



DIRECTION DE L'ATTRACTIVITÉ ET DE L'EMPLOI

2023 DAE 37 Subvention de fonctionnement (4 300 000 euros) pour l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris (OTCP)

PROJET DE DELIBERATION EXPOSE DES MOTIFS

Mesdames, Messieurs,

L'Office du Tourisme et des Congrès de Paris a pour principales missions la promotion de la destination parisienne, l'accueil, l'information, l'amélioration de l'expérience visiteur tant pour le tourisme de loisirs que pour le tourisme d'affaires ainsi que l'accompagnement des professionnels parisiens du tourisme. Ses actions, qui s'inscrivent dans le cadre de la Stratégie Tourisme 2022 de la Ville, et des Assises du Tourisme Durable, permettent à la destination de renforcer davantage son rayonnement et son attractivité, préservant la place de la capitale comme première destination touristique mondiale. Tout en travaillant de concert avec la Ville autour des enjeux stratégiques du tourisme parisien ces dernières années, l'OTCP a opéré des changements structurels en profondeur. Ce dernier s'est par ailleurs fortement investi dans l'accompagnement des professionnels parisiens du tourisme, dont l'activité, après avoir été lourdement impacté par la crise sanitaire, doit désormais faire face à la crise énergétique depuis le début de l'année 2022.

Les crises climatique, sanitaire et énergétique impliquent pour la destination d'accélérer sa transition vers un tourisme plus résilient, plus durable et plus local conformément aux préconisations des Assises du Tourisme Durable. L'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques (JOP) en 2024 peut, et doit, constituer une opportunité pour la première destination mondiale d'impulser un nouveau modèle de tourisme sur la durée. Un nouveau tourisme qui se voudra plus respectueux de l'environnement, plus résilient et montrer une nouvelle vision de Paris, au-delà des sites emblématiques parisiens.

A ces fins, les priorités de l'OTCP, dans le cadre de la convention triennale 2022-2024 avec la Ville, continuent de s'inscrire dans cette logique de promotion d'un tourisme à impact positif au profit des territoires parisiens, de l'environnement et de l'emploi local. A cet égard, les recommandations des Assises du Tourisme Durable, qui se sont tenues à l'Hôtel de Ville en juillet 2021, seront toujours appliquées dans le cadre du plan d'actions 2022-2024 de l'Office. Le rôle de l'OTCP pour fédérer et accompagner les professionnels dans cette transformation est clé. Qu'il s'agisse des adhérents ou de l'organisation de grands événements et congrès dans le cadre du tourisme d'affaires, il s'agit pour l'Office d'inciter l'écosystème touristique à accepter les valeurs et les politiques publiques mises en œuvre au sein de la destination. L'OTCP continuera par ailleurs d'approfondir l'enjeu d'une meilleure répartition et

diversification des flux de visiteurs en mettant en avant le Paris autrement, les savoir-faire locaux présents sur l'ensemble du territoire parisien.

I. Bilan du plan d'actions 2019-2021

La dernière convention triennale avait permis de mettre en œuvre, au sein de l'Office, des chantiers de transformation structurants et d'atteindre les objectifs suivants :

- La refonte de la stratégie d'accueil de l'OTCP a permis de répondre à l'évolution des pratiques touristiques et la place accrue accordée au numérique. L'activité digitale via parisinfo.com, les réseaux sociaux et la plateforme de réservation numérique s'est considérablement développée et améliorée : plus de 18 millions d'internautes consultent les pages du site et les réseaux sociaux « Paris je t'aime » rassemblent plus de deux millions d'abonnés ;
- Les charges de l'Office ont été réduites, d'abord en louant des nouveaux locaux dans le 19^{ème} arrondissement puis en finalisant, avec le soutien de la Ville, un projet d'acquisition de bureaux à côté de l'Hôtel de Ville pour devenir le principal point d'information touristique. L'OTCP a également effectué un travail de fond sur ses dépenses : renégociation des contrats de maintenance, stabilisation de la masse salariale, réduction des charges globales ;
- L'OTCP a enfin engagé la refonte complète de ses outils informatiques pour offrir à ses différents publics à la hauteur des meilleures pratiques du secteur : rénovation du système d'information incluant le site internet parisinfo.com, la billetterie mais également le site convention.parisinfo.com et l'ensemble des services dédiés aux adhérents. Cette rénovation numérique doit permettre à l'OTCP de se préparer aux grands événements que sont la Coupe du monde de rugby à la fin de l'année 2023 ainsi que les JOP 2024.

L'Office a notamment porté un plan de relance du secteur soutenu par la Ville : création d'un festival des visites guidées, soutien aux événements et au tourisme d'affaires, campagnes de réassurance et de promotion, opérations de proximité et promotion du Paris local, lancement de nouveaux outils digitaux (cartes géolocalisées, workshops digitaux)... Ce plan continuera à se déployer en 2023.

L'OTCP a, en outre, œuvré aux côtés de la Ville à la promotion d'un tourisme plus responsable en lançant la version pilote d'un programme de formation au développement durable à destination de ses adhérents, et en contribuant à l'organisation des Assises du Tourisme Durable en 2021, où furent présentées et débattues les propositions d'une centaine de professionnels.

L'OTCP a maintenu et développé ses actions récurrentes à destination de ses adhérents ainsi que des touristes loisirs et affaires :

- Accueil, information et vente de produits touristiques : l'OTCP commercialise le Paris Passlib' et une sélection de produits d'hébergement, de transport, de culture et de loisirs en lien avec ses adhérents. Il réalise et publie des dépliants ou des guides thématiques de Paris ainsi qu'un guide pratique en version papier et digitale. Ce guide est édité en commun avec le Comité Régional de Tourisme (CRT) depuis 2020.

- Promotion : l'OTCP mène des actions de promotion de Paris, auprès de ses différentes cibles : professionnels du tourisme, influenceurs, presse, grand public en France et à l'international. Ces actions prennent diverses formes :
 - Actions de prospection (salons, workshops, démarchages) en lien avec le CRT Ile-de-France. Le partenariat peut aussi être effectué avec Atout France, associant largement les professionnels parisiens ;
 - Eductours : opérations sur-mesure d'accueil et de découverte de Paris pour les opérateurs touristiques étrangers, qui mettent l'accent sur les atouts et les nouveautés de la destination ;
 - Accueils de presse : plus de 350 journalistes et influenceurs accueillis en 2019 (accueil individuel, mono-marchés ou thématiques).

- Congrès et événements d'entreprise (MICE) : le tourisme d'affaires représente la moitié des nuitées hôtelières parisiennes. C'est une cible à forte valeur ajoutée et un vecteur de rayonnement international des filières d'excellence de Paris et sa région. Paris est notamment l'une des destinations leaders des événements d'entreprise et des congrès associatifs, deux segments clés sur lesquels l'OTCP s'est fortement investi.

- Observatoire économique du tourisme parisien : l'Office contribue, par son activité de veille concurrentielle et de coordination d'études réalisées avec ses partenaires, à mieux cerner l'activité touristique à Paris, à alimenter la réflexion sur la stratégie de l'OTCP et à préparer les acteurs du tourisme aux évolutions de leur environnement. Depuis 2019, l'Observatoire produit un baromètre mensuel des principaux indicateurs du tourisme à Paris et en Ile-de-France, et anime un comité de conjoncture annuel avec les principaux acteurs de la destination.

- Animation du réseau des adhérents : l'OTCP s'attache à faciliter l'activité de ses adhérents, à travers des lettres d'informations régulières, des guides, une animation du réseau autour de problématiques opérationnelles et commerciales (ateliers, formations, conférences, eductours, présentations de marchés, événements divers). Il joue un rôle d'influence et de formation afin de les emmener vers des bonnes pratiques collectives notamment en matière de développement durable et d'excellence de la destination.

II. Plan d'actions 2022-2024

Le plan d'actions 2022-2024 de l'OTCP se décline en deux grandes orientations stratégiques :

- Continuer la promotion d'un « Paris autrement », notamment grâce à une image renouvelée de la destination autour d'un tourisme à impact positif, durable et responsable ;
- Améliorer l'expérience visiteur à Paris dans toutes ses dimensions, notamment à travers l'engagement collectif des professionnels.

Les grandes actions de l'OTCP en 2023 s'inscriront dans la continuité de la convention triennale votée en Conseil de Paris en juillet 2022. Elles poursuivent les actions entamées en 2019 et leur adaptation dans le contexte de la crise sanitaire. Elles permettront d'accélérer la mise en œuvre des grands axes stratégiques portés dans le cadre des Assises du Tourisme Durable. 2023 prendra également en compte la préparation des JOP 2024 en termes d'hospitalité et d'accompagnement des professionnels.

A – Continuer la promotion d'un « Paris autrement » dans toute sa diversité et en favorisant le développement d'un tourisme à impact positif, durable et responsable

En 2023, l'OTCP continuera, en concertation avec la Ville, de continuer à promouvoir un « Paris autrement », concept issu de l'un des groupes de travail des Assises du Tourisme Durable. Un Paris des quartiers et des savoir-faire, en lien avec les activités locales et les habitants. L'organisation du Paris local, dont la deuxième édition a eu lieu en novembre 2022, s'inscrit dans la mise en perspective de ce « Paris autrement », qui met en lumière le savoir-faire parisien. L'objectif est également de travailler sur une meilleure répartition des flux sur le territoire. Qu'il s'agisse des sites emblématiques touristiques ou d'autres quartiers, il est question de la valorisation du « pas de côté » en montrant de nouveaux visages de Paris aux Parisiens et aux touristes, qu'ils soient nationaux ou étrangers. À cet effet, l'OTCP renforcera sa démarche de promotion des arrondissements par des contenus éditoriaux mettant en avant la diversité du territoire parisien, sur son site internet et ses réseaux sociaux. Cette démarche veillera scrupuleusement à restituer fidèlement cette diversité culturelle et patrimoniale de Paris, notamment quant aux images utilisées de la Ville.

Le travail avec les territoires voisins (territoires métropolitains, territoires de l'Axe Seine...) poursuivra son développement. Les coopérations touristiques avec d'autres offices du tourisme pourront également être approfondies selon les synergies identifiées entre territoires, conformément à la politique de développement touristique menée par la Ville.

Dans la perspective de la transition durable de la Ville, la communication s'adressera à une clientèle de proximité, en renforçant son positionnement comme une destination accessible à tous (familles, jeunes, publics défavorisés, personnes en situation de handicap) et en encourageant l'utilisation de mobilités douces, plus respectueuses de l'environnement (déplacements à vélo, trains de nuit...).

- Les campagnes seront orientées notamment autour des *repeaters* sur les marchés de proximité, à savoir en France et en Europe, en lien avec le calendrier événementiel de la Ville. Cet axe de travail permettra entre autres à l'OTCP de renforcer les flux touristiques en période creuse.
- Les familles seront toujours une cible prioritaire des campagnes de communication dédiées, ainsi qu'une offre adaptée. Le recensement des offres familiales sera mis en avant sur les différents supports de communication, et notamment le site de l'OTCP.
- Les jeunes continueront à constituer un public cible des campagnes de communication, notamment à travers les actions du contrat de destination « Paris, ville augmentée », mais également en lien avec la vie nocturne et la reprise des trains de nuit à destination de Paris (entre autres, l'ouverture à la fin de l'année de la ligne Paris-Berlin pour les déplacements nocturnes). Les offres adaptées seront valorisées afin de répondre aux attentes spécifiques de cette clientèle et renforcer le positionnement de la Ville vis-à-vis des métropoles concurrentes.
- L'OTCP mettra en avant l'ensemble des offres et dispositifs existants ou développés par la Ville de Paris (Plan Vélo, Plan Climat, Paris zéro plastique, Climespace...) permettant de valoriser la Ville comme une destination touristique responsable. L'OTCP pourra entre autres inciter les visiteurs avant et pendant leur séjour à privilégier les mobilités touristiques les plus respectueuses de l'environnement.
- Les offres adaptées aux personnes en situation de handicap seront mises en avant, avec un accompagnement des professionnels dans la prise en compte de leurs problématiques.

L'objectif est de permettre de positionner Paris, à l'horizon des JOP 2024, comme une capitale exemplaire en la matière.

L'OTCP poursuivra ses actions d'information et d'accueil des touristes afin de préserver l'image de qualité dont bénéficie déjà Paris, ainsi que son travail sur la digitalisation de ses éditions et produits touristiques. La vente de produits valorisant ce « Paris autrement » sera favorisée, à travers le référencement et la mise en avant de visites guidées, des musées parisiens, de balades urbaines dans les arrondissements, d'initiatives diverses et le renforcement du lien avec la plateforme Explore Paris dans le cadre du contrat de destination, prolongé en 2022 jusqu'en 2024.

En parallèle, l'Office souhaite consolider le lien de proximité développé avec ses adhérents pendant la crise sanitaire et poursuivre la dynamique collective afin de mettre en œuvre efficacement les actions définies dans le cadre des Assises du tourisme durable.

- Maintien des réunions mensuelles d'information permettant de répondre à l'ensemble des questions des adhérents, partager les analyses de conjoncture de l'Observatoire et les bonnes pratiques du secteur ;
- Plan d'accompagnement à la reprise via des démarchages à l'étranger (digitaux ou physiques) ;
- Accélération de la digitalisation des services aux adhérents pour être plus efficace dans le retour sur investissement de leur adhésion ;
- Accompagnement des professionnels pour leur transition vers un développement durable, notamment à travers l'approfondissement du programme de formation « Pour un tourisme durable à Paris », lancé en 2021. Ce programme contiendra les différents dispositifs d'accompagnement à la transition durable mis en place par la Ville, à l'instar du guide de sortie du plastique à usage unique. Une journée dédiée au tourisme durable pourra être étudiée avec une programmation spécifique. Les adhérents les plus engagés dans la transition seront tout particulièrement valorisés (visibilité accrue proposée sur le site de l'OTCP, lors des salons professionnels ou des visites de délégations).

La base des adhérents constitue le kaléidoscope à partir duquel la destination est promue et incarnée. Il est donc essentiel que celle-ci reflète l'ensemble des visages de Paris. L'Office visera ainsi à aller chercher de nouvelles catégories de professionnels correspondant à ces orientations : acteurs de l'économie sociale et solidaire, artisans du « Fabriqué à Paris », restaurateurs opérant en circuit court...

Enfin, au-delà des adhérents et des services que leur offre leur statut, l'OTCP cherchera aussi à s'adresser à tous les professionnels de la destination, en leur relayant les actualités, les informations ou les dispositifs qui pourraient leur être utiles ou appuyer leur démarche de transition durable.

B – Amélioration de l'expérience visiteur

A l'approche des JOP 2024, la question du parcours et de l'expérience visiteur à Paris est au centre des préoccupations afin d'identifier ses axes d'amélioration. Cela inclut aussi bien l'identification des principaux irritants qu'une analyse complète de l'expérience visuelle et esthétique des visiteurs. Ainsi, le bureau de l'OTCP, constituée en *taskforce* dédiée, se penchera sur le sujet pour lister les sujets les plus complexes du parcours client et, en application des objectifs de la Ville en matière touristique et en lien avec les adjoints concernés, proposera les meilleures solutions pour y remédier. Cela aboutira à des recommandations concrètes à mettre en œuvre pour améliorer l'expérience visiteur.

Parmi les mesures qui seront mises en œuvre :

- La création d'une application « Myparisjetaime », qui regroupera toutes les informations et services à destination des visiteurs dès leur arrivée afin de faciliter leur parcours (billetterie, réservations de transports, informations pratiques...)
- La rédaction d'un Manifeste de l'hospitalité pour engager les acteurs parisiens et les visiteurs dans une démarche collaborative de promotion et de respect des valeurs d'accueil de la Ville ;
- Une réflexion sur la mobilité pour intégrer des offres de mobilité douce plus accessibles (pass zero carbone, offres sur la Seine, intermodalité des moyens de transport...)
- Dans la perspective des JOP, une réflexion globale intégrant les contraintes techniques et financières sera lancée, afin d'étudier les possibilités de renforcement ou d'optimisation sur le territoire parisien des points d'accueil et d'information, qu'ils soient fixes ou mobiles. Cette réflexion pourra s'inscrire dans une logique partenariale avec les autres acteurs impliqués dans l'accueil des visiteurs, afin de permettre à Paris d'offrir un accueil de qualité et accessible au plus grand nombre. L'Office pourrait, dans ce cadre, investir le site Emile Anthoine pour créer un nouveau lieu d'accueil des visiteurs, comprenant notamment une exposition temporaire sur les JOP.

Cela inclut également la question de la politique d'accessibilité. L'OTCP travaille au référencement des sites accessibles et à la mise à disposition de ces informations pour le plus grand nombre. Il s'agit désormais d'accompagner les professionnels dans leur prise de conscience du sujet et leur mise aux normes. Les modules de formation mis à disposition par l'OTCP seront notamment pertinents à cette fin, dont il s'agira de systématiser l'usage.

La filière événementielle et les salons ayant été mis à mal par la crise sanitaire, l'OTCP a, depuis 2021, mis en place un accompagnement soutenu de ces acteurs.

La réorganisation du Convention Bureau au sein des équipes de l'Office a pour objectif de faciliter les démarches des organisateurs de grands événements et de mieux les ancrer sur le territoire. Il conduira notamment un travail sur l'héritage de ces événements, inspiré du programme Héritage développé par la Ville dans le cadre des Jeux olympiques et paralympiques 2024, et s'inscrira dans le programme européen Reflow pour la filière événementielle. L'animation des filières clés pour la Ville constituera aussi un élément structurant de cet héritage. Enfin la mise à jour de la Charte d'accueil des congrès et la création d'une charte dédiée à l'accueil des grands événements viendront compléter le dispositif.

L'OTCP veillera à l'engagement actif des acteurs de la filière événementielle dans leur transition durable, en application de la charte des événements écoresponsables de la Ville. Une attention particulière sera également portée à la prospection de grands événements incarnant les valeurs de la capitale et engagés dans une démarche durable. L'OTCP a fait le choix de s'engager, en 2022, dans le classement du GDS Index pour faire valoir les atouts de la destination ces enjeux, avec pour objectif d'accompagner l'ensemble des acteurs de la filière dans une démarche écoresponsable et ainsi améliorer le classement de Paris dans le GDS Index.

Depuis 2020, l'OTCP a conclu un accord avec le Comité Régional de Tourisme Ile-de-France pour mutualiser un certain nombre d'actions de prospection à l'international. Celles-ci se poursuivront dans les années à venir en privilégiant notamment les cibles congrès et événements d'entreprise (MICE).

Un des objectifs de l'Office sera également de maximiser l'impact positif du sport en général, de la Coupe du monde de rugby 2023 et, bien sûr, des Jeux Olympiques et Paralympiques, sur l'image de Paris en tant que destination. L'univers des Jeux Olympiques et Paralympiques, ainsi que les valeurs de sportivité, de responsabilité et d'inclusion qui sont attachées au projet Paris 2024, constituent en effet des arguments puissants à faire valoir pour renouveler la promotion de la destination.

La refonte informatique de l'OTCP permettra enfin de bénéficier d'un site convention.parisinfo.com modernisé, avec des fonctionnalités plus adaptées aux attentes des professionnels de l'organisation d'événements, tels que la gestion de devis, la création d'un compte client ou encore un marketing automatisé. L'Office poursuivra également la digitalisation d'un certain nombre d'actions de promotions, initiée lors de la crise sanitaire, afin de limiter l'impact écologique de son activité et réduire les déplacements internationaux de ses équipes et de ses adhérents.

Enfin, un effort sera mené auprès des touristes d'affaires pour maximiser les externalités positives lors de leur passage à Paris, notamment par le biais de l'allongement de leur durée de séjour à Paris, et la proposition d'offres de loisirs en complément.

Le projet de l'OTCP aspire à répondre aux grands enjeux économiques, sociaux et environnementaux auxquels Paris est confronté. La Ville doit préserver toute son attractivité et son rayonnement mondial tout en continuant à moderniser son approche du tourisme selon les axes des Assises du Tourisme Durable. Afin d'accompagner ces ambitions, je vous propose donc d'attribuer à l'OTCP, au titre de l'exercice budgétaire 2023, une subvention de fonctionnement de 4 300 000 euros et de m'autoriser à signer l'avenant à la convention pluriannuelle qui fixe les modalités d'attribution de cette subvention.

Je vous prie, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir en délibérer.

La Maire de Paris

2023 DAE 37 Avenant n°1 à la convention pluriannuelle d'objectifs entre la Ville et l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris (OTCP)

Le Conseil de Paris

Vu la loi n°92-1341 du 23 décembre 1992 portant répartition des compétences dans le domaine du tourisme ;

Vu le Code général des collectivités territoriales ;

Vu le Code du tourisme ;

Vu la convention pluriannuelle d'objectifs portant sur la mise en œuvre du plan de soutien de la Ville en direction des acteurs du tourisme, signée le 24 juillet 2020 avec l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris, conformément à la délibération 2020 DAE 133 ;

Vu le projet de délibération en date du par lequel Madame la Maire de Paris demande l'autorisation de signer un avenant à la convention pluriannuelle d'objectifs relative à l'attribution d'une subvention de fonctionnement à l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris (75003) ;

Sur le rapport présenté par Madame Afaf GABELOTAUD, au nom de la 1^{ère} Commission,

Délibère :

Article 1 : Madame la Maire de Paris est autorisée à signer un avenant à la convention pluriannuelle d'objectifs dont le texte est joint à la présente délibération avec l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris.

Article 2 : Une subvention de 4 300 000 euros est attribuée à l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris, domicilié au 76 rue Beaubourg, 75003 Paris (n° simpa 21124, n° de dossier 2023_00133) au titre de l'exercice 2023.

Article 3 : La dépense correspondante sera imputée au budget de fonctionnement de la Ville de Paris pour l'exercice 2023, et exercices suivants si besoin, sous réserve de la décision de financement et de la disponibilité des crédits.