

Compte-rendu de Journée de Travail

OBJET DE LA JOURNÉE : Participation du Maroc aux Salons & Foires à l'étranger

DATE : 20 Décembre 2018

LIEU : Hôtel Kenzi Sidi Maarouf à Casablanca

PERSONNES PRÉSENTES :

ONMT : Une délégation composée du Directeur Général, des Directeurs, de Responsables et de Cadres de l'ONMT

Profession : Représentants des différentes régions, des différents métiers, des hôteliers, des agents de voyages et de compagnies aériennes

DESCRIPTION :

- Cette journée avait pour objet de faire le point sur le mode de participation actuel aux salons à l'étranger et de définir les moyens à mettre en œuvre pour le développement de cette participation pour répondre aux attentes de la profession, à travers la définition de : types de salons à retenir, mode de participation des professionnels, organisation à mettre en place pour la conception et la réalisation du stand Maroc.
-

PRINCIPAUX POINTS ABORDÉS :

- La journée a commencé par un rappel des objectifs de celle-ci par le Directeur Général de l'ONMT, avec pour but de tracer la feuille de route qui permettra la participation aux foires et salons de façon homogène et concertée.
- S'en est suivie une présentation de l'état des lieux de la participation actuelle aux salons : données factuelles, répartition géographique, types, superficies, architecture adoptée, mode de participation des opérateurs...
- A l'issue de cette présentation, une série de questions/réponses a été ouverte pour permettre des explications sur des points précis, pour aboutir à la mise en place de 3 ateliers pour aborder les points suivants :

1. Atelier Préparation et Suivi :

Responsable d'atelier : M. Jamal KILITO

Rapporteur : M. Taoufik MADIH

a) Définition de la liste des salons :

- Les critères salons B2B et thématiques sont à privilégier.
- La typologie de sélection devrait tenir compte des aspects : Incontournable, Stratégique, Ciblés ou Nouveaux.
- La procédure de définition devrait se faire selon une procédure de questionnaire à l'année N-1, puis une réunion au 2ème Trimestre pour valider les salons de N+1.

b) Sélection des co-exposants :

- Une commission pour le choix devrait être mise en place et aura pour attribution de définir les quotas par profession, tout en privilégiant une équité des plus rigoureuses.

c) Préparation Marketing et Communicationnelle :

- Une unification du langage, de la communication et des stratégies est nécessaire : tout le monde devrait être au fait de la stratégie et des tendances sur les marchés, des nouveautés sur la distribution et sur l'aérien...
 - Le véhicule de cette mise en commun serait une newsletter qui pourrait être éditée par l'Observatoire du Tourisme sous forme de fiches marchés.
 - Les destinataires de cette newsletter seraient les régions et les professionnels, par le biais de leurs associations métiers/régionales.
-

d) Manière de faire le suivi et l'évaluation :

- Le suivi devrait se faire en 2 étapes : à chaud et à froid :
 - Un questionnaire au lendemain du salon permettrait une évaluation spontanée et brute
 - Un questionnaire à la veille du salon suivant permettrait de lisser les appréhensions pour ne garder que le plus marquant
- Les destinataires seraient les exposants aux salons, dont la base de données serait constituée au fur et à mesure.

2. Atelier Aménagement des Stands :

Responsable d'atelier : Mme Nadia SNOUSSI

Rapporteur : Mme Asmaa OUBOU

- Le Stand Maroc est jugé plat et froid, alors que le Maroc est chaud avec beaucoup d'histoire : il faudrait exploiter et montrer cette richesse à travers une décoration et un aménagement typique, comme pour les autres pays concurrents.
- La promotion du Maroc à travers les Stands est primordiale et passe par la mise en avant d'une identité Architecturale et Culturelle.
- Avoir de la hauteur dans les stands (choisir les emplacements où cela est permis) et chercher des lieux stratégiques.
- Nouvelle approche : rigueur dans les salons spécialisés (MICE ou autre) : il s'agit d'un espace uniquement pour le travail.
- Exiger la présence continue des exposants : ne plus laisser des espaces vides surtout en ce qui concerne ceux des CRT : sanctions demandées.
- Les CRT ne doivent plus donner autorisation aux professionnels privés d'exposer sur le même espace, uniquement les membres du bureau exécutif du CRT auront possibilité d'être présents. Les professionnels doivent acheter leurs espaces d'exposition auprès de l'ONMT directement.
- Il a été recommandé de prévoir 2 parties/espaces : Un bloc Institutionnel/Région et un bloc Professionnels, si l'espace le permet.
- Optimisation de l'espace et regroupement par métier/secteur ou utilisation de tables réservé à l'avance via une application de gestion du temps.
- Nécessité de formations offertes aux professionnels et aux CRT concernant le bon fonctionnement des participations dans les Salons (préparatifs des salons...)
- Introduction/utilisation des nouvelles technologies alliant modernité et touche typique culturelle du Maroc. Exemple : mettre en place un mur d'écrans géant (comme l'Egypte) avec diffusion de films attractifs sur les régions du Maroc et des produits de niche au lieu d'avoir un mur simple froid avec de petits visuels et privilégier également une expérience sensorielle.
- Accompagnement de l'ONMT aux régions participantes est nécessaire afin de rentabiliser l'investissement de leur présence aux Salons.
- Prévoir une journée traditionnelle (habit traditionnel/chants...) et cocktails en fin de journée en invitant les TO et partenaires...
- Préparer et communiquer sur une charte de bonne conduite à respecter.
- Programmer des conférences lors des salons : il faut animer des conférences sur des thèmes innovateurs et nouveaux circuits touristiques dans le cadre de la promotion du Maroc et des richesses touristiques des Régions.
- Communiquer à l'avance les listes actualisées des contacts de TO qui programment le Maroc.
- Revoir le concept de la salle de réunion de l'ONMT.
- Introduire la réalité augmentée avec bornes interactives lors des salons.

3. Atelier Attentes et Recommandations des Co-exposants en Termes de Services :

Responsable d'atelier : M. Hatim EL GHARBI

Rapporteur : M. Hicham TAHRI

a) Communication :

- Communiquer au préalable la liste de salons : proposer les réservations à partir du mois de juillet
 - Envoyer aux co-exposants la confirmation inscription et paiement
 - Fournir les codes d'accès avec le nombre de badge et fiche salon avec des informations marché, liste des opérateurs programmant le Maroc ainsi que du contenu digital relatif aux régions et aux co-exposants
-

-
- Identifier un vis-à-vis ONMT en charge des Salons
 - Améliorer la gestion des listes d'attente avec transparence et équité
- b) Accueil :
- Dédier une hôtesse d'accompagnement aux Co-exposants
 - Assiduité : présence obligatoire sous peine de liste noire
 - Afficher un floor plan des co-exposants
 - Prévoir un espace de rangement /vestiaire pour les co-exposants
 - Entamer une approche zéro papier sur le stand
- c) Business :
- Prévoir un brief organisationnel quotidien / kick off
 - Communiquer aux co-exposants une liste des TO qui programment le Maroc
 - Envoyer un questionnaire de satisfaction aux co-exposants post salon
 - Mesurer les no-shows
- d) Espaces d'exposition des co-exposants :
- Garantir une connexion internet / Wifi sur le stand
 - Prévoir des écrans sur le stand (informer les exposants du type et référence de l'écran)
 - Fournir une table avec 4 chaises et prises électriques par co-exposant
 - Prévoir un espace de rangement sécurisé par co-exposants
 - Prévoir des panneaux de signalisation : nom et logo des exposants et visuels standardisés
 - Fournir des porte-badges labellisés Morocco
- e) Animation sur le stand:
- Prévoir des séminaires ou conférences sur le stand lors des journées portes ouvertes
 - Prévoir un quota par exposant des pâtisseries avec thé et café
 - Animation musicale à éviter sur le stand
- Une restitution de ces ateliers a été faite en fin de la journée de travail et partagée avec les différents intervenants, pour que les recommandations soient prises en compte courant 2019 et mises en œuvre lors de l'exercice Salons et Foires 2020.
-