

EXPLORE #PROVENCE #ALPES #COTEDAZUR



LES RDV DU CRT

PROGRAMME 2018



PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

3 MARQUES MONDE POUR LA PROMOTION DE NOS DESTINATIONS



Chers professionnels du tourisme, chers partenaires,

Dans le prolongement du Plan de croissance de l'économie touristique régionale 2017-2022 adopté par la Région, le Comité Régional de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur a défini autour des 3 marques internationales – Provence, Alpes et Côte d'Azur – 3 objectifs majeurs pour développer sa stratégie de promotion et de communication :

- 1 • Rendre visible nos trois destinations à l'international,
- 2 • Améliorer la compétitivité de nos destinations,
- 3 • Créer un lien permanent avec nos clients.

Les Rendez-vous du CRT, par l'amélioration de la compréhension des enjeux actuels du secteur touristique, répondent pleinement à l'objectif 2 de cette stratégie. L'évolution de la demande touristique, l'émergence de nouvelles clientèles, l'importance des technologies mobiles, l'avènement de l'intelligence artificielle, par exemple, sont autant de mutations à appréhender pour permettre aux prestataires touristiques de rester compétitifs et aux destinations d'être attractives.

J'ai souhaité, pour cette édition 2018 des Rendez-vous du CRT, associer les autres organismes institutionnels touristiques de la région qui œuvrent, à nos côtés, pour aider les hébergeurs, prestataires d'activités, agences de voyages réceptives, restaurateurs ou transporteurs à se professionnaliser. Il est indispensable aujourd'hui de mutualiser nos moyens pour répondre aux attentes des acteurs publics et privés du tourisme régional. « C'est ensemble que l'on va plus loin ».

Renaud MUSELIER

Président de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur
Président du Comité Régional de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur
Député Européen

SOMMAIRE

- p. 1 Édito
- p. 3 Les Rendez-vous du CRT continuent en 2018
- p. 4 Rdv 1 - Appréhender le marché belge, bassin touristique de proximité majeur
- p. 5 Rdv 2 - Travailler avec les influenceurs pour soigner son e-réputation
- p. 6 Salon du e-tourisme – Voyage en multimédia
- p. 7 Rdv 3 - S'investir sur les marchés émergents d'Asie du Sud-Est (ASEAN)
- p. 8 Rdv 4 - Capitaliser sur les clientèles scandinaves, marchés à pouvoir d'achat élevé
- p. 9 Rdv 5 - Se différencier et s'affirmer en misant sur le « tourisme expérientiel »
- p. 10 Rdv 6 - Adapter sa stratégie d'acquisition d'audience aux nouveaux comportements du client
- p. 11 Rdv 7 - Personnaliser son approche marketing à destination des millennials (génération Y)
- p. 12 Rdv 8 - Adopter les marques de destinations pour améliorer son attractivité
- p. 13 Les actions de professionnalisation des partenaires du CRT
- p. 15 À propos du Comité Régional de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur

LES RENDEZ-VOUS DU CRT **CONTINUENT EN 2018**

Pour la 9^e année consécutive, le Comité Régional de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur (CRT) organise les « Rendez-vous du CRT », réunions techniques au cours desquelles des experts viennent apporter des éclairages et des conseils sur des problématiques au cœur des préoccupations des professionnels du tourisme.

► **Sensibiliser à l'évolution des clientèles et aux tendances marketing « phares » actuelles**

En 2018, le CRT va organiser 18 demi-journées techniques sur l'ensemble du territoire régional : Provence, Alpes et Côte d'Azur. 8 thèmes seront abordés tout au long de l'année pour vous aider à améliorer vos connaissances liées aux marchés et segments de clientèles – Belgique, Scandinavie, Asie du Sud-Est, millennials (génération «Y») – et appréhender des problématiques marketing centrales : travailler avec les influenceurs, passer au tourisme « expérientiel », optimiser son acquisition d'audience à l'ère de l'assistance vocale, capitaliser sur les marques touristiques porteuses.

► **Une logique partenariale forte**

Cette année, plus que jamais, le Comité Régional de Tourisme a souhaité associer d'autres acteurs touristiques institutionnels dans l'organisation de ces rendez-vous incontournables. Ainsi, les Chambres de Commerce et d'Industrie des Alpes de Haute-Provence, des Alpes Maritimes, du Pays d'Arles, du Var et du Vaucluse, le Comité Régional du Tourisme Côte d'Azur France, l'Agence de Développement des Hautes-Alpes et Vaucluse Provence Attractivité se sont engagés à nos côtés pour vous éclairer et vous aider à affronter les défis de demain.

RDV 1 - APPRÉHENDER LE MARCHÉ BELGE, BASSIN TOURISTIQUE DE PROXIMITÉ MAJEUR

> LE JEUDI 25 JANVIER, DE 10H À 12H30 - POLYAÉRO HAUTES-ALPES À TALLARD (05)

En partenariat avec l'Agence de Développement des Hautes-Alpes

L'Europe tient une place essentielle dans la fréquentation touristique internationale de notre région : 8 visiteurs étrangers sur 10 sont européens. Parmi le top 5 des marchés européens émetteurs figure la Belgique avec près de 7 millions de touristes accueillis dans la région ! Malgré une concurrence toujours plus forte d'autres destinations, les clientèles belges demeurent très attirées par nos destinations et en particulier par les Alpes. L'enjeu consiste donc à mieux comprendre l'évolution de la demande de ce marché pour le fidéliser et le (re)conquérir.

Quelles sont les caractéristiques de ce marché ? Quelles sont les attentes et pratiques de ces clientèles ? Quelle est leur perception de nos destinations ? Comment bien travailler avec les voyageurs, médias et influenceurs de ce pays ?

CONTACT

CRT PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Saoussen BOUSSAHEL

☎ 04 91 56 47 34

✉ observatoire@crt-paca.fr

RDV 2 - TRAVAILLER AVEC LES INFLUENCEURS POUR SOIGNER SON E-RÉPUTATION

> LE MARDI 30 JANVIER, DE 14H À 17H - **BEST WESTERN LA RADE À CASSIS** (13)

> LE MERCREDI 31 JANVIER, DE 9H30 À 12H30 - **PANDORA EN AVIGNON** (84)

En partenariat avec Vaucluse Provence Attractivité

> LE JEUDI 1^{ER} FÉVRIER, DE 9H30 À 12H30 - **PÔLE CULTUREL XX^E À SAVINES-LE-LAC** (05)

En partenariat avec l'Agence de Développement des Hautes-Alpes

Au cours des dernières années, le développement d'internet et des réseaux sociaux a fortement perturbé les sphères d'influence de nombreux secteurs : mode et habillement, alimentation et gastronomie, sport et bien-être... et bien-entendu, le voyage n'échappe pas à cette tendance. Ainsi, des blogueurs, des « instagrameurs », des « youtubeurs » ou plus généralement des community managers jouent désormais un rôle majeur dans la valorisation ou le ternissement de la réputation d'une destination ou d'un prestataire.

Comment cibler les individus les plus influents ? Quels axes de collaboration mettre en place avec eux ? Comment capitaliser sur les contenus qu'ils produisent – textes, photos, vidéos – pour booster sa visibilité ?

CONTACT

CRT PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Julien AURAY

☎ 04 91 56 47 48

✉ j.auray@crt-paca.fr

SALON DU E-TOURISME - VOYAGE EN MULTIMEDIA (Le CRT, partenaire de l'opération)

> LES 14, 15 ET 16 FÉVRIER - SAINT-RAPHAËL (83)

Une opération organisée par l'Agence de développement touristique Estérel Côte d'Azur

Organisé pour la 9^e année, Voyage en Multimédia s'est imposé comme un rendez-vous national incontournable dans le domaine du e-tourisme. Cette manifestation permet une rencontre entre les professionnels du tourisme et les prestataires proposant des technologies destinées à améliorer leur lisibilité et leur performance commerciale sur le web. Tout au long des 3 jours de la manifestation, venez assister aux conférences et rencontrer les exposants présents dans le showroom pour trouver des réponses à vos problématiques digitales et numériques.

Quelles sont les grandes tendances actuelles en matière de e-tourisme ? Comment répondre aux problématiques actuelles dans ce domaine ?

CONTACT

AGENCE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE ESTÉREL CÔTE D'AZUR

www.salon-etourisme.com

☎ 33(0)4 94 19 10 60

RDV 3 - S'INVESTIR SUR LES MARCHÉS ÉMERGENTS D'ASIE DU SUD-EST (ASEAN)

› LE JEUDI 22 FÉVRIER, DE 10H30 À 12H30 - **DOLCE FRÉGATE PROVENCE À SAINT-CYR-SUR-MER (83)**

Les clientèles d'Asie du Sud Est, dont les caractéristiques peuvent être assez différentes d'un pays à l'autre, suscitent une curiosité et un intérêt croissant de la part des professionnels du tourisme. Le dynamisme économique et la croissance exponentielle du nombre de touristes internationaux issus de ces pays en font des marchés attractifs pour aujourd'hui et demain. Le CRT ne s'y est pas trompé et organise régulièrement des missions de démarchage mais aussi des opérations en région – accueil presse, éductours, workshops – pour accueillir journalistes, blogueurs et opérateurs de voyages indonésiens, thaïlandais ou malaisiens en particulier.

Quelles sont les clés pour réussir sur ces marchés ? Comment bien accueillir ces clientèles émergentes ? Quelles sont leurs attentes et leurs pratiques ? Comment travailler bien avec les intermédiaires de ces pays ?

CONTACT

CRT PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Saoussen BOUSSAHEL

☎ 04 91 56 47 34

✉ observatoire@crt-paca.fr

RDV 4 - CAPITALISER SUR LES CLIENTÈLES SCANDINAVES, POPULATIONS À POUVOIR D'ACHAT ÉLEVÉ

> LE JEUDI 22 FEVRIER, DE 13H30 A 16H - **DOLCE FRÉGATE PROVENCE À SAINT-CYR-SUR-MER** (83)
En partenariat avec L'Agence de Développement Touristique du Var

Les Danois, Suédois, Norvégiens, voire Finlandais constituent des clientèles touristiques intéressantes à capter pour la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Reconnues pour leur pouvoir d'achat et leur niveau de dépenses élevés, ces clientèles sont particulièrement attirées par des destinations au climat plus clément que celui de leurs pays. Les liaisons aériennes directes, permanentes ou saisonnières, entre les aéroports de la région et ceux de nombreuses villes scandinaves constituent un atout non négligeable pour les faire venir, de même que la diversité de notre offre : art de vivre, vin et gastronomie, activités de pleine nature, golf, culture, tourisme urbain, ...

Quelles sont les caractéristiques de ces bassins touristiques émetteurs ? Quelles sont les attentes et pratiques de ses habitants en matière de voyage ? Quelle est l'image et la notoriété de nos destinations à leurs yeux ? Comment bien travailler avec les influenceurs et voyageurs de ces pays ?

CONTACT

CRT PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Saoussen BOUSSAHEL

☎ 04 91 56 47 34

✉ observatoire@crt-paca.fr

RDV 5 - SE DIFFÉRENCIER ET S’AFFIRMER EN MISANT SUR LE « TOURISME EXPÉRIENTIEL »

› LE MARDI 15 MAI, DE 14H À 17H - **LA CABANE DES GRANDS CÉPAGES À SORGUES** (84)

En partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie du Vaucluse

› LE MERCREDI 16 MAI, DE 9H30 À 12H30 - **MONASTÈRE DE SÉGRIÈS À MOUSTIERS-S^{TE}-MARIE** (04)

En partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie des Alpes de Haute-Provence

› LE JEUDI 17 MAI, DE 9H30 À 12H30 - **LES BASTIDIÈRES À TOULON** (83)

En partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie du Var

A l'échelle mondiale, le secteur du tourisme connaît une croissance exponentielle. Si le nombre de touristes augmente considérablement, la concurrence entre prestataires, mais aussi entre destinations, n'a jamais été aussi féroce. Dans ce contexte, miser sur le « tourisme expérientiel » devient une évidence pour se démarquer. Ce concept marketing prend aujourd'hui tout son sens à travers la quête, par le voyageur, d'émotions, d'imaginaire, de singularité, d'authenticité... mais aussi par l'appropriation de cette tendance par des opérateurs touristiques majeurs comme Airbnb.

Comment passer du concept à l'opérationnel en matière de tourisme expérientiel ? Quelles sont les bonnes pratiques dans ce domaine ? Comment renouveler sans cesse l'expérience de vos clients pour les fidéliser ?

CONTACT

CRT PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Julien AURAY

☎ 04 91 56 47 48

✉ j.auray@crt-paca.fr

RDV 6 - ADAPTER SA STRATÉGIE D'ACQUISITION D'AUDIENCE AUX NOUVEAUX COMPORTEMENTS DU CLIENT

> LE MARDI 18 SEPTEMBRE, DE 14H À 17H

HOTEL-RESTAURANT LA SOMMELLERIE À CHÂTEAUNEUF-DU-PAPE (84)

En partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie du Vaucluse

> LE MERCREDI 19 SEPTEMBRE, DE 9H30 À 12H30 - **HÔTEL KYRIAD DE DIGNE-LES-BAINS** (04)

En partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie des Alpes de Haute-Provence

> LE JEUDI 20 SEPTEMBRE, DE 9H30 À 12H30

MAS DES PORTES DE PROVENCE AU CANNET-DES-MAURES (83)

En partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie du Var

Pour bien référencer son activité ou sa destination, il est impératif, de comprendre les évolutions du processus de recherche du client. Pour optimiser son référencement naturel (SEO) ou investir dans le référencement payant (SEA, SMO, display, ...), il convient de prendre en compte les tendances actuelles liées au numérique et au digital : montée en puissance de l'utilisation de la recherche vocale – 30% des recherches seront vocales sur Google en 2020 ! - explosion de l'usage du mobile. Ces évolutions doivent être appréhendées pour améliorer sa stratégie d'acquisition d'audience.

Quelles sont les grandes tendances actuelles en matière de référencement ? Quelles actions mettre en place pour répondre aux attentes de vos cibles ? Comment adapter vos outils de communication à cette nouvelle donne ?

CONTACT

CRT PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Julien AURAY

☎ 04 91 56 47 48

✉ j.auray@crt-paca.fr

RDV 7 - PERSONNALISER SON APPROCHE MARKETING À DESTINATION DES MILLENNIALS (GENERATION Y)

› LE MARDI 9 OCTOBRE, DE 14H À 17H - **FONDATION VAN GOGH EN ARLES** (13)

En partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie du Pays d'Arles

› LE MERCREDI 10 OCTOBRE, DE 9H30 À 12H30 - **LE SÉGUSTERO À SISTERON** (04)

En partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie des Alpes de Haute-Provence

› LE JEUDI 11 OCTOBRE, DE 9H30 À 12H30 - **LE CLOS DES ROSES À FRÉJUS** (83)

Appelés également « Génération Y », ces « enfants du millénaire » (18-35 ans) ont des modes de vie et habitudes de consommation extrêmement différentes des générations précédentes. Selon l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT), 300 millions de voyages internationaux seront réalisés par les « Millennials » en 2020. Il est donc particulièrement opportun pour les professionnels du tourisme d'adapter leurs produits et services aux besoins de cette nouvelle génération pour conserver ou gagner des parts de marché.

Quelles sont les particularités de ces Millennials ? Comment ajuster votre offre touristique en fonction de leurs attentes et pratiques ? Quelles sont les démarches exemplaires dans ce domaine ?

CONTACT

CRT PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Saoussen BOUSSAHEL

☎ 04 91 56 47 34

✉ observatoire@crt-paca.fr

RDV 8 - CAPITALISER SUR LES MARQUES DE DESTINATIONS POUR AMÉLIORER VOTRE ATTRACTIVITÉ

› LE MARDI 11 DÉCEMBRE, DE 14H À 17H - **HÔTEL LACOUR À MONT-DAUPHIN GARE** (05)

En partenariat avec l'Agence de Développement des Hautes-Alpes

› LE MERCREDI 12 DÉCEMBRE, DE 9H30 À 12H30 - **FONDATION VASARELY À AIX-EN-PROVENCE** (13)

› LE JEUDI 13 DÉCEMBRE, DE 9H30 À 12H30

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE NICE CÔTE D'AZUR (06)

En partenariat avec le Comité Régional du Tourisme Côte d'Azur France et la Chambre de Commerce et d'Industrie Nice Côte d'Azur

Depuis quelques temps maintenant, le marketing territorial et le marketing de destination - déclinaison propre au secteur du tourisme - ont le vent en poupe. Construire ou booster une marque ayant du sens aux yeux des clients revêt un enjeu majeur dans la rude bataille concurrentielle que se livrent les destinations. La région possède aujourd'hui 3 marques majeures reconnues à l'international - Provence, Alpes et Côte d'Azur - mais aussi des marques secondaires fortes qui « parlent » aux voyageurs. Rendre ces marques attractives nécessite un travail partenarial fort autour duquel acteurs publics et privés du tourisme doivent unir leur force pour exister sur l'échiquier mondial des destinations.

[Comment construire son marketing de destination ? Comment faire vivre les marques qui en découlent ? Comment vous approprier leurs codes pour exister dans la durée ?](#)

CONTACT

CRT PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR

Julien AURAY

☎ 04 91 56 47 48

✉ j.auray@crt-paca.fr

LES ACTIONS DE PROFESSIONNALISATION DES PARTENAIRES DU CRT

Au-delà des Rendez-vous du CRT, de nombreuses actions de professionnalisation complémentaires – sensibilisation, formation, accompagnement personnalisé – sont proposées en région par d'autres acteurs institutionnels touristiques : agences de développement touristiques départementales, chambres de commerce et d'industrie, Fédération Régionale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiatives (FROTSI).

Renseignez-vous et contactez les structures proches de chez vous !

CHAMBRES DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

- ▶ CCI des Alpes de Haute-Provence – www.digne.cci.fr – Fabienne PAUL / 04 92 30 80 89 / f.paul@digne.cci.fr
- ▶ CCI des Hautes-Alpes – www.hautes-alpes.cci.fr – Jean CAPPELLA / 04 92 56 56 58 / j.capella@hautes-alpes.cci.fr
- ▶ CCI Nice Côte d'Azur – www.cote-azur.cci.fr – Marina GIARDINA / 04 93 13 74 36 ou 04 92 10 43 21 / marina.giardina@cote-azur.cci.fr
- ▶ CCI de Marseille-Provence – www.ccimp.com – Isabelle PETIOT / 04 91 39 56 57 / isabelle.petiot@ccimp.com
- ▶ CCI du Pays d'Arles – www.arles.cci.fr – Floriane FREULON / 04 90 99 08 04 / ffreulon@arles.cci.fr
- ▶ CCI du Var – www.var.cci.fr – Florence MAILHAN SOSCIA / 04 94 22 81 75 / florence.soscia@var.cci.fr
- ▶ CCI de Vaucluse – www.vaucluse.cci.fr – Nadine BALLOFFET / 04 90 14 87 19 / nballoffet@vaucluse.cci.fr

LES ACTIONS DE PROFESSIONNALISATION DES PARTENAIRES DU CRT

AGENCES DE DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE DÉPARTEMENTALES

- ▶ Agence de Développement Touristique des Alpes de Haute-Provence - www.tourisme-alpes-haute-provence.com
Florence VITI-BERTIN / 04 92 31 82 06 / florence.viti@alpes-haute-provence.com
- ▶ Agence de Développement des Hautes-Alpes - www.hautes-alpes.net
Sylvain BUMAT / 04 92 53 00 64 / sylvain.bumat@hautes-alpes.net
- ▶ Comité Régional du Tourisme Côte d'Azur France - www.cotedazurfrance.fr
Sandrine CARSALADE / 04 93 37 78 89 / s.carsalade@cotedazurfrance.fr
- ▶ Provence Tourisme - www.myprovence.fr
Nathalie OLMETA / 04 91 13 84 14 / nolmeta@myprovence.fr
- ▶ Var Tourisme - www.visitvar.fr
Tink DENIS / 04 94 18 59 70 / t.denis@vartourisme.org
- ▶ Vaucluse Provence Attractivité - www.tourisme-en-vaucluse.com
Sylvie POUX / 04 90 80 47 02 / s.poux@vaucluseprovence.com

FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OFFICES DE TOURISME ET SYNDICATS D'INITIATIVES (FROTSI)

- ▶ www.frotsi-paca.fr - Marion de MONPLANET / 04 42 16 80 10 / contact@frotsi-paca.fr

PROVENCE CÔTE D'AZUR EVENT (PCE)

- ▶ www.provencecotedazurevents.com
Malika BOULDI / 04 91 87 72 21 / m.bouldi@provencecotedazurevents.com

A PROPOS DU COMITÉ RÉGIONAL DE TOURISME **PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR**

Première destination touristique en France après Paris, Provence-Alpes-Côte d'Azur accueille chaque année 30 millions de séjours touristiques, dont 6 millions internationaux.

L'économie touristique génère en région 18 milliards d'euros, soit 13 % du PIB régional, et représente 140 000 emplois associés.

Le Comité Régional de Tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur est en charge de la promotion touristique de la région. C'est un partenaire support, expert et fédérateur pour l'ensemble des institutionnels et professionnels du tourisme qu'il accompagne et soutient par ses actions de promotion auprès de la presse, des tour-opérateurs, et du grand public. Sa stratégie de promotion et de communication se structure autour de 3 marques de destinations Monde - Provence, Alpes et Côte d'Azur - et principalement sur les marchés européens et internationaux.

COMITÉ RÉGIONAL DE TOURISME



www.rendezvouscrt.fr



LES PARTENAIRES DES RENDEZ-VOUS DU CRT

