



en partenariat avec

Bacalab Tablettes tactiles en OT, AEC, 10/05/2011

compte rendu des échanges

Version :

- 1.0 Transcription des notes d'Eric Culnaërt, AEC, à destination des participants à l'atelier
- 2.0 Version publique du compte rendu

Participants : cf. fichier joint « emargement 10052011.xls »

1/ Accueil et introduction par Eric Culnaërt : objectifs et règles du jeu, cf. fichier joint « BACALAB OT 10052010.pdf »

2/ Présentation des enjeux par Jean-Luc Boulouin, qui commence par replacer l'atelier dans la continuité des 2 précédents :

- Le premier, consacré à dégager une vision générale des outils, ainsi qu'aux questions d'ergonomie et d'usages
- Le second, consacré à la cartographie numérique, qui a soulevé plus de questions qu'il n'a apporté de réponses, ce qui est aussi le signe qu'il s'agit pour les entreprises de la filière d'un sujet à travailler en profondeur

Ce 3^e Bacalab eTourisme est consacré aux tablettes tactiles ; avec les écrans, il s'agit de l'équipement qui se dissémine le plus rapidement, mais que faire avec ?

A destination du public : usage totalement public ou non, applications dédiées développées spécifiquement pour chaque OT ou signets web renvoyant sur le site de l'OT, etc. ? Proposées en mode pupitre (plus ergonomique) ou mobiles ? (il existe désormais toutes sortes de systèmes de fixations antivol.) Si le choix est fait de proposer des applis, cela pose une question en termes d'interface car cela conduit à la multiplication d'icônes liées aux applis et non aux contenus ; d'où l'intérêt d'explorer des agrégateurs permettant de proposer une entrée unique (cf. AppMaker).

Pour les conseillers en séjour : à Besançon, tous les recueils d'info qualité se font sur iPhone ; ne pourrait-on aller plus loin et gagner encore en productivité en mettant une tablette à disposition du public ? En tout cas, il ne faut pas négliger le besoin d'outils d'observation. Ni le besoin d'observation des usages : les conseillers en sont encore à se demander comment être aussi rapides dans la manipulation des tablettes qu'avec le papier. Néanmoins, l'intérêt de la tablette comme 2^e écran (« Air Display ») pour le dialogue avec le visiteur n'échappe à personne.

A ce jour, ce sont surtout des iPad qu'on voit se multiplier : ils sont très attractifs et jouissent d'une excellente image. Leur utilisation pose néanmoins de nombreuses questions : comment réserver l'accès à des applis dédiées ? Comment restreindre les modifs ? Comment, si on propose un accès web sur iPad, rester conforme avec les obligations de suivi

des logs ? Comment gérer la question de l'alimentation électrique (faible autonomie) ? Quelle durée de vie pour un produit grand public pas conçu pour des usages de ce type ? Comment diffuser sur grand écran ? (questions résolue avec iPad 2, pour la 1^{re} génération *jailbreak* obligatoire) Quels types de contenus : applis dédiées, pages du site avec lien iconique, applis grand public ? Comment piocher dans les données existantes (Sirtaqui, RSS) ? Comment gérer le multimédia (audio, image « partagée » dans un lieu partagé) ?

3/ Panorama des applis iPad pouvant intéresser les OT, par Antoine Chotard, AEC : cf.

fichier « BACALAB_TABLETTES-OT-100511_APPLICATIONS_AC.ppt »

http://sendbox.fr/pro/m9xnlpdyq2vs/BACALAB_TABLETTES-OT-100511_APPLICATIONS_AC.ppt.html

4/ Synthèse des échanges

Les échanges se sont pour l'essentiel structurés autour de deux situations d'usage tournées vers le visiteur de l'office de tourisme : mise à disposition pour un usage dans l'office de tourisme, en autonomie, et prêt / location pour un usage ambulatoire hors de l'OT. Le troisième axe de réflexion, transversal, est celui de l'impact sur le métier du conseiller en OT : cet axe est en filigrane de tous les échanges, de façon plus ou moins visible, et a donné lieu à un développement spécifique concernant le recueil des attentes des visiteurs ainsi que le recueil de métriques quant à la fréquentation de l'OT.

A. MISE A DISPOSITION DANS L'OFFICE

Cette situation d'usage a été introduite par la **présentation du projet OT du futur de Biscarosse**, qui comprend des applis métier : 360cityscape propose la découverte interactive en immersion des lieux emblématiques de la destination ainsi que des partenaires ; deux passerelles ont été développées : avec le système d'info des conseillers, et avec Sirtaqui (copie locale de la base) ; les tablettes dédiées à la consultation de l'appli 360 voient leur contenu affiché en miroir sur grand écran mural ; l'appli 360 est également consultable via internet.

Le dispositif de consultation (écran miroir visible de tous) pose diverses questions d'usages : quel rapport à son environnement et aux autres établit-on dans ce contexte ? Accepte-t-on le principe qu'on puisse « lire par-dessus son épaule » ? Même en dehors de

toute information personnelle, on n'est pas forcément désireux de publiciser ses centres d'intérêts etc., il est donc à prévoir que ce type de dispositif ne se prêtera qu'à des découvertes de premier niveau, plus centrées sur le dispositif et « l'expérientiel » que sur la recherche d'info ; de plus, l'appropriation se fait par des suites d'essais-erreurs, ce qui selon le niveau de maîtrise numérique et la personnalité de chacun peut décourager / inhiber si le processus est transformé en spectacle. **A ces interrogations, GMT éditions répond que le dispositif a été pensé comme élément d'un ensemble où chaque espace a sa propre fonction.**

L'ENSC élargit et complète le questionnement en soulignant que **l'appropriation forte de l'iPad favorise les usages mono-utilisateurs** ; la « magie » de l'iPad réside dans ses dimensions de séduction (perso, tactile, sensuel), le dédier à des usages collectifs risque de faire passer à côté de son principal attrait. Mais on peut également voir dans cette limitation un avantage : **la vue partagée est aussi un garde-fou contre les usages non attendus.** Chaque proposition d'usage doit intégrer, en tout cas, une réflexion sur la nature du compromis entre zone personnelle et zone publique. Enfin, il faut viser un amortissement sur une durée courte des tablettes : l'effet WOW, qui est l'un de leurs atouts actuels y compris en termes de communication / promotion de l'OT, va rapidement disparaître, et seuls les usages efficaces s'imposeront.

L'OT Biscarosse souligne à ce propos le fort besoin de médiation, même auprès de publics jeunes : ainsi d'une chasse au trésor avec QR codes. Cette observation incite d'ailleurs à penser qu'il s'agit d'une techno de passage. Moonda events tempère : c'est l'usage de la techno comme relais de contenu qui est inapproprié ; Moonda mise sur un usage des QR codes comme outil de localisation et d'aide à la navigation, et développe une plateforme qui permettra de proposer un tel usage.

Néanmoins, tous s'accordent à constater le **fossé entre les problématiques techniques et les problématiques d'usages**. Le numérique ne peut venir en substitution des autres supports, il faut travailler la complémentarité en essayant de dégager des valeurs ajoutées spécifiques. De plus, la complémentarité (avec le papier, bien souvent) dépend du public visé, même s'il ne faut pas faire de contresens là aussi et aborder la typologie des publics en termes d'usages et non de caractéristiques : ainsi le numérique peut-il, pour un public âgé, se révéler un meilleur support que le papier parce qu'il permet l'adaptation de l'interface (taille des caractères, contraste) ; sur des publics étrangers, la navigation iconique se substitue avantageusement à des mots dans une langue non maîtrisée, etc. D'une manière générale, également, le numérique est particulièrement adapté à de la recherche d'information au sein d'un vaste corpus.

L'OT de Gourette expose une préoccupation spécifique relative à la météo en montagne (sujet sensible pour des questions de sécurité) ; une convention lie l'OT à Météo France (réactualisation 3 fois /j l'hiver, 4 fois /j l'été) : dans ce cadre, Gourette est le premier site pyrénéens à tester la reprise d'un flux RSS pour diffuser cette info, mais les écrans tactiles restent réservés à la mise en avant de l'info concernant l'offre locale.

B. MISE A DISPOSITION HORS OFFICE

Retour d'expérience du Pôle International de la Préhistoire. Le centre d'accueil du PIP est positionné comme un lieu ressource de la vallée des Eyzies, où l'on passe et repasse au cours de son séjour. Des iPads sont loués au public pour la découverte des « chemins de la préhistoire » : les randonneurs, plutôt âgés / cultivés veulent plus d'info dans un rayon de 12 km autour du centre. En effet, **la préhistoire ne se « voit » pas, la valeur ajoutée de la tablette est de la rendre visible, de proposer une aide à la lecture du paysage** (il ne s'agit pas de concurrencer l'information scientifique ou muséographique, ni de proposer de l'information service, encore moins de la pub). **Il s'agissait aussi d'amener les jeunes de la famille vers les contenus, en agrégeant un groupe hétérogène autour d'un écran en balade**, en exploitant ses fonctions GPS, sonore, etc.

Une appli ad hoc a été développée, intégrant carto, images, vidéos, etc. Les iPads sont proposés non connectés : les infos de géolocalisation sont mises en cache, et une appli de synchronisation des contenus est utilisée pour réinitialiser la tablette. Quelques constats : ça marche très bien en famille (le niveau sonore, notamment est adapté à une consultation collective) ; on observe des types de pratiques très diverses mais toujours une très grande satisfaction utilisateur : on apprécie le paramétrage, la personnalisation du parcours ; même chez les seniors, pas de réticence car d'une grande facilité d'utilisation. Cela passe aussi par la logistique, qui prévoit **10/15 minutes d'aide à la prise en main par le visiteur lors de la location au PIP : 10€ la journée, 500€ de caution pour la tablette et la sacoche de protection** (l'investissement en temps et le coût sont très acceptables pour un usage à la journée.

Il faut noter que **le choix du développement d'une appli suppose une relation avec le développeur sur la durée** (mises à jour et actualisations, mises à jour de sécurité Apple obligatoires, évolutions des matériels comme écran Retina, etc.) **On ne s'inscrit plus dans du one-shot mais dans une prestation de service qui doit être anticipée et incarnée dans la relation contractuelle. De ce point de vue, il y a deux aspects : l'acquisition de la licence**



en partenariat avec

par l'OT, ce qui le rend autonome dans la relation à l'AppStore, et les droits sur le code-source pour permettre sa maintenance et des évolutions.

C. POUR LE CONSEILLER

Les réflexions en cours sur l'évolution des OT comme lieux avec des espaces où le visiteur circule plus ou moins librement fait émerger de nouvelles modalités du travail des conseillers, en complément de la relation « au guichet ». Les tablettes, de ce point de vue, favorisent la mobilité du conseiller au sein de l'office. Ainsi, on peut facilement imaginer l'intérêt d'une application de type questionnaire pour recueillir des données quanti et quali quant à la fréquentation du lieu, etc. Des besoins de type évaluation de la satisfaction client ou qualification des attentes ne se prêtent en effet pas au développement d'un dispositif en libre usage, car ils nécessitent une cotation par un expert – mais l'ENSC relate une collaboration avec un neurologue où une appli métier a été développée pour l'aide à l'aiguillage des patients susceptibles d'Alzheimer, qui peut être transposée à un conseiller mobile dans l'office ou circulant dans une file d'attente. Cela est vu comme un intérêt de dimension régionale.

