



Direction de l'Attractivité et de l'Emploi

**2020 DAE 133** Mise en œuvre du plan de soutien de la Ville en direction des acteurs du Tourisme - subvention (2.075.000 euros) et convention annuelle avec l'Office du Tourisme et des Congrès de Paris (19<sup>e</sup>).

## **PROJET DE DELIBERATION EXPOSE DES MOTIFS**

Mesdames, Messieurs,

La crise sanitaire à laquelle nous sommes confrontés a eu de lourds impacts sur l'activité économique de nombreux acteurs, et notamment ceux du secteur touristique, dont l'activité a été ces derniers mois mise à l'arrêt. Ce secteur qui recouvre des activités très diversifiées (hébergement, transport, restauration, loisir, évènementiel, congrès, salons...) est stratégique pour Paris : il représente environ 213 000 emplois, soit 15 % de l'emploi salarié privé à Paris, auxquels il faut ajouter des dizaines de milliers d'emplois indirects correspondant à des activités étroitement liées à la filière touristique (blanchisserie, activités de ménage...). Son poids économique est donc important. Déjà fortement éprouvée ces dernières années (attaques terroristes, mouvements des gilets jaunes, grèves des transports...), cette filière nécessite par conséquent un soutien tout particulier à court et moyen terme, alors que la reprise des flux touristiques s'annonce très progressive. Les perspectives pour l'été sont en effet incertaines : l'activité hôtelière devrait être réduite au moins de moitié, les capacités aériennes seront encore limitées, les contraintes sanitaires limiteront certaines activités (jaugees réduites). Plus globalement, les dernières évaluations des cabinets d'étude STR / In Extenso n'anticipent pas un retour de l'activité touristique au niveau pré-crise avant au moins 18 mois.

Face à cet enjeu, dès le début de la crise, l'Office du Tourisme et des Congrès a opéré un travail continu de collecte d'informations et d'accompagnement auprès des professionnels afin d'avoir une vision la plus précise possible de l'impact de la crise sanitaire sur le secteur touristique, de répondre à leurs interrogations, et d'anticiper des mesures de reprise d'activité ; relai d'informations sur les dispositifs de soutien mis en place par l'État et la

Région, mise en relation avec les bons interlocuteurs, formations et échanges de bonnes pratiques (nouvelles règles d'hygiène..), création et diffusion d'une charte « Caring Attitude » assurant les visiteurs des respects des mesures d'hygiène et d'une grande flexibilité dans les réservations, etc.

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan de soutien de la Ville en direction des acteurs économiques adopté par le Conseil de Paris de mai dernier, l'Office du Tourisme et des Congrès a élaboré un plan d'action pour accompagner la reprise des activités touristiques ces prochains mois. Ce plan d'actions entend :

- Donner davantage de visibilité aux professionnels dans le pilotage et la réouverture de leurs équipements/services ;
- Relancer le tourisme de loisir en soutenant l'offre disponible et en activant la demande ;
- Accompagner la filière du tourisme d'affaires, en rassurant les organisateurs et en ciblant les prescripteurs.

### **1. Donner de la visibilité aux professionnels pour faciliter la reprise :**

Cette crise inédite a plongé les acteurs du secteur touristique dans une grande incertitude, rendant difficile le pilotage de leurs activités et pouvant freiner les initiatives de reprise : l'Observatoire de l'OTCP a ainsi développé ces derniers mois les outils lui permettant d'alimenter les professionnels en données et en études afin de les aider à se projeter à court et moyen terme (reprise ou non des flux touristiques, nouvelles attentes des touristes, temporalités spécifiques par marché/pays...). Un baromètre mensuel a ainsi été lancé, en partenariat avec Mastercard, Forward Keys et MKG pour agréger les données existantes et suivre les tendances d'activité du tourisme parisien selon les marchés cibles (analyse des mots clés recherchés sur Internet, des réservations effectuées, des reprises des vols...).

En complément de ce baromètre, trois études ont été lancées pour étudier les tendances et signaux à suivre sur l'ensemble des marchés France, Europe et International :

- Une étude mensuelle cofinancée avec Atout France sur les « intentions de voyage » concernant 10 marchés prioritaires, réalisée de début juin à fin décembre 2020.
- Une étude sur le marché du tourisme d'affaires concernant 8 marchés prioritaires pour suivre les intentions et comportements des voyageurs d'affaires et l'attitude des entreprises en matière d'événements.
- Un état de l'offre (recensement des lieux/sites touristiques ouverts, des dates de réouverture...) réalisé en lien avec le CRT Ile-de-France avec un double objectif : anticiper l'état de l'offre à promouvoir à court terme, et informer au mieux les touristes présents sur les ouvertures des sites touristiques et leurs capacités d'accueil.

## **2. Relancer le tourisme de loisir en soutenant l'offre disponible et en activant la demande pour faire de Paris une destination famille et verte de l'été 2020 pour les parisiens, les français et nos voisins européens :**

La relance du tourisme de loisir est un enjeu fort à court terme pour l'économie parisienne. Or les visiteurs étrangers, qui représentaient à l'été 2019 plus de 63 % des arrivées hôtelières dans Paris, ne seront que très peu présents cette année. L'objectif de l'OTCP, en partenariat avec le CRT et Atout France, est donc de donner aux Parisiens et Franciliens l'envie de visiter et de redécouvrir Paris, en organisant des campagnes de promotions sur des thématiques ciblées et adaptées au contexte sanitaire actuel. L'accent sera mis sur le tourisme vert, le tourisme en famille, le tourisme de savoir-faire, le Paris autrement ou encore le Paris à vélo. Ce dispositif permettra aussi d'activer les « premiers » touristes, nécessaires pour accompagner les réouvertures des différents sites ou offres touristiques. Alors que beaucoup d'habitants impactés par la crise ne pourront pas partir en vacances cette année faute de moyens ou contraints par les impératifs de reprise des entreprises, valoriser une offre de proximité permettra de répondre à leurs attentes.

C'est aussi le sens du partenariat entre l'OTCP et la Fédération Nationale des Guides, Interprètes et Conférenciers (FNGIC) qui permettra aux habitants de redécouvrir gratuitement tout le patrimoine parisien à travers l'organisation de près de 800 visites guidées sur des thématiques très diverses (visites de quartiers, street-art, nouveaux projets architecturaux...). Ce projet permettra par ailleurs de soutenir et valoriser ce segment particulièrement éprouvé par la crise. En parallèle, accompagné par Vizity (start-up incubée au sein du Welcome City Lab, l'incubateur tourisme de Paris&Co), l'OTCP a également lancé le développement d'un outil de cartographie interactive afin de valoriser des commerces, restaurants ou autres établissements présents sur le parcours des balades de quartier ou à proximité des points d'attractivité majeurs de Paris. Cet outil permettra notamment de valoriser les commerçants récompensés par des labels et des prix de la Ville tels que le « Fabriqué à Paris ».

Faire des Parisiens et Franciliens les premiers touristes de leurs territoires s'est ainsi leur permettre de se réapproprier toute la diversité et la richesse de l'offre touristique présente, tout en donnant aux pratiques touristiques et à l'ensemble de l'écosystème touristique une plus forte résilience, une plus forte durabilité.

L'enjeu sera dans un deuxième temps d'élargir les opérations de promotion au marché français et aux marchés européens ; sauf retournement de tendance sanitaire, l'OTCP prévoit de lancer une grande campagne de promotion de la destination à plus grande échelle. Cette campagne aura pour ambition d'affirmer à nouveau que Paris est une destination estivale et de vacances, une destination proposant des offres accessible aux familles, et une destination sûre (réassurance sanitaire, réouvertures des sites, des commerces, des restaurants...).

Ces campagnes seront soutenues par des opérations presse et influenceurs sur l'ensemble des marchés (France et international) : afin de préparer la reprise des flux internationaux fin 2020 - début 2021, l'OTCP fera venir à Paris 200 journalistes et influenceurs afin de

découvrir les nouveautés de la destination (nouveaux lieux, nouvelles offres, valorisation des offres durables...). Ces opérations pourront être complétées par des actions dédiées aux marchés plus lointains dès que le contexte sanitaire le permettra.

### **3. Accompagner la filière du tourisme d'affaires, en rassurant les organisateurs et en ciblant les prescripteurs**

Le poids économique du tourisme d'affaire est important pour Paris et sa région :

- Près de 50% des nuitées hôtelières dans le Grand Paris sont liées au tourisme d'affaire ;
- 923 000 congressistes ont été accueillis en Ile-de-France en 2019, pour 1.5 milliard de retombées économiques ;
- Paris est la première destination des congrès internationaux (237 congrès - classement ICCA 2019) ;
- Les salons représentent 9.4 millions de visiteurs et près de 5 milliards de retombées économiques en Ile-de-France en 2018.

Le dernier quadrimestre est une période clé pour le tourisme d'affaires, en termes de voyages individuels, de visites de salons ou de grands événements. L'enjeu est donc fort à très court terme.

Pour y répondre, l'OTCP propose plusieurs opérations. Il s'agira dans un premier temps de lancer une vaste campagne d'image et de réassurance inter-entreprises dès la rentrée afin de soutenir la reprise d'activité. Cette campagne sera renforcée par un travail de relation presse sur les grands médias professionnels de France, d'Europe et à l'international.

En parallèle, l'OTCP engagera un travail d'influence pour veiller à la désirabilité de la destination, en s'appuyant notamment sur les grands salons internationaux du tourisme où chaque destination présente ses nouveautés aux tours opérateurs prospects et aux journalistes. Le salon IBTM prévu en décembre à Barcelone et le WTM à Londres en novembre, tous deux parmi les plus grands salons professionnels du secteur, sont donc des événements stratégiques : l'OTCP se propose, en partenariat avec le CRT, d'y conduire une importante délégation d'acteurs du tourisme parisien en prenant en charge la moitié de leurs frais de participation. Cette prise en charge permettra en particulier à de petits acteurs de pouvoir venir présenter leurs offres à une concentration unique de prescripteurs potentiels.

Plus globalement, l'incertitude qui domine sur les transports internationaux et la nécessité de maintenir malgré tout un lien avec les clients internationaux et de favoriser la visibilité des adhérents de l'OTCP incite à digitaliser au maximum les actions de démarchage à l'international. L'OTCP va ainsi installer une plateforme spécifique de mise en relation entre professionnels du tourisme parisien (hôtels, activités, commerces, etc...) et prescripteurs des marchés ciblés pour faciliter et fluidifier les échanges.

L'OTCP propose enfin de mettre l'accent sur le secteur des salons et congrès, afin de continuer à attirer des évènements dans un environnement très concurrentiel. Outre un accompagnement encore plus rapproché des organisateurs, l'OTCP activera ses moyens de communication dès la rentrée auprès des principaux événements valorisant les filières clés pour Paris : innovation, mode, création... Sont notamment envisagés : des partenariats avec la Paris Design Week, une relance du dispositif « Paris Capitale de la Création » et des accueils presse et influenceurs selon les secteurs clés identifiés.

Dans cette perspective, je vous propose d'attribuer, au titre de l'exercice budgétaire 2020, une subvention exceptionnelle de fonctionnement de 2.075.000 euros afin d'accompagner le projet de relance de l'activité touristique proposé par l'OTCP et de m'autoriser à signer la convention annuelle qui fixe les modalités d'attribution de cette subvention.

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

**La Maire de Paris**