

Guide pratique

La tablette dans l'accueil touristique

La tablette, un nouveau media

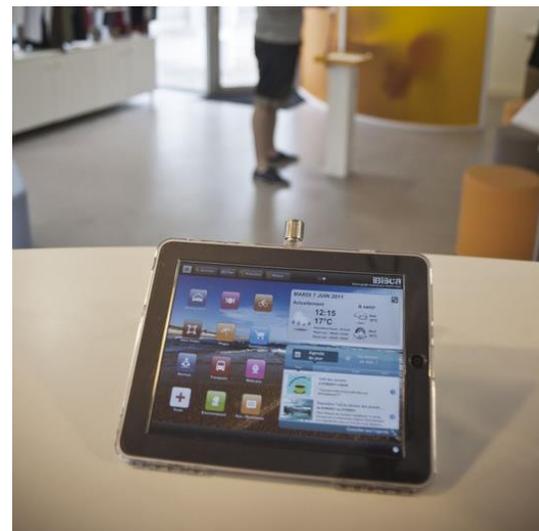
Les tablettes tactiles se démocratisent de plus en plus. Selon une étude menée par GFK Médiamétrie, 30% des foyers Français sont déjà équipés. Cette étude a été effectuée au 4ème trimestre 2013 sur un panel de 22 000 foyers français. La tablette n'est donc plus du tout un objet exceptionnel. Et pourtant, l'Ipad n'a que quatre ans (il a été annoncé par Steve Jobs en janvier 2010 et est sorti en France le 28 mai 2010). Mais l'adoption par les utilisateurs a été extrêmement rapide, créant réellement de nouveaux usages.

Aujourd'hui, plusieurs marques et systèmes d'exploitation se partagent le marché. Au niveau des marques, Apple et Samsung sont les premières, alors qu'en terme de système d'exploitation Android (Google) s'est imposé même si l'IOS d'Apple reste une référence. La technologie Surface de Microsoft est le troisième système d'exploitation en importance.

La tablette a aussi débarqué dans l'office de tourisme.

A peine un an après la sortie de l'Ipad, les premiers offices de tourisme Nouvelle génération ont commencé à s'équiper de tablettes tactiles. Ainsi, au printemps 2011, l'office de tourisme de Biscarrosse installe des Ipad 1 dans son local, équipés d'une application de séjour dédiée (IBisca) et d'une application de cartographie.

Grâce à cette installation (couplée à une chaîne d'information sur écran et à une borne tactile), le nombre de renseignements donnés au comptoir baisse de 40% en 2011 et 2012. Le public qui pénètre dans le local se dirige directement vers les tablettes, attiré par un produit nouveau, innovant et pas encore connu par le grand public. Mais, en 2013, l'office de tourisme de Biscarrosse note une baisse d'attractivité pour les tablettes tactiles. Non pas une question de contenu, mais aujourd'hui, une tablette est perçue à peu près comme un écran d'ordinateur : un outil commun, à utilisation personnelle.



Nous sommes passés de l'effet de surprise à fort pouvoir d'attractivité à la banalisation de l'outil en un temps record. Or dans ces trois dernières années, les offices de tourisme ont eux aussi sacrifié à l'effet tablette! La courbe d'équipement des offices français a dû largement suivre, sinon dépasser celle des ménages. L'iPad sur son support avec antivol, derrière le comptoir, ou parfois dans le placard n'est plus une exception.

La question se pose alors :

Quelle utilisation pour la tablette en accueil touristique, que ce soit en autonomie ou avec médiation. Et quel contenu pour ces tablettes tactiles?

1- La tablette dans les murs de l'office de tourisme

En autonomie, en libre service		
Contexte	C'est la situation la plus courante : la tablette est équipée d'un antivol, posée sur un support, ou sur un pied. Le visiteur y a accès librement.	
L'attitude du visiteur	Il l'utilise a priori pour un usage Internet : email, réseaux sociaux. Il est surpris lorsque la tablette est bloquée sur une appli de séjour	
Principaux problèmes	Nécessite l'intervention fréquente d'un Conseiller en Séjour	Les visiteurs "bidouillent" souvent la tablette
	Problématiques de vol : obligation d'un bon antivol et d'un branchement électrique	



Quel contenu?	Option 1 : une application de séjour, faite sur mesure, et sur laquelle est bloquée la tablette	Une application de séjour, idéalement syndiquée au SIT donne des informations utiles au séjour (météo, agenda, visites, etc.)
		Problème : la frustration de l'utilisateur, le bidouillage possible Le coût : une application de séjour peut vite coûter plus de 15000 euros en réalisation
	Option 2 : un bouquet d'applications utile au visiteur	<ul style="list-style-type: none"> * Un Navigateur * Les "indispensables de l'accueil" (cf. point n°2, "les applis") * Du contenu thématique fabriqué avec des applications gratuites, comme Flipboard, Pinterest ou Storehouse (cf. point n°2, "les applis") * Des albums photos et vidéos de la destination
		Problème : lorsqu'un utilisateur surfe sur la tablette de l'office de tourisme, c'est la responsabilité de ce dernier qui est engagée sur la nature des sites visités. http://tinyurl.com/m9I2iq9
	Recommandations	Pour une utilisation "ouverte", pouvoir avoir un oeil sur la tablette Pour une application dédiée, privilégier un écran différent de la tablette, à usage unique. Même s'il s'agit d'une tablette, un habillage permettra de donner un aspect différent et donc de débanaliser l'objet. Ainsi le visiteur ne sera pas frustré de ne pas pouvoir l'utiliser à des fins personnelles.
Exemples	Office de Tourisme de Biscarrosse, Mont-de-Marsan, Sète	

En autonomie, en utilisation thématique		
Contexte	La tablette sert de support à un corner ou une zone thématique : randonnée, gastronomie, lieux de visites, etc.	Elle ne doit pas permettre à l'utilisateur de pouvoir surfer. Elle sera donc bloquée sur une application
L'attitude du visiteur	Si la tablette est intégrée à un décor thématisé, il l'utilisera comme un outil d'aide à l'information et à la séduction	Problème : nécessitera souvent de la médiation pour expliquer comment cela fonctionne
Quel contenu?	Option 1 : une application thématique, faite sur mesure, et sur laquelle est bloquée la tablette	Les exemples existants aujourd'hui tournent essentiellement autour du patrimoine. L'Office de Tourisme de Belfast a aménagé de nombreux espaces thématiques dans lesquels une tablette pilote un écran
		Problème : coûts élevés
	Option 2 : l'utilisation d'une application gratuite avec personnalisation du contenu	On peut imaginer plusieurs cas de figure : <ul style="list-style-type: none"> • pour la randonnée, la tablette est bloquée sur l'application Itiaqui (en Aquitaine) http://tinyurl.com/n7de5co ou Cirkwi : www.cirkwi.com/ et présente l'offre randonnée du territoire. * pour présenter les incontournables du territoire : Pinterest * pour un thème très pointu (un circuit thématique de niche, une particularité patrimoniale) : Flipboard * pour valoriser des lieux de visite ou des sites : Storehouse, ou une chaîne vidéo Vimeo ou Youtube NB : toutes ces applications sont détaillées dans le point n°2
		Problème : les applications gratuites n'ont pas à la

		base été prévues pour ce type d'utilisation. Dans certains cas, des développements pour adapter les applis à cet usage seront à prévoir.
	Recommandations	<p>Informé le visiteur : il faut qu'il comprenne qu'il est sur un espace thématique : la signalétique sera essentielle</p> <p>Habiller la tablette afin qu'elle ne ressemble plus à une tablette: l'intégrer au dispositif</p>
Exemples	<p>OT Belfast : http://www.eturisme.info/bristol-dublin-belfast-3-visites-doffices-de-tourisme/</p> <p>Villeneuve-sur-Lot pour la carte interactive : http://www.tourisme-villeneuvois.fr/map-tourisme</p>	

OT de Belfast





En transfert de contenu pour les possesseurs de tablette	
Contexte	<p>30% des foyers français équipés de tablettes, et donc a minima le même pourcentage dans nos visiteurs.</p> <p>Cette population touristique connectée vient en séjour avec son smartphone et sa tablette. Comment l'amener à embarquer du contenu produit par l'office de tourisme sur sa propre tablette?</p>
Quel contenu?	<p>Option 1 : l'application de la destination</p> <p>Option 2 : l'utilisation d'une application gratuite avec personnalisation du contenu</p>
L'attitude du visiteur	<p>L'expérience montre que le touriste ne va télécharger l'appli de la destination que sous plusieurs conditions :</p> <ul style="list-style-type: none"> * il sera séduit et informé par de la publicité dans l'office de tourisme; C'est obligatoire. * il va facilement accéder au wifi * il sera souvent accompagné par un conseiller en séjour (notamment pour accéder à son magasin en ligne de type Appstore ou Google Play) * il sera convaincu de la plus-value de l'appli du territoire <p>On peut imaginer qu'il en sera de même avec des contenus produits sous d'autres applications</p>
Recommandations	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prévoir un budget pour de la PLV si on veut séduire le visiteur ▪ Former les conseillers en séjour à tous les types de tablettes (ou au moins les trois principaux systèmes d'exploitation) et prévoir le temps d'accompagnement au téléchargement ▪ Prévoir l'espace de convivialité pour que le visiteur découvre tranquillement l'équipement de sa tablette ▪ Dédier une rubrique de son site Internet à ce sujet

En augmentation de l'acte de renseignement		
Contexte	La tablette devient l'outil du conseiller en séjour, outil qu'il a toujours à portée de main. Elle l'accompagne dans son acte de renseignement	
Objectifs	Illustrer l'argumentaire produit ou le renseignement	Une application de type Storehouse permettra de construire en amont des argumentaires illustrés. La fabrication d'albums photos organisés au service de l'argumentaire est aussi un excellent accompagnateur, autant que des magazines thématiques de type Flipboard. Pour les applications, cf. point n°2
	Dépanner un visiteur avec des utilitaires sympas	De nombreuses applications peuvent trouver place dans la tablette du conseiller en séjour, qui permettront de traduire une question ou une réponse dans toutes les langues du monde (Say Hi), de trouver l'adresse du dépanneur (pages jaunes), ou une adresse en dehors du territoire (Google Maps), de débusquer le programme du cinéma (Allociné) ou de chercher les horaires de transport (voyage SNCF)
Comment faire pour équiper une tablette pour un Conseiller en séjour		
	Etape 1 : le conseiller en séjour doit avoir fait son virage tactile	Autrement dit, il faut qu'il soit lui-même utilisateur de l'apéro-cahuète-tablette, et donc qu'il ait sa tablette de fonction, individuelle, customisée, qu'il pourra embarquer à la maison. Comme la boîte à outils suit l'électricien, la tablette suit le conseiller en séjour... :
	Etape 2 : le conseiller en séjour doit produire lui-même le contenu	Il faut donc le former des applications simples comme Storehouse, de façon à ce qu'il produise lui-même ses histoires, photos ou vidéos, en les adaptant à son argumentaire d'acte de renseignement. Car la tablette doit accompagner l'acte de vente, et non le contraire.

		<i>Par exemple, si on présente un hébergement en argumentant : de la terrasse, il y a un accès direct à la plage, le contenu de la tablette sera un panoramique permettant d'illustrer le propos.</i>
	Etape 3 : former le conseiller en séjour à l'utilisation durant l'acte de renseignement	Il faut avoir mis en scène plusieurs fois l'acte de renseignement accompagné de la tablette pour que cela devienne un outil naturel : comment al tenir? Ou bien faut-il la poser sur sa coque? A quel moment s'en servir? Comment être agile pour passer d'un contenu à un autre?
Recommandations	La tablette comme outil du conseiller en séjour peut-être une superbe opportunité de revisiter l'acte de renseignement et de redynamiser l'accueil	Aussi, il ne faut pas négliger cette évolution : <ul style="list-style-type: none"> * la réaliser en concertation étroite avec l'équipe d'accueil * prendre le temps de la formation * ne pas hésiter à fournir le matériel aux salariés * valoriser cette évolution



2- zoom sur les applications utiles à l'accueil

Lors de la journée "révolution de l'accueil" qui a eu lieu le 30 janvier 2014 à Bordeaux, la MOPA a présenté une "tablette équipée pour l'accueil

Vous pouvez retrouver cette présentation [ici](#).

Les utilitaires indispensables de l'accueil	
Traduction Say Hi (pour IOS) Google Translate (pour Android)	Grâce à la reconnaissance vocale, ces applications font des miracles pour traduire n'importe quelle langue. Impeccable pour accueillir un visiteur serbe qui ne comprend pas l'anglais. Lien article etourisme.info : http://www.etourisme.info/pepites-pour-ipad-001-sayhi-mon-interprete-multilingues/ Say hi IOS : https://itunes.apple.com/us/app/sayhi-translate/id437818260?mt=8 Google Translate : https://play.google.com/store/apps/details?id=com.google.android.apps.translate&hl=fr
Horaires de transports Voyage SNCF	Android: http://tinyurl.com/m78pnwd IOS : http://tinyurl.com/ma6umcs
Recherche de coordonnées Pages jaunes	Android: http://tinyurl.com/k7397z2 IOS : http://tinyurl.com/n4kthpc
Loisirs Allociné	Android: http://tinyurl.com/m58xpzk IOS : http://tinyurl.com/k9vzbjm

<p>Météo WeatherPro HD horaire des marées</p>	<p>Android: http://tinyurl.com/msregpu IOS : http://tinyurl.com/ktou6h4 Android: http://tinyurl.com/lqnpb3l IOS: http://tinyurl.com/kbgtgqc</p>
<p>Randonnée Itiaqui Cirkwi Everytrail</p>	<p>Itiaqui IOS : http://tinyurl.com/n7de5co Androïd : http://tinyurl.com/q2tzmde</p> <p>Cirkwi IOS : http://tinyurl.com/n8to2eu Androïd : http://tinyurl.com/kffesx6</p> <p>Everytrail permet d'importer des circuits depuis Openrunner. IOS : http://tinyurl.com/kpuonf Androïd : http://tinyurl.com/mnddro8</p>
<p>Photos panoramiques Photosphère (sur Androïd) 360 panorama sur IOS</p>	<p>Photosphère : http://tinyurl.com/kvelbyx 360 Panorama : http://tinyurl.com/lw3kncj</p> <p>http://www.eturisme.info/pepites-pour-ipad-007-360-panorama-la-visite-virtuelle-facile/</p>



Trois applications pour produire du contenu	
Pinterest, le roi des topitos	Pour décliner les incontournables de la destination
Descriptif	<p>Pinterest, service social bien connu, permet d'épingler des photos ou vidéos dans des tableaux thématiques, ce qui est une façon de rééditorialiser l'offre. Sa fonction de géolocalisation permet maintenant de créer des cartes indexant les épingles, même si celles-ci proviennent de sources différentes.</p> <p>L'utilisation de Pinterest sur une tablette est donc évident : créer des topitos, c'est à dire des "top 5", "top 10", des questions qui sont posées à l'accueil. par exemple : "le top 10 des activités à faire en cas de pluie", ou "les 5 plus beaux marchés du territoire"</p>
Recommandations	<p>A gérer depuis l'ordinateur (et non depuis la tablette) après avoir créé son compte.</p> <p>Pour en savoir plus : http://www.etourisme.info/pinterest-installation-du-second-etage-de-la-fusee-touristique/</p>
Adresses de téléchargements	<p>IOS : https://itunes.apple.com/fr/app/pinterest/id429047995?mt=8</p> <p>Android : https://play.google.com/store/apps/details?id=com.pinterest&hl=fr</p>
Exemples de tableaux Pinterest	<p>Lorient http://www.pinterest.com/jbsoubaigne/5-activit%C3%A9s-%C3%A0-faire-en-famille-autour-de-lorient-q/</p>
Flipboard, le magazine branché	Pour produire du contenu à haute valeur ajoutée en faisant de la curation joliment mise en page
	<p>Cas de figure n°1 : vous avez reçu plusieurs journalistes néerlandais et les beaux articles publiés sur le territoire sont en ligne. Flipboard permet de les synthétiser dans un élégant magazine afin de les présenter à une clientèle néerlandophone.</p> <p>Cas de figure n°2 : votre territoire possède deux réserves naturelles avec des espèces super rares d'oiseaux. Des passionnés d'ornithologie de l'Europe entière viennent régulièrement vous poser des questions hyper pointues. Avec</p>

	Flipboard, vous allez pouvoir compiler des articles tout aussi pointus provenant de diverses sources pour satisfaire la curiosité de cette niche de clientèle.
Recommandations	<p>A gérer depuis l'ordinateur après avoir créé son compte. L'ajout d'un bouton "Flipboard" dans votre navigateur permet d'ajouter rapidement un article à un magazine Flipboard.</p> <p>Un éditeur spécial https://editor.flipboard.com/ permet ensuite de réorganiser les articles</p> <p>Attention : Flipboard semble plus adapté à la lecture individuelle qu'à l'utilisation en face à face à l'accueil.</p> <p>Plus d'infos : http://www.eturisme.info/dautres-bonnes-raisons-de-fliper-en-ete/</p>
Adresses de téléchargement sur les plate-formes	<p>IOS : https://itunes.apple.com/fr/app/flipboard-lactualite-votre/id358801284?mt=8</p> <p>Android : https://play.google.com/store/apps/details?id=flipboard.app&hl=fr</p>
Exemples de magazine Flipboard	<p>La Base de sous-marins de KEROMAN http://flip.it/XyMCf</p> <p>Montpellier Now https://flipboard.com/section/montpellier-now-bv7FKc</p> <p>Les joutes sétoises : Les joutes sétoises http://flip.it/JLkjE</p>
Storehouse, le manuel de ventes	Particulièrement ergonomique, l'application Storehouse permet au conseiller en séjour d'illustrer son argumentaire de photos et vidéos adaptées.
Descriptif	<p>Storehouse est la seule des trois applications stars dont le contenu se construit exclusivement depuis la tablette.</p> <p>Storehouse permet de compiler photos et vidéos dans l'ordre souhaité et de les disposer harmonieusement. Une habillage graphique élégant permet de rajouter des titres et du texte entre les photos.</p> <p>Particularité technique : lorsque l'on fait défiler l'application sur la tablette, les vidéos démarrent automatiquement.</p>

	<p>Sur le blog etourisme.info, Frédéric Soussin qualifiait l'application de "storytelling visuel" http://www.etourisme.info/pepites-pour-ipad-012-storehouse-le-storytelling-visuel/.</p>
Recommandation	<p>Très simple d'utilisation, Storehouse permet de construire une histoire à l'issue d'une visite de prestataire. Cette histoire sera utilisée à l'accueil, mais aussi transmise au prestataire. Un effet kisscool dans la relation avec lui! Cette idée vient de l'équipe d'accueil de l'office de tourisme de Roquebrune sur Argens</p>
Adresses de téléchargement sur les plate-formes	<p>IOS : https://itunes.apple.com/fr/app/storehouse-visual-storytelling/id791297521?mt=8</p>
Exemples d'histoires Storehouse	<p>Eductour à Roquebrune sur Argens https://www.storehouse.co/stories/61xx-eductour-terroir-a-roquebrune-sur-argens Le zoo de Pont-Scorff https://www.storehouse.co/stories/b2f9-zoo-de-photographes</p>