



Le numérique et les offices de tourisme

Les TIC au service de l'accueil

Philippe Fabry – Atout France

philippe.fabry@franceguide.com

Twitter: [@filifab](https://twitter.com/filifab) - Tél: 01 42 96 74 47

dgcis

direction générale de la compétitivité
de l'industrie et des services



Les partenaires de l'étude



- **Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services (DGCIS)**
- **Offices de Tourisme de France® – Fédération Nationale (FNOTSI)**
- **Atout France**
- **Bourgogne Tourisme (FROTSI Bourgogne)**
- **RésOT-Alsace**
- **MOPA**
- **FROTSI Midi-Pyrénées**
- **FROTSI Champagne-Ardenne**
- **FROTSI Pays de la Loire**
- **FROTSI Limousin**

dgcis

direction générale de la compétitivité
de l'industrie et des services





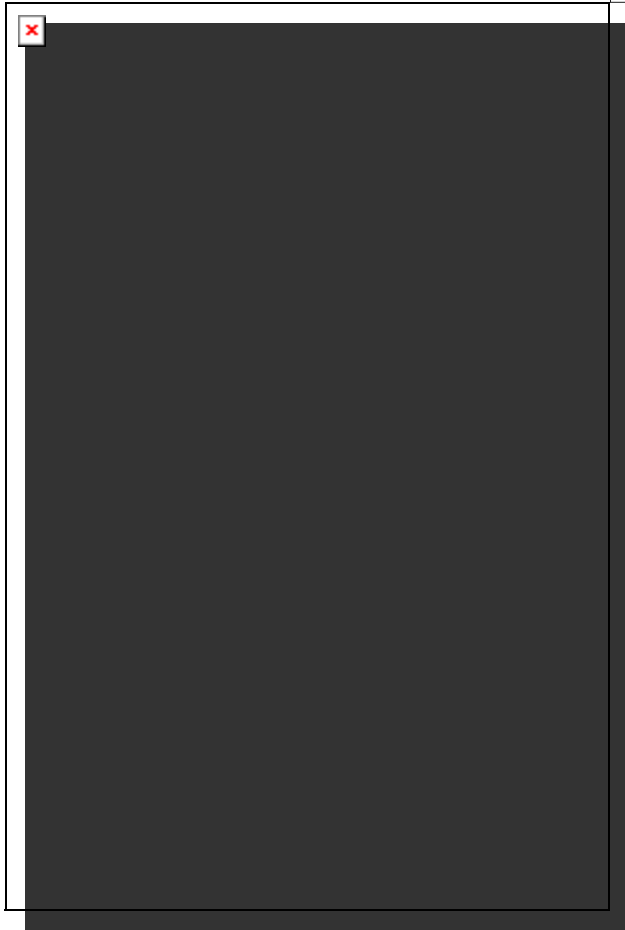
Organisation des travaux



- **Analyse des attitudes et attentes des utilisateurs (Focus groupes)**
- **Panorama des dispositifs (services, outils, modèles économiques)**
- **Définir les modes d'accueil liés à l'évolution des TIC (Recommandations)**
- **Expérimentations au sein des territoires**



Publication des premiers travaux



**Parution
Octobre 2011**

dgcis

direction générale de la compétitivité
de l'industrie et des services





Quels nouveaux usages ?
Quelles nouvelles attentes ?



Les nouvelles générations

Internet : usage du quotidien

Equipement des consommateurs en
2015

Médias sociaux : Implication et
participation

dgcis

direction générale de la compétitivité
de l'industrie et des services



Incidences du numérique



Renouvellement des pratiques numériques (consultation en ligne, mobilité...)

- **Utilisation de nouveaux outils de médiation/accompagnement (simulation, 3D, Réalité augmentée, surfaces tactiles, RFID...)**
- **Participation des visiteurs (implications, interactions, annotations, publication de contenus...)**

dgcis

direction générale de la compétitivité
de l'industrie et des services



mobilité + géolocalisation + social
(recommandations)



dgcis

direction générale de la compétitivité
de l'industrie et des services



Irruption « discrète » du numérique



dgcis

direction générale de la compétitivité
de l'industrie et des services



Informations & documentations



Accueil numérique ?



dgcis

direction générale de la compétitivité
de l'industrie et des services



Les offices de tourisme changent !



dgcis

direction générale de la compétitivité
de l'industrie et des services



Des attentes fortes à coupler au numérique



Besoin de précision, de contact humain

- Un besoin de personnalisation, de conseils (mission moins accomplie mais fortement attendue)
- Des réponses à des préoccupations basiques
- Diffuser de l'information gratuite

dgCIS

direction générale de la compétitivité
de l'industrie et des services



Gérer l'affluence et l'attente



En mettant davantage de personnel d'accueil

**En décongestionnant par du self service
technologique : borne de recharge USB,
bornes internet pour les informations basiques**



En occupant utilement le temps d'attente



Personnaliser les réponses de 7 à 77 ans



**En étant capable de renseigner toutes les
demandes des différentes classes d'âge**



**En séduisant les plus jeunes : bons de réduction, geste
commercial, favorisant les regroupements**



dgcis

direction générale de la compétitivité
de l'industrie et des services





Le numérique au service du « vrai » accueil



Technologies permettent délester agents des tâches récurrentes à faible valeur ajoutée

- **Pouvoir se concentrer sur les missions de conseil : conseiller en séjour**
- **Se positionner comme expert de sa destination (animer une présence en ligne et aide aux choix)**

The logo for dgcis, consisting of the lowercase letters 'dgcis' in a stylized, rounded font.

direction générale de la compétitivité
de l'industrie et des services



La convivialité avant tout couplée au numérique



direction générale de la compétitivité
de l'industrie et des services



Présence hors des murs Etre là où sont les touristes !



TEMPS FORT : Bourges

BOURGES
EQUIPEMENT DE TÉLÉCOMMUNICATION
SAMEDI 5 FÉVRIER 2011 - 16:03

Bourges : du wifi gratuit partout en ville avant l'été

lu 425 fois



Recommander 14 personnes recommandent ça. Soyez le premier parmi vos amis.

Le wifi gagne du terrain, que ce soit dans les lieux publics ou dans les relations entre les élus et les services municipaux.

Serge Lepeltier, maire de Bourges, et son adjoint aux technologies des communications Philippe Bensac ont présenté hier deux nouveautés dans le domaine de la communication en direct.



La première concerne tout le monde, que l'on soit Berruyer ou touriste en visite : le réseau wifi s'étend sur la ville et doit concerner, cet été au plus tard, tous les lieux qui accueillent du public.

Autrement dit, le nombre de bornes augmente. Ça ne dit pas grand-chose à grand monde, mais le champ de captage du wifi s'étend. Et que l'on soit sur la place Cujas, la place de la cathédrale ou, comme lors de cette conférence de presse, à la maison des associations, la liaison doit être possible.

Le réseau va donc être étendu, note Philippe Bensac, qui cite notamment la place des Marronniers ou, à Asnières, celle du 14-Juillet. Et trois stades seront desservis : Jacques-Rimbault, Jean-Brivot et Alfred-Depège.

Le principe reste celui de la simplicité : « En trois clics, insiste l'adjoint au maire, on doit accéder au réseau. Et le maire a voulu que ce soit un service public gratuit. »

L'expression « trois clics » est une image : disons que l'ouverture du terminal doit afficher immédiatement le lien wifi Bourges. S'il est accepté (premier clic), il faut se faire connaître (deuxième clic), recevoir et accepter ses identifiants (troisième clic), et la liaison est ouverte.

Mais une précision tout de même : il ne s'agit pas d'avoir l'accès wifi dans les maisons, mais bien dans les espaces publics.

Quoi qu'il en soit, la demande augmente dans des proportions spectaculaires : l'an dernier 1.800 personnes se sont connectées, téléchargeant l'application iPhone ; deux cent soixante-dix se sont rajoutées pendant le seul mois de janvier 2011, profitant sans doute du rajout possible de l'application Android (Google). L'application Windows est à l'étude.



dgcis

direction générale de la compétitivité
de l'industrie et des services



Mise en place d'un écosystème numérique



- **Développer une politique de promotion autour d'Internet et des partenariats**
- **Nouvelle politique en termes d'information et de communication (plateforme de services)**
- **Animation des acteurs**
- **Revoir l'organisation, formation et management**

Et surtout...

Soyez e-responsable !

