ le réseau Tourisme & Territoires qui regroupe les différents ADT/CDT sur le territoire national et dont nous sommes administrateur et membre du club Groupes (participation aux réunions thématiques, échange d'expériences à l'échelle nationale, mutualisation du fichier clients pour les Groupes...) ;
- ✓ etc.



TÉMOIGNAGE D'ACTEUR

En participant au projet «Passeurs de Cultures» porté par Val-de-Marne Tourisme, nous avons pu réaliser une action qui nous tenait à cœur depuis des années, mais que nous ne pouvions pas réaliser par nos propres moyens : valoriser Fontenay-sous-Bois, ville d'accueil.

Dans un bel esprit de fraternité et de citoyens du monde, le partenariat fut riche en rencontres et en échanges et a donné lieu à une balade urbaine plusieurs fois programmée dans la ville.

Cette action illustre une volonté, partagée par Val-de-Marne Tourisme et l'Office de Tourisme de Fontenay-sous-Bois, de développer un tourisme basé sur les expériences et les savoir-faire des acteurs locaux à destination des Val-de-Marnais et des Franciliens, de plus en plus curieux de découvrir un autre visage de leurs territoires.

Elle s'ajoute aux nombreuses collaborations fructueuses avec l'équipe de Val-de-Marne Tourisme, toujours disponible pour nous apporter son expertise et ses conseils. ”

Claudine Lauzière

Directrice de l'Office de Tourisme de Fontenay-sous-Bois



L'EXPERTISE AU SERVICE DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL

Nous travaillons étroitement avec les services départementaux et, en 2018, nous leur avons apporté une expertise sur des sujets variés tels que :

- ✓ le Conseil départemental de la citoyenneté et de l'autonomie, au sein de la commission Loisirs (participation du CDT) ;
- ✓ le Comité partenarial « Migrations et citoyenneté » (participation du CDT) ;
- ✓ les réflexions autour du retour à la baignade en apportant notre expertise notamment dans le cadre de l'atelier Marne et Seine ;
- ✓ l'accueil d'une délégation de la province vietnamienne de Yen Bai sur le tourisme entre le 12 et le 16 novembre 2018. La thématique du tourisme constitue en effet l'un des axes de coopération entre le Val-de-Marne et Yen Bai, notamment sur le développement du tourisme communautaire. La délégation était composée de la directrice du tourisme de la province, du responsable de l'espace de promotion et d'information touristiques et des présidentes des

districts de Nghia Lo et du Mu Can Chai dans lesquels la province souhaite encourager le développement du tourisme communautaire. Pour leur séjour, nous avons élaboré un programme de travail autour des questions de communication, de distribution des produits touristiques, de présentation de la stratégie du CDT, du tourisme équitable et nous avons organisé des visites en lien avec le développement d'un tourisme participatif (balade passeurs de cultures, visites d'artisans, visite de quartier avec des habitants...). Cette semaine a été très riche d'échanges et nous a permis de bénéficier d'un regard extérieur sur nos propres pratiques.



Délégation Yen Bai © CDT94 - H. Sallet-Lavorel

L'INGÉNIERIE AU SERVICE DES VILLES

En 2018, nous avons accompagné les villes du Département sur l'instauration et la collecte de la taxe de séjour. Nous avons travaillé avec 80 personnes dans les trésoreries municipales et services des villes. Nous avons organisé, en partenariat avec le Conseil départemental, 2,5 jours d'ateliers les 6 mars, 13 avril et 17 mai auxquels ont participé une quarantaine de représentants des villes.

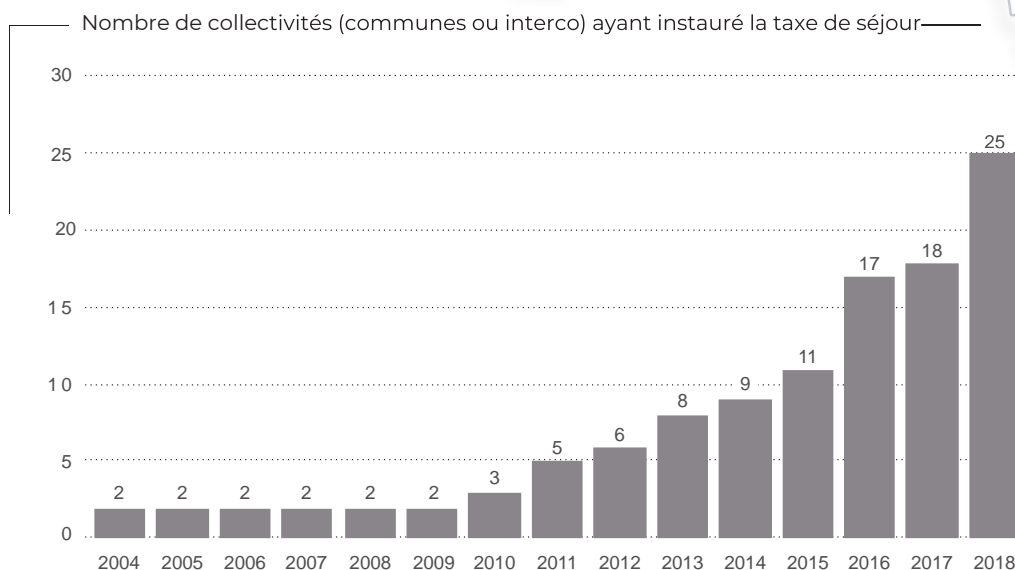
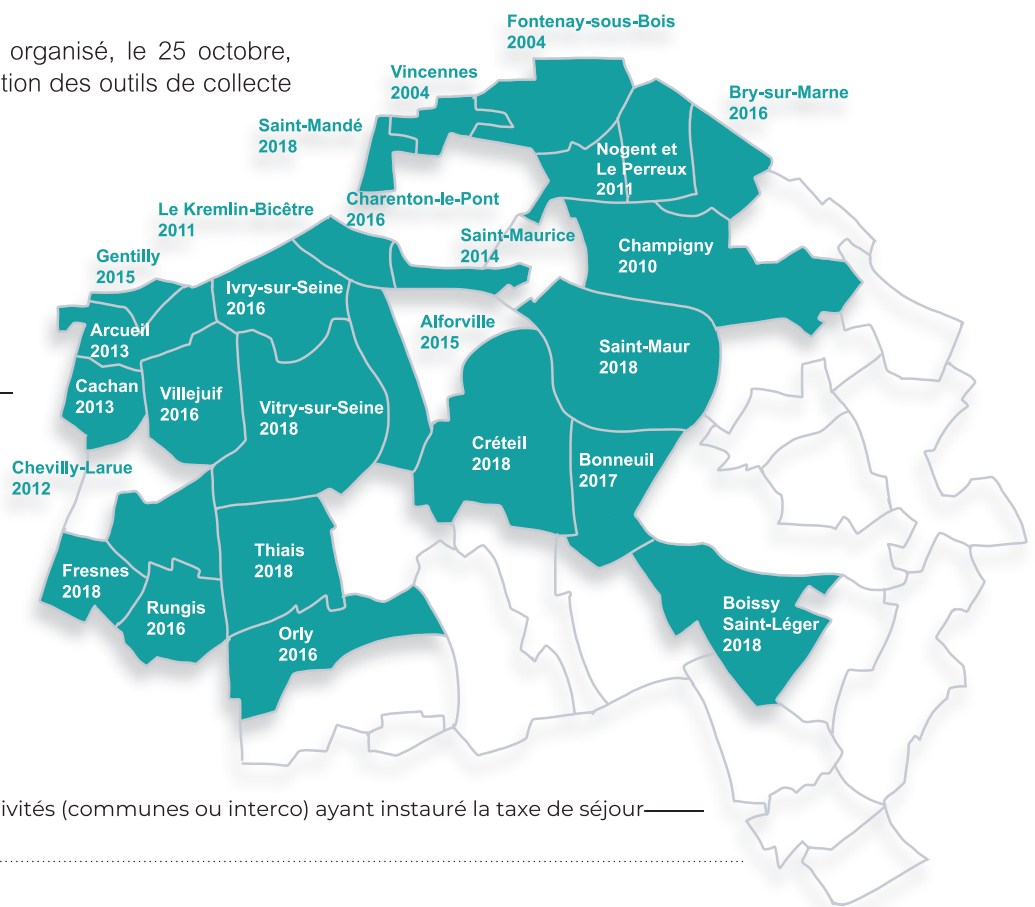
Avant l'été, nous avons incité et accompagné les communes à saisir leurs taux respectifs sur la plateforme nationale Ocsitan afin que les plateformes de type AirBnB soient en mesure de collecter la taxe.

Nous avons également organisé, le 25 octobre, un atelier de démonstration des outils de collecte

de la taxe de séjour auquel ont participé 20 personnes issues de 13 communes.

Enfin, nous avons accompagné plus précisément tout au long de l'année, 10 communes souhaitant instaurer la taxe de séjour (conseils, aide à la rédaction des délibérations, relecture etc.). Au final, 7 communes ont voté l'instauration de la taxe de séjour avec une application dès le 1er janvier 2019: Boissy-Saint-Léger, Créteil, Fresnes, Saint-Mandé, Saint-Maur, Thiais et Vitry-sur-Seine. Ainsi, au 31 décembre, 25 collectivités au total avaient instauré la taxe de séjour sur le Val-de-Marne.

Carte des communes ayant instauré la taxe de séjour (dates de délibération)
© CDT94





ANNEXES

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, associations, 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...)¹.

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 événements, 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 & Observatoire du tourisme / Pôle Communication, Presse et Internet / Pôle Promotion et Commercialisation.

L'équipe de Val-de-Marne Tourisme & Loisirs est pluridisciplinaire et dynamique et comprend une douzaine de personnes².

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, etc.) ou privés (hébergeurs, restaurateurs, professionnels, investisseurs, aménageurs...).

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

1 – Voir liste des adhérents page 51
2 – Voir équipe page 49

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 DÉVELOPPEMENT ET INGÉNIERIE & OBSERVATOIRE DU TOURISME



François ROBLOT
responsable du service
Développement



Camille CHOWAH
chargée de mission culture
et veille touristique



Thomas GUILLOT
chargé de développement
tourisme d'affaires – visites
d'entreprises - gastronomie



Célia GUIZARD
chargée de développement
tourisme urbain



Aurélie PONSART
chargée de
commercialisation
pour le public individuel



Patricia COUEDELO
chargée de réservations
groupes



Maud RICHY
chargée de réservations
groupes

PÔLE PROMOTION ET COMMERCIALISATION

PÔLE COMMUNICATION, PRESSE ET INTERNET



Emilie FILLIOT-SALOMON
responsable du pôle
communication
et relations presse



Alexis BERTRAND
chargé de communication
digitale



Aurore BOUCHOIR
chargée de projets web



Chloé ZWIEBEL
chargée de mission SEO
et rédactrice web

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

Secrétaire

Olivier MAÎTRE-ALLAIN – Personnalité qualifiée

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

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

Dominique LE BIDEAU – Conseillère départementale

Olivier MAÎTRE-ALLAIN – Personnalité qualifiée

LES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Collège Activités économiques et touristiques

Christophe ARIETANO – Directeur de l'hôtel Kyriad, 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 – Association Vitry'n urbaine

Collège Collectivités locales

Stéphanie DAUMIN – Maire de Chevilly-Larue, présidente du Syndicat d'études

de la Cité de la gastronomie

Pierre MARCHADIER – Maire-adjoint de Joinville-le-Pont

Brigitte TIRONNEAU – Maire-adjointe de Fresnes

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 ;

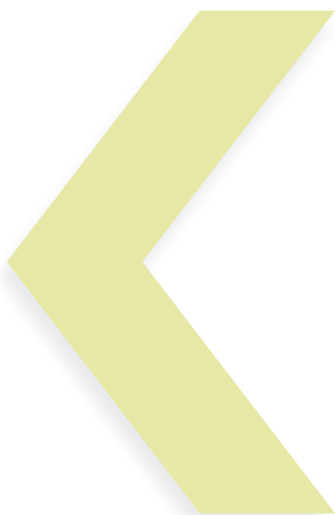
- ✓ des frais de commission négociés pour la commercialisation en ligne réalisée par Val-de-Marne Tourisme & Loisirs ;
- ✓ l'utilisation du pack de communication de Val-de-Marne Tourisme & Loisirs (logo, bannière...) ;
- ✓ l'aide aux relations Presse de l'adhérent ;
- ✓ des conseils personnalisés pour 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.

NOS ADHÉRENTS 2018

Aéroport de Paris-Orly
 Amicale Euro Cyclotourisme
 Appartcity Saint-Maurice
 Association Au Fil de l'Eau
 Association Couleur Lilas
 Association des vieilles demeures françaises
 Association Maisons-Alfort - Mille ans d'histoire
 Association Savoir Entreprendre
 Campus Urbain
 CAUE 94
 CDRP94 - Comité Départemental du Val-de-Marne
 Chambre de Commerce et d'Industrie
 Chambre de Métiers et de l'artisanat du Val-de-Marne
 Château de Vincennes
 Clio 94
 Club hôtelier Rungis-Orly Val-de-Marne
 CODEV
 Comité Départemental de Cyclotourisme
 Comité Départemental Olympique et Sportif
 Comité Régional du tourisme Paris Ile-de-France
 Confrérie du petit vin blanc de Nogent
 Confrérie "Les trois grappes"
 École des peintres des bords de Marne
 Espace Jean Monnet
 Espace Congrès Les Esselières – Semgest
 Établissement Public Territorial Grand Paris Sud Est Avenir
 Festi'Val-de-Marne
 Fondation Nationale des Arts Graphiques et Plastiques (FNAGP)
 GRETA Tourisme
 Guinguette Auvergnate
 Guinguette Chez Gégène
 Guinguette de L'île du Martin-Pêcheur
 Hôtel Kyriad Rungis
 Hôtel Kyriad Fresnes
 Hôtel Huatian (Chinagora)

Institut National de Formation et d'Application - INFA
 Ligue Ile-de-France Aviron
 Le Trot
 MIN de Rungis (SEMMARIS)
 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
 UGC Ciné Créteil Soleil
 Ville d'Alfortville
 Ville de Bry-Sur-Marne
 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



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

www.tourisme-valdemarne.com

