

## Intervention de Michel Playe

Le numérique est un élément-clé de l'avenir du tourisme dans les 5 prochaines années.

Cette réflexion est à l'unisson avec les recommandations d'Atout France et de la DGCIS.

Ceci est d'autant plus vrai que lorsque l'on compare le nombre de visiteurs dans la ville et la fréquentation de l'Office de Tourisme, il est facile de constater que sont nombreux sont ceux qui passent à côté d'informations importantes.

La première réflexion qui est venue à l'esprit a consisté à revoir le site internet ce qui est désormais fait ; la seconde réflexion étant de réfléchir à l'implantation de bornes interactives ou de « e » totem qui stimulent la curiosité, puis de transmettre l'information via les smartphones.

Cette situation implique une adaptation de la fonction des Offices de Tourisme dans leur mission :

En front office par la qualité de l'accueil, le conseil, l'information

En back, grâce aux nouvelles technologies, en créant des synergies avec les restaurateurs, les hôteliers, le commerce, l'information culturelle.

A l'ère du numérique, il faut transférer de l'information sur internet (bornes interactives dans l'Office de Tourisme) afin de permettre au personnel de se concentrer sur le conseil.

Il sera donc nécessaire dans un avenir proche de repenser la stratégie des Offices de Tourisme, l'accueil devant sortir de l'Office de Tourisme comme je le disais précédemment par le biais de bornes interactives mettant en valeur le patrimoine de la ville, les éléments culturels, l'hôtellerie, les animations, le thermalisme.

Une première étape de nos desideratas s'est présentée lorsque dans le cadre du lancement des cafés de l'Europe, le CDA a lancé un projet d'application mobile touristique : « Enghien au fil de l'eau » visant l'attractivité de la ville par le biais du développement d'un outil ludique et innovant ; l'Office de Tourisme en est devenu un partenaire qui, grâce à ce projet, renforcera l'offre touristique de la ville. Ce projet en est à sa phase de démarrage avec un partenariat de qualité : le CDA – l'OT.

Le Groupe Lucien Barrière Etablissement-clé avec sa gamme d'hôtels qu'il gère sur la ville, le Théâtre, le Casino, le Thermal, la Remise en Forme, le Centre d'affaires, le Service Communication de la Ville et le Service des Ressources Thermales.

Cette application a également bénéficié d'une subvention du Ministère de la Culture et de la Communication dans le cadre de son appel à projets 2012 « Services numériques culturels innovants » et du Comité Départemental du Tourisme qui récompensent sa dimension ludique et innovante.

Mais je pense qu'il est temps maintenant de laisser la parole aux Responsables Techniques du projet

Merci de votre attention.