

Journée d'échanges sur l'accueil numérique pour les Offices de tourisme de Cornouaille

Musée de la pêche – Ville Close - Concarneau

Contexte de cette journée

Avec Internet, l'économie touristique a été profondément bouleversée. Les **Offices de tourisme (OT) s'adaptent de manière permanente à l'évolution numérique.**

Aujourd'hui, ce sont près de huit touristes sur dix qui préparent leurs vacances sur la toile. Et un sur trois qui reste derrière son écran pour acheter son séjour. Avec l'apparition du web 2.0, il y a cinq ans, Internet est devenu plus interactif : les touristes commentent la qualité des prestations touristiques, publient leurs photos et souvenirs de voyages, mettent en ligne vidéos et commentaires. Le consommateur prend petit à petit le pouvoir.

Internet sur le téléphone portable, dont l'iPhone et son cortège d'applications, est particulièrement présent dans le tourisme, et le phénomène du "m-tourisme" (tourisme en mobilité) ne fait que débiter.

Si les missions traditionnelles des Offices de tourisme sont restées les mêmes (accueil, information, promotion), la manière de les exercer est totalement nouvelle :

- de l'accueil en face à face, on passe à l'accueil numérique (évolution des locaux d'accueil) ;
- de l'édition de brochures d'information à la gestion technologique des bases de données ;
- d'une promotion tout papier à une présence nécessaire sur le web avec toute la panoplie du webmarketing (newsletter, achats de mots clés, etc.)

De nombreux Offices de tourisme s'interrogent sur l'utilisation du numérique dans l'accueil des visiteurs dans et hors les murs de l'office : installation d'écrans plats, bornes d'accès Internet, WiFi, utilisation de tablettes tactiles, application en situation de mobilité, géolocalisation, etc. C'est l'office de tourisme du futur, mais plutôt futur très proche aujourd'hui.

COMMUNIQUE DE PRESSE
Vendredi 21 juin (9h30-16h00)

CONTACT PRESSE

Mathilde PAILLOT
Tél. : 06.82.93.74.31 -
02.98.10.34.53

Quimper Cornouaille
Développement

mathilde.paillot@quimper-cornouaille-developpement.fr

Offices de tourisme participants :

Quimperlé Terres Océanes
Concarneau
Pont-Aven
Trégunc
Aulne-Parzay
(Châteaulin-Plomodiern)
Pont L'Abbé

Le Guilvinec
Haut Pays Bigouden
(Plozévet-Pouldreuzic-Plonéour)
Pays de Douarnenez
Pont-Croix
Audierne
Quimper

Autres :

ADT Finistère tourisme
FROTSI Bretagne

FRPAT Bretagne
CCA

PROGRAMME

- **9h30** : Introduction. Tour de table des projets en cours
- **10h** : Etat d'avancement de la réflexion sur l'accueil numérique
Retour sur l'étude nationale
Echanges
- **10h30** : Présentation illustrée de projets et réalisations en Aquitaine
Echanges
- **11h15** : **Témoignages locaux**
- **11h30** : L'impact de l'accueil numérique sur l'office de tourisme et son écosystème
Echanges
- **12h30-14h** : **Intervention de M. Roger LE GOFF**, Président de la Commission tourisme Quimper Cornouaille Développement
Déjeuner à « La Porte aux vins » - Ville Close
- **14h** : Une méthode pour accompagner un projet d'accueil numérique
Echanges et témoignages du groupe J1
- **14h30** : Allons hors les murs de l'Office de tourisme !
Le Schéma d'accueil et de diffusion de l'information
Echanges et témoignages
- **15h30** : Panorama de solutions existantes
- **16h** : Synthèse, points de vigilance,
Conclusion de la journée

La position de Quimper Cornouaille Développement

Afin d'accompagner chacun dans ses choix numériques, Quimper Cornouaille Développement propose une réunion d'échanges sur l'accueil numérique, animée par Jean-Baptiste Soubaigné de la MOPA (Mission des Offices de tourisme et Pays touristiques d'Aquitaine) qui a conçu une méthodologie d'accompagnement à destination des Offices de tourisme et/ou collectivités.

Dans le cadre de **l'accompagnement numérique et des rendez-vous e-tourisme** proposés par Quimper Cornouaille développement, en partenariat avec la CCI Quimper Cornouaille, pour tous les professionnels du tourisme depuis 3 ans (2011-2013), nous avons souhaité apporter des éléments de réflexions, et un accompagnement plus ciblé aux Offices de tourisme. Certains OT s'interrogent sur la manière d'intégrer de nouveaux outils dans leurs murs, ou bien comment appréhender et mieux conseiller le touriste déjà équipé d'outils mobiles etc.

Quimper Cornouaille Développement a souhaité aider les OT à répondre à ces questionnements, et comme nous faisons toujours appel à des experts sur différentes thématiques du numérique, nous avons fait appel à la MOPA, qui a développé une certaine expertise sur le domaine et expérimenté une méthode d'accompagnement auprès des OT Aquitains.

Ce temps d'échanges rassemblant les OT cornouillais a été souhaité par Quimper Cornouaille Développement afin de réfléchir ensemble aux idées nouvelles.

Présentation de la MOPA

Une organisation originale en France depuis 2003. La MOPA regroupe les Offices de tourisme et les Pays touristiques d'Aquitaine.

La Mission des Offices de tourisme et pays touristiques d'Aquitaine (MOPA) est née en 2003 en région Aquitaine, de la fusion de la FROTSI (fédération des Offices de tourisme) et de la FRPAT (Fédération des Pays touristiques). Elle a rapidement pris une dimension d'expertise technique dans le domaine du conseil et de la formation des organismes locaux du tourisme.

Cinq missions principales sont assurées par la MOPA :

- la professionnalisation des acteurs du tourisme ;
- la structuration et l'accompagnement ;
- le développement des Marques de pays ;
- l'accompagnement à la qualité ;
- **le e-tourisme.**

Développant des opérations innovantes, comme la création des animateurs numériques de territoire, et étant à l'origine du concept « Office de tourisme du Futur », la MOPA a conçu **une méthodologie d'accompagnement à**

destination des Offices de tourisme et/ou collectivités de la Région qui souhaitent se lancer dans l'aventure de l'accueil numérique.

En 2013, la MOPA propose des modules de formation à l'accueil numérique hors région Aquitaine, en s'appuyant sur les savoir-faire développés localement, et les méthodes élaborées.

Note :

2 publications ATOUT FRANCE sont parues sur le numérique dans l'accueil des OT ces 18 derniers mois :

🚩 Octobre 2011 : *Le numérique et les Offices de tourisme - Les technologies de l'information et de la communication au service de l'accueil*

🚩 Avril 2013 : *Accueil numérique dans les Offices de tourisme, guide méthodologique*

Agence de Développement Économique et d'Urbanisme
de Quimper Communauté et de Cornouaille
3 rue Pitre Chevalier ▶ Le Marygold ▶ CS 40002 ▶ 29018 Quimper Cedex
▶ Tél. 02 98 10 34 00 ▶ Fax : 02 98 10 34 10
▶ www.quimper-cornouaille-developpement.fr