

TROYES

La Champagne

TOURISME

Explorez
Découvrez
Profitez

MOOV'O.T.

L'office de tourisme mobile
de Troyes La Champagne Tourisme

Dossier de presse



Sommaire

- 1- Pourquoi un Office de Tourisme mobile ?.....p2
- 2- Où et à qui proposer les services de l'O.T. mobile ?.....p3
- 3- Quand faire appel à l'O.T. mobile?.....p4
- 4- Qui fait l'accueil mobile et comment ?.....p4
 - le choix de l'agent mobile
 - le choix du type d'O.T. mobile
- 5- Moov'O.T. : l'office de tourisme mobile de Troyes La Champagne..p7
 - un véhicule aux couleurs de Troyes La Champagne
 - un maillage du territoire du 21 juin au 15 septembre

1- Pourquoi un Office de Tourisme mobile ?

Depuis 2009, de nombreux travaux sont menés autour de l'accueil dans les offices de tourisme, notamment avec l'**arrivée du numérique**. Il ne s'agit plus seulement de gérer le flux de clients qui passent les portes pour donner une information de qualité car les modes de consommation changent et **les manières de prendre l'information touristique se diversifient** : en effet, 9 visiteurs sur 10 ne pénètrent pas dans un office de tourisme. **La façon d'accueillir le visiteur et de lui faire vivre une expérience a donc fortement évolué.**

La solution d'aller au-devant des visiteurs s'est donc imposée rapidement. Il faut être en mesure d'exporter cette expertise en-dehors des murs de l'office de tourisme pour aller à la rencontre des touristes et des locaux. Ainsi, certains offices de tourisme ont déployé une nouvelle forme d'accueil avec la mise en place d'**offices de tourisme mobiles**.

Ce n'est plus le visiteur qui fait la démarche d'entrer dans un office de tourisme mais l'office de tourisme qui vient à la rencontre du visiteur.

Contrairement à un bureau fixe, un office de tourisme mobile a pour avantage de :

- permettre un **meilleur maillage du territoire** en termes d'accueil et de diffusion de l'information et de couvrir ainsi les zones blanches en allant là où se trouvent les visiteurs
- mieux répondre aux touristes en leur apportant un **dispositif d'accueil supplémentaire** facilitant le dialogue et la prise de contact
- apporter une **visibilité sur le territoire**, aussi bien auprès des touristes que des prestataires, en communiquant et en étant présent lors d'événements
- être en phase avec les **engagements Qualité** : toujours mieux accueillir et informer les visiteurs



© Emilie Revel / OT Dinan Vallée de la Rance

La Zoé de l'OT de Dinan Cap Fréhel

Par ailleurs, avec un O.T. mobile, le rapport avec le visiteur n'est pas du tout le même. En effet, les touristes sont plus détendus, le rapport moins institutionnel (ils sont moins dans une posture d'usager).

L'office de tourisme mobile apparaît donc comme une **solution séduisante pour les territoires**. Toutefois, leur mise en place doit être étudiée afin de s'inscrire dans une réelle stratégie d'accueil.

A l'instar de Côte Landes Nature Tourisme et son « Van'iti », de l'OT de la Vallée de la Dordogne et son « Tubby », de l'OT de Dinan et sa Zoé, de l'OT de Cognac et son « truck à Pépé », de l'O.T de Saint-Nazaire et son « PilOte », de Destination Haut Limousin et sa « Mobile Tour Ôlim » ou encore de Médoc Plein Sud et sa « Pignotte », Troyes La Champagne Tourisme a souhaité créer son office de tourisme mobile : le **Moov'O.T.**



2- Où et à qui proposer les services de l'O.T. mobile ?

Stratégiquement, aller hors les murs de son office, c'est tout d'abord savoir pour quelle clientèle, pour quel message, dans quel objectif et pour quel retour sur investissement.

Il est primordial de se positionner là où l'office de tourisme peut être **utile**. Pour cela, il est nécessaire d'**adapter son accueil à son territoire** car il n'existe pas de modèle-type de l'accueil mobile.

Afin de dresser le **profil des clientèles prioritaires**, leurs demandes et leurs habitudes de consommation touristique (type d'activité, lieux fréquentés...), il est apparu nécessaire d'effectuer en amont un état des lieux du territoire afin d'identifier :

- où vont les touristes et les habitants
- ce qu'ils font
- les informations dont ils ont besoin, sur quel lieu

et à quelle occasion



Le Van'iti de Côte Landes Nature

Il est apparu qu'un accueil mobile doit :

- se positionner là où il y a du **flux**
- venir en **appui** là où il y a besoin
- se concentrer sur quelques d'endroits pour éviter une **logistique** importante et **optimiser la présence physique d'accueil**.

3- Quand faire appel à l'O.T. mobile?

Cela dépend de la **saisonnalité** de chaque territoire. Connaître sa clientèle prioritaire permet aussi de choisir les **bons moments** pour venir à leur rencontre en mobilité.

Sur certains événements/activités, il est plus intéressant d'arriver par exemple en fin d'après-midi plutôt qu'à l'arrivée des visiteurs.

De plus, avoir une **récurrence** dans les jours de présence permettra de mieux communiquer aux visiteurs les horaires et les lieux du Moov'O.T.. Cette habitude permettra également d'être mieux **identifié** par les locaux et les socio-pros.



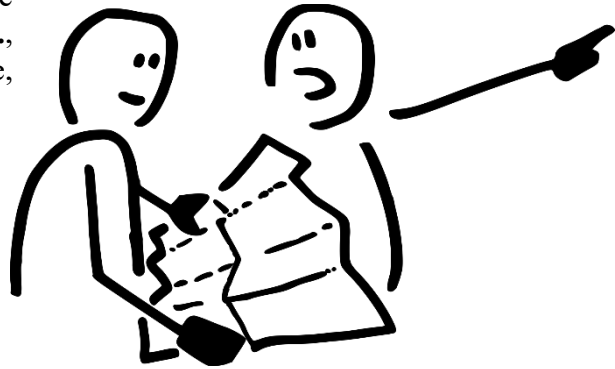
4- Qui fait l'accueil mobile et comment ?

6- le choix de l'agent mobile

Il convenait tout d'abord de faire un bilan sur les **compétences requises pour animer un O.T. mobile**, de définir si un saisonnier peut tenir ce rôle ou s'il doit être confié au personnel permanent, exercé seul ou en équipe.

Pour cette première année, Troyes La Champagne Tourisme a opté pour une **personne dédiée au Moov'O.T.**, connaissant déjà bien le territoire et pouvant être autonome, dynamique, à l'écoute et aimant bouger. Bien évidemment, toute l'équipe de TLCT sera à-même de la remplacer de manière ponctuelle, en cas de besoin.

Une **personne référente**, en la personne d'Emmanuelle De Marne sera à sa disposition pour l'épauler sur toute les questions de logistique (autorisation d'emplacement...) ou de planning.



7- le choix du type d'O.T. mobile



Il existe 3 types d'accueils mobiles :

- 8- **L'accueil déporté**, caractérisé par un élément **fixe** (kiosque, stands, tables, ...) positionné dans un lieu défini (marché, place, camping, gare...etc.). Sur ce type d'accueil, le visiteur a une démarche active, c'est lui qui va à l'information.
- 9- **L'accueil mobile à pied** : des conseillers en séjour vêtus d'un élément identitaire (t-shirt, chapeau, sac logoté...) déambulent à pied dans les rues ou lieux fréquentés (marché, galeries commerçantes...) munis de tablette et de quelques flyers incontournables.
- 10- **L'accueil mobile avec un véhicule attractif** permettant d'attirer les passants, d'être identifiable et de transporter de la documentation. Il peut s'agir de véhicules légers (triporteurs, vélos, gyropodes...) pour pouvoir déambuler aisément, ou de véhicules « lourds » (camions, voitures électriques ...).



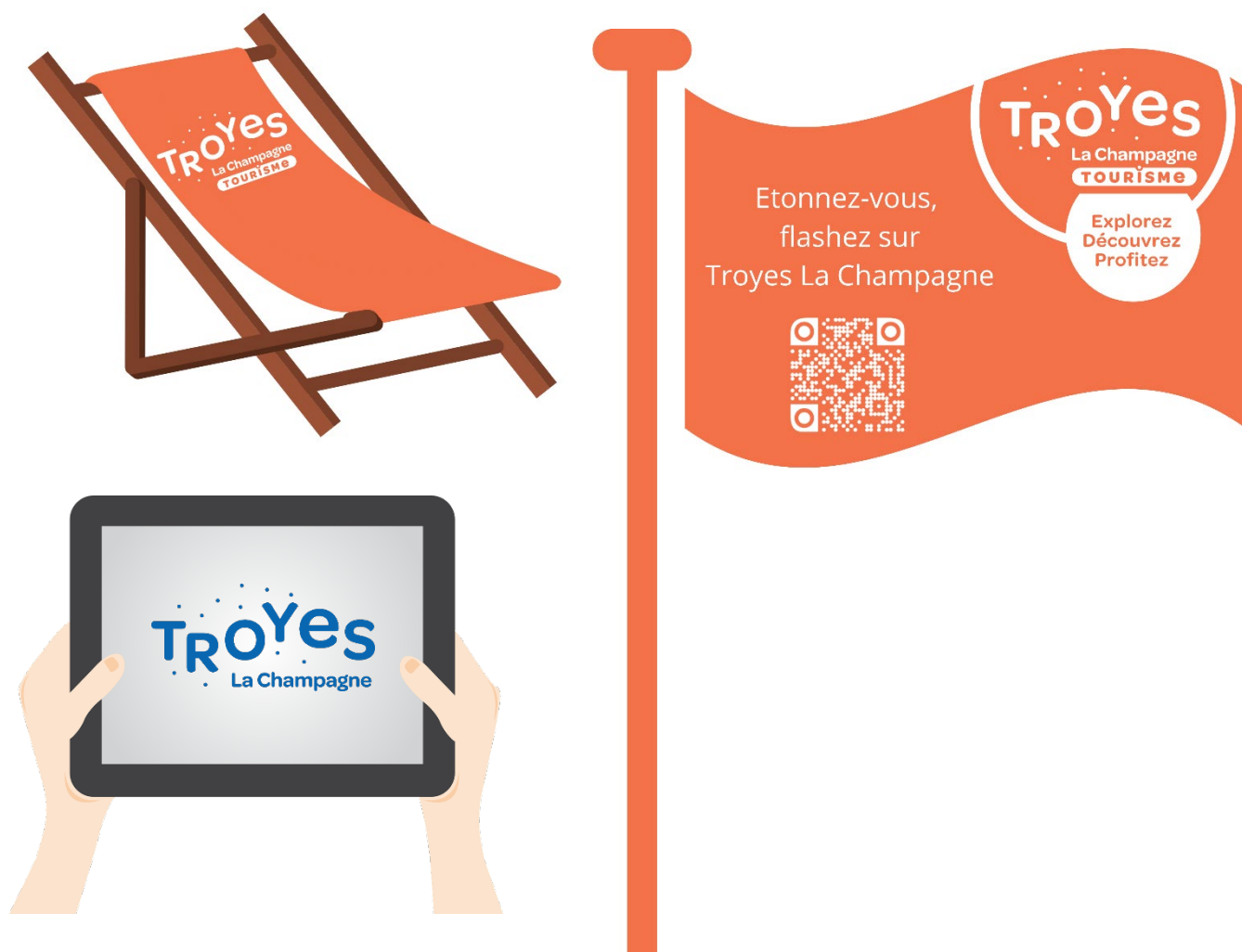
Afin d'avoir un maillage sur l'ensemble du territoire de Troyes La Champagne, Troyes La Champagne Tourisme a opté pour un véhicule. Cependant, pour cette année test, le territoire ne disposant pas de bornes de recharge suffisantes et les voitures de location ne pouvant être customisées, le choix d'une acquisition ou d'un véhicule électrique ont été éliminés.

Troyes La Champagne Tourisme a choisi de customiser son véhicule actuel (Peugeot 5008) aux couleurs de Troyes La Champagne.

La nécessité d'une connexion wifi sera supportée par un partage de connexion mobile sur une **tablette**.

Une sélection des brochures les plus demandées sera effectuée, l'information touristique « papier » sera allégée (informations générales de loisir, activités...). Par ailleurs, le Moov'O.T. sera équipé de matériel transportable et pouvant être installé en extérieur : **comptoir, chienne, oriflamme**.

Aucune vente ne sera proposée, la mission première du Moov'O.T. étant de renseigner le public.



5- Moov'O.T. : l'office de tourisme mobile de Troyes La Champagne

➤ Un véhicule aux couleurs de Troyes La Champagne

Le Peugeot 5008 de Troyes La Champagne Tourisme a été customisé aux couleurs du territoire.



➤ Un maillage du territoire du 21 juin au 15 septembre

Pour cette année test, TLCT a planifié différentes étapes à la rencontre de la clientèle de son territoire. Quelques petits ajustements pourront être apportés aux actions d'accueil hors les murs pour l'année prochaine suite au bilan 2022.

Par ce biais, TLCT souhaite affirmer une image encore plus accueillante, dynamique et chaleureuse. Un accueil mobile à l'image des valeurs de son territoire!

Quelques exemples de date et de lieux où le Moov'O.T. sera présent :

Fête de la musique (centre-ville de Troyes) : le 21 juin, après-midi

Soldes d'été à McArthurGlen : les 22, 25, 30 juin et 2, 9, 16 juillet

Fête du Parc des Moulins : le 26 juin

Déjeuner champêtre à la Motte-Tilly : le 3 juillet

Tour de France féminin (lieu à confirmer): le 22 juillet

Aire d'autoroute de Plessis : les 6, 27 juillet et 6, 13 août

Route du Champagne en fête : les 30 et 31 juillet

Nigloland : le 20 août, après-midi

Course de côte à Montgueux : le 27 août