

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



- 05** Edito
- 06** Présentation de Val-de-Marne
Tourisme & Loisirs
- 12** 2020, le tourisme
durement impacté par la crise
- 14** Le soutien
aux professionnels
- 18** L'accompagnement
des collectivités locales
- 21** La mise en tourisme
des territoires
- 30** La commercialisation
au bénéfice des acteurs locaux
- 38** La promotion des sites
et acteurs du territoire
- 41** La communication
au service du grand public



EDITO

HÉLÈNE SALLET-LAVOREL
DIRECTRICE DE VAL-DE-MARNE TOURISME & LOISIRS

L'année 2020 a particulièrement ébranlé le secteur du tourisme et des loisirs ainsi que toute sa chaîne d'acteurs.

Confinements, couvre-feux, restrictions en matière de voyages, fermeture des sites de visite, des lieux culturels, des restaurants, des hôtels, des lieux de la nuit et de la fête, annulation des événements d'affaires, application de protocoles stricts, réduction des jauges de visiteurs....

Ce sont ainsi 33 millions de touristes de moins qu'en 2019 qui ont visité l'Île-de-France (-65%) et la consommation touristique a chuté dans notre région de 15,5 milliards d'euros (-70%).

Tous les acteurs du tourisme et des loisirs du Val-de-Marne ont été durement éprouvés dans leurs métiers et activités : hôteliers sans touristes étrangers, conférenciers et guides sans visiteurs, artistes et techniciens du spectacle sans public... Sans oublier les habitants, privés de sorties culturelles et d'activités de loisirs et pour lesquels la crise sanitaire se double d'une crise sociale.

Nos partenaires ont fait preuve de professionnalisme, d'agilité, de ténacité et d'une formidable capacité à se réinventer. Tout au long de l'année 2020, ils se sont battus et adaptés sans cesse pour préserver la part de leur activité qui pouvait l'être.

À leurs côtés, le CDT a gardé le lien avec chacun d'entre eux. À leur écoute, il a créé les conditions pour leur permettre d'échanger et d'innover collectivement à l'image des ateliers de création des visites virtuelles proposées sur notre plateforme #exploreparris.com ou encore les nombreux webinaires thématiques organisés avec des professionnels (hôteliers, clubs nautiques, partenaires européens du projet STAR Cities...).

Au service du territoire, il a accompagné à la fois les guides et les clients au gré des annonces et restrictions de visites (annulations, reprogrammations, adaptations de centaines de visites et balades sur le territoire).

Nous savons qu'il est urgent de réfléchir au modèle touristique dominant, basé sur le tourisme international.

Si les déplacements d'agrément reprendront à la fin de la pandémie, c'est bien une autre façon de voyager et de visiter, plus proche des territoires et des habitants qui constituera demain le moteur de la reprise de l'activité.

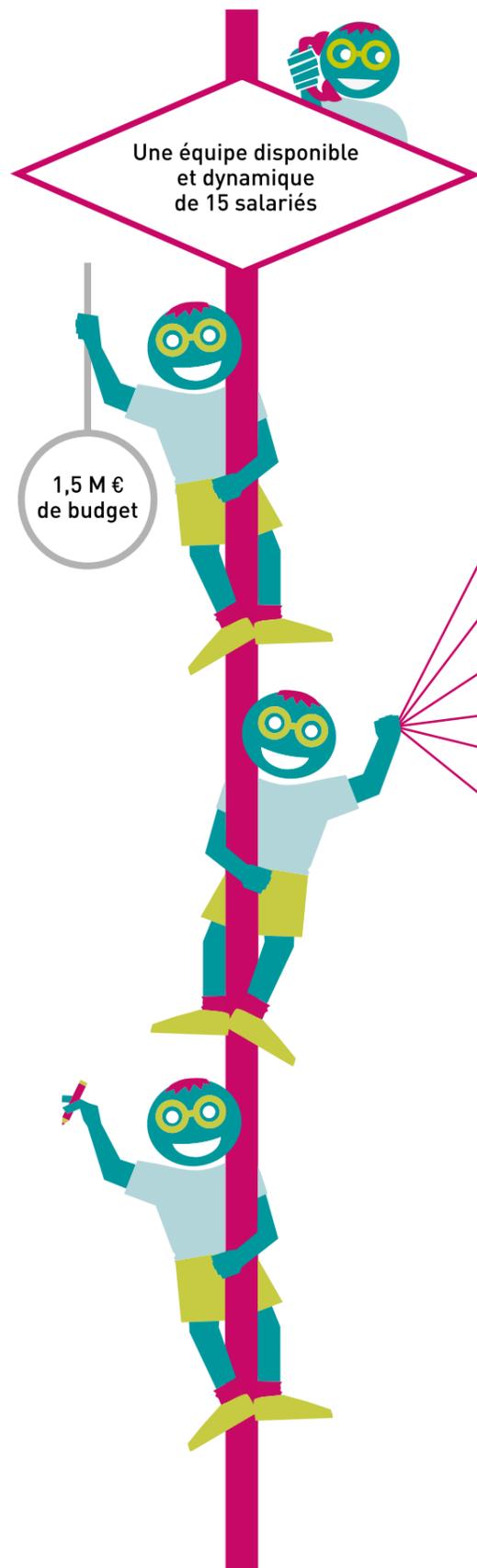
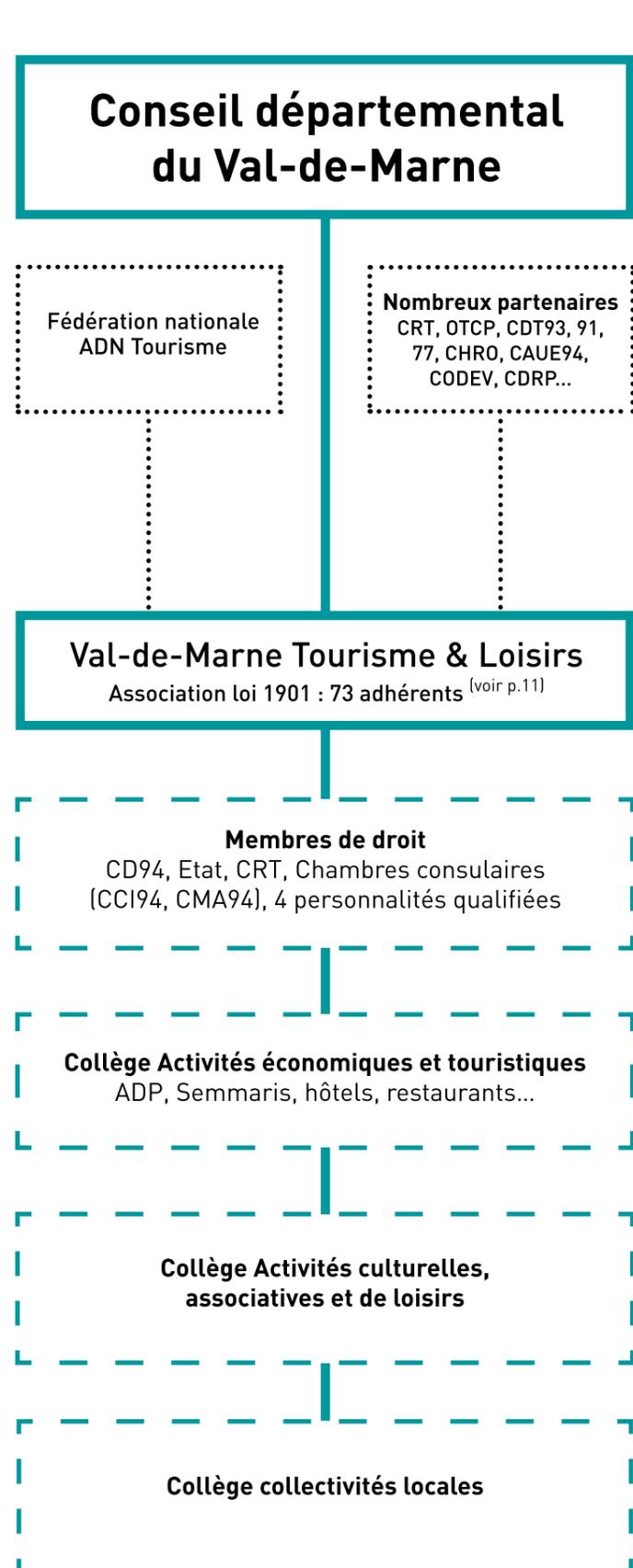
Notre CDT a toujours œuvré au développement du tourisme de proximité. Tout au long de l'année, il a gardé le contact avec les habitants en renforçant ses outils de communication afin de rompre l'isolement pendant le confinement (organisation de jeux, de quizz à la découverte du Val-de-Marne, de concours photos...) et de leur proposer des sorties dès que cela a été possible. Il a également œuvré au développement des chèques vacances et à leur acceptation sur la plateforme #exploreparris.com.

Le Val-de-Marne est un territoire d'avenir et c'est dans la coopération et la solidarité que nous trouverons collectivement les solutions pour rebondir. Malgré les grandes incertitudes et l'absence totale de perspectives pour l'année 2021, de beaux projets nous animent : l'ouverture au public du Musée de la Résistance Nationale sur les quais de la Marne à Champigny-sur-Marne, la mobilisation de toute la chaîne des acteurs du tourisme et des loisirs dans la perspective des Jeux olympiques et paralympiques Paris 2024, la création de nouvelles balades avec des Passeurs de culture val-de-marnais, le développement de croisières et randonnées le long de la Marne et de la Seine, la création de produits de micro-aventures dans les espaces boisés et naturels et bien d'autres projets encore.

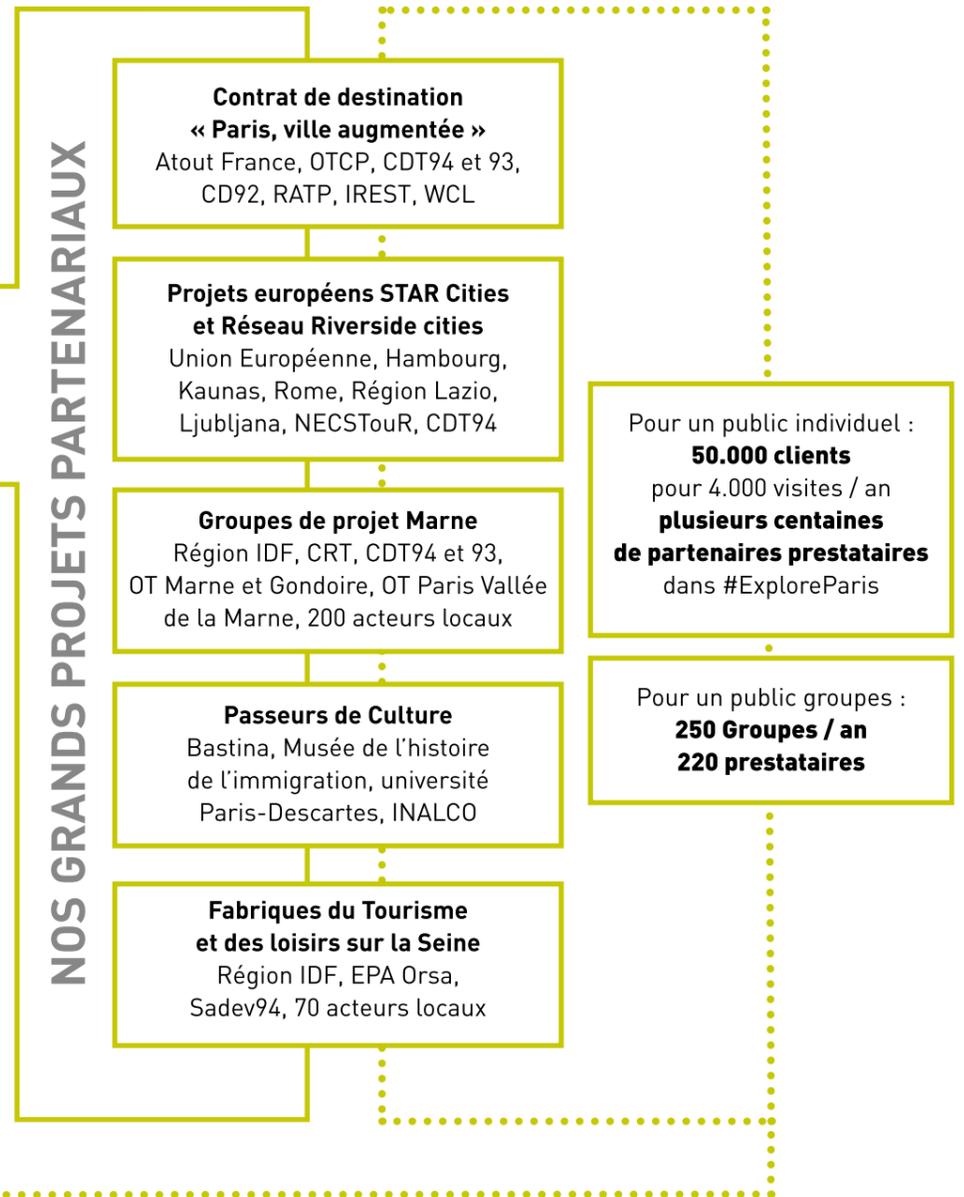
Notre CDT travaille également à un « Plan d'actions exceptionnelles » qui permettra, lors de la sortie de crise, de répondre au mieux aux attentes et besoins des professionnels.

Je suis fière de vous inviter à découvrir ce rapport d'activité qui illustre l'étendue du travail accompli par le comité départemental du tourisme tout au long de l'année 2020. Et je tiens à remercier toute l'équipe pour son engagement, sa motivation, sa créativité et son professionnalisme.

ORGANISATION ET MISSIONS DE VAL-DE-MARNE TOURISME & LOISIRS



- NOS MISSIONS**
- Mise en réseau des professionnels conseil, ingénierie et observation
 - Mise en tourisme des territoires et développement de l'offre touristique
 - Animation et coordination de projets partenariaux
 - Promotion
 - Communication
 - Commercialisation de l'offre touristique



Grand public	Site tourisme-valdemarne.com 510 000 visiteurs annuels 1 150 000 pages vues	Site #exploreparis.com 975 000 visites annuelles 1 900 000 pages vues		
	Newsletters Val-de-Marne : 45 000 abonnés #Exploreparis : 71 000 abonnés	Réseaux sociaux 8 500 fans page Facebook Tourisme Val-de-Marne 3 000 fans Insta #MonValdeMarne		
Professionnels	Espace Pro du site valdemarne.com	Newsletter Pro 2 700 abonnés	Twitter 2 200 abonnés	LinkedIn 330 abonnés

UNE ÉQUIPE DISPONIBLE ET DYNAMIQUE

Président-e



Hélène Sallet-Lavorel
Directrice



Patricia Perin
Directrice-adjointe Administration
Finances - Commercialisation



François Roblot
Directeur-adjoint
Etudes et Développement



Emilie Filliot
Responsable Communication

Pôle Commercialisation
Groupes et Promotion

Pôle Développement
Ingénierie et Observation

Pôle Communication
Presse - Internet



Maud Richy
Chargée de réservations
Groupes - Promotion



Camille Chowah
Chargée de mission
Culture - Projets européens
Veille touristique



Aurore Bouchoir
Chargée de projets web
webmaster



Patricia Couedelo
Chargée de réservations
Groupes et Scolaires



Célia Guizard
Chargée de développement
tourisme urbain



Alexis Bertrand
Chargé de communication
digitale



Sana Ben Salah
Apprentie



Aurélie Ponsart
Chargée de développement
tourisme d'affaires, visites
d'entreprises et tourisme vert



Chloé Zwiebel
Chargée de mission SEO
et rédactrice web



Anne Hofman
Chargée de commercialisation
Public individuel



Catherine Bodin
Secrétariat
Gestion de l'événementiel



LES INSTANCES 2020

DE VAL-DE-MARNE TOURISME & LOISIRS

LE BUREAU

- Président
Gilles SAINT GAL,
Vice-président du conseil départemental
- Président d'honneur
Guy DASSONNEVILLE
- Vice-présidentes
Dominique LE BIDEAU
Conseillère départementale
- Brigitte TIRONNEAU**
Conseillère municipale déléguée - Fresnes
- Secrétaire
Olivier MAITRE 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 LEFEVRE
Personnalité qualifiée

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

MEMBRES DE DROIT

- Gérard DELMAS**
Président CCIP 94
- Chantal DURAND**
Conseillère départementale
- Christian FAVIER**
Président du conseil départemental
- Pierre GARZON**
Vice-président du conseil départemental
- Bruno HELIN**
Conseiller départemental délégué
- Eric JEUNEMAITRE**
Président du CRT
- Marie KENNEDY**
Vice-présidente du conseil départemental
- Raymond LE DUN**
Préfet du Val-de-Marne
- Nicole RICHARD**
Présidente CMA
- Gilles SAINT GAL**
Vice-président du conseil départemental

PERSONNALITÉS QUALIFIÉES

- Guy DASSONNEVILLE**
- Francis LEFEVRE**
- Olivier MAITRE-ALLAIN**
- Josiane MARTIN**

COLLÈGE ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES ET TOURISTIQUES

- Christophe ARIETANO**
Directeur du Comfort hôtel Rungis
Président du Club hôtelier
- Justine COUTARD**
Directrice de l'aéroport d'ORLY
- 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 LAUZIERE**
Directrice de l'office de tourisme
de Fontenay-sous-Bois
- William LEGUY**
Président du CDOS
- Nicolas RAMEAU**
Directeur de Campus urbain
- Jean-Philippe TRIGLA**
Association Vitry'N Urbaine

COLLÈGE COLLECTIVITÉS LOCALES

- Stéphanie DAUMIN**
Maire de Chevilly-Larue
présidente du Syndicat Mixte d'Etudes
de la cité de la gastronomie
- Pierre MARCHADIER**
Maire-adjoint de Joinville-le-Pont
- Brigitte TIRONNEAU**
Conseillère municipale déléguée - Fresnes

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

- ADOR (Association pour le Développement économique du pôle Orly Rungis)
- Aéroport de Paris Orly
- Amicale Euro Cyclotourisme
- Amusée SAS
- Association Au Fil de l'Eau
- Association Couleur Lilas
- Association des vieilles demeures françaises
- Association Mille ans d'histoire, Maisons Alfort
- Association Savoir Entreprendre
- Campus Urbain
- CAUE 94
- CDRP94 (comité départemental de la randonnée pédestre du Val-de-Marne)
- Chambre de Commerce et d'Industrie
- Chambre des métiers et de l'artisanat du Val-de-Marne
- Château de Vincennes CMN
- CHRO (Club hôtelier Rungis Orly Val-de-Marne)
- CLIO 94
- CODEV
- Comité départemental de cyclotourisme
- Comité départemental olympique et sportif
- Comité régional du tourisme Paris IDF
- Domaine du Château de Santeny
- Espace Jean Monnet
- Espace Congrès Les Esselières Semgest
- Etablissement Public Territorial Grand Paris Sud Est Avenir
- Etablissement Public Territorial Grand Orly Seine Bièvre
- Etablissement Public Territorial Paris Est Marne et Bois
- Festi' Val-de-Marne
- Fondation Nationale des Arts Graphiques et Plastiques (FNAGP)
- Guinguette auvergnate
- Guinguette Chez Gégène
- Guinguette de l'île du Martin Pêcheur
- Hôtel Comfort Paris Porte d'Ivry
- Hôtel Comfort Rungis
- Hôtel Huatian Chinagora
- Hôtel Novotel Paris Orly Rungis
- Institut National de Formation et d'Application INFA
- Jo&Joe Paris Gentilly
- Le Trot
- L'échappée belle
- MIN de Rungis (SEMMARIS)
- Musée de la Résistance Nationale
- Musée Fragonard ENVA
- 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 (Jeux Jouets)
- Préfecture du Val-de-Marne
- SADEV94
- Sixt Location
- Time Tripper
- Ville d'Alfortville
- Ville de Boissy-Saint-Léger
- Ville de Bry-sur-Marne
- Ville de Cachan
- Ville de Champigny-sur-Marne
- Ville de Charenton-le-Pont
- 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 Mandres-les-Roses
- Ville de Saint-Mandé
- Ville de Saint-Maur-des-Fossés
- Ville de Saint-Maurice
- Ville de Valenton
- Ville de Vincennes
- Ville de Vitry-sur-Seine
- Vitry'N Urbaine

2020, LE TOURISME DUREMENT IMPACTÉ PAR LA CRISE



Un contexte mondial et national difficile, 900 M DE TOURISTES INTERNATIONAUX DE MOINS DANS LE MONDE

(soit -72%) entre janvier et octobre 2020
Source : Organisation mondiale du tourisme

 **- 41% de recettes touristiques en France en 2020**
Source : Atout-France

 Fréquentation estivale mitigée en France (nuitées en juillet et août) :

- 6% de français	- 67% d'étrangers
---------------------	----------------------

Source : INSEE

Et, en Val-de-Marne L'AÉROPORT D'ORLY FERMÉ



du 1er avril au 26 juin :

Inédit : la fermeture intégrale de la plateforme de l'aéroport d'Orly

23 mars : fermeture des T1 et T2

31 mars : fermeture totale (T1, T2, T3, T4)

26 juin : réouverture d'Orly3

13 juillet : réouverture d'Orly4

Novembre/décembre : fermeture d'Orly4

Entre avril et fin juin : l'aéroport d'Orly fermé assure 180 vols d'évacuation sanitaire et de secours médical

2 nouvelles certifications obtenues :

- AHA (Airport Health Accreditation) destinée à évaluer les mesures déployées en aéroport et accordée par l'ACC (Airport Council International)

- Charte EASA de l'Agence européenne de la sécurité sanitaire

Bilan 2020

10,8 millions de passagers à Orly, soit -66,1%

84 678 mouvements, soit -62%

Plan de **1 150** départs à ADP



L'HÔTELLERIE DANS LA TOURMENTE



70% des établissements étaient fermés en avril, réouverture progressive pendant l'été, plus que 9% d'hôtels fermés en août.

Source : In Extenso TCH-Observatoire départemental du Val-de-Marne.



34% de taux d'occupation en 2020, soit -55%. Les résidences hôtelières et l'hôtellerie super-économique résistent mieux.

Source : In Extenso TCH-Observatoire départemental du Val-de-Marne.



-61% de chiffres d'affaires par chambre (RevPAR en 2020) De meilleures performances que Paris et le reste de la petite couronne.

Source : In Extenso TCH-Observatoire départemental du Val-de-Marne.



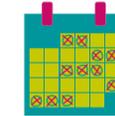
LE TOURISME D'AFFAIRES À L'ARRÊT



7,4 millions de visiteurs perdus à Paris et en Ile-de-France

Suite à l'annulation de 317 salons et 432 congrès en 2020.

Source : Estimation de l'impact de la crise sanitaire réalisée fin novembre 2020 par la CCI Paris Ile-de-France.



77% des événements professionnels programmés en Val-de-Marne ont été annulés ou reportés

Source : Enquête auprès des sites accueillant des événements professionnels par Val-de-Marne Tourisme & Loisirs.



Plus de 75% de perte de chiffres d'affaires (pour 60% des sites interrogés)

Source : Enquête auprès des sites accueillant des événements professionnels par Val-de-Marne Tourisme & Loisirs.



CHUTE DE FRÉQUENTATION POUR LES SITES ET ÉVÉNEMENTS



-60% de fréquentation en 2020 dans les sites de visite

-40% au château de Vincennes
-64% au MAC VAL
-75% au Royal Kids de Bonneuil

Source : Enquête menée auprès des sites par Val-de-Marne Tourisme & Loisirs.



60% des événements val-de-marnais annulés

-40% de fréquentation pour les événements maintenus

Source : Enquête menée auprès des événements par Val-de-Marne Tourisme & Loisirs.



50% DES SITES DE VISITE PROPOSENT DES ACTIVITÉS EN DISTANCIEL (visites ou conférences virtuelles, etc.)

Source : Enquête menée auprès des sites par Val-de-Marne Tourisme & Loisirs.

LE SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

LE CONTEXTE

15 mars - 28 mai

fermeture totale des restaurants

Avril

70% des hôtels val-de-marnais sont fermés

2 juin

IDF classée en zone orange, réouverture des restaurants uniquement en terrasses avec un protocole strict

30 octobre

Fermeture des bars et restaurants, des lieux culturels (cinémas, théâtres, musées, monuments et sites de visite...)

L'année 2020 a été particulièrement difficile pour les professionnels du tourisme, des loisirs, de la culture. (voir p.13)

Appels téléphoniques et échanges réguliers, nous avons pris régulièrement de leurs nouvelles et avons essayé de leur être le plus utile possible.

Témoignages

« En ce début d'année 2021, nous tenions à vous exprimer nos sincères remerciements. Les équipes du Comité Départemental du Tourisme du Val-de-Marne nous ont accompagnés et conseillés dans le développement de nos activités depuis plus de cinq ans et leur expertise, leur professionnalisme se sont révélés très précieux. La crise sanitaire à laquelle nous sommes tous confrontés a mis en arrêt de nombreux secteurs de l'économie au premier rang desquels on trouve le tourisme. Pourtant leur soutien ne s'est pas relâché et leurs réponses à nos questions, à notre incertitude ont été d'un grand secours. »

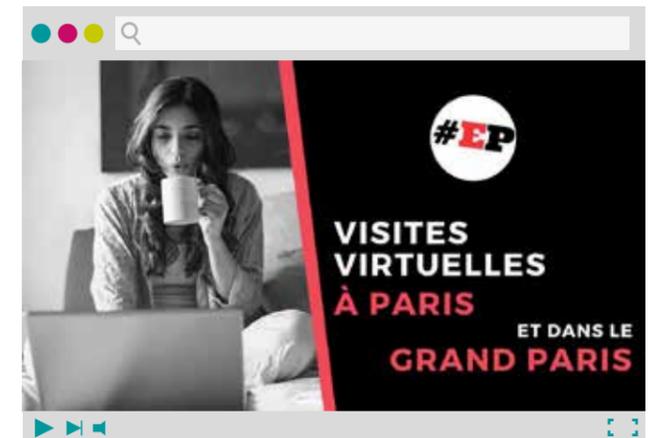
Christophe Walazyk,
régisseur du domaine de Grosbois

« Cela fait du bien de voir l'action menée au sein du tourisme en Val-de-Marne et l'esprit d'ouverture et de solidarité qui y règne. Voilà qui nous encourage dans ces temps difficiles ! »

Danielle Ribouillaut
pour MusiqueMuse

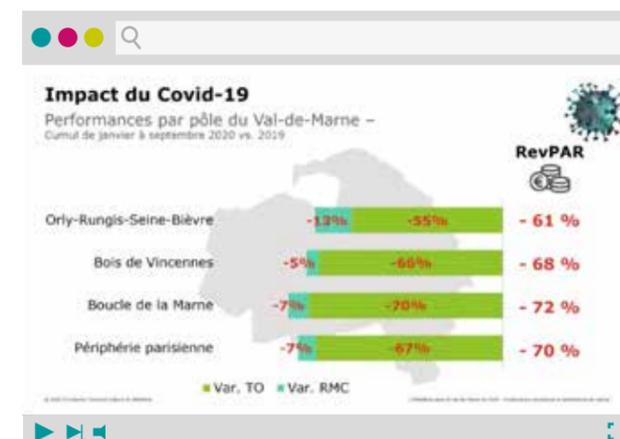
Actions de soutien, mise en réseau et échanges d'expériences en situation de crise

- **Mise en relation** des hôtels restés ouverts lors du 1^{er} confinement avec l'ARS (hébergement du personnel de santé) et avec les autorités compétentes en matière d'hébergement social.
- Organisation, en partenariat avec le Club hôtelier et le cabinet In Extenso, d'un **webinaire** sur la crise et les tendances de reprise qui a rassemblé de nombreux hébergeurs. (voir p.20)
- **Animation et accompagnement du réseau** d'acteurs, guides et partenaires de visites et balades proposées dans #ExploreParis afin qu'ils échangent leurs expériences, notamment en matière de visites virtuelles. (voir p.34)
- **Suppression des commissions perçues par le CDT** jusqu'au 1^{er} juillet pour les ventes de visites virtuelles et **mise en place d'un fonds de soutien** pour les **partenaires développant des visites sur #ExploreParis**. (voir p.34)
- Réalisation d'une **grande enquête** auprès de **tous les professionnels** (hébergeurs, restaurateurs, sites touristiques, sites de tourisme d'affaires...) afin de connaître leur situation et leurs attentes vis à vis du CDT (voir p.20). Les réponses serviront de feuille de route pour une partie des actions 2021 du CDT.



Accompagnement des porteurs de projets (subventions départementales)

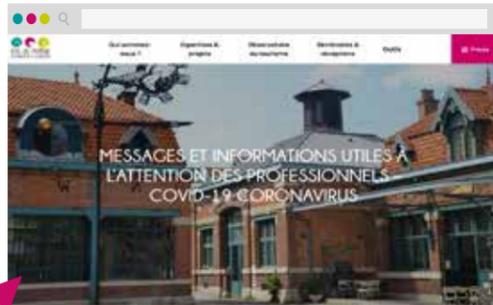
- Projet « Point de vue » de la compagnie Tangible sur l'ancienne centrale EDF de Vitry-sur-Seine (15 000€).
- Installation d'un système anti-incendie sur le bateau Le Francilien d'Au fil de l'eau (13 000€).
- Création d'une borne eau/EDF sur les berges de Vitry-sur-Seine au Port à l'anglais (10 000€) projet finalement non réalisé.
- Financement de pontons nautiques à Nogent-sur-Marne (prévisionnel 2021).
- Echanges avec VVL sur un projet de camping urbain.



Partenariat avec le Club hôtelier du Val-de-Marne



- Aide à l'organisation du séminaire annuel du CHRO.
- Réflexions communes sur les chantiers Emploi et JOP 2024. (voir p.19)
- Organisation du webinaire pour les hébergeurs. (voir p.20)



PariSolidari-Thé @parisolidarithe

Merci d'être venus (re)découvrir le 15e autrement avec nous dimanche grâce à notre jeu de piste #solidaire ! Des participants heureux, qui réclament les prochaines dates. Merci à notre partenaire @CDTValdemarne ! #paris #paris15 #initiatives #convivialite #solidarite #tourisme



Actions de communication à l'attention des professionnels

- Création sur l'espace Pro de notre site internet, d'une **page d'informations actualisées** au jour le jour regroupant toutes les informations liées aux contraintes sanitaires, aux dispositifs d'aides etc.
- Envoi régulier de la **newsletter professionnelle**.
- Valorisation sur le site internet **des témoignages de nos partenaires** pendant la période de confinement et des actions solidaires qu'ils ont développées.

Très bons scores de nos outils de communication témoignant du besoin d'information des professionnels : gain de 300 followers sur Twitter (+16%), doublement de nos abonnés LinkedIn (de 165 en 2019 à 330 en 2020), taux d'ouverture de 30% et d'efficacité de 18% pour la newsletter « Informations utiles Covid 19 »...

Nombre d'abonnés à la newsletter professionnelle trimestrielle



Nombre de Followers au compte Twitter du CDT



L'ACCOMPAGNEMENT DES COLLECTIVITÉS LOCALES

LE CONTEXTE

Fermeture de nombreux établissements d'hébergement

Printemps 2020

IDF classée zone orange

Limitation des déplacements à 100 km

Annulation des colonies de vacances estivales

Mars et juin 2020

1^{er} et 2^{ème} tours des élections municipales

Report des JOP 2020 de Tokyo

En 2020, les collectivités ont été mobilisées pour mettre en place des actions au service des habitants et professionnels durement touchés par la crise sanitaire et elles se sont tournées vers nous pour répondre aux exigences du tourisme de proximité et pour être utiles aux professionnels du secteur du tourisme.

Parallèlement, elles ont poursuivi leurs projets à plus long terme, même si la crise et la mise en place de nouvelles équipes municipales ont ralenti certaines décisions et certains projets.

Ingénierie Taxe de séjour

- Aide à la décision pour la suspension de la taxe de séjour départementale additionnelle et lien avec les villes pour la mise en œuvre de cette décision.
- Organisation d'une réunion entre la ville d'Ivry-sur-Seine et les responsables des hébergements de la ville sur l'affectation de la taxe de séjour.
- Veille sur l'évolution de la législation et conseils aux collectivités.

Conseil sur l'organisation des colonies de vacances printemps été en Val-de-Marne

- Mise en relation des communes val-de-marnaises avec les acteurs du territoire susceptibles de recevoir des groupes d'enfants pendant l'été (Grosbois, Au Fil de l'Eau, Vitry'n urbaine...)
- Mise en relation des organisateurs de séjours d'enfants et d'adolescents avec les acteurs du territoire pour l'organisation de séjours et excursions en Val-de-Marne.

Apport d'une expertise Tourisme et loisirs

- Suivi de l'atelier Marne et Seine avec le Département notamment sur les projets de baignade et de réappropriation des berges.
- Participation aux ateliers Prospective organisés par l'EPT Grand Paris Sud Est Avenir.
- Suivi des travaux et participation au comité éditorial du CODEV.

Chantier JOP 2024

- Participation au comité technique JOP mis en place par le Département notamment sur la communication.
- Mise en relation du Département avec des sites touristiques (Grosbois...)

- Aide à la rédaction des candidatures Centre de Préparation aux Jeux (éléments en lien avec les aménités du territoire).
- Élaboration d'un plan d'actions pour la valorisation des professionnels et du territoire val-de-marnais dans le cadre des JOP 2024.
- Création d'un groupe de travail Tourisme avec le Département et le CHRO.

Chantier Emploi

- Participation aux rencontres et réflexions autour de l'emploi et de l'insertion dans le secteur du tourisme, notamment avec le Club hôtelier (CHRO) et le Département.
- Projet de réponse à un appel à projets avec FACE94, projet abandonné à cause de la crise.
- Réalisation d'une enquête auprès des hébergeurs sur leurs besoins en termes d'emplois puis sur les impacts de la crise sur l'emploi dans leurs établissements. ^(voir p.20)

Chantier Tourisme social

- Rencontres avec l'Association Nationale pour les Chèques Vacances (ANCV).
- Actions de communication et sensibilisation des professionnels pour l'acceptation des chèques vacances (newsletter Pro, site internet).
- Travail pour la mise en place du système de paiement par chèques-vacances connect sur la plateforme #ExploreParis (effective au 1^{er} janvier 2021).

- Rencontre avec les différentes associations des quartiers Politique de la Ville d'Alfortville et le conseil départemental pour encourager l'accès des personnes fragiles aux offres touristiques et de loisirs en Val-de-Marne.



Apport d'expertise sur le volet Tourisme de la coopération entre le Département du Val-de-Marne et la province de Yen Bai au Vietnam

- Travail sur les comptes rendus de la mission menée en décembre 2019.
- Échanges avec le Département et la province de Yen Bai sur la définition d'un plan de formation de formateurs et d'habitants dans le cadre du développement d'un tourisme durable et solidaire dans la province.
- Travail avec l'IREST sur le plan de formations en direction des formateurs vietnamiens et des habitants accueillant des touristes.

Observation du tourisme

- Réalisation du bilan 2019 du tourisme en Val-de-Marne.
- Réalisation d'une enquête auprès des sites ouverts à la visite lors des Journées Européennes du Patrimoine (56 réponses) afin de tirer un bilan de la fréquentation des JEP 2020.
- Organisation, en partenariat avec le CHRO, en novembre d'un webinaire « Conjoncture et tendances de l'hôtellerie val-de-marnaise », animé par In Extenso TCH. Présence d'une quinzaine d'hôteliers.
- Lancement d'une grande vague d'enquêtes auprès des partenaires locaux afin de dresser le bilan du tourisme en Val-de-Marne en 2020 et de mesurer l'impact de la crise sanitaire dans les différentes branches du secteur - 80 réponses auprès des hôteliers, sites d'affaires, sites de visite, événements et restaurants.



LA MISE EN TOURISME DES TERRITOIRES

LE CONTEXTE

Confinement
du 17/03/2020
au 11/05/2020

Limitations liées au déconfinement du printemps et de l'été 2020

(IDF classé Zone orange, limitation 100km, 10 personnes max sur l'espace public, taille des groupes réduites)

À partir
du 30/10/2020

Fermeture des musées et lieux culturels

Du 30/10/2020
au 15/12/2020

Limitations liées au 2^{ème} confinement

(6 personnes max sur l'espace public)

À partir
du 15/12/2020

Couvre-feu à 18h

Public sénior particulièrement touché par la Covid-19

LES TENDANCES

Besoin de nature et d'évasion. Développement du tourisme de proximité.

Nos actions pour la prise en compte du tourisme dans les opérations d'aménagement, pour l'émergence de nouveaux projets touristiques et pour l'accueil des investisseurs et professionnels dans notre département ont été fortement perturbées par la crise sanitaire (déprogrammation de nos actions, visites et événements au printemps / reprogrammation à l'automne puis nouvelle déprogrammation...). Nous avons tenu à poursuivre l'animation des territoires et à garder une dynamique de projets de développement de l'offre touristique en Val-de-Marne, en liaison avec les acteurs locaux.

LE DÉVELOPPEMENT DE NOUVELLES OFFRES SUR LE VAL-DE-MARNE

Tourisme vert

- Travail sur la **création de nouveaux produits touristiques de plein air** (produits de micro-aventure, valorisation des forêts, des espaces naturels, du Plateau briard etc.).
- Participation aux différentes concertations du **massif de l'arc boisé**.
- Prise de contact avec des **acteurs locaux** pour **étudier des projets de valorisation** du Plateau briard.

Visites et balades urbaines

- **Nouveaux partenariats** en 2020 : **Nathalie Levy** (guide naturaliste), **El Morne** (street artiste), **Kykart** (lieu culturel), **Exploradôme**, **CAUE IDF**.
- Création de **15 nouveaux produits** en présentiel et d'une cinquantaine en virtuel.

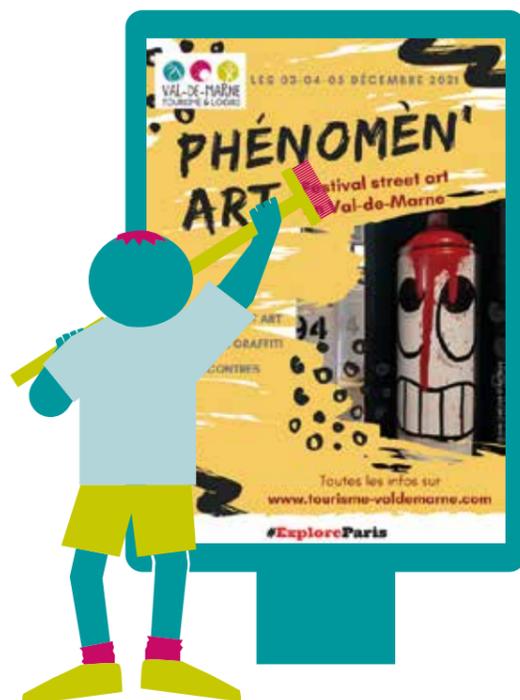
Festival Phénomèn'Art

- Une 2^{ème} édition initialement prévue les 11, 12 et 13 décembre 2020, puis reportée au 5, 6 et 7 février 2021 puis à nouveau reportée au 1^{er} week end de décembre 2021.
- Un programme proposé dans 11 villes différentes (**Arcueil, Bonneuil, Champigny, Fontenay-sous-Bois, Gentilly, Ivry-sur-Seine, Maisons-Alfort, Villeneuve-Saint-Georges, Vincennes, Vitry-sur-Seine, Paris 12 et 13**).

- **17 animations prévues** à la réservation sur #ExploreParis dont 9 nouveautés.

Visites d'entreprises

- Nouveaux partenariats en 2020 : **Suez, Happyculteur, Topager, Médiathèque du patrimoine, BNF**.
- Création de **14 nouvelles visites en présentiel et de 3 en virtuel** (dont de nouvelles thématiques telles que la médecine, de nouvelles croisières thématiques dans le port de Bonneuil...).



- Programmation de 2 visites dans le cadre de la **Semaine de l'industrie** (centre de tri de Limeil-Brevannes et Usine Renault de Choisy-le-Roi).
- Participation aux **4^{èmes} Rencontres Nationales de la visite d'entreprise** à Saint-Nazaire en février présentation des visites #ExploreParis lors de la table ronde « Les modalités d'action et les résultats pour les territoires ».
- Nouveaux contacts pour de nouvelles visites 2021 : **RATP** (mise en place de visites de chantiers autour de la prolongation de la ligne 14 Sud), **théâtre national de Chaillot, campus L'Oréal...**

LE CONTRAT DE DESTINATION « PARIS, VILLE AUGMENTÉE »

En 2020 :

- Animation de 3 Comités de pilotage.
- Nouveaux partenariats : **Musement, Shut up & Go et Velib**.
- Annulation de plusieurs actions : salon Rendez-vous en France....
- Été 2020 : travail en vue de la promotion des visites en langue anglaise de la plateforme #ExploreParis sur le site parisinfo.com, promotion finalement non réalisée.
- Accent mis sur le développement de la boutique #ExploreParis. ^(voir p. 34)

- Suivi du travail des étudiants de l'**IREST** sur l'analyse des commentaires laissés par les visiteurs sur la plateforme #ExploreParis.

- Lancement d'une nouvelle réflexion collective sur l'opportunité de créer un **réseau européen de métropoles** développant et promouvant des visites insolites à la rencontre de quartiers périphériques méconnus.

→ Premiers contacts prometteurs : **Stattreisen** en Allemagne, **Barcelona Es Molt Mes**, **Explore Brussels** et **Atypical Antwerp**.

→ Encadrement de l'apprentie du contrat de destination travaillant sur ce sujet.



FOCUS Un contrat avec l'État signé en 2015 et renouvelé en 2018

Le contrat de destination rassemble depuis 2015 l'Etat, 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 Recherches et d'Etudes Supérieures sur le Tourisme).

Le contrat de destination a pour objectifs principaux de :

→ renforcer la diffusion des flux touristiques depuis le cœur touristique de la capitale vers les quartiers et territoires périphériques métropolitains et d'intégrer le Val-de-Marne dans la destination Paris.

→ faire évoluer l'image de la destination notamment chez les jeunes particulièrement sensibles à une image plus dynamique, moderne, innovante et conviviale et influents pour la véhiculer.

→ accroître le nombre de touristes européens (et notamment les jeunes), clientèles susceptibles de revenir régulièrement si le séjour les satisfait.

→ fidéliser les clientèles sur le long terme en vue d'en faire des repeaters réguliers.

→ accroître les retombées économiques directes, indirectes et induites notamment dans les quartiers et territoires périphériques.



LA DÉMARCHE DE VALORISATION TOURISTIQUE DE LA SEINE AMONT

Adaptation du travail au contexte sanitaire

- 3 objectifs principaux en 2020 :
 - Poursuivre les collaborations développées en 2019 (collectivités, associations, réseaux artistiques, aménageurs...).
 - Encourager le développement d'initiatives locales (visites, parcours thématiques) et créer du lien entre les divers sites et animations.
 - Développer de nouveaux partenariats.
- Suivi du travail mené dans le cadre du schéma directeur des berges de Seine piloté par l'EPA Orsa :
 - Participation à l'Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) sur les 2 sites de Vitry Port à l'anglais et Villeneuve-Saint-Georges Place Mouliérat (expertise pour la sélection de projets dont les animations prévues ont été annulées).
 - Apport de visibilité à l'identité graphique « Tous Ô Berges ».

Actions réalisées avec l'aide de la Région, du Département et du SIAAP

- Initiation de réflexions collectives sur ce territoire des bords de Seine à fort potentiel de développement touristique et mobilisation des acteurs dans le but de relier et de valoriser toutes les animations sur les berges, même si la crise a considérablement modifié les programmations prévues.
- Organisation le 1^{er} octobre de la **Fabrique du Tourisme et des Loisirs** (annulée en mars 2020) : présence de 26 acteurs d'horizons très divers, à la Miroiterie à Ivry-sur-Seine.
- Emergence de quelques animations, notamment à Ivry-sur-Seine dans le cadre de la concertation menée par le collectif **What time is I.T** sur le projet Ivry Confluence.

- Organisation de balades à vélo en partenariat avec l'association **Cour Cyclette** (6 balades toutes complètes), appui logistique et communication autour des initiatives « Le plateau entre en Seine » et « La rue est à nous » (théâtre **El Duende** et **Cour Cyclette**).
- Organisation d'une croisière sur le thème des enjeux de développement durable sur la Seine Amont commentée par l'association **Nature & Société** (entre Choisy-le-Roi et Alfortville-Chinagora).
- Organisation pour le 26 septembre 2020 puis report en 2021 d'une **grande marche populaire sur la rive droite de la Seine** : 13 km, entre la gare de Villeneuve Triage et Ivry, découverte de lieux méconnus (histoire cheminote de la gare de Villeneuve Triage, entretien de l'espace naturel de la darse de Choisy, découverte du quartier des Gondoles à Choisy-le-Roi, Maison de la culture arménienne à Alfortville, intervention de l'orchestre national d'Ile-de-France, visite de l'hôtel Huatian Chinagora, arrivée festive à La Miroiterie à Ivry).
- +700 inscrits à la clôture des réservations 3 semaines avant.

Partenaires mobilisés : CDRP94, association **Louis Luc**, **Rails et Histoire**, **Au fil de l'eau**, maison de la culture arménienne, orchestre national d'IDF, **Huatian Chinagora**, **la Miroiterie**, **la Cour Cyclette** et les villes de **Villeneuve-Saint-Georges**, **Choisy-le-Roi**, **Alfortville** et **Ivry-sur-Seine**.

- Nombreux contacts avec de nouveaux partenaires : **CAUE 91**, **conservatoire d'Alfortville**, **la Maison du Conte**, le collectif **La Muse en circuit**, le lycée **A. Chérioux**, le collectif **Le sens de la barge...**
- Pilotage du groupe de travail **Tourisme** avec le conseil départemental dans le cadre des **Assises de la Seine Amont**, contacts avec le **CDT91** et l'**Agence Seine-et-Marne Attractivité** pour identifier des enjeux touristiques communs.



LES PROJETS EUROPÉENS SUR LES BOUCLES DE LA MARNE

LE CONTEXTE

Impossibilité de voyager et d'organiser les visites et échanges autour des bonnes pratiques sur le terrain.

Mi-mars

En quelques jours, fermeture des frontières de l'Union Européenne aux personnes extracommunautaires

Passage des frontières intra-européennes réservé aux déplacements essentiels.

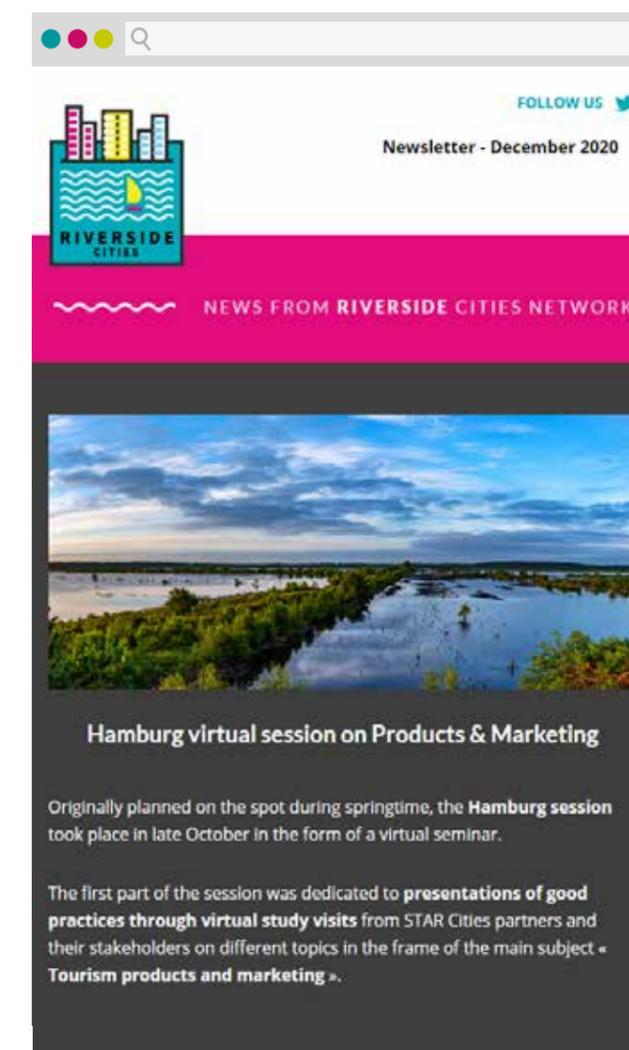
Mai-Juin

Retour à la libre circulation en ordre dispersé dans les pays de l'Union Européenne.

avec souvent la mise en place de périodes d'isolement. Lituanie (5 mai), Italie (3 juin), France et Allemagne (15 juin)...

Itinéraire culturel européen Réseau Riverside cities

En partenariat avec le [SIAAP](#) : poursuite de l'animation du réseau des acteurs locaux des bords de la Marne en vue de la création d'un Itinéraire Culturel Européen : envoi de newsletters à plus de 400 contacts, organisation d'un éducteur sur les sites culturels des bords de Marne en mars (20 participants) et réunion du Comité de pilotage en septembre (42 participants).



PROJET INTERREG STAR CITIES

Au niveau européen

- Animation et coordination du projet :

Organisation de 5 réunions virtuelles avec les partenaires, appui aux consultants (consultant financier, consultant en charge de coordonner la réalisation des plans d'actions et consultant chargé d'organiser les séminaires thématiques).

- Organisation de 3 **Steering Committee** afin d'élaborer un nouveau calendrier et d'adapter le budget suite au report des 3 séminaires prévus au printemps 2020 à cause de l'épidémie Covid-19.

- Réunions d'échanges autour **des bonnes pratiques** sur des **thématiques identifiées** collectivement :

→ Engagement et participation des habitants : séminaire à Kaunas (septembre 2019).

→ Développement de produits et marketing (séminaire prévu à Hambourg en avril 2020 et reporté en virtuel en octobre 2020).

→ Gouvernance et coopération des acteurs (prévu en Val-de-Marne en octobre 2020, reporté en virtuel en février 2021).

→ Environnement et développement durable (séminaire prévu à Ljubljana en juin 2020, reporté en virtuel en avril 2021).

• **Coordination de la communication globale du projet**

- **Animation** du groupe des chargés de communication des différents partenaires.

- **Coordination** de la mise en œuvre de la stratégie de communication.

- Mise à jour régulière du site web.

- **Rédaction** de 10 articles d'information + articles annonçant des événements à venir.

- **Animation** des réseaux sociaux (compte twitter) : +88% d'abonnés.

- Rédaction et envoi d'un **communiqué de presse** en anglais sur les conclusions du séminaire à Kaunas.

- Envoi de **2 newsletters** en français et de **1 newsletter** en anglais.

- **Réalisation d'une vidéo**

(récapitulatif des bonnes pratiques identifiées lors du séminaire à Kaunas).

Au niveau local, sur le territoire des boucles de la Marne.

• **Animation du groupe projet** : deux réunions d'échanges avec les acteurs du territoire des Boucles de la Marne.

• Réunions virtuelles avec les **acteurs locaux** sur les **thèmes du nautisme, des croisières, des micro-aventures...**

• Collaboration avec **Nautisme en Ile-de-France** et **accompagnement des clubs nautiques** vers une ouverture des activités à la pratique libre :

- Réalisation en février d'une enquête diagnostic lancée auprès de tous **les clubs et fédérations du territoire.**

- Organisation d'un webinaire en 3 parties (26 mai, 2 juin et 9 juin)

- une trentaine de participants représentant 13 clubs et 6 fédérations départementales et régionales.

• Malgré le contexte sanitaire, **développement des produits touristiques** sur les bords de Marne au cours de l'été :

- Un week-end de **croisières commentées** en septembre avec l'association Au Fil de l'eau, depuis Joinville-le-Pont et Neuilly-sur-Marne : 9 croisières - 160 passagers. Initialement, 6 week-ends de croisières étaient envisagés entre Joinville et Lagny.

- 2 nouvelles **balades guidées**, l'une sur le patrimoine et l'histoire des bords de Marne à Saint-Maur (transformée ensuite en visite virtuelle) et l'autre sur la biodiversité, l'environnement et le développement durable sur les îles de Créteil.



Projet rassemblant 7 partenaires pour 5 territoires (**Hambourg** en Allemagne, **Kaunas** en Lituanie, **la Région Latium** et **Rome** en Italie, **Ljubljana** en Slovénie, **Paris Val-de-Marne** ainsi que le **réseau NECSTouR** (Réseau des régions européennes pour un tourisme durable et compétitif).

Objectif : enrichir la politique régionale du tourisme sur la filière du tourisme fluvial. Projet sur 5 ans (2018-2023).

Budget total pour tous les partenaires = 1,180 M€

• **1^{ère} phase (2018-2021)** : échanges de bonnes pratiques et réalisation par chaque partenaire, d'un plan d'actions régional.

• **2^{ème} phase (2021-2023)** : mise en œuvre et évaluation du plan d'actions.

Déclinaison sur le territoire des boucles de la Marne de Charenton-le-Pont jusqu'à Chalifert en Seine-et-Marne.

Groupe projet : Région IDF, CRT, Seine-Saint-Denis Tourisme et 2 offices de tourisme de Seine-et-Marne : OT de Marne et Gondoire et OT de Paris - Vallée de la Marne. Pilotage : Val-de-Marne Tourisme & Loisirs



LA COMMERCIALISATION AU BÉNÉFICE DES ACTEURS LOCAUX

LE CONTEXTE

Confinement
du 17/03/2020
au 11/05/2020

Limitations liées
au déconfinement
du printemps et de l'été

(IDF classé Zone orange,
limitation 100km, 10 personnes
max sur l'espace public, taille
des groupes réduites)

À partir
du 30/10/2020

Fermeture des musées
et lieux culturels

Du 30/10/2020
au 15/12/2020

Limitations liées
au 2^{ème} confinement

(6 personnes max
sur l'espace public)

À partir
du 15/12/2020

Couvre-feu à 18h

Public sénior
particulièrement touché
par la Covid-19

LES TENDANCES

Le nombre limité de personnes autorisées par groupe n'a pas permis aux organisateurs de sorties de trouver un équilibre économique. Le public des Groupes a besoin de temps et de visibilité pour organiser des sorties.

Afin de faire découvrir le territoire et d'aider les professionnels val-de-marnais, nous développons et proposons à la vente des produits touristiques. Nous nous adressons principalement à deux types de publics : **le grand public individuel (essentiellement français et francilien mais avec une part de plus en plus importante d'étrangers) et le public des groupes constitués (CCAS, associations et comités d'entreprises, clients que nos professionnels ont du mal à capter sans nous). L'année 2020 aura été compliquée pour ces deux types de publics et les retombées fortement réduites pour nos professionnels et partenaires.**

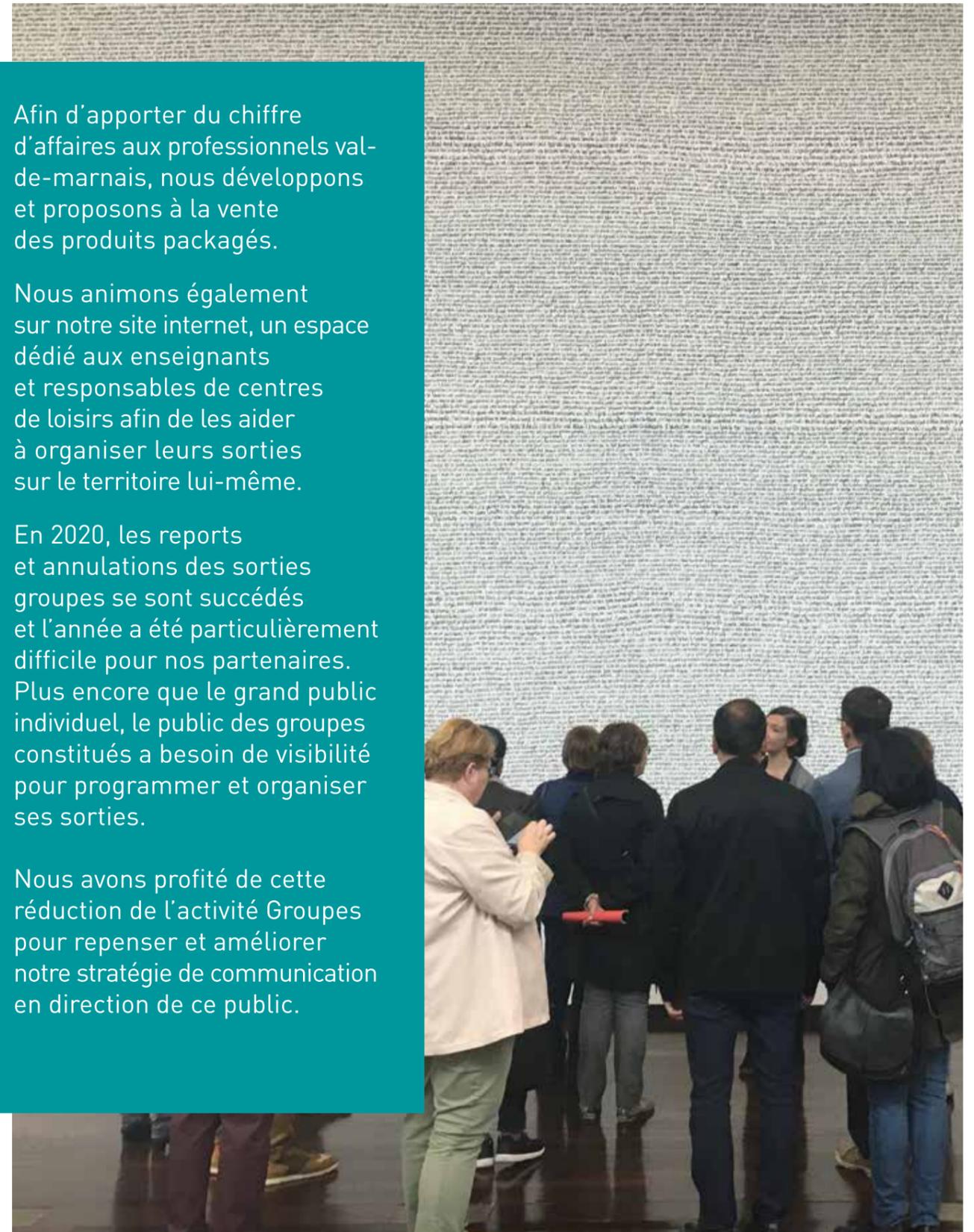
LA COMMERCIALISATION POUR LE PUBLIC DE GROUPES CONSTITUÉS (CCAS ET ASSOCIATIONS...)

Afin d'apporter du chiffre d'affaires aux professionnels val-de-marnais, nous développons et proposons à la vente des produits packagés.

Nous animons également sur notre site internet, un espace dédié aux enseignants et responsables de centres de loisirs afin de les aider à organiser leurs sorties sur le territoire lui-même.

En 2020, les reports et annulations des sorties groupes se sont succédés et l'année a été particulièrement difficile pour nos partenaires. Plus encore que le grand public individuel, le public des groupes constitués a besoin de visibilité pour programmer et organiser ses sorties.

Nous avons profité de cette réduction de l'activité Groupes pour repenser et améliorer notre stratégie de communication en direction de ce public.



En 2020, l'activité groupes :

→ Comme pour le public individuel, **début d'année 2020 exceptionnel** : 44 sorties organisées en janvier et février (+37% par rapport à 2019). Toutefois, le confinement du mois de mars a réduit à néant l'activité.

→ **Pas de reprise d'activité** à partir du 11 mai et au cours de l'été contrairement au public individuel.

→ Au final, en 2020 :

- **120 dossiers annulés** ; 50 reportés en 2020 ou 2021 ; 51 dossiers sans suite (impossibilité de trouver une date de report, sites fermés, limitation du nombre de visiteurs accueillis dans le site...).

- **74 groupes accueillis** en Val-de-Marne en 2020 (-70%).

- Env. **2 000 personnes** réparties entre janvier et mi-mars (77%) et l'automne (22%) avant le 2ème confinement.

- Chiffre d'affaires de **48 245€** (-79%) apporté à **67 prestataires** en 2020 (contre 216 en 2019).

- **71 demandes de sorties scolaires** (-65%) : mise en relation directe avec **les sites de visites**.

→ **Stratégie de communication**
Groupes repensée :

- Conception d'une **nouvelle brochure Groupes** sous forme de fiches thématiques pour dynamiser la présentation des produits en 2021.

- Création d'une **newsletter**.

- Enrichissement de **l'espace Groupes de notre site internet** : foire aux questions, géolocalisation des sites etc.

→ Participation aux **travaux de la fédération ADN Tourisme** (notamment préparation d'un workshop prévu à l'automne 2021 ou au printemps 2022 pour relancer l'activité Groupes etc.)

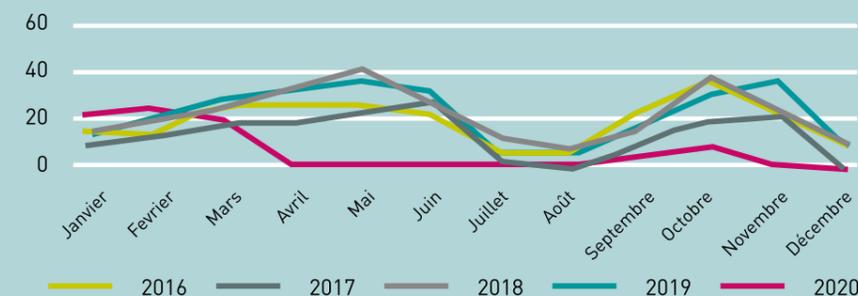
Témoignages

« Merci également à votre service groupe pour la satisfaction du travail effectué en bonne écoute et avec beaucoup de compréhension dans ce dossier complexe »

« Nous avons réservé la visite de la serre d'orchidées. C'est une visite très intéressante, nous avons été bien accueillis, les personnes qui nous ont fait visiter étaient passionnantes. »



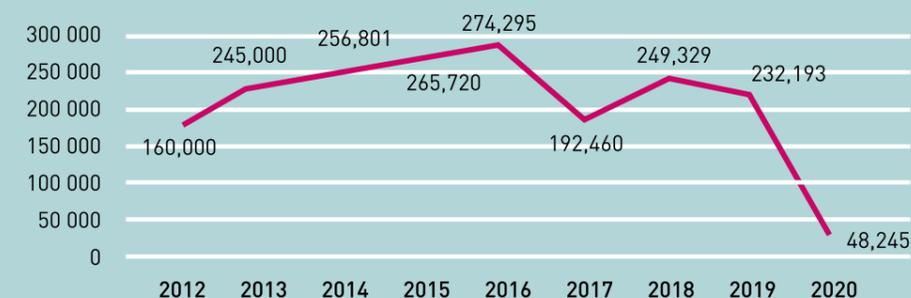
Évolution du nombre de sorties de groupes



Groupes : Nombre de personnes accueillies via les réservations auprès du CDT



Chiffre d'affaires activité commerciale Groupes en €



LA COMMERCIALISATION POUR LES INDIVIDUELS

Depuis 2018, nous commercialisons l'offre touristique et de loisirs pour le public individuel sur la e-boutique #ExploreParis qui propose une offre à l'échelle du Grand Paris et que nous cogérons avec le CDT93. Cette plateforme d'inscription en ligne propose des offres développées par les acteurs présents sur le territoire (professionnels du tourisme, associations locales de patrimoine, sportives, culturelles, collectivités, artistes etc.) mais aussi une offre que nous créons nous-mêmes lorsqu'elle n'existe pas et qu'elle nous semble cependant participer à la valorisation du Val-de-Marne et répondre à la demande du public (promenades urbaines, croisières, visites d'entreprises...).

Tout au long de l'année 2020, nous nous sommes adaptés au calendrier et aux règles imposés par la crise sanitaire (annulation des visites pendant le confinement, limitation de la taille des groupes de visiteurs etc.). Nous avons réuni à plusieurs reprises de nombreux acteurs parmi les 500 présents sur #ExploreParis afin de leur permettre d'échanger sur leur situation. Grâce à leurs échanges d'expériences et à l'apport de notre expertise, nombreux sont ceux qui ont pu créer des visites virtuelles qui leur ont permis de survivre. Ces visites virtuelles nous ont également permis de toucher un nouveau public (expatriés français à l'étranger, personnes âgées ne se déplaçant pas etc.).

#ExploreParis

À l'échelle métropolitaine, l'ensemble de la plateforme #ExploreParis, c'est en 2020 :

→ **4 960 visites et balades programmées**, + 46% par rapport à 2019. Sans crise sanitaire, cette programmation aurait été encore plus riche.

→ **2 735 visites réalisées** (55% des visites).

→ **29 418 visiteurs** (-40% par rapport à 2019).

→ Adaptation des 2 735 visites à la limitation des jauges (10 puis 6 personnes maximum pour les visites en extérieur).

→ Animation du réseau des partenaires notamment en vue du développement des visites virtuelles.

→ **400 visites virtuelles** proposées.

→ Mise en place d'un « **fonds de soutien** » pour les visites annulées proposant aux clients de verser le montant du remboursement aux guides.

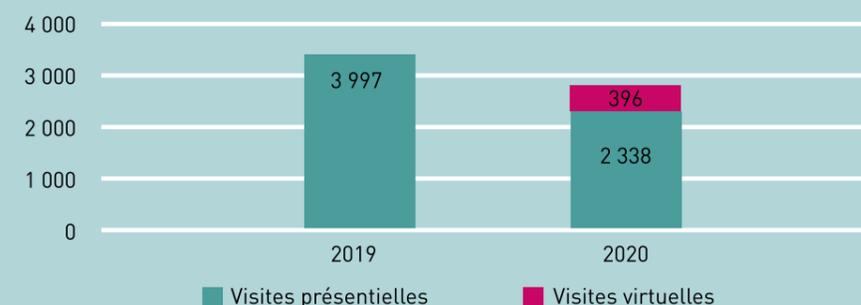
→ Réalisation d'une **grande enquête** auprès des clients d'#ExploreParis (2.400 répondants) afin de mieux connaître le public d'#ExploreParis et de mesurer les nouvelles tendances du tourisme.

→ Échanges avec l'ANCV afin que #ExploreParis accepte le **chèque vacance connect** (effectif en janvier 2021)^(voir p.19)

→ **875 200 visites** sur le site (-21%) ; **1 898 500 pages vues** (-24%) et +1% de nouvelles sessions.

→ Pic de fréquentation de la plateforme #ExploreParis pendant la période estivale (sans confinement).

Nombre de visites réalisées via #ExploreParis



Nombre de visiteurs par type de visite et par mois en 2020



Visites mensuelles sur le site exploreparis.com



FOCUS

#ExploreParis

L'offre que nous proposons au grand public est commercialisée par la plateforme #ExploreParis que nous co-gérons avec le CDT93 à l'échelle métropolitaine^[voir contrat de destination p.23] depuis mi 2018. En juillet 2020, un groupement d'intérêt économique a été créé entre

les CDT93 et 94 pour administrer cette plateforme.

Sur l'ensemble du territoire métropolitain en moins de deux ans, et malgré la crise sanitaire qui frappe durement le secteur touristique, #ExploreParis c'est :

7 532

visites insolites dans le Grand Paris sur des thématiques aussi variées que l'art dans la ville, la ville cosmopolite, les savoir-faire, la ville festive etc.

100 265

visiteurs (habitants, Franciliens, Français et touristes internationaux)

plus de **500**

acteurs partenaires associés (guides, associations, artistes etc.)

724 851 €

de chiffre d'affaires apporté aux acteurs partenaires

34%

de croissance annuelle d'activité (période pré-Covid)

2M

de sessions internet, en hausse de +16% chaque année

71 000

abonnés à la newsletter hebdomadaire

2 000

fans à la page Facebook #ExploreParis

Et, plus précisément, pour les produits gérés et commercialisés par Val-de-Marne Tourisme & Loisirs dans la boutique #ExploreParis :

→ Tendances en Val-de-Marne identiques à celles de l'ensemble de la boutique #ExploreParis.

→ **2 116 visites proposées** (sans la crise, ce sont bien plus de visites qui auraient pu être programmées). Seules 50% de ces visites (1 062) ont été réellement organisées compte-tenu des annulations dues aux confinements et aux règles sanitaires.

→ **10 300 visiteurs** (-42% par rapport à 2019).

→ **15%** des visites réalisées ont été des **visites virtuelles** (155) et ont attiré **1 450 visiteurs**.

→ **91 700 €** (-23%) de chiffre d'affaires apporté aux partenaires dont 11 200 € pour les visites virtuelles (12% du chiffre d'affaires).

→ **683 €** versés à nos partenaires-guides dans le cadre du fonds de soutien mis en place en cours d'année.^[voir p. 15]

→ Visites sur le terrain ayant attiré le plus de public : Domaine de Grosbois (707 visiteurs), élevage d'ânesses laitières Téliane (346) et château d'Ormesson (210).

AVIS ET COMMENTAIRES #EXPLOREPARIS

Histoire des bords de Marne, guinguettes et villas

Conférence virtuelle

« Cette très intéressante conférence s'articulait autour de 3 thématiques : les guinguettes, l'architecture des édifices dans ce secteur précisément et les activités nautiques qu'elles ont générées. Pour être virtuelle, cette conférence n'en est pas moins une invitation à découvrir les rives de la Marne, à y flâner... aux beaux jours. »

Découvrez la Marne en Stand Up Paddle

« EXTRA !!!! Sortie super agréable et très bien encadrée... MERCI Xavier ! Premiers pas sur le petit canal avec superbes paysages, maisons ... puis ensuite sur la Marne. Je recommande et y retourne dès que possible »

Journée immersive à Grosbois

« Un samedi à la campagne. Une sérénité qui émane des bâtiments, des prés, des bois, des chevaux même s'ils sont à l'entraînement, 2 guides passionnées donc passionnantes. Un déjeuner chaud sur table à l'ombre dans le jardin de l'orangerie. Après la matinée, nature et hippisme de trot attelé, après-midi culturel, à son rythme, avec la visite du château meublé et du musée du cheval de course. Un vrai bonheur. Merci. Bravo. »

Visite virtuelle du château de Vincennes

Passionnant et Passionnée. Une visite très riche et superbement documentée (vidéo diaporama de photos et peinture) en architecture et histoire. 2 heures par une conférencière passionnante et passionnée !! Vivement les visites en présentiel ...

« Bonjour, Souvent les gens râlent, mais moi je veux vous remercier pour toutes les fois où je vous ai écrit, décalé des sorties, demandé le n° d'un avoir, bref à chaque fois vous avez répondu très rapidement. Merci encore et surtout bonnes fêtes de fin d'année en espérant que l'année 2021 sera «moins pire» pour tous et surtout pour certains. Merci encore. »

« Je profite de ce message pour vous dire à quel point je suis enchantée des visites/conférences virtuelles. J'y ai fait de belles découvertes et ai visité des lieux que je n'aurais peut-être pas visité en présentiel. Pensez-vous que vous pourrez continuer cette application une fois le monde rendu à sa vie ordinaire ? »

LA PROMOTION DES SITES ET ACTEURS DU TERRITOIRE

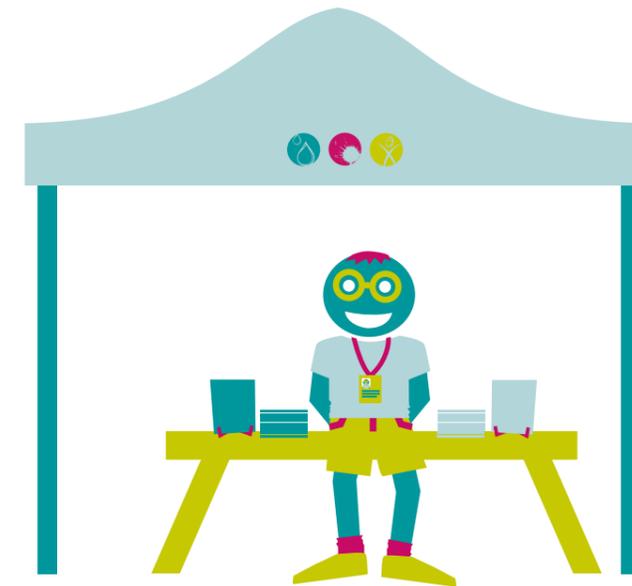
LE CONTEXTE

L'activité du secteur des séminaires, congrès, conventions et autres voyages incentive s'est effondrée au tout début de la crise, avant même le premier confinement.

Tous les maillons de la chaîne sont fragilisés (centres de congrès, parcs des expositions, lieux de séminaires, hôtels, agences événementielles et réceptives, prestataires techniques et d'activités, traiteurs...)

Annulation ou report de plus de 77% des événements prévus en Val-de-Marne et perte de 75% de chiffre d'affaires. ^(voir p.13)

Nous allons à la rencontre à la fois du grand public et des professionnels prescripteurs de sorties en groupes constitués (agences, tour-opérateurs, chargés de réservation dans les CE, les CCAS, les grandes entreprises etc.) sur des salons spécialisés. En matière de promotion, nous organisons également des eductours permettant à des prescripteurs de découvrir les lieux et sites val-de-marnais susceptibles d'accueillir leurs événements d'entreprises. L'année 2020 aura vu l'annulation de la plupart des salons régionaux, nationaux ou internationaux.



Les salons

→ Annulation des salons prévus (Destination nature, workshops nationaux ADN Tourisme...) sauf ceux organisés entre les deux confinements (automne 2020).

→ Présence au salon **Forum des Loisirs Culturels Franciliens** en septembre, en partenariat avec le CRT. Stand commun sous la bannière #ExploreParis.

→ Participation pour la première fois au **salon Fraizy Voyages** à Pithiviers en janvier.



Le tourisme d'affaires

→ Amélioration et enrichissement de l'espace **Affaires du site internet** : notamment amélioration de la rubrique Team-building et création d'une rubrique traiteur.

→ Organisation puis annulation d'un **eductour** prévu en novembre au sud de Paris avec la BNF, le **lavoir numérique**, **Les Esselières** et un hôtel du CHRO.

→ Réflexion collective autour d'une éventuelle **édition 2021 de Tendence MICE** avec, en plus du partenaire CDT93, 2 nouveaux partenaires : l'OTCP et le conseil départemental des Hauts-de-Seine.





LA COMMUNICATION AU SERVICE DU GRAND PUBLIC

LES TENDANCES

Confiné puis limité dans ses déplacements, l'internaute recherche à occuper sa famille puis à sortir en plein air (notamment lors du déconfinement, au printemps et en été).

La crise sanitaire a fortement perturbé la vie des Français et leurs habitudes. Face aux couvre-feux, aux confinements, aux fermetures de sites etc., les personnes ont dû rester principalement chez elles et n'ont plus ressenti l'intérêt de rechercher des idées de sorties et visites. Notre stratégie de communication s'est forcément adaptée au contexte. Contrairement aux structures touristiques qui ne s'adressent qu'aux touristes étrangers, notre cible principale a toujours été les Val-de-Marnais et plus largement les Franciliens.

Le site et le blog

→ Mise à jour permanente de l'agenda en fonction des reports, annulation de spectacles et des dates d'ouverture / fermeture des sites de visites.

→ Animation du site internet (organisation de jeux et concours) afin de proposer aux habitants et aux touristes de continuer à découvrir les richesses du Val-de-Marne, tout en s'amusant depuis chez eux, notamment pendant les confinements.

→ Rédaction de nombreux articles sur le site et le blog (ex. publication de 22 nouveaux articles sur le blog).

Les réseaux sociaux

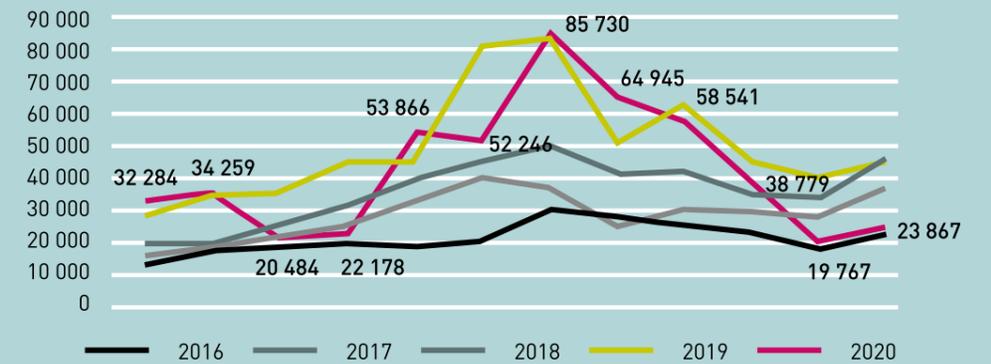
→ Bons résultats boostés grâce à des opérations spécifiques de communication adaptées à l'évolution de l'actualité et à de petites campagnes de publicité.

→ Opération #FenetreSurLeValdeMarne (225 participants et un réel engouement pour la démarche sur les réseaux sociaux).

→ Animation des réseaux sociaux avec des quizz 3 fois par semaine pendant le 1^{er} confinement.



Évolution du nombre de visiteurs mensuels sur www.tourisme-valdemarne.com



Nombre d'abonnés Instagram



FOCUS

Principaux chiffres site internet hors #ExploreParis

509 946
visiteurs sur le site internet (-15%)

444 657
visiteurs uniques (-13%)

1 154 235
pages vues (-11%)

2 pages
vues par session en moyenne (stable)

1'43
durée moyenne de session

67%
de taux de rebond (-8%)

84%
de nouvelles sessions (+3%)

65%
des consultations se font depuis un smartphone

Profil type de visiteurs :
des femmes (62%) entre 25 et 34 ans habitant (47%) principalement Paris et le Val-de-Marne

8 500
fans Facebook (+7,44%)

3 000
abonnés Instagram (+42%)

La newsletter grand public

→ Augmentation de la fréquence de la newsletter grand public : de mensuelle à hebdomadaire.

Les actions envers les médias

→ Actions et dossiers de presse = publication de **208 articles** dont 95 liés aux visites #ExploreParis.

→ Développement de **partenariats presse** : Hortesia News (valorisation dans la newsletter mensuelle de toutes les visites #ExploreParis en lien avec la nature), le magazine du Département (partenariat régulier sur les articles du CDT et l'agenda), Sortiraparis, Que faire à Paris....

→ Participation aux réunions et au conseil d'administration du **Club de la presse 94**.

→ Accompagnement de **Velib'** pour la réalisation de vidéos : balade street art à Vitry et teaser des balades à Velib.

→ Présence au **salon Deptour** sous la bannière #ExploreParis (stand avec le **CDT93**).

→ Reportage sur Vincennes pour **France bleue** pendant l'été – partenariat **CRT**.

→ Reportage sur **La Cabosse gourmande** pour **Radio France** – partenariat **Entreprise et Découverte**.



Nombre d'abonnés à la page FB du CDT



Nombre d'abonnés à la newsletter mensuelle grand public



Nombre d'articles publiés suite aux actions du CDT



FOCUS

Quizz À la recherche des œufs de Pâques

Des œufs de Pâques disséminés sur différentes pages du site www.tourisme-valdemarne.com

plus de
602
participations

Belle couverture médiatique

le Parisien, le 13H de TF1, Sites web des villes de Chennevières, Orly, Rungis, Sucy-en-Brie, NL de Vincennes, Paris Région, blog Les petits aliens.



2021

Réalisation → Val-de-Marne Tourisme et Loisirs
Conception et illustrations → Jeanne de Bergevin
Typographie → Din
Impression → Jenfi Imprimerie

Crédits photographiques

Couverture → Parc des sports de Choisy - Accrobranche ©CDT94 - Amélie Laurin - 2020
Page de garde → Tégéval ©CDT94 - Amélie Laurin - 2020
Page 4 → Parc du Tremblay ©CDT94 - Amélie Laurin - 2020
Page 9 → Réunion du conseil d'administration CDT ©CDT94 - Émilie Filliot - 2018
Page 20 → Réunion bilan de la mission à Yen Bai ©CDT94 - Hélène Sallet-Lavorel - 2019
Page 24 → Bords de Seine ©CDT94 - Amélie Laurin - 2020
Page 26 → Croisière Le Francilien sur la Marne ©CDT94 - 2020
Page 31 → Eductour groupes - MAC VAL ©CDT94 - 2017
Page 39 → Workshop francilien - Château de Fontainebleau ©Seine-et-Marne Attractivité - 2019
Page 40 → Paddle Joinville-le-Pont ©CDT94 - Amélie Laurin - 2020

La reproduction, même partielle, des articles et illustrations est interdite.
Dépôt légal : ISSN 2741-3837



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

www.tourisme-valdemarne.com

