

PROVENCE TOURISME

# EXPÉRIENCE — PROVENCE

## LE CAHIER D'ENTRETIEN

UN OUTIL D'ÉCHANGE  
POUR MIEUX VOUS CONNAITRE

“On ne va pas voir un lieu,  
on va à la rencontre  
de la part d’humanité  
qui y réside. ”

Jean-Jacques Rousseau

# LA DÉMARCHE EXPÉRIENCE PROVENCE

Provence Tourisme agit en faveur du développement du tourisme dans les Bouches-du-Rhône, avec un axe fort dédié à la structuration d’une offre différenciée, identitaire et personnalisée : l’Expérience Provence. Le contexte épidémique mondial a rebattu les cartes du secteur mais la volonté de voyager reste forte. Provence Tourisme souhaite faire de ce chamboulement une opportunité : opportunité de se réinventer, d’imaginer de nouvelles offres, de nouvelles expériences. Accompagner les professionnels du tourisme qui le souhaitent vers un renouveau ou une spécification de leur production touristique, cheminer ensemble vers le tourisme de demain, avec humilité, résilience et audace, mu par une volonté commune de progresser.

Provence Tourisme est l’Agence de développement touristique des Bouches-du-Rhône. Elle met en œuvre la politique touristique du Département et de la Métropole Aix-Marseille-Provence.

## L’Expérience Provence : définition

Une “Expérience Provence” est une offre spécifique à la destination, que l’on ne trouvera pas ailleurs. L’Expérience Provence doit être unique et générer des émotions.

Elle doit favoriser la découverte d’une Provence différente, vraie, où la rencontre et l’humain ont une place centrale. C’est un moment d’exception, partagé avec des professionnels qui transmettent leur savoir-faire dans le cadre d’activité immersive et participative.

L’Expérience Provence doit être personnalisée, sincère, engagée et utile afin de contribuer à un développement harmonieux du territoire.

L’Expérience Provence est “cousue-main”, c’est l’expérience dont le visiteur se souviendra. Ce n’est pas le volume qui est recherché mais la rareté et le privilège.

L’Expérience Provence n’est pas une marque ! C’est un dispositif visant à connaître et impulser la création d’offres en accord avec la définition et les valeurs cités plus haut, comme un laboratoire d’expérimentation pour progresser collectivement et explorer de nouveaux champs.

**L’enjeu est de contribuer au développement et à la structuration d’une offre touristique compétitive, durable, solidaire et à forte valeur ajoutée sur le territoire.**

# Les objectifs de la démarche Expérience Provence

## Faire progresser l'offre et les acteurs

Stimuler la création d'une offre touristique différenciante et qualifiée, adaptée aux nouveaux besoins des visiteurs



Actions de sensibilisation, formations, coaching-accompagnement

## Renforcer l'attractivité du territoire

Se démarquer des autres destinations en mettant en lumière des offres uniques et des professionnels passionnés



Actions de promotion, valorisation

## Engager une dynamique collective

Créer des synergies entre professionnels, constituer un réseau d'acteurs impliqués dans le développement touristique du territoire



Mise en réseau, dynamique de co-production

## Les critères d'une Expérience Provence



**Environnement ancrage territorial :** univers propre à la Provence, paysage particulier, bâti typique, lieu chargé d'histoire...



**Hospitalité :** l'humain a une place centrale, l'expérience Provence est toujours accompagnée par un hôte mû par une volonté de transmission, de partage. Véritable porte-parole de la destination, l'hôte a un rôle essentiel auprès des visiteurs dans la valorisation des ressources locales et la compréhension du territoire.



**Partage :** le voyageur n'est pas un simple spectateur, il est acteur de son voyage (activités immersives, participatives).



**Engagement Tourisme durable :** démarches en faveur de l'environnement, du territoire et des habitants.



**Identitaire :** un lien évident avec le territoire, son histoire, ses ressources...



**Originale :** quelque-chose de peu répandu, réinterprété, surprenant...



**Émotions :** un moment d'exception, une rupture avec le quotidien, éveil des sens.

# Exemple : une Expérience Provence passée au crible

## Initiation à la manipulation du bétail au Mas Saint-Germain en Camargue



**Environnement** : au cœur du PNR Camargue, des bâtiments traditionnels typiques de la Camargue, mas du 17<sup>e</sup>, à proximité de l'étang de Vaccarès, Réserve Naturelle Nationale.



**Hospitalité** : Laure Vadon accueille personnellement les clients. Elle prend le temps d'expliquer l'histoire du Mas et de sa famille. Chaque cheval est choisi pour être adapté au cavalier. L'activité est limitée à 3 personnes pour un moment très privilégié et favoriser une initiation de qualité. Il est possible de prolonger son séjour grâce à une offre d'hébergements. Petit plus pour les enfants: de nombreux jeux sont à disposition et les petits peuvent faire une balade à cheval à partir de 6 ans, ou pour les plus jeunes une promenade à shetland avec leurs parents.



**Partage** : Les clients doivent aller chercher les chevaux aux champs, les préparer eux-mêmes. Pendant 3h, ils partent avec les membres de la famille pour apprendre à trier les taureaux, à "acamper". Ils apprennent à repérer le bon taureau, à se positionner par rapport à lui et à travailler avec le bétail. La transmission de ce savoir-faire est cruciale pour la famille. Laure élève les chevaux, et son frère Germain élève les taureaux.



**Engagement** : élevage de chevaux/taureaux de Camargue. Culture du riz, du blé, de la luzerne et du foin en bio. Labellisation charte Européenne Tourisme Durable, hébergement/activités labellisées Valeurs Parc, Bienvenue à la Ferme, tourisme social (ANCV)



**Identitaire** : le travail des gardians ne se trouve qu'en Camargue et les races utilisées sont toutes issues du territoire. Le Mas est une histoire de famille puisque c'est la 6<sup>e</sup> génération qui le gère aujourd'hui. Les propriétaires sont attachés à la préservation des traditions.



**Original** : il est rare que le public puisse participer au travail des agriculteurs et des éleveurs, sinon en simple observateurs.



**Émotions/rupture avec le quotidien** : l'expérience proposée ne peut se faire que dans ce site. Le cadre et l'activité sont complètement insolites, c'est une véritable immersion dans la culture locale. Un retour à la nature, un moment fort, excitant, un peu effrayant, très gratifiant.

# Qui peut être Expérience Provence ?

- Professionnel du tourisme implanté dans le Département des Bouches-du-Rhône ou la Métropole Aix-Marseille Provence
- Prestataires d'activités, acteurs culturels, artisans/producteurs proposant des visites/ateliers..., organisateurs d'événements, restaurateurs/hébergements proposant des ateliers/activités, agences réceptives, Office de tourisme
- Ce n'est pas la structure qui est Expérience Provence mais une offre spécifique (produit, événement, prestation), elle peut être éphémère/ponctuelle ou régulière
- Tous les critères doivent être intégrés (mais ils peuvent l'être à des niveaux différents)

## Pourquoi c'est intéressant d'intégrer la démarche ?

On distinguera 2 catégories de professionnels :

### ● Les ambassadeurs Expérience Provence

- ils remplissent tous les critères et sont déjà qualifiés

### ● Les aspirants Expérience Provence

- il manque encore quelques éléments pour que l'offre soit véritablement Expérience Provence

Dans tous les cas, il y aura un intérêt à rejoindre la démarche !

#### Pour les ambassadeurs

- Intégrer un réseau professionnel avec des temps de networking (afterworks...)
- Bénéficier d'une promotion renforcée, d'actions de valorisation
- Continuer à progresser en s'inspirant des belles initiatives d'ici et d'ailleurs (voyage d'étude, conférence...)
- Contribuer à la montée en compétence d'autres professionnels, partager mes savoirs /savoir-faire avec d'autres (mentoring)

#### Pour les aspirants

- Intégrer le programme d'accompagnement CAMPUS EXPÉRIENCE PROVENCE (lien hypertexte) pour progresser
- Bénéficier d'un service de coaching personnalisé avec les équipes de Provence Tourisme pour envisager de nouvelles offres ou des pistes d'amélioration
- Être mis en relation avec des professionnels du tourisme mais aussi d'autres univers pour nourrir la créativité

La démarche Expérience Provence se voudra la moins contraignante possible pour les professionnels, elle se veut évolutive, adaptable et facile à engager. Le cadre établi ici permet de poser les bases et les grands principes de la démarche. La réussite du projet tiendra avant tout à la motivation et la conviction des professionnels dans le bienfondé de ce dispositif, l'ambition partagée et l'envie d'amener autre chose pour le territoire et les visiteurs.

# Étapes et modalités

- La candidature est gratuite, elle peut se faire tout au long de l'année
- Pour proposer une offre Expérience Provence, il faut remplir le cahier d'entretien (en page 7), le retourner à Provence Tourisme :  
par email : [promotion@myprovence.fr](mailto:promotion@myprovence.fr)  
ou par courrier :  
Provence Tourisme - Service promotion,  
13 rue Roux de Brignoles - 13006 Marseille
- Un comité se réunira pour étudier individuellement chaque dossier et prendra contact avec le candidat, le cahier d'entretien servira de base à l'échange entre le professionnel et les équipes de Provence Tourisme, une rencontre pourra être organisée ultérieurement
- A l'issue de l'échange, si les parties souhaitent s'engager respectivement dans la démarche, une charte d'engagement sera proposée à la signature pour les professionnels, qu'ils soient aspirants ou ambassadeurs. Elle sera valable un an à partir de la date de signature
- Le programme est amené à se poursuivre tous les ans, la base d'offres Expérience Provence ayant pour vocation à être enrichie d'année en année. La charte devra être renouvelée l'année suivante par le professionnel qui souhaite rester impliqué dans la démarche
- Un aspirant pourra de nouveau remplir le cahier d'entretien à l'issue de la période d'accompagnement afin de valider son passage au statut d'ambassadeur

## En synthèse

- 1** Remplissez le cahier d'entretien. Retournez-le par mail ou par courrier
- 2** Notre équipe lira attentivement votre fiche avant de vous proposer un rendez-vous
- 3** A l'issue de l'échange et selon la catégorie à laquelle vous appartenez, notre équipe vous proposera d'intégrer le programme "ambassadeurs" ou le programme "aspirants"
- 4** Une charte d'engagement est conclue entre vous et Provence Tourisme

# CAHIER D'ENTRETIEN

## 1 FICHE D'IDENTITÉ

Nom \_\_\_\_\_

Prénom \_\_\_\_\_

Fonction \_\_\_\_\_

Nom de l'enseigne \_\_\_\_\_

Raison sociale \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ville \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

Email \_\_\_\_\_

Site web \_\_\_\_\_

Quelles langues sont parlées dans votre structure ? \_\_\_\_\_

N° SIRET / SIREN \_\_\_\_\_

Accessibilité Tourisme et Handicap ? \_\_\_\_\_

Disposez-vous d'une certification, d'un label ? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**DECRIEZ VOTRE OFFRE\*** (\*Offre : une offre sélectionnée parmi la totalité des prestations touristiques proposées. Dans le cas où vous avez plusieurs offres à proposer, il faudra remplir une fiche par offre. Il peut s'agir d'une offre événementielle).

Quel est l'intitulé de votre offre ? \_\_\_\_\_

Décrivez votre offre :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Informations pratiques (tarif, dates, modalités de réservation de l'offre...) :

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 2 VOTRE OFFRE EST-ELLE EXPÉRIENCE PROVENCE ?

Où se déroule l'offre que vous proposez (décrivez son cadre/son environnement/son terroir) ?

---

---

---

Par qui et comment les visiteurs sont-ils reçus ?

---

Partagez-vous un savoir-faire local/provençal avec les visiteurs ?

---

---

En quoi favorisez-vous la participation active des visiteurs ?

---

---

Que découvrent /apprennent les visiteurs sur la Provence ?

---

---

Complétez cette phrase à la place du visiteur :

J'ai visité \_\_\_\_\_

J'ai vécu \_\_\_\_\_

Je retiens \_\_\_\_\_

Privilégiez-vous les produits/les fournisseurs/les ressources locales ? Précisez :

---

---

---

Qu'est ce qui fait de ce moment une expérience inoubliable, particulière ?

---

---

---



**2****VOTRE OFFRE EST-ELLE EXPÉRIENCE PROVENCE ? suite...**

**En quoi votre offre s'inscrit-elle dans une démarche responsable :**

**> Actions spécifiques pour l'environnement, le territoire de la Provence :**

---

---

---

**> Actions spécifiques avec et/ou envers les habitants :**

---

---

---

**> Sensibilisation de vos visiteurs sur ces actions :**

---

---

---

**En quoi votre offre est-elle unique ?**

---

---

**En quoi votre offre est-elle novatrice ?**

---

---

**Votre offre existe-t-elle ailleurs ?**

---

---

**Qu'est-ce qui est raconté ? Mettez-vous en récit l'offre que vous proposez/votre histoire ?**

---

---

**Quelles sont vos actions de communication, commercialisation, promotion pour cette offre ?**

---

---

### 3 VOTRE ENGAGEMENT DANS UNE DÉMARCHE APPRENANTE COLLECTIVE

**Souhaitez-vous développer votre offre ou avez-vous d'autres projets de création ?**

---

---

---

**Selon-vous qu'est-ce qui pourrait être amélioré dans votre expérience ?**

---

---

---

**Qu'attendez-vous de Provence Tourisme ?**

---

---

---

**Etes-vous prêt à participer aux actions de Provence Tourisme en faveur de l'Expérience Provence ?  
A vous former, à échanger et à partager vos savoir-faire ?**

---

---

---

**Date et signature**

Dans le cadre du respect du Règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD) et de la mise en conformité, Provence Tourisme met en place les mesures nécessaires à la protection et la sécurisation de ces données. Dans ce sens, vous autorisez Provence Tourisme à gérer, stocker et transmettre les données personnelles, dans le respect du règlement Européen sur la protection des données personnelles. Conformément à l'article 16 du RGPD, vous avez le droit d'obtenir du responsable du traitement, dans les meilleurs délais, la rectification des données à caractère personnel le concernant qui sont inexactes. Pour exercer ce droit, il faut s'adresser à Provence Tourisme, 13 rue Roux de Brignoles – 13006 Marseille – Tél. : 04 91 13 84 13

Missionné par le Département des Bouches-du-Rhône,  
Provence Tourisme agit en faveur de la coordination  
des acteurs et de l'attractivité de la destination.

A retrouver sur [www.myprovence.fr](http://www.myprovence.fr)

**PROVENCE TOURISME**

13 rue Roux de Brignoles  
13006 Marseille

Tél. +33 (0)4 91 13 84 13

e-mail [info@myprovence.fr](mailto:info@myprovence.fr)

web [www.myprovence.fr](http://www.myprovence.fr)