



MIEUX VENDRE L'OCCITANIE, EN FRANCE ET DANS LE MONDE

L'Occitanie s'est fixé pour objectif d'intégrer le top 10 des destinations européennes. Pour attirer les Français en mal d'expériences et les touristes étrangers qui n'en connaissent que ses sites emblématiques, le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs aide les tour-opérateurs à programmer la région et travaille à les mettre en relation avec les prestataires et réceptifs régionaux.



NICOLE PRADINES / Responsable Marketing BtoB au CRTL Occitanie
THOMAS BOUTIN / PDG de Cyrpeo

Les plages de Méditerranée, les sommets des Pyrénées ou les rives bucoliques du canal du Midi, la cité de Carcassonne, la cathédrale d'Albi ou le pont du Gard... L'Occitanie ne manque pas de sites touristiques de premier plan, qui font le bonheur des visiteurs français mais également du monde entier. Les treize départements de la région offrent la découverte de villages aux églises romanes, de villes aux musées passionnants, de campagnes aux paysages sauvages. Autant de lieux que le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs (CRTL) entend mettre davantage dans la lumière, dans une logique de tourisme plus équilibré, durable et responsable. Pour y parvenir, il s'appuie notamment sur les professionnels de la mise en marché (agences réceptives, autocaristes et tour-opérateurs), relais indispensables pour valoriser tous les territoires de la région, en France et à l'étranger.

FAIRE DE L'OCCITANIE UNE DESTINATION INCONTOURNABLE

Avec son service BtoB, le CRTL travaille à augmenter la notoriété de l'Occitanie auprès des voyageurs français et internationaux (qu'ils s'adressent à des clientèles individuelles ou organisent des voyages pour les groupes) et à conforter l'image de la région afin de la faire entrer dans le top 10 des destinations européennes. Pour cela, il peut compter sur les quarante et un sites (villes, villages, espaces naturels) labellisés Grands Sites Occitanie Sud de France, mais également sur ses différents univers de consommation (littoral, campagne, urbain, montagne) et filières (tourisme de saveurs, thermalisme, activités de pleine nature, tourisme d'affaires, tourisme des jeunes, etc.), tout en valorisant en parallèle son offre écoresponsable afin de s'insérer dans la dynamique régionale.

Il a également pour mission d'aider les professionnels de la région (hôteliers, restaurateurs, organisateurs d'activités et réceptifs) à mieux distribuer leurs offres sur les marchés français et internationaux, en développant des partenariats qui permettront de renforcer la place de la destination dans les catalogues et sur les sites internet des grands tour-opérateurs. Le CRTL se positionne comme le facilitateur-fédérateur pour les voyageurs du monde entier qui veulent programmer la région et recherchent un point d'entrée, un

contact unique face à la diversité, la complexité de l'offre et les multiples interlocuteurs.

DE « FABULEUX VOYAGES » POUR DÉCOUVRIR LES TERRITOIRES

La France demeure une cible privilégiée. Pour mieux vendre l'Occitanie sur le marché hexagonal, le CRTL s'est fixé deux cibles : la clientèle individuelle et les groupes. Pour la première, le travail consiste à identifier et mettre en valeur une offre spécifique en adéquation avec ses ambitions autour du « slow tourisme », afin d'inciter les touristes à partir à la rencontre de ceux qui vivent dans la région, la font vivre et la façonnent avec passion. Cette démarche a abouti en 2021 à l'élaboration de la brochure en ligne des « Fabuleux Voyages », née particulièrement de la nécessité de soutenir les professionnels occitans affaiblis par la crise du Covid-19 et d'aider les agences de voyages françaises à mieux vendre l'Occitanie dans un contexte de fermeture des frontières, avec des forfaits packagés et des « expériences » faciles et rapides à commercialiser.

Destinée aux distributeurs mais également à la clientèle individuelle directe, cette brochure regroupe des circuits itinérants « clés en main » de quelques jours conçus par vingt-sept agences réceptives d'Occitanie autour des thématiques de la nature, de la culture ou encore de la gastronomie. Elle est une véritable vitrine de l'offre touristique régionale et du savoir-faire des professionnels. Au sommaire : dolce vita à Toulouse, voyage épicurien dans le Tarn ou micro-aventures sur le mont Lozère... L'offre est notamment distribuée par les 1 200 agences de voyages TourCom dans le cadre d'un accord signé en juillet dernier qui réjouit Jean Pinard, directeur général du CRTL : « *En concrétisant ce partenariat, le CRTL donne un véritable coup d'accélérateur à la promotion de son offre de séjours clés en main et accompagne la dynamique de reprise du tourisme. Il s'agit d'attirer en Occitanie de nouvelles clientèles françaises désireuses de donner du sens à leurs vacances, parmi lesquelles celles qui avaient pour habitude de partir à l'étranger les années précédentes.* »

En complément, un partenariat a été mis en place avec le site d'information TourMag. Un programme de formation baptisé « Les Experts d'Occitanie » proposant des webinaires ▲

toutes les semaines (du 15 mars au 5 juillet 2021), réalisés en collaboration avec les comités départementaux du tourisme, offices de tourisme et chambres de commerce et d'industrie (CCI), a été suivi par plusieurs centaines d'agents de voyages. Il est complété par la création d'une plateforme intégrant des fiches d'experts par départements et villes et des articles renvoyant vers la brochure des « Fabuleux Voyages ». Au total, plus de quatre millions de mails ont été envoyés à 8 700 agents de voyages, avec à la clé 120 000 vues.

ACCOMPAGNER LES TOUR-OPÉRATEURS ÉTRANGERS

Concernant les groupes, le service BtoB du CRTL accompagne le développement de la production Occitanie des autocaristes, agences de voyages et tour-opérateurs français. Selon leurs thématiques (œnotourisme, randonnée, cyclotourisme, etc.), il valorise l'offre des agences réceptives de la région et les met en relation directe avec les différents opérateurs. Et, tous les deux ans, une opération « tourisme de loisirs groupes » est organisée. Elle réunit les entreprises du tourisme d'Occitanie et les organisateurs de voyages de groupe (ainsi que les comités d'entreprise) afin de faciliter la mise en marché des circuits et produits.

La clientèle étrangère n'est pas oubliée. Le CRTL soutient le développement d'une offre en Occitanie pour les autocaristes, agences de voyages et tour-opérateurs européens (Allemagne, Espagne, Pays-Bas, Belgique, Royaume-Uni, Italie, Suisse, Luxembourg), tout en travaillant à séduire davantage les clientèles individuelles et groupes situées à moins de trois heures en train ou avion avec des séjours de courte et moyenne durée. Cela passe notamment par la promotion de nouvelles offres et la mise en relation directe avec les agences réceptives régionales.

Enfin, les marchés long-courriers font l'objet d'une approche particulière. Selon les pays, les ventes via un intermédiaire varient entre 60 et 85 %. Il convient donc d'accompagner le développement de la programmation Occitanie chez les tour-opérateurs spécialistes de la France sur les marchés à forte contribution (États-Unis, Canada, Japon, Chine, Inde...). Compte tenu de ce fort taux d'intermédiation et de la distance, ces tour-opérateurs s'appuient tout spécialement sur les agences réceptives. Le CRTL les aide à trou-



L'œnotourisme est l'une des thématiques valorisées par le service BtoB du CRTL auprès des tour-opérateurs.

ver le bon interlocuteur régional selon les thématiques choisies, par exemple la randonnée avec La Balaguère, les autotours avec Guide Sud, la découverte du patrimoine avec Fitour ou les voyages à vélo avec Discover France.

UNE PALETTE DE SERVICES POUR LES PROFESSIONNELS

Les actions mises en place sont variées. Le service BtoB du CRTL démarche les voyageurs, participe à des workshops en France et à l'étranger ainsi qu'aux opérations et salons annuels ou biannuels majeurs (Rendez-vous en France, Destination Vignobles, Workshop Méditerranée, Cycle Summit, etc.) pour mieux faire connaître l'offre régionale. Il procure également une assistance technique aux voyageurs français et internationaux pour la recherche de prestataires (agences réceptives ou hébergeurs, restaurateurs et lieux de visite), avec une mise en relation, des conseils pour l'élaboration d'itinéraires ou la transmission de photos et vidéos pour illustrer

« LE CRTL SE POSITIONNE COMME UN FACILITATEUR-FÉDÉRATEUR POUR LES VOYAGISTES QUI VEULENT PROGRAMMER LA RÉGION »

les brochures et alimenter les sites internet. Chaque semestre, une e-newsletter (en français et anglais) est envoyée à 7 000 destinataires afin de les informer sur les nouveautés en Occitanie.

Le CRTL mise également sur la formation. Pour vendre un territoire, rien de mieux que de l'expérimenter ! L'organisation d'éductours, financés en partenariat avec les agences de développement touristique/CCI et offices de tourisme, est essentielle. Tous les trois ans, une étude des programmations des voyageurs accueillis lors de ces éductours permet d'en mesurer les retombées.

CYRPEO MOUILLE LE MAILLOT

L'année 2022 pourrait voir la création d'un club des réceptifs, afin de mieux échanger sur les expériences et améliorer encore la mise en marché de la région Occitanie. Basé à Lunel, le groupe Cyrpeo fait partie de ces réceptifs régionaux. Avec ses différentes marques (Cap Vélo, Discover France, OK ça roule), il met sa passion pour le vélo au service du tourisme depuis quinze ans. Jusqu'à devenir un opérateur incontournable, tant en Occitanie qu'à l'échelle nationale. Thomas Boutin, l'un de ses co-

fondateurs, se souvient de ses premiers pas avec le sourire : « Rien ne nous prédisposait à devenir entrepreneurs. Fondus de vélo depuis toujours, nous étions étudiants en Staps et coureurs le dimanche. Nous avons commencé par devenir éducateurs au sein des clubs du Languedoc-Roussillon. Depuis, cette vocation de transmettre notre passion ne nous a plus quittés : d'abord avec l'achat de vélos pour répondre aux besoins de location, puis l'ouverture d'une première boutique à Lunel en 2007. Quinze ans plus tard, nous sommes devenus un groupe aux savoir-faire reconnus. »

L'entreprise se distingue par une large palette de métiers et expertises au service des cyclistes et de leurs pratiques. Au-delà des activités de commerce de cycles dans trois boutiques et ateliers localisés à Montpellier et Lunel, Cyrpeo a fait figure de pionnier en développant un véritable écosystème autour du tourisme à vélo. Le socle de son pôle voyage est constitué de deux agences réceptives. La plus ancienne, sous la marque Discover France, est dédiée aux clientèles lointaines, notamment américaine. La plus récente, baptisée Cap Vélo, s'adresse aux Français. Si elles sont spécialisées dans les séjours à deux-roues en liberté, les groupes et séjours accompagnés ne sont pas oubliés. Chaque marque dispose d'un catalogue d'une centaine de produits incluant tous les plus grands itinéraires cyclables de France et Occitanie. Ensemble, malgré la crise sanitaire, elles ont fait voyager plusieurs centaines de clients en 2021. Poussant la logique d'intégration, Cyrpeo est également devenu l'un des plus importants loueurs pour le tourisme en France avec près de cinq cents vélos répartis sur ses deux plateformes logistiques : l'une près de Tours le long du tracé de la Loire à Vélo, l'autre à Montpellier au croisement des routes cyclables de la Méditerranée à Vélo et

de la ViaRhôna. Ce parc, composé de vélos issus exclusivement des plus grandes marques, couvre tous les types d'activités et profils de voyageurs : VTC, VTT, vélos de route et gravel, déclinés en version traditionnelle ou avec assistance électrique. 2021 a été riche en projets. L'entreprise est devenue le premier logisticien vélo de France à travers le rachat de BagaFrance, spécialisé dans le transfert de bagages et vélos pour les cyclo-randonneurs. Elle a également lancé OK ça roule, une plateforme de services à vélo dédiée aux professionnels du tourisme et de l'événementiel.

UNE RELATION PARTENARIALE AVEC L'OCCITANIE

« Né et établi en Occitanie, il était logique que nous fassions de la région l'un de nos terrains de jeu privilégiés. Et nous sommes assez fiers de participer, à notre niveau, à sa promotion », reconnaît Thomas Boutin. Chacune des deux agences réceptives propose près d'une trentaine de circuits dans la région, des Pyrénées aux Cévennes en passant par le littoral et l'arrière-pays. La plateforme logistique située à Montpellier se positionne comme un acteur incontournable, pour la location de vélos mais également le transfert des bagages des vélo-touristes le long des principaux itinéraires cyclables : canal du Midi, Méditerranée à Vélo ou ViaRhôna.

« Partenaire de longue date de la Région et du CRTL, nous bénéficions du large éventail d'actions visant à promouvoir la destination Occitanie en général et le tourisme à vélo en particulier », ajoute Thomas Boutin, qui se réjouit de l'accueil du Cycle Summit 2021 à Toulouse en octobre, événement mondial du tourisme à vélo qui n'avait encore jamais été organisé en France. Dans le passé, la Maison d'Occitanie à New York a notamment été d'une aide précieuse pour le développement des activités de l'entreprise aux États-Unis et à l'international. Les offres et services de Cyrpeo bénéficient également de mises en avant régulières dans les supports de communication du CRTL, physiques ou digitaux. « Encore récemment, la Région nous a apporté un soutien très fort pour répondre à la crise sanitaire. Via son agence de développement économique Ad'Occ, elle nous a accompagnés dans le rééquilibrage de nos offres vers la clientèle française. C'est un soutien précieux », conclut Thomas Boutin. ■

Situé à Lunel, le réceptif Cyrpeo, partenaire de longue date du CRTL, a développé un véritable écosystème autour du tourisme à vélo.

