

L'UEFA EURO 2016 : L'INNOVATION AU CŒUR DE L'ACCUEIL TOURISTIQUE

Par Olivier GANGNARD, Chargé de mission au sein de l'équipe projet chargée d'organiser l'accueil de l'UEFA EURO 2016 à Paris

L'UEFA EURO 2016 a été l'occasion pour la ville de Paris de travailler particulièrement sur les attentes de certaines clientèles touristiques : jeunesse, esprit festif, clientèles françaises, clientèles européennes, amateurs de sport, sans négliger les prescripteurs et formateurs d'opinions que sont tous opérateurs, journalistes, ...

On se place sous une ligne politique claire concernant les grands événements : ce sont des catalyseurs et des accélérateurs de politiques publiques ; l'événement ne vient pas ajouter un axe de développement aux autres axes de développement de la collectivité ; la question est de déterminer comment l'événement vient servir d'outil et de preuve aux politiques publiques de développement programmées.

En ce sens, Paris première destination touristique mondiale a choisi de faire de l'événement EURO 2016 un laboratoire d'exploration, d'expérimentation et d'innovation touristiques :

➤ **Des projets issus d'une démarche collaborative entre :**

- Ville de Paris : département de l'innovation de la DAE + mobilisation de toutes les directions de la ville de Paris autour de ces projets
- Equipe projet « GESI - Grands Événements Sportifs Internationaux- is good » car elle permet de mettre la ville en méthode événementielle / de déterminer un calendrier, des plans de charges, de fonctionner en mode projet, ...
- Office Tourisme Congrès Paris
- Paris & Co (incubateur), tourisme WCL, sport Le Tremplin,
- Cap Digital – festival Futur en Seine,
- Office du tourisme de Plaine Commune
- ...

➤ **Des projets issus d'une démarche de travail innovante :**

1. EXPLORATION benchmark collaboratif et événements de mise en relation (match-making) ; benchmark « Accueil, renseignement et orientation des touristes dans l'espace public »
2. EXPERIMENTATION déploiement de projets par les directions de la Ville de Paris
3. EVALUATION observation terrain et analyse des données d'utilisation (mission SmartCity) + démarche de certification ISO 20121 pour une politique de management responsable et innovante des Grands événements sportifs internationaux (« démontrer la capacité

d'innovation responsable : tremplin pour des solutions pour les événements de la ville de demain ») + Orange Flux Vision.

L'EURO 2016 : L'innovation au cœur de l'accueil touristique

- Réalisation d'une plateforme d'e-learning touristique type MOOC (héritage)
- Entre 7 et 9 Parcours de signalétique innovante : bornes phygiales (physiques et digitales) culturelles touristiques, parcours touristique numérique ludique, parcours touristique numérique utilitaire, parcours touristiques sobres et design, ou au contraire événementiels
- Partenariats avec des startups (se mettre à disposition, donner l'information, avec triple objectif : offrir un séjour innovant aux visiteurs, tester des solutions innovantes, permettre aux startups de tester leurs solutions auprès d'un public international et captif pendant un événement à forte visibilité).
- Page Internet d'information contributive et collaborative