



Offices de
Tourisme
de France
Fédération Nationale

LA LETTRE DU PRESIDENT

N°1 - septembre 2013

LE CONSEIL ÉCLAIRÉ : C'EST NOTRE MÉTIER !

Mes cher(e)s collègues,

Je profite de cette rentrée pour mettre à l'honneur l'une des missions essentielles de nos Offices de Tourisme, à savoir **l'accueil et l'information** de nos millions de visiteurs annuels.

Ne l'oublions pas, nous sommes devenus, au fil des décennies, les référents incontestés de l'accueil dans chacun de nos territoires. Nous devons tenir notre rang !

Il nous appartient donc de dynamiser au mieux ce qui constitue, encore et toujours, notre cœur de métier. Sur ce point, une évolution m'apparaît fondamentale aujourd'hui : **la neutralité pure de l'Office de Tourisme est désormais loin derrière nous.**

L'orientation est désormais claire : nous nous devons de proposer des informations touristiques objectives, qualifiées, sélectionnées et lisibles pour les visiteurs. C'est la conception qui est la nôtre aujourd'hui, celle du « conseil engagé », ou mieux du « **conseil éclairé** » ! Et c'est ainsi que notre métier s'organise et s'organisera encore plus demain.

L'Office de Tourisme apporte aujourd'hui de la **valeur ajoutée à l'accueil et à l'information touristiques** grâce à des **conseils objectifs et humains**. Il n'est pas un simple annuaire d'adresses et de téléphones !

Ce renouvellement de nos missions n'est que la conséquence d'un large mouvement de fond qui prend tout son sens dans le concept de « l'Office de Tourisme du futur » et de ses 5 défis (Congrès de La Rochelle 2011). Bon nombre de nos membres l'ont compris depuis longtemps et je leur apporte tout le soutien de notre Fédération Nationale.

Adopter une démarche de « conseil éclairé », c'est être tout simplement en adéquation avec l'économie touristique actuelle et c'est s'adapter aux comportements des consommateurs surinformés.

Est-il encore nécessaire de rappeler aux élus, aux socio-professionnels, à nos concitoyens qu'un visiteur mal accueilli, mal orienté ou mal servi ne reviendra pas sur le territoire ?

À l'heure de l'accélération de l'information, de la multiplication des canaux de communication, de l'ère des réseaux sociaux, est-il encore nécessaire de préciser qu'un consommateur mécontent le fera savoir en

temps réel et au plus grand nombre ?

Par l'Office de Tourisme, vitrine principale de chacun de nos territoires, c'est l'attractivité de nos destinations françaises qui en dépend.

Concilier notre indiscutable mission de service public de l'information – que nous nous devons de défendre – avec la satisfaction de la demande des visiteurs est une nécessité vitale pour l'Office de Tourisme du XXI^e siècle.

La méthode pour y parvenir a largement été éprouvée : c'est par la mobilisation des équipes autour du questionnement et de la reformulation de la demande des visiteurs que la satisfaction du visiteur est au rendez-vous !

Relevons toujours plus ce défi avec la plus grande des pédagogies vis-à-vis de tous nos partenaires !

Le « conseil éclairé », c'est tout simplement mettre le visiteur au cœur du dispositif...

Très cordialement.

Jean Burtin, Président d'Offices de Tourisme de France



« Tous ensemble, sur le terrain de nos valeurs ! »

Nouveaux périmètres, nouvelles compétences, nouvelles ressources –

29^e Congrès national - 17, 18 et 19 octobre 2013 - Clermont-Ferrand.

www.congresotclermont2013.fr

[Site de la fédération](#) [Notre page Facebook](#)

Copyright © Offices de Tourisme de France - Fédération Nationale

Nos coordonnées:

11 rue du Faubourg Poissonnière 75009 PARIS -- 01 44 11 10 30

