

## Synthèse Journée multi-experts du 22 mars 2019

**NOM Prénom :** MARIA Daniel

**Matière concernée :** MICE & Event

**Promotion :** MBA 1C 2018-2019

**Date :** 07/04/2019

## **les enjeux du MICE & Event pour une région/ville/métropole et pour ses acteurs**

- **Malika Bouldi - Directrice Provence Côte d'Azur Events, Le bureau des Congrès Régional**

PCE est l'Interlocuteur pour l'organisation d'événements professionnels en PACA. Il s'étend d'Avignon jusqu'à Menton et rassemble tous les acteurs de la chaîne événementielle.

Les missions : promotion - accompagnement - création

PCE fait la promotion de la région PACA avec des partenaires comme Ajaccio ou Monaco. C'est uniquement un organisateur d'événements professionnels et compte 193 adhérents en 2018. et tous les métiers de l'événementiels (hôtels, lieu événementiel, DMC, agence event, PCO, traiteur, technique...). PCE est complémentaire avec d'autres structures mais se concentre uniquement sur le MICE et est uniquement sur le marché européen et national.

### **Les enjeux**

- assurer le rayonnement des filières économiques stratégiques régionales au niveau national et à l'international avec la venue d'événements économique majeurs
- saisonnalité inversée: plus de 90% des séjours se déroulent hors période estivale, pérennisant les emplois (ex: les hôtels et restaurants restent ouverts)
- renforcement de la notoriété de nos destinations grâce à des marques événementielles fortes : médiatisation des événements
- implantation de nouvelles entreprises dans la région et développement de pôles de compétitivité, des projets des entreprises et attraction de nouveaux talents
- promotion du tourisme de loisirs avec la découverte de la région par une clientèle qui reviendra à titre privé
- consommation/retombées économiques: le visiteur affaires "congressiste" dépense davantage qu'un touriste de loisirs (174 contre 64)
- formation et développement des pôles de recherche et d'enseignement supérieur
- le secteur des rencontres d'affaires constitue un puissant levier de valorisation des productions, des secteurs industriels et des services dans notre région, car il est transversal aux autres filières économiques.

- **Michel Tschann, Directeur du Splendid Hotel & Spa Cannes**

Le Splendid Hotel & Spa de Cannes est une société familiale spécialisée dans le tourisme d'affaires.

Le Splendid Hotel & Spa est le premier spa ouvert à Nice et à 60% de sa clientèle qui est locale.

Pour y travailler, la maîtrise des langues est capitale car il y a eu dernièrement une hausse de 80% de clientèle étrangère.

### Les enjeux

- l'enjeu principal réside dans le remplissage de chambres pendant la basse saison et notamment l'hiver

- **Regis Gaquere, Directeur Général Agence Activ Provence**

L'agence Activ Provence est une agence événementielle à Aubagne et est dans l'organisation d'événements comme des conventions/séminaires/kick off, des séminaires résidentiels ou encore des journées incentive & teambuilding.

### Les Enjeux

- maîtriser les prix tout en gardant la qualité
- augmenter le niveau de service
- communiquer auprès de la cible corporate à l'étranger
- optimiser la destination France Paris JO 2024

- **Olivier Paix - Directeur Roland Paix Traiteur**

Roland Paix Traiteur est un traiteur qui s'occupe de logistique, de cuisine, de service et des services annexes (mobilier, déco, lumière, lieux...).

Il gère également des lieux d'événements, leur création et commercialisation.

### Les enjeux

- améliorer les offres et services des destinations grands événements
- avoir une vision comme "région" et limiter la concurrence "interne": rôle de PCE
- développer encore l'offre hôtelière sur de gros porteurs dans les villes
- capitaliser sur l'image, le terroir de notre région qui bénéficie d'une aura et d'une notoriété mondiale unique, développer des événements plus axés sur le life style méditerranée
- accentuer les partenariats publics privés pour l'organisation de grand événements (transports dédiés, accueil aux gares et aéroports, sécurité, mise en valeur du patrimoine...)

- **Delphine Roques – Directrice commerciale Grands Sud (Najetti Hôtels)**

Le groupe Najetti Hôtels et Golfs inclut 9 hôtels, 11 restaurants et 3 golfs, dans le nord et le sud de la France

Le groupe organise des événements conjointement avec le domaine de Garrigae - ESTEO.

### Les enjeux

- l'enjeu principal est comme celui de tout hôtel et notamment le Splendid Hotel & Spa de Cannes, c'est à dire le remplissage de chambres pendant la basse saison et notamment l'hiver
- **Benoit Vincent - Directeur World Trade Center Marseille Provence**

Le World Trade Center Marseille Provence est situé dans le city center du vieux port à Marseille. Le Sky Center La Marseillaise propose des services haut-de-gamme et est un centre d'affaires où l'on peut avoir des espaces réceptifs, louer des bureaux ou encore domicilier des entreprises. C'est aussi un coordinateur événementiel.

### Les enjeux

- être un secteur stratégique
- la création de valeur
- les retombées économiques: culture, restauration tourisme...
- la renommée
- la découverte du territoire
- l'attractivité: une nouvelle clientèle
- **Gilles Laurent et Margaux – Direction commerciale Aktuel**

Aktuel est un loueur de mobilier de réception et aménageur d'espace.

### Les enjeux

- l'enjeu principal est l'aménagement des espaces
- **Aurore Granier – Directrice commerciale de Société Marseillaise de Tourisme/Colorbus**

La Société Marseillaise de Tourisme est spécialisée dans la visite en bus touristiques dans la ville de Marseille sous l'enseigne commerciale Open Tour.

### Les enjeux

- l'enjeu majoritaire est de redynamiser la ville de Marseille

## **les outils complété d'une veille sur les autres outils du M&E utiles aux acteurs du secteur.**

### **M&E TECH Mid-Day : les outils internes et externes**

Quels outils et technologies sont utilisés par les acteurs du M&E?

- **Malika Bouldi, Directrice Provence Cote d'Azur Events, Le bureau des Congrès Régional**

**Logiciel UBICUS** : gestion des tâches avec les clients à rappeler qui permet de prévoir des campagnes : dans le cas où PCE organise un eductour, on peut solliciter par critère les décideurs qu'on souhaite cibler. Cela permet de trier entre les clients chauds et les clients froids.

Les autres support sont Excel et Powerpoint qui sont des outils visuels pour attirer le client.

### **Application MICE, développée conjointement WACAN**

- permet de présenter, d'une façon attractive: une destination, un établissement et un prestataire
- destinée aux professionnels de l'événementiel de notre territoire, elle vient d'être adoptée par le bureau de Monaco de Londres et nous comptons comme bénéficiaires les destinations: Antibes-Juan le Pins, Arles, Avignon....
- facile d'utilisation, elle intègre une gestion de contacts (enregistrement

URL : <https://mice.wacan.com/>

- **Laurence Molle, Château de Maïme**

Le Château de Maïme propose des eervices événementiels :

- service particulier
- service professionnel
- service oenotourisme

Le Château de Maïme utilise un logiciel de CRM qui se nomme coclico -et qui à la base était fait pour Accor. Cet outil permet surtout l'optimisation et le gain de temps.

Dans l'outil, on peut trouver un onglet Aujourd'hui: tout ce que j'ai à faire ce jour, et il y a aussi les catégories contact, gérer le planning, création de fiche de poste, CA...

Les Réseaux sociaux sont aussi une grosse force de vente. BNI & UPV & SKAL sont aussi des réseaux utilisés par les professionnels du tourisme

- **Laurence Berthelie, Incentive & Congress department, C. Voyages Mathez**

C.Voyages Mathez est une DMC ayant 7 agences en France. Elle est spécialisée dans les Congrès & expositions, Meeetings, Incentives, Team buildings, Soirées de Gala, Transferts.

Les Outils utilisés sont le site internet de l'entreprise, instagram, un compte facebook en développement et vimeo pour des vidéos personnalisées de présentation de destination et/ou services : pharmactiv.

En ce qui concerne la logistique un logiciel congrès est développé en interne par notre web master & chefs de projets, un powerpoint pour les présentations commerciales & les appels d'offre est utilisé, tout comme un excel pour les budgets et les bases de données clients, un pack office et un IGA: logiciel comptable

- **Mylène Mignot, Directrice Commerciale et Marketing, Renaissance Hotel Aix en Provence**

Le Renaissance Hotel Aix en Provence a aussi pour coeur de métier le MICE.

Pour les outils utilisés, le Renaissance Hotel Aix en Provence a un PMS, qui est une application logicielle complète utilisée pour couvrir des objectifs tels que la coordination des fonctions opérationnelles du front office, les ventes et la planification, les rapports, Le Renaissance Hotel Aix en Provence utilise aussi des logiciels de réservation: OPERA, Micros Fidelio, Marsha

- **Cynthia Aime Sfilio, Estérel Aventures**

Estérel Aventures est un Prestataire d'activités team building et incentive sur Nice, Marseille, Cannes, Monaco.

Estérel Aventures a 30 programmes dédiés aux groupes en team building

EN ce qui concerne les outils utilisés, Estérel Aventures a adopté un CRM depuis 2 ans pour des questions de planning, et s'appuie aussi sur dropbox et des supports de présentation.