



LE NUMERIQUE AU SERVICE D'UNE STRATEGIE D'ACCUEIL

Animation :

- ▶ **M. Jean-Luc BOULIN**, Directeur de la MOPA

Intervenants :

- ▶ **M. Mathieu DAUBON**, Chargé de l'ingénierie, du développement et de l'animation chez Offices de tourisme de France
- ▶ **M. Julien VRIGNON**, Directeur de l'Office de Tourisme Aunis Marais Poitevin
- ▶ **M. Dominique LE THERISIEN**, Directeur de l'Office de Tourisme de Dinan – Vallée de la Rance



Pendant les travaux...

Le magasin reste ouvert...

Offices de Tourisme de France, à travers le **club accueil numérique**, souhaite observer **l'évolution de l'accueil dans les offices de tourisme.**

Pourquoi?

- ▶ Savoir comment usagers et salariés vivent le numérique et les ré-aménagements de l'accueil.



Une méthode

- ▶ En 2012, l'université d'Avignon a développé une méthode d'enquête qualitative pour suivre les projets « accueil numérique »
 - Auprès des **managers**
 - Auprès des **conseillers en séjour**
 - Auprès des **usagers**
- ▶ Cette méthodologie a été utilisée pour les enquêtes qualitatives

Plusieurs Offices enquêtés

Webpage Screenshot

The screenshot shows a Pinterest board interface. At the top, there is a search bar with the text 'Rechercher' and a search icon. To the right of the search bar are icons for 'Anim' and a chat bubble. The main content area is divided into two columns. The left column contains a header 'Accueil Numérique' with a sub-header 'Offices de Tourisme enquêtés depuis 2013. Enquêtes qualitatives sur l'utilisation des outils numériques.' Below this, it says 'CE TABLEAU EST SECRET.' and '19 Épingles'. There are buttons for 'Anim Num', 'Inviter le membre', and 'Modifier le tableau'. Below the header are four pins, each with a photo of a tourism office and a brief description. The right column features a map of Europe with several location pins. The pins are numbered 1 through 4, corresponding to the offices listed on the left. The map shows countries like France, Germany, and Spain, and cities like Paris, London, and Barcelona. At the bottom of the map, there is a link 'À propos de cette carte'.

Accueil Numérique

Offices de Tourisme enquêtés depuis 2013. Enquêtes qualitatives sur l'utilisation des outils numériques.

CE TABLEAU EST SECRET.

19 Épingles

Anim Num Inviter le membre

Office de Tourisme du Marsan

Office de Tourisme du Marsan à Mont-de-Marsan, Aquitaine

Épinglé à partir de foursquare.com

Office de Tourisme du Grand Villeneuvs

Office de Tourisme du Grand Villeneuvs à Villeneuve-sur-Lot, Aquitaine

Épinglé à partir de foursquare.com

Office de Tourisme de Thonon-les-Bains

Office de Tourisme de Thonon-les-Bains à Thonon-les-Bains, RA

Épinglé à partir de foursquare.com

À propos de cette carte

<http://www.pinterest.com/animatemum/accueil-num%C3%A9rique/> Tue Dec 09 2014 16:16:15 GMT+0100 (Paris, Madrid)



Les enseignements...

- ▶ Le numérique recule au profit du conseiller en séjour
- ▶ Les espaces sont de plus en plus conviviaux
- ▶ L'utilisateur s'y retrouve lorsque l'office de tourisme est simple et fonctionnel
- ▶ L'accueil s'intègre dans un schéma global
- ▶ Les missions se connectent : accueil et animation d'un réseau de prestataires pour le « hors les murs »

Mediation





Les enseignements...

- ▶ Le numérique recule au profit du conseiller en séjour
- ▶ **Les espaces sont de plus en plus conviviaux**
- ▶ L'utilisateur s'y retrouve lorsque l'office de tourisme est simple et fonctionnel
- ▶ L'accueil s'intègre dans un schéma global
- ▶ Les missions se connectent : accueil et animation d'un réseau de prestataires pour le « hors les murs »

Appropriation du lieu





Les enseignements...

- ▶ Le numérique recule au profit du conseiller en séjour
- ▶ Les espaces sont de plus en plus conviviaux
- ▶ **L'utilisateur s'y retrouve lorsque l'office de tourisme est simple et fonctionnel**
- ▶ L'accueil s'intègre dans un schéma global
- ▶ Les missions se connectent : accueil et animation d'un réseau de prestataires pour le « hors les murs »

Identification





Les enseignements...

- ▶ Le numérique recule au profit du conseiller en séjour
- ▶ Les espaces sont de plus en plus conviviaux
- ▶ L'utilisateur s'y retrouve lorsque l'office de tourisme est simple et fonctionnel
- ▶ **L'accueil s'intègre dans un schéma global**
- ▶ Les missions se connectent : accueil et animation d'un réseau de prestataires pour le « hors les murs »

REGROUPEMENT

OUTILS ET
INNOVATION

AMENAGEMENT

HABITANTS

SADI

Schéma d'**A**ccueil et de **D**iffusion de l'**I**nformation

RESEAU DES
PRESTATAIRES

CLASSEMENT
QUALITE

EVOLUTIONS
DES METIERS



Accompagnement SADI de MOPA est mis à disposition
selon les termes de la [licence Creative Commons](#)
Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de
Modification 3.0 non transposé.



Les enseignements...

- ▶ Le numérique recule au profit du conseiller en séjour
- ▶ Les espaces sont de plus en plus conviviaux
- ▶ L'utilisateur s'y retrouve lorsque l'office de tourisme est simple et fonctionnel
- ▶ L'accueil s'intègre dans un schéma global
- ▶ **Les missions se connectent : accueil et animation d'un réseau de prestataires pour le « hors les murs »**



- Wifi
- Prises pour portables
- Informations touristiques
- Signalétique



Les tendances de l'accueil

- Vers un accueil « intégral » sur les territoires

- a. Dans les murs

- A l'office de tourisme, avec les conseils éclairés, les outils numériques, les services proposés...

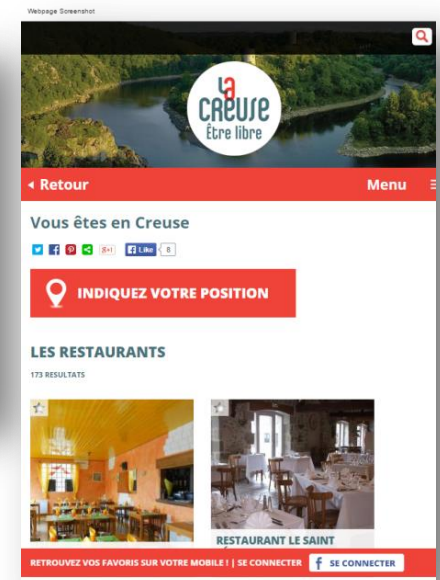


Les tendances de l'accueil

• Vers un accueil « intégral » sur les territoires

b. Hors les murs

- Avec les **conseillers en séjour** de l'Office de Tourisme dans les lieux fréquentés de la destination
- Chez les **partenaires et prestataires** du territoire
- Avec les **habitants** (greeters, city helpers...)
- Sur les **présences web et mobiles** des opérateurs touristiques (**sites de séjour, conciergeries...**)



Les tendances de l'accueil

• Objectifs :

- Permettre à l'Office de Tourisme de s'affirmer comme l'organisme officiel reconnu et expert de la destination
- Se positionner comme le "metteur en scène" de l'accueil touristique
- Gérer la diffusion de l'information sur son territoire, ainsi que sa qualité
- Organiser une communauté d'accueil touristique des experts de la destination





I - L'organisation de l'accueil

Témoignage de l'Office de Tourisme Aunis Marais Poitevin

L'exemple Aunis Marais Poitevin

• Comment optimiser la diffusion de l'info en Aunis Marais Poitevin ?

a. Contexte

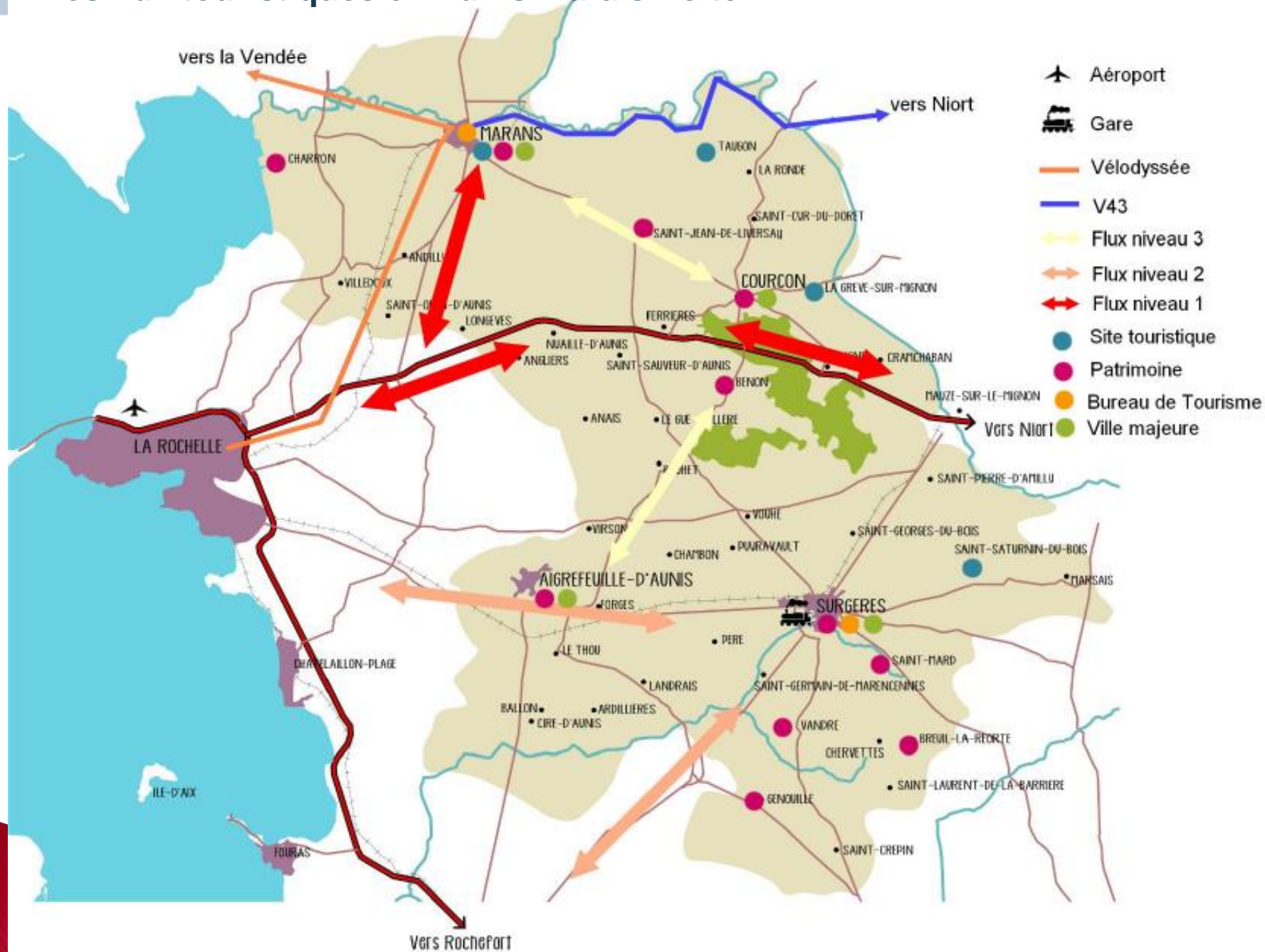
Un regroupement à l'échelle du Pays = 2 CdC
47 communes, pas de pôle urbain important
Pas de « gros » sites de visites
Des hébergements nombreux et de petites tailles
40% de l'offre en meublés et chambres d'hôtes
Un territoire avec peu d'avantages concurrentiels mais une situation géographique favorable !



b. Notre démarche

- Concentrer et optimiser l'**accueil physique** sur 2 bureaux de tourisme et développer l'accueil hors les murs.
- Dédier des **moyens humains importants** à l'accompagnement des prestataires touristiques, les partenaires et la population (élus, techniciens CDC, ambassadeurs...).
- Déployer sur le territoire **des outils et des compétences** permettant de donner la bonne information au bon moment et d'augmenter la consommation de la destination.

Les flux touristiques en Aunis Marais Poitevin





I - L'organisation de l'accueil

Témoignage de l'Office de Tourisme Dinan - Vallée de la Rance

L'exemple Dinan Vallée de la Rance

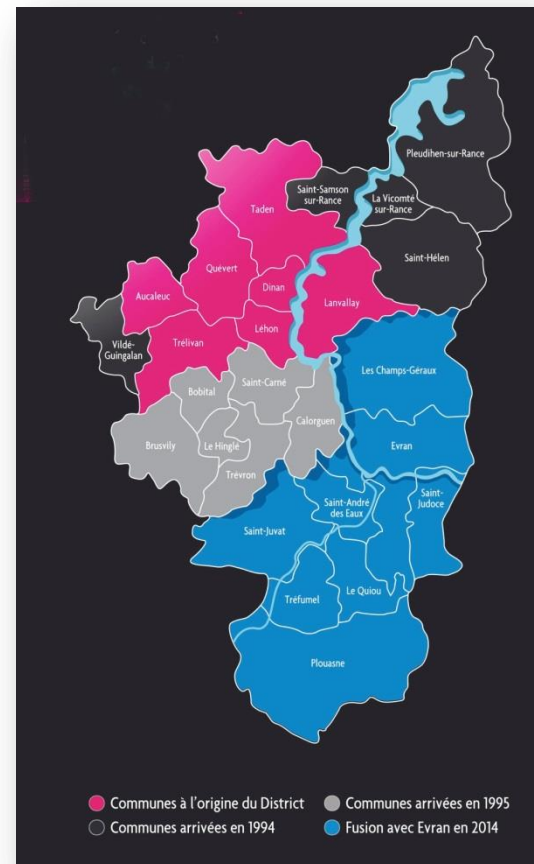
Nouvel espace d'accueil, accueil numérique, accueil en mobilité, SADI:

**la stratégie d'accueil et
d'information de l'Office de
Tourisme Dinan – Vallée de la Rance**



Carte d'identité de la destination DINAN-VALLEE DE LA RANCE

- Un territoire intercommunal de 26 communes depuis le 1^{er} janvier (fusion de 2 Communautés de communes)
- Une **marque touristique *Dinan-Vallée de la Rance***, créée en 2010 dans le cadre d'un Plan Marketing
- Une ville centre, Dinan, labellisée Ville d'Art et d'Histoire, avec une fréquentation touristique estimée à **500.000 visiteurs annuels**
- Un territoire intercommunal assez diversifié avec des communes situées en bords de Rance proposant une large offre touristique et des communes rurales avec une offre différente mais intéressante
- Un OT qui figure parmi les plus fréquentés de Bretagne (**150.000 visiteurs annuels – 45.000 demandes d'information**)
- Une équipe de **7,5 ETP**, dont 3,5 ETP au Service Accueil (3 permanents + 3 saisonnières), 1 agent d'accueil numérique, 1 chargée de commercialisation, 1 assistante comptable, 1 directeur



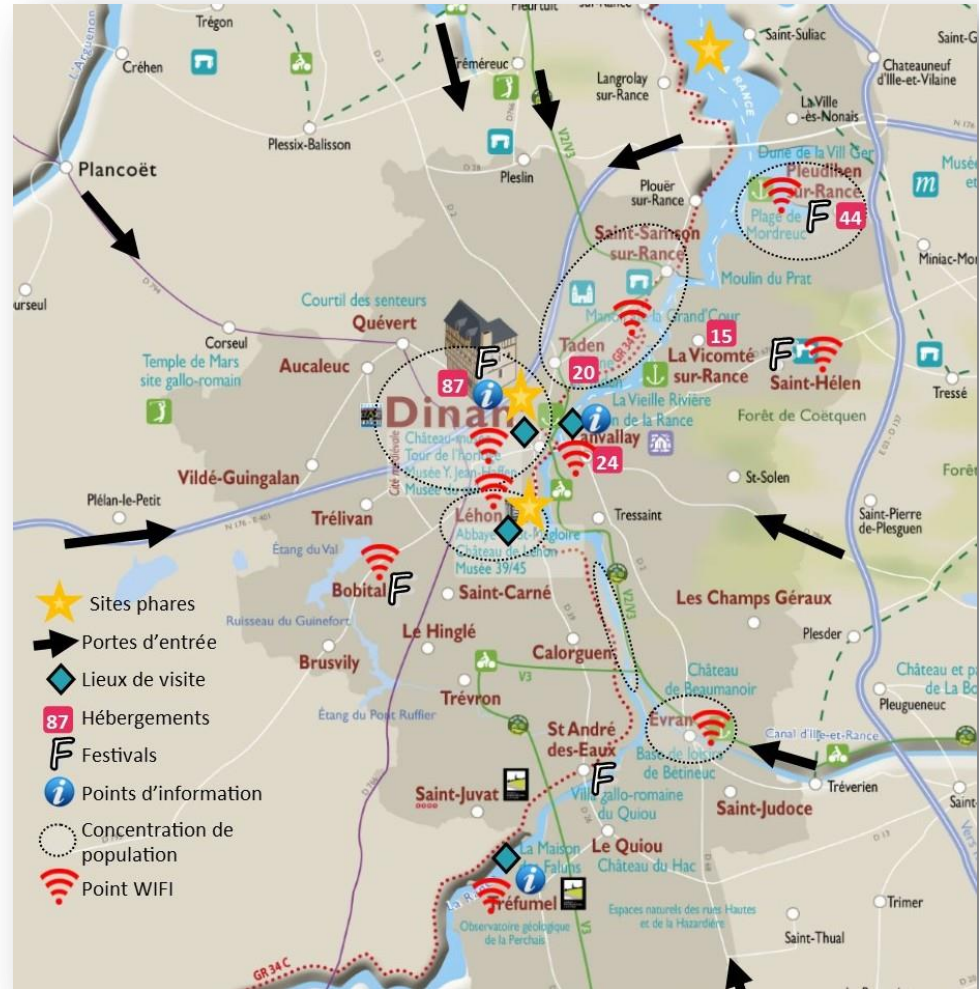
Le réaménagement de l'Office de Tourisme : un accueil optimisé dans un espace fonctionnel et design

- ▶ L'Office de Tourisme « nouvelle génération » a ouvert en juillet 2013. Au résultat, c'est une **réponse design, fonctionnelle, créative et esthétique** proposée aux visiteurs :
- Une **surface d'accueil étendue (200 m2)** avec des points d'accueil et de conseil en séjour bien identifiés
- Un **espace documentation** en libre service, accessible dès l'entrée de l'OT
- Un **espace Internet/wifi** visible dès l'entrée de l'OT avec un aménagement contemporain et un design *Be Breizh* !
- Un **espace détente** et un **espace enfants** accessible dès l'entrée de l'OT
- Un **espace Boutique (35 m2)** facilement identifiable et proche de l'espace Accueil
- Un back office agrandi avec une vision sur l'Espace accueil



L'accueil et l'information sur l'ensemble du territoire intercommunal : un SADI pour optimiser les moyens

- Prise de conscience des élus de l'OT et de Dinan Communauté que l'accueil et l'information des visiteurs n'est **plus uniquement « dans les murs »**
- Volonté de **bien « irriguer »** le territoire intercommunal
- Des outils numériques (bornes, écrans,...) installés dans des **lieux de passage et chez des prestataires**
- Un **wifi territorial** (en 2015) pour diffuser l'information et valoriser le site mobile dinan-tourisme.com





II - Stratégie et outils de diffusion de l'information

Témoignage de l'Office de Tourisme Aunis Marais Poitevin



L'exemple Aunis Marais Poitevin

• Les outils de diffusion de l'information auprès des prestataires

Notre **objectif** est de faire de nos **prestataires** des **conseillés éclairés** et des **prescripteurs** de la destination.

- **Kits de communication** envoyés aux prestataires touristiques (services OT, animations, visites guidées).
- **Wifi territorial & site mobile** chez les prestataires (portail d'information, signalétique site mobile...).
- **Accompagnement** dans les domaines de l'accueil, la qualité, la gestion, la réglementation, la communication et les outils numériques.
- **Eductour connaissance du territoire et des clientèles** et fiches techniques sur les cibles de clientèle; pour mieux appréhender les usages et besoins.
- **Le Mag** adressé aux prestataires du territoire ; un outil pour (re) découvrir le territoire.



100% PRATIQUE

HORAIRES DES BUREAUX DE TOURISME
DE MARANS ET SURGERES

JUILLET ET AOÛT du LUNDI au SAMEDI
9h30 - 12h30 14h - 18h30

SEPTEMBRE **MARANS**
du LUNDI au MERCREDI-VENDREDI 9h30-12h30 / 14h-18h
le JEUDI et le SAMEDI 9h30-12h30

SEPTEMBRE **SURGERES**
le LUNDI 14h-18h
du MARDI au SAMEDI 9h30-12h30 / 14h-18h



Tél : 05 46 01 12 10

EVITEZ LES FILES D'ATTENTE !

Prenez vos **BILLETS** à l'Office de Tourisme

AQUARIUM DE LA ROCHELLE
HERMIONE - CORDERIE ROYALE
CROISIERES INTERILES
PUY DU FOU (GRAND PARC & CINESCENIE)
TRAVERSEE FOURAS/AIX
PASS ROCHELAIS
CARTE DE PÊCHE
CARTE DE BUS LES MOUETTES
LOCATION COURT DE TENNIS A MARANS
CONCERT DES OGRES DE BARBACK

vin.mobi
sur place
à la
marée, etc.



AUNIS MARAIS POITEVIN
"Aux portes de La Rochelle"

AUNIS MARAIS POITEVIN ANIMATIONS ESTIVALES COMMENCENT!



PÊCHE - Visites à la **FERME** - Baby **PONEY**

ouvertes **NATURE** - Promenades à **CHEVAL**

Balades en **CALECHE**

VISITES guidées - Goûters au **MOULIN**

Réservez vite à l'Office de Tourisme
05.46.01.12.10
www.aunis-maraispoitevin.com



Balade au coeur des abeilles
les mardis du 8 juillet au 5 août 2014

GOÛTERS

Et si on goutait à la ferme?
vendredis du 11 juillet au 29 août 2014

Goûter et visite du Moulin
les mercredis du 9 juillet au 27 août 2014

BALADES
e cheval - Balade famille
1 juillet, 7, 14 et 21 août 2014
s du 10 juillet au 21 août 2014

de cheval - Cavalier
juillet, 7, 14 et 21 août 2014

le cheval - Baby poney
et 7, 14 et 21 août 2014 et tous
dis du 9 juillet au 27 août 2014

alade en calèche
juillet, 4, 8, 11, 18 et 22 août 2014

VISITES

puscule de Marans
24 juillet, 7 et 21 août 2014

é, au fil de l'eau
16 et 30 juillet, 13 août 2014

SORTIES NATURE

Sortie Plantes médicinales
vendredi 13 juin 2014

Sortie Plantes Comestibles
jeudis 24 juillet et 21 août 2014

Sortie Champignons
lundis 27 octobre et 3 novembre et
vendredis 17 octobre et 21 novembre.
samedi 15 novembre 2014

PÊCHE

Pêche de l'écrevisse
les jeudis du 10 juillet au 28 août 2014

Pêche du mulot
les mardis du 8 juillet au 26 août 2014

Pêche familiale petits poissons
les jeudis du 10 juillet au 28 août 2014

ATELIERS

Atelier décor sur faïence
jeudis 7 et 21 août, samedis 17 mai,
14 juin, 11 et 25 octobre 2014

Atelier création florale
vendredis 27 juin, 11 et 25 juillet,
8 et 22 août, 5, 12, 19, 26 septembre 2014



Réservez vite à l'Office de Tourisme
05.46.01.12.10

Illustration 1 : Kit de communication papier



ZONE WIFI GRATUIT
Free Wifi zone

PORTAIL
d'informations touristiques
Tourist information portal



WIFI gratuit & sécurisé
Zone de charge
Portail d'informations touristiques

1 Cherchez le réseau Wifi «Puits sainte claire»

et préféré
cliquez sur « Se connecter »
êtes désormais connectés !



trouvez vos informations
s depuis le site mobile !

CONNECTÉ
www.aunis-maraispoitevin.mobi

place !
des sorties, ...



Mes restaurants
J'éduque mes papilles entre restaurants gastronomiques, brasseries, fermes auberges et restaurants à thème ...
Voir les restaurants autour de moi

Mes sites de visite
Je prends le temps de découvrir l'Aunis Marais Poitevin et toutes ses richesses.
• Art, Terroir & Artisanat
• Parcs, Musées & Châteaux
• test URL composée
• Sports & Loisirs

100% CONNECTÉ
www.aunis-maraispoitevin.mobi

Votre Maison d'hôtes Le Puits Sainte-Claire vous propose de retrouver vos informations pratiques touristiques depuis le site mobile !

Le Puits Sainte Claire guesthouse, propose you to find your practical and tourist information on the mobile website !

Pour mieux vous accueillir et vous informer lors de votre séjour votre hôte s'engage à :

- Vous offrir un accès gratuit et sécurisé à Internet
 - Vous faciliter l'accès à des informations touristiques de qualité et actualisées
 - Vous mettre à disposition des prises électriques, facilitant l'utilisation et la recharge de vos outils de mobilité (smartphones, tablettes, ordinateurs portables...)
- et bien sûr, vous accueillir avec le sourire !

To welcome you and inform you during your stay your host is committed to :

- Offer you free and secure internet access
 - Facilitate your access to quality up-to-date tourist information
 - Provide you with electric plugs, to help you recharge your mobile devices (smartphones, tablets, laptops...)
- And, of course, to welcome you with a smile !



100% Partenaire

Le site des Pro du Tourisme en Aunis Marais Poitevin

Recevez notre actualité !

par mail...

Vos contacts privilégiés :



Julien
Directeur
06.73.50.81.83



Juliette
Projets Numériques
06.73.50.33.67



Clémentine
Presse, Editions, Web2
05.46.01.12.10



L'actus des pros

Créez des offres à forte valeur ajoutée



L'office de tourisme propose à tous ses partenaires de **relancer des offres spéciales et actualités** sur nos supports de communication partenaires.

Afin de donner à vos offres une meilleure visibilité nous avons mis à disposition une **fiche d'aide à la création avec pleins de conseils utiles.**
[Découvrez cette fiche](#)

1 commentaires

Programme des Accompagnements

SAISON 3

Les rendez-vous de l'office de tourisme

2014-2015

- RDV
- Pauses
- Ateliers
- Parcours

Retrouvez le programme détaillé de chaque rendez-vous sur www.aunis-pro-tourisme.fr ou contactez-nous au 05 46 01 12 10





L'exemple Aunis Marais Poitevin

- **Les outils de diffusion de l'information auprès des collectivités**

Notre objectif est d'accompagner nos collectivités pour favoriser une **meilleure diffusion de l'information sur les espaces publics.**

- **L'affichage dynamique** sur écran ; infos sur les animations, météo, horaires des marées, évènements...
- **Wifi territorial & site mobile** chez les prestataires (portail d'information, signalétique site mobile...).
- **Diffusion de la documentation** touristique dans toutes les mairies.

Illustration 4 : Guide des manifestations et l'affichage dynamique



100% connecté

WIFI GRATUIT & SECURISE

▶ dans les Bureaux de tourisme de :

MARANS & SURGERES

▶ dans les lieux publics :

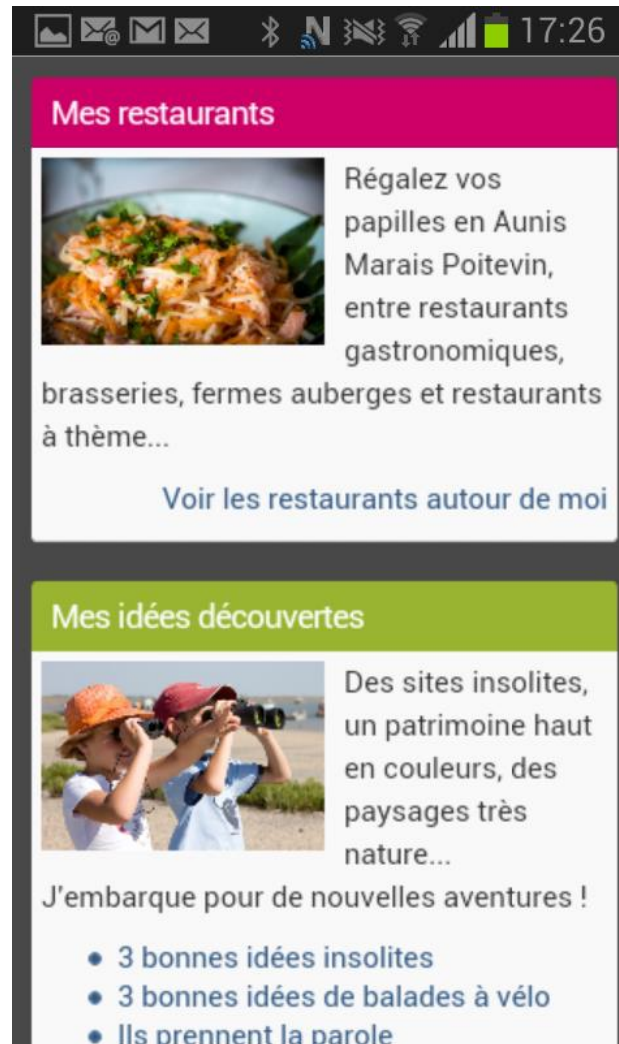
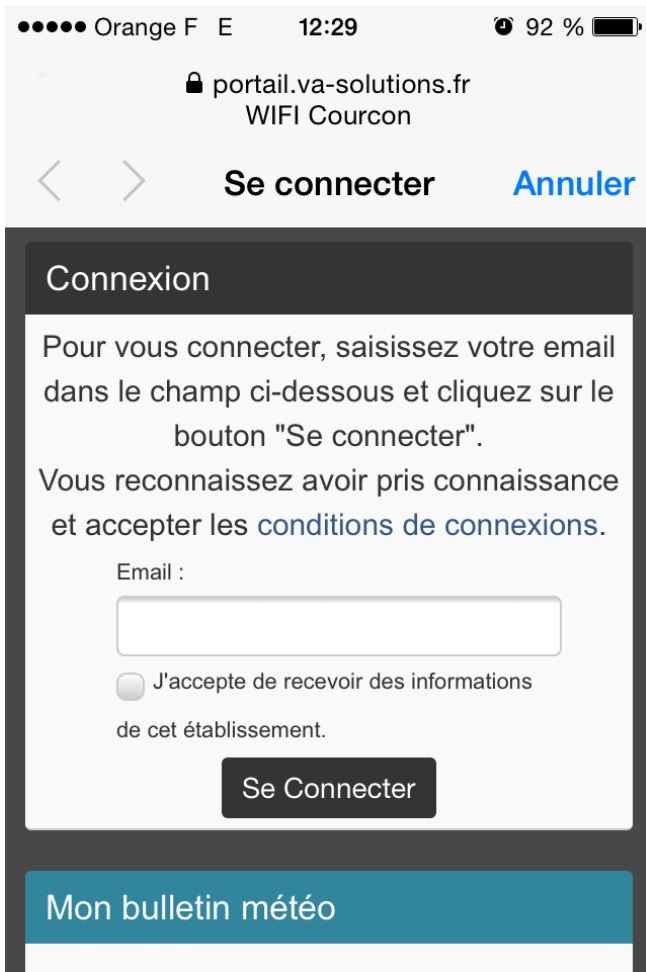
Place du village de COURCON

Sous les halles d'Aigrefeuille

www.aunis-maraispoitevin.mobi
Toutes les Infos une fois sur place !
Restaurants, idées d'activités et de sorties, météo, ...

POINT mobile

Illustration 5 : Portail wifi et site mobile





II - Stratégie et outils de diffusion de l'information

Témoignage de l'office de tourisme Dinan Vallée de la Rance

L'accueil numérique à Dinan: une première en Bretagne !

La mise en place des outils numériques tactiles répondait à plusieurs objectifs : mieux **gérer les flux** au comptoir, **valoriser** le territoire intercommunal, favoriser la prise d'infos **en autonomie** et donner plus d'infos en dehors des horaires d'ouverture.

Bilan très satisfaisant après 1 an ½ et 2 saisons estivales :

- ⊙ **accompagnement** des visiteurs vers ces outils numériques, en faisant de la **médiation**
- ⊙ nouvelles conditions d'**échanges**
- ⊙ outils tactiles très **pratiques** et très **appréciés** des CS comme des visiteurs



Le pré-accueil : une nouvelle relation avec le visiteur

Une volonté de l'Office de Tourisme d'aller encore plus souvent au devant des clients et de montrer que le personnel est à son écoute.

Objectifs :

- ⊙ Donner un premier niveau d'information
- ⊙ Orienter vers les espaces et les outils adéquats
- ⊙ Fluidifier la fréquentation
- ⊙ Conseiller, accompagner

Mise en œuvre d'un **pré-accueil pendant 5 mois** (mai-septembre), aux moments forts de la journée, avec un « conseiller en séjour volant »

CS doté d'une tablette et de plans, positionné dès l'entrée, à proximité de l'Espace *Documentation* et de la table tactile.



L'accueil et l'information en mobilité

Mise en place d'un accueil en mobilité à Dinan et sur différents points du territoire intercommunal (base de loisirs, canal d'Ille et Rance) pendant les 2 mois de la saison estivale.

Points positifs :

- ✓ des visiteurs agréablement surpris de cette initiative d'aller au devant de leurs demandes
- ✓ équipe bien motivée, plus particulièrement les saisonniers
- ✓ équipe bien identifiée (#teamblackandpink) et reconnue par les visiteurs ainsi que par nos partenaires (élus, prestataires)

Points à améliorer et à étudier :

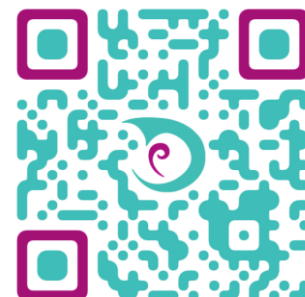
- ✓ les lieux et les moments pour cet accueil hors les murs, l'acquisition d'un véhicule pour se déplacer sur les points stratégiques du territoire intercommunal



Flyer français-anglais diffusé à l'OT, chez les partenaires et en mobilité

Vitrophane affichée par les partenaires en vitrine

Partenaire de
l'Office de Tourisme
Dinan - Vallée de la Rance
2014



www.dinan-tourisme.com

Idées séjours, balades, visites,
loisirs, agenda ...

Le Point I-Mobile

Prise en compte des **nouvelles attentes des visiteurs** dès le projet de réaménagement de l'OT en 2012 avec la création d'un **espace Internet / wifi** et la mise en place de **prises de rechargements**.

L'OT clairement **engagé dans le « virage numérique »** en proposant un Accueil numérique (borne tactile disponible 24/24, table tactile, écrans dynamiques).

Partenaire d'OTF dans le **dispositif I-mobile** (depuis l'été 2014) pour :

⊙ assurer son rôle de **coordination d'un réseau de prestataires**

⊙ proposer des **services « + »** aux visiteurs français et étrangers à l'OT et dans un certain nombre de lieux « partenaires »

Objectif : réseau de **15 à 20 partenaires** véritablement engagés dans la démarche



Le Point I-Mobile

POINT mobile

Dinan
Ville de la Touraine

Ici / Here you'll find:

- Wifi gratuit / Free WiFi
- Informations touristiques
Tourist information
- Recharge de vos appareils mobiles.
A place to recharge your mobile devices

Office de Tourisme de France

POINT mobile

Dinan
Ville de la Touraine

Informations de connexion au wifi
information about connecting to Wifi

Hotel du Village with 7 days internet access

HOTEL ARVOR

France
Pour mieux vous accueillir
et vous informer lors de votre séjour:

- notre Office de Tourisme s'engage via le Point I-Mobile à:
- vous offrir un accès gratuit et sécurisé à internet
- vous faciliter l'accès à des informations touristiques de qualité et actualisées
- vous mettre à disposition des services techniques facilitant l'utilisation et le recharge de vos outils de mobilité (smartphones, tablettes, ordinateurs portables, ...)

United Kingdom
To welcome you
and inform you during your stay in:

- your Office de Tourisme has undertaken:
- to offer you free and secure internet access
- to allow you access to quality up-to-date tourist information
- to provide you with electric plugs to help you recharge your mobile devices (smartphones, tablets, laptops, ...)

Office de Tourisme de France

Les outils de diffusion de l'information

	Numérique	Physique
Informations	<ul style="list-style-type: none">+ WiFi / WiFi TerritorialEcrans connectésPoint i-mobileKits de communicationSites mobiles / Applications - QR CodesNFC / BeaconRIS / SignalétiquePrésentoirs brochures	<ul style="list-style-type: none">+ GreetersCity HelpersAmbassadeurs partenaires - Prestataires
Conseils	<ul style="list-style-type: none">+ Animation Numérique de TerritoireConseils avec tabletteSites de séjour - Réseaux sociauxConciergerie numérique	<ul style="list-style-type: none">+ Conseils engagésRendez-vous personnalisésAccueil hors murs de l'OTAccompagnement des partenaires par l'OT - Pré accueil à l'OTHabitants



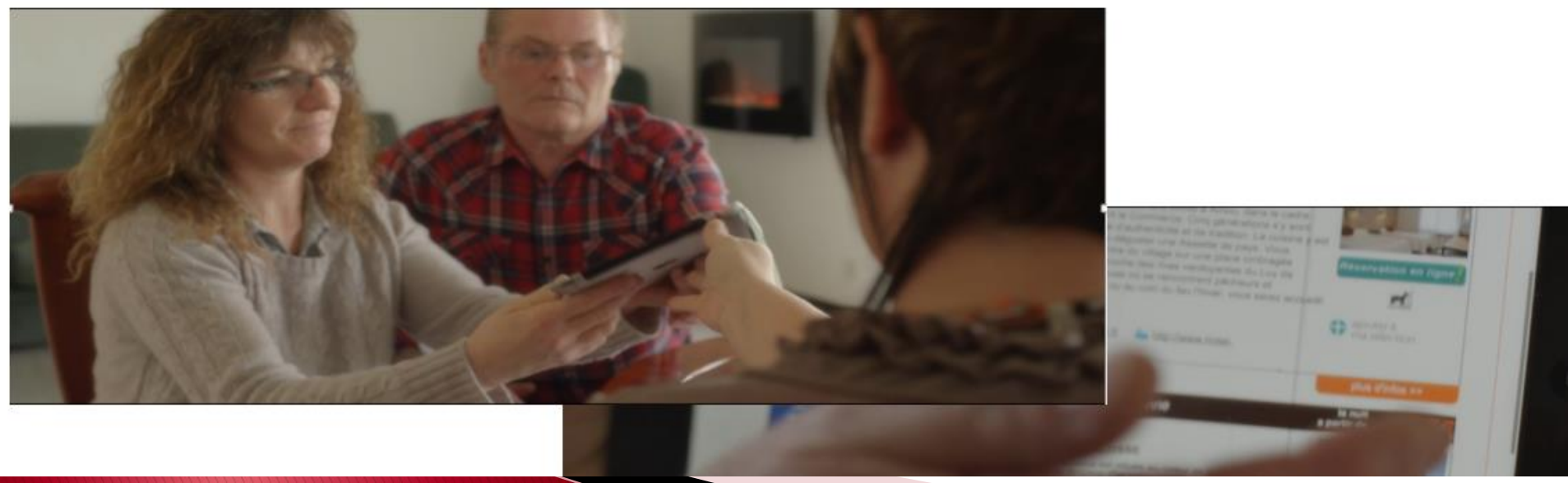
III - Les moyens

L'accueil, c'est comme l'ANT : il faut y mettre les moyens

- **Rappel** : un touriste sur dix rentre dans l'office de tourisme
Si on veut toucher les dix autres, il faut des ressources humaines disponibles

Ne pas faire comme avec l'ANT, où des offices de tourisme ont formé des agents, sans donner de moyens...

Ceux qui ont réussi : ceux qui ont mis les moyens!



Comment trouver de nouveaux moyens pour un accueil intégral ?

Changer de façon de penser.

Non, ouvrir 365 jours par an un bureau d'accueil ne doit pas être un but unique dans la vie...

Réaffecter le temps de travail

Des heures en face à face pour 10 visiteurs/jour? Ou une animation d'équipe d'accueil décentralisée?

Des actions de promotion là où la destination n'existe pas ou une meilleure consommation des visiteurs sur place?

Mettre l'accueil au centre de l'organisation plutôt qu'à côté

CONVAINCRE...





III - Outils et moyens d'évaluation

Témoignage de l'office de tourisme Aunis Marais Poitevin

L'exemple Aunis Marais Poitevin

- **Les moyens, l'évaluation**

- a. **Les ressources humaines et financières**

Dès la structuration de l'office de tourisme en 2012, la priorité est donnée à **l'accompagnement des prestataires.**

Année 1 : sur les 9 ETP, 2 personnes dédiées à l'accompagnement + le directeur.

Année 3 : renforcement du pôle « Promotion / Relation partenaires », avec 3 personnes dédiées à l'accompagnement (en charge d'une thématique et d'un portefeuille de prestataires) + le directeur (éducateurs connaissance du territoire et des clientèles).

Concernant le financement des outils, **des partenariats** sont négociés avec des sociétés extérieures (site Internet via notre CDT, site mobile et portail wifi via la société wifi...)

Aide régionale dédiée pour l'équipement des communes en wifi public.

L'exemple Aunis Marais Poitevin

- **Les moyens, l'évaluation**

- b. L'évaluation**

Les **outils numériques et l'accueil par nos équipes** sont évalués (statistiques sites mobiles, connexion hots spots, contacts accueil hors les murs...)

Aujourd'hui, se pose la question de la valorisation de l'activité induite via l'action de nos prestataires.

Inventer l'**outil d'évaluation** de l'accueil généralisé tel que définit dans le schéma territorial de l'OT.





III - Outils et moyens d'évaluation

Témoignage de l'office de tourisme Dinan Vallée de la Rance

L'exemple Dinan-Vallée de la Rance

• Les moyens

- Une équipe **convaincue d'accueillir et de conseiller autrement** (pré-accueil, médiation avec les outils numériques, accueil en mobilité,...)
- Rôle majeur de l'Agent d'accueil Numérique dans la **formation continue de l'équipe**
- **Formation de l'équipe** au « virage numérique » (maîtrise des outils numériques) et au SADI
- **L'accompagnement des prestataires** : suite au *Diagnostic Numérique de territoire*, mise en œuvre d'ateliers pratiques pour les sensibiliser aux enjeux du web et des réseaux sociaux
- Le **développement des relations avec les partenaires** : Pack Services +, réseau de Points I-mobile, diffusion des nouveaux supports de l'OT (magazine, flyer valorisant le site mobile,...)

L'exemple Dinan-Vallée de la Rance

• L'évaluation

■ L'accueil numérique et les connexions WiFi

- **8.500 utilisateurs** sur la borne extérieure en 2014 et **6.500 utilisateurs** sur la table tactile intérieure en 2014

- **3.500 connexions par an au hotspots wifi 2Isr** / Connexion moyenne : 30 mn

■ Le pré-accueil et l'accueil en mobilité

- Plusieurs centaines de personnes renseignées par le conseiller en séjour en pré-accueil (de mai à septembre) et en mobilité (juillet-août)

- Une première expérience très appréciée en 2014 qui demande à être optimisée par les élus de Dinan Communauté

■ Les relations avec les partenaires

- Des partenaires en attente d'accompagnement et de sensibilisation aux enjeux du web et du numérique

- Des partenaires de plus en plus conscients de la destination ***Dinan-Vallée de la Rance*** pour augmenter la durée de séjour