



## **Accueil numérique dans les offices de tourisme**

Cet ouvrage est disponible gratuitement sur les sites de :

**Offices de Tourisme de France**  
[www.offices-de-tourisme-de-france.org](http://www.offices-de-tourisme-de-france.org)

**Atout France**  
[www.atout-france.fr](http://www.atout-france.fr)

**DGCIS**  
[www.dgcis.redressement-productif.gouv.fr/tourisme/numerique-et-offices-tourisme](http://www.dgcis.redressement-productif.gouv.fr/tourisme/numerique-et-offices-tourisme)

### **CONTACTS PRESSE**

#### **Atout France**

Stéphanie CADET

☎ 01 42 96 70 75

[stephanie.cadet@atout-france.fr](mailto:stephanie.cadet@atout-france.fr)

#### **Offices de Tourisme de France**

Jean-Luc BOULIN

Directeur MOPA Aquitaine

☎ 05 57 57 03 87

[jean-luc.boulin@aquitaine-mopa.fr](mailto:jean-luc.boulin@aquitaine-mopa.fr)

#### **DGCIS**

Magali Da Silva

☎ 01 44 97 05 34

[magali.da-silva@finances.gouv.fr](mailto:magali.da-silva@finances.gouv.fr)

## **Accueil numérique dans les offices de tourisme**

**Offices de Tourisme de France, la DGCIS et Atout France unissent leurs compétences pour proposer un guide méthodologique de l'accueil numérique pour les offices de tourisme.**

Exploiter et optimiser les outils numériques pour mieux accueillir les visiteurs des offices de tourisme est une ambition partagée depuis trois ans par les contributeurs de l'étude.

Après la publication d'un 1<sup>er</sup> ouvrage « Le numérique et les offices de tourisme » (collection Atout France), en 2011, le guide 2013 propose, à travers les cas pratiques d'Offices de Tourisme (Offices de tourisme de Biscarrosse, Thonon-les-Bains, Bourges, Val de Garonne, Cap Estérel, etc.), un panorama d'expériences différentes liées aux outils digitaux : modalités d'investissement et d'utilisation des équipements, (bornes interactives, écrans, tablettes tactiles, délocalisation de l'accueil physique, etc.), organisation du temps pour les conseillers de séjours en vue de personnaliser les demandes et l'accueil, bilan des expériences et suggestions d'évolutions.

La publication de ce guide méthodologique fait écho à la journée technique « Le numérique et les offices de tourisme » organisée par les trois partenaires le 13 décembre 2012 à Paris, et dont les conclusions sont accessibles sur le site Internet de la DGCIS\*.

Ces premières expériences d'offices de tourisme numériques, ou offices de tourisme « nouvelle génération » sont riches d'enseignements : dans les stations touristiques à forte affluence, le numérique permet d'abord de gérer les flux et demandes de renseignements « basiques » (où dormir, se loger, que faire..). Dans les zones à fréquentation moins dense, les appareils digitaux incitent les visiteurs à franchir la porte de l'office de tourisme grâce à la mise en scène numérique des informations. Elles confortent pour tous la place attendue de l'accueil humain et le besoin d'échanges, de conseils.

\* [Pour télécharger le guide méthodologique, cliquez ici](#)



Directrices, Directeurs des Offices de Tourisme, intervenants de Atout France et de la DGCIS ont contribué, de manière collaborative, à la rédaction de ce guide qui s'organise en trois parties :

- La stratégie de l'accueil numérique, ou les bonnes questions à se poser pour équiper son office de tourisme,
- Les problématiques d'organisation, ou comment le numérique va impacter sur le quotidien de l'accueil,
- Les fiches-outils, avec des retours d'expériences sur de nombreux outils et services, de la borne interactive au géocaching, en passant par le wifi et les réseaux d'écrans.

Le guide méthodologique « Accueil numérique dans les offices de tourisme » est disponible gratuitement, depuis le 15 avril 2013 sur les sites Internet des partenaires : Offices de Tourisme de France, Atout France et la DGCIS.

Il sera réactualisé annuellement, pour faire place aux nombreuses innovations déployées dans le domaine de l'accueil numérique.