

Écrit par sylvie.duval@finances.gouv.fr (Sylvie Duval)
Vendredi, 21 Décembre 2012 00:00 -

Avec le développement des technologies de l'information et de la communication (TIC), les visiteurs utilisent différents terminaux fixes et mobiles leur permettant d'accéder à l'information touristique avant, pendant et après le séjour. Face à ce constat, les offices de tourisme ont engagé depuis quelques années une profonde réflexion pour répondre aux nouvelles attentes de leurs clientèles à travers l'exploitation du numérique, notamment en matière d'accueil. L'accueil numérique pose la question, non seulement de l'intégration de ces nouveaux outils dans l'organisation interne d'une structure, mais aussi du lien entre l'office et les acteurs touristiques de son territoire.

Après une première phase d'étude ayant débouché sur une publication du même nom, la Direction générale de la compétitivité, de l'industrie et des services (Ministère du tourisme), la fédération nationale des Offices de tourisme de France et l'opérateur Atout France poursuivent leurs travaux sur le numérique et les offices de tourisme.

Quelles conclusions peut-on tirer de cette nouvelle phase d'étude ?

Quel bilan peut-on dresser des premières expériences d'accueil numérique ?

Quelles recommandations peut-on faire pour mieux appréhender les enjeux numériques de demain ?

Face à ces différents constats, la DGCIS a souhaité organiser une journée nationale permettant de restituer l'ensemble de ces travaux mais également de mettre en lumière plusieurs initiatives d'accueil numérique conduites au sein des offices de tourisme. Près de 250 professionnels du tourisme ont répondu présent à cette journée riche en retours d'expérience et réflexions prospectives. La DGCIS remercie l'ensemble des intervenants et participants pour leur mobilisation qui témoigne de l'importance accordée par les offices de tourisme à la problématique de l'accueil numérique.

Ce moment d'échange marque une nouvelle étape dans le soutien de l'Etat aux initiatives conduites par les membres de la fédération des Offices de tourisme de France pour s'inscrire au coeur du rayonnement touristique de la Destination France.

[les interventions](#)

Consultez la source sur Veille info tourisme: [Les TIC au service de l'accueil interventions de la journée technique sur le numérique et les TO du 13 décembre 2012](#)