

Communiqué de Presse

21 mai 2021, Sophia Antipolis



Adaptabilité, proximité accrue, meilleure fluidité et expérience touristique grâce au numérique : enjeux 2021 du Tourisme, du Shopping & de la Mobilité

Hasard du calendrier mais lourd de sens, c'est la veille de la réouverture de nombreux commerces et structures touristiques que s'est tenue la 11^{ème} Journée m-Tourisme au format webinaire, sur le thème « Mobilité, Shopping & Tourisme ». Des experts locaux et internationaux du Tourisme, du commerce et des technologies numériques se sont succédé pour échanger leurs expertises et présenter des solutions pour transformer le tourisme et le commerce ; notamment en réponse à la crise sanitaire et économique de ces derniers mois.

Plus d'un an après le début de la crise sanitaire mondiale qui a fortement impacté les professionnels des secteurs du tourisme et du commerce, l'heure est à la réouverture progressive. Ces mêmes acteurs se préparent à un rebond et ont compris que le numérique est un vecteur incontournable pour répondre à de nouveaux enjeux : être agile pour s'adapter aux situations particulières comme celles que nous venons de vivre, être proche des touristes et des clients, proposer un parcours plus fluide et la meilleure expérience touristique possible.

La 11^{ème} Journée m-Tourisme, organisée par la [communauté m-Tourisme de Telecom Valley](#) et la [CCI Nice Côte d'Azur](#), le 18 mai 2021 en format webinaire, a proposé en première partie un état des lieux des secteurs du Tourisme, du Shopping et de la Mobilité avec une vision croisée d'une dizaine d'experts locaux et internationaux, et la présentation de solutions numériques et de retours d'expérience de commerçants renommés qui se sont adaptés pendant la crise.

Animée par **Brice DUTHION** (CCI Nice Côte d'Azur), la table-ronde a rassemblé **Michel CHEVILLON** (CCI Nice Côte d'Azur), **Bernard CHAIX**, (CCI Nice Côte d'Azur), **Franck GOLDNADEL** (Aéroports de la Côte d'Azur), **Jean-Michel CLOPPET** (Fédération des commerçants de Cagnes sur mer), **Nicolas GROELLY** (Europass),

Paul ARSENAULT (Montréal Tourisme Lab / UQAM), **Emmanuel BOBIN** (Open Tourisme Lab), **Gwenaelle DELOS** (Atout France à Londres), **Emmanuel RODIER** (CCI Paris Ile-de-France), **Céline DELACROIX** (CCI Paris Ile-de-France). Les échanges ont permis de mettre en lumière la nécessité de s'adapter rapidement face à des situations exceptionnelles, en soulignant l'urgence d'une mobilisation commune. Ce temps d'arrêt forcé a montré l'importance de retravailler les offres de services, d'expériences touristiques et commerciales sur le fond et sur la forme grâce au numérique et d'avoir une cohérence entre les politiques et les offres de mobilité-commerce-tourisme. Pour nourrir et illustrer ces échanges, des exemples ont été donnés au niveau local, national (Paris) et international (Londres ou Canada) : Nice Shopping, regroupement d'enseignes et de commerçants locaux, soutenu par la CCI Nice Côte d'Azur, la Boutique du Numérique « Ma Boutique, mes solutions » avec plus de 50 solutions digitales à destination des commerçants, l'attractivité de l'aéroport de Nice - aéroport le plus connecté après ceux de Paris -, les « mallettes » d'ambassadeur pour les commerçants de la Ville de Cagnes sur mer, l'accent sur la digitalisation des commerces parisiens et l'accueil des touristes, les expériences touristiques mixées avec un « parcours shopping », « We chat travel experience » mis en place sur l'écosystème WeChat pour les touristes chinois dans le monde.

La seconde partie de l'événement, animée par **Jean-Bernard TITZ** (Dev-Help) et **Romain DIDIER** (Smartprofile) a permis de présenter des exemples concrets de solutions numériques pour répondre aux enjeux identifiés lors de la table ronde. Grégory BIONDO a présenté l'application Shoppeer, permettant un shopping « phygital » sur la Côte d'Azur, la multiplication de son utilisation et des offres sur celle-ci. Pour améliorer le parcours touristique et shopping des visiteurs notamment sur le territoire azuréen, **Evelyne SORASIO** a exposé les différentes fonctionnalités qu'offre l'application MyVIZITO, diffusée par les offices de tourisme essentiellement. Faciliter la détaxe digitale est l'objectif rempli par Skiptax, une start-up 100% française agréée par les douanes et qui a été présentée par **Raphaël SALAMA**. La France est assez bien positionnée face à d'autres pays, comme les pays asiatiques, plus avancés en termes de numérique dans les expériences touristiques ; **Sylvie BERGERET** de MKG Group a partagé les résultats d'une étude sur l'intégration du digital dans les offices de tourisme pour l'amélioration des parcours touristiques. Concernant l'enjeu de l'attractivité touristique pour le shopping, **Julie MAGNAN-ANTONINI** nous a montré que le centre commercial Cap3000 intègre les problématiques de mobilité douce et le numérique, notamment avec sa plateforme e-shop MyShop@Cap3000 permettant un service Clik & Collect et livraison avec l'ensemble des commerçants du centre. Pour terminer cette partie de retours d'expérience, **Eric FABRE**, directeur commercial des parfumeries Fragonard, est revenu sur les animations « online » mises en place (visites virtuelles et cours de découverte des parfums avec l'envoi d'une « pochette parfumée » aux participants) pour garder un lien avec la clientèle de Fragonard. L'enjeu pour cette reprise sera de partir à la recherche de nouveaux prospects, en espérant un retour des voyageurs rapidement.

Pour cette 11^{ème} édition de la Journée m-Tourisme, nous avons eu plus de 120 participants.

Jennifer SALLES-BARBOSA, Présidente de la commission Tourisme à la Région Sud PACA a une nouvelle fois clôturé cette Journée m-Tourisme, rappelant l'accompagnement qu'offre la Région aux professionnels du Tourisme pour les aider dans leur transition numérique face à cette crise sanitaire.

Pour visionner le replay de l'événement :

<https://youtube.com/playlist?list=PLupkTj3yDqODQ1GhGYpw1JWN5E3j05IxZ>

Interventions et présentations des intervenants : <http://www.telecom-valley.fr/jmt2021/>

À PROPOS DE LA COMMUNAUTÉ M-TOURISME DE TELECOM VALLEY

La communauté m-Tourisme de Telecom Valley, co-animée par **Jean-Bernard TITZ** (CEO DEV-HELP) et **Romain DIDIER** (SMARTPROFILE), organise depuis 20 ans des réunions mettant en relation les professionnels azuréens du Tourisme et du Numérique. L'objectif est de présenter des **solutions numériques capables de répondre aux problématiques de la Mobilité et du Tourisme**.

La communauté est une des [12 communautés thématiques](#) de l'association [Telecom Valley](#), qui anime depuis 30 ans l'écosystème du Numérique azuréen.

À PROPOS DE LA CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE NICE CÔTE D'AZUR

La Côte d'Azur est une destination historique du tourisme mondial qui accueille chaque année 11 millions de visiteurs venant apprécier une région unique, allant du littoral de la Méditerranée aux cimes des Alpes. Ce tourisme sportif, maritime, de montagne, événementiel, culturel et d'affaires représente 10 Mds d'euros de chiffre d'affaires et 75.000 emplois directs. C'est pour cela que la [CCI Nice Côte d'Azur](#) a créé une **#FilièreTourisme06** dont les missions sont de :

- Accroître la performance et la compétitivité des TPE tourisme
- Soutenir l'attractivité de la destination Côte d'Azur
- Animer, développer et contribuer au rayonnement économique

CONTACTS PRESSE

Sandra DEGIOANNI
04 89 86 69 41
s.degioanni@telecom-valley.fr

www.telecom-valley.fr

Catherine JACQUES : 04 93 13 93 76
catherine.jacques@cote-azur.cci.fr

Magali ANGELI : 04 93 13 74 06
magali.angeli@cote-azur.cci.fr

<https://www.cote-azur.cci.fr/>