



BIENVENUE PROVENCE 2024

"En 2024, la planète sport a rendez-vous en France ! Très engagé pour la réussite des épreuves des Jeux Olympiques qui se dérouleront sur notre territoire, les Bouches-du-Rhône disposent de tous les atouts pour accueillir dans les meilleures conditions. À nous de relever le défi des Jeux et d'accueillir avec bienveillance l'ensemble des visiteurs qui se joindra à cette grande manifestation internationale. L'art de vivre en Provence est notre signature, faisons la briller pendant les Jeux !"

Danielle MILON
Présidente de Provence Tourisme
1^{ère} Vice-présidente du conseil départemental des Bouches-du-Rhône
2^{ème} Vice-présidente de la Métropole Aix-Marseille-Provence,
déléguée à l'attractivité du territoire et au tourisme
Maire de Cassis

"Le choix de Marseille comme port d'entrée de la flamme olympique en France et comme ville hôte des JOP 2024 est révélateur de la formidable attractivité de notre territoire. Nous allons vivre un Momentum historique. Cet événement unique est l'occasion de montrer le meilleur de nous-mêmes, de capitaliser sur cette fabuleuse vitrine et de convertir cet événement planétaire en un facteur de satisfaction pour les visiteurs, de fierté pour notre territoire et de réussite pour nos entreprises. Nous avons l'obligation d'être au rendez-vous et de faire fructifier cet héritage !"

Jean-Luc Chauvin,
Président de la Chambre de Commerce
et d'Industrie métropolitaine Aix-Marseille-Provence
Président de Provence Promotion
Président de la Mission Commerce CCI France

Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 sont une occasion unique pour le département des Bouches-du-Rhône de démontrer sa capacité à accueillir des événements sportifs majeurs et de faire rayonner son patrimoine culturel et sa gastronomie.

Dans ce contexte, les professionnels du tourisme et de l'accueil ont un rôle essentiel à jouer en proposant des expériences d'hospitalité exceptionnelles aux visiteurs venus du monde entier.

LA CHARTE D'HOSPITALITE

Provence Tourisme aux côtés de la Chambre de Commerce et d'Industrie métropolitaine Aix-Marseille-Provence a souhaité impliquer, sous l'impulsion du Département des Bouches-du-Rhône et de la Métropole Aix-Marseille-Provence, tous les professionnels du tourisme et de l'accueil (équipements culturels, commerces, hébergements, restauration, fédérations sportives...) dans un projet ambitieux.

Bienvenue Provence 2024, la Charte d'hospitalité des Jeux Olympiques et Paralympiques vise à garantir que les professionnels du tourisme s'engagent à offrir un accueil chaleureux et respectueux, des renseignements précis et un service de qualité, tout en prônant des valeurs environnementales durables et en respectant les valeurs de l'Olympisme.

LES 4 ENGAGEMENTS

Les professionnels du tourisme signataires de la Charte d'hospitalité doivent répondre à des engagements sur 4 axes :

1. Accueil et hospitalité

Les professionnels s'engagent à :

- Identifier les besoins de leurs clients à leur arrivée
- Accueillir chaleureusement dans les valeurs de l'olympisme
- Faciliter le contact en langue étrangère

3. Qualité et satisfaction client

Les professionnels s'engagent à :

- Offrir un service de qualité et à prendre en compte les avis et retours clients durant leur séjour
- Faire régulièrement un point interne sur la qualité

En signant cette charte d'hospitalité, les professionnels du tourisme adhèrent à ces principes dans l'objectif d'offrir une expérience inoubliable aux visiteurs des Jeux Olympiques 2024.

Aujourd'hui, ils sont plus de 200 sur le territoire départemental à avoir signé la charte.

2. Informations : diffuser efficacement les informations utiles d'accès et de sécurité sur les différents sites olympiques concernés

Les professionnels s'engagent à :

- Fournir des informations précises et fiables sur les sites touristiques, les transports et autres sur la destination
- Renseigner sur les événements olympiques
- Aider les visiteurs à résoudre un certain nombre d'irritants durant leur séjour

4. Environnement

Les professionnels s'engagent, par des actions concrètes à :

- Agir dans une démarche de tourisme responsable et durable pour le territoire et ses habitants
- Favoriser l'accessibilité de leur établissement aux personnes à mobilité réduite

LES RESSOURCES

Pour les signataires de la charte, Provence Tourisme propose, dès l'adhésion, un accès privilégié à un espace dédié ouvrant à des services exclusifs :

- La possibilité d'intégrer un widget personnalisable aux couleurs de chaque établissement. Il diffusera en particulier l'agenda des événements sportifs mais aussi culturels, gastronomiques... pendant les Jeux
- Un dossier de presse spécifique
- Une série de vidéos et de contenus libres de droit dont la diffusion pourra se faire dans les espaces d'accueil grand public pour insuffler l'esprit des Jeux.

MIA, À VOTRE SERVICE !



Provence Tourisme anticipe, fédère et innove en créant **une conciergerie numérique alimentée par un outil conversationnel basé sur l'Intelligence Artificielle.**

Cette IA experte sur le tourisme en Provence, **MIA, est accessible via Myprovence.fr en 7 langues** (français, anglais, italien, espagnol, portugais, allemand, chinois) et apporte des réponses précises aux questions liées à l'information touristique (hébergements, restauration, balades, loisirs...), aux événements JO, à l'agenda événementiel, sports, culture, fêtes, marchés... et aux informations pratiques telles que la mobilité, la sécurité, la santé...

Par la réunion de partenaires prestigieux comme **le Barreau de Marseille et les Consulats présents sur notre territoire**, il est également possible pour les clientèles françaises et étrangères d'avoir accès à des informations utiles en cas de besoin.



MIA, opérationnelle depuis le 18 mars, est le fruit d'une expérimentation ou "POC" - Proof of concept – mise en ligne dès le 15 novembre et en phase de test jusqu'à la fin de l'année 2023. Cette expérimentation facilitait l'expérience utilisateur dans sa recherche d'événements sur le département en ciblant l'Agenda de My Provence (rubrique consultée par plus de 40 % de visiteurs à la recherche de bons plans).

Avec MIA, Provence Tourisme et son média My Provence ont pour ambition d'élargir le champ des possibles en l'ouvrant à d'autres recherches : hébergements, restauration, balades ... dans la perspective des JO2024.

En pratique, une véritable discussion instantanée s'opère, permettant aux visiteurs de trouver en un simple jeu de questions / réponses les informations correspondant à leurs attentes. Nourrie par l'Agenda de My Provence, la base de données Datatourisme d'ADN Tourisme, les données du Barreau de Marseille, celles du Secrétariat des Consulats présents sur le département et de la Préfecture des Bouches-du-Rhône, cette interface, développée par GENIAL, est une avancée considérable pour la destination et son média. My Provence exploite ainsi les avantages de ChatGPT 4.0, soit la dernière version de cette IA conversationnelle, en la mettant au service de ses visiteurs.

De nouveaux horizons sont ainsi offerts par MIA qui font de Provence Tourisme un véritable laboratoire d'innovation au service du territoire. Interaction, fluidité, rapidité sont autant d'avantages que le média My Provence souhaite mettre au service de son audience, pour raconter et valoriser une Provence toujours locale, jamais banale !

L'ensemble de ces initiatives, Charte d'hospitalité et MIA, visent à promouvoir l'excellence de l'accueil et des services du territoire et à offrir une expérience inoubliable aux visiteurs.

La Provence sera au rendez-vous des Jeux !

SUR LE TERRITOIRE

La Flamme olympique arrivera en France par notre département.

Après avoir été allumée à Olympie le 16 avril 2024 selon la tradition antique, elle fera un relais de 12 jours en Grèce puis traversera la Méditerranée à bord du célèbre trois-mâts, le Belem.

La Flamme arrivera officiellement en France, à Marseille, le 8 mai 2024 et annoncera le retour des Jeux après 100 ans d'attente.

Le relais de la flamme traversera ainsi 8 communes du département : Marseille, Cassis, Miramas, Aix-en-Provence, Port-Saint-Louis-du-Rhône, Istres, Eygalières et Arles (du 8 au 12 mai 2024).

Paris 2024 naviguera sur la Méditerranée : les épreuves de voile seront accueillies à Marseille du 28 juillet au 8 août 2024. Ville ouverte sur la mer, avec des conditions de navigation exceptionnelles et un savoir-faire reconnu dans l'accueil et l'organisation de manifestations nautiques, la cité phocéenne est un site idéal pour le déroulement des compétitions olympiques.

Le stade Vélodrome, quant à lui, 2^e plus grand stade français, verra se dérouler 10 matchs de football du 24 juillet au 6 août 2024.

NOS PARTENAIRES



Provence Tourisme agit en faveur d'un tourisme responsable, aligné sur les directives du schéma de développement du tourisme et des loisirs 2022-2025. Les actions se concentrent sur la gestion des flux, l'Expérience Provence et le développement d'une attractivité à «haute valeur responsable». L'objectif principal est de faire des Bouches-du-Rhône un exemple de tourisme durable, mettant l'accent sur les résidents et favorisant le développement local et inclusif. Provence Tourisme s'engage dans la certification ISO 20121 pour ses événements, démontrant son vif intérêt envers des pratiques durables sur les plans social, économique et environnemental, afin de garantir une gestion optimale des impacts et de promouvoir un tourisme respectueux des normes les plus élevées en matière de durabilité.

Contact presse : Christelle Giudicelli – cgiudicelli@myprovence.fr – 04 91 13 84 14