

BISCARROSSE



**Un Office de Tourisme
du Futur**

BISCARROSSE



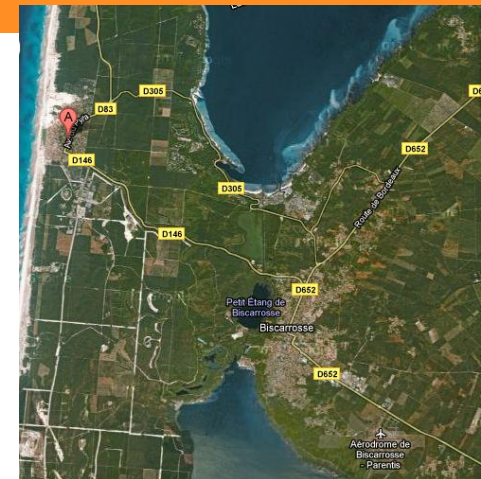
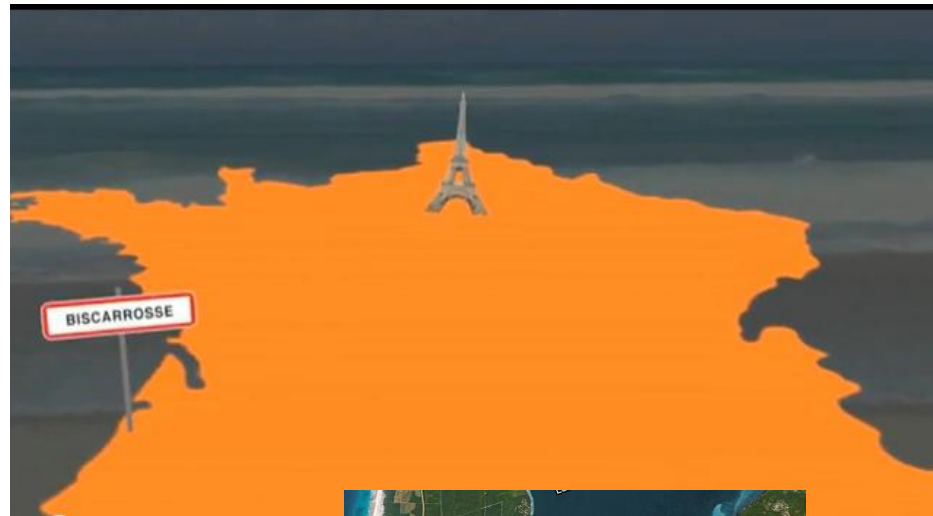
3 pôles :

- Biscarrosse Ville, centre administratif et économique
- Biscarrosse Lac,
- Biscarrosse Plage, station balnéaire

19 000 hectares

12 600 habitants à l'année

Accueillant 100 000 personnes en saison



BISCARROSSE



**Une nouvelle
politique d'accueil**

➤ **Analyse**

En pleine saison, les personnels d'accueil ne peuvent pas faire mieux que des distributeurs de dépliants

On a beaucoup de demande d'information basique et rapide (météo, marées, agenda, disponibilités...)

On n'apporte rien de plus sur ces réponses que les outils technologiques

Ces outils sont une opportunité pour séduire la clientèle

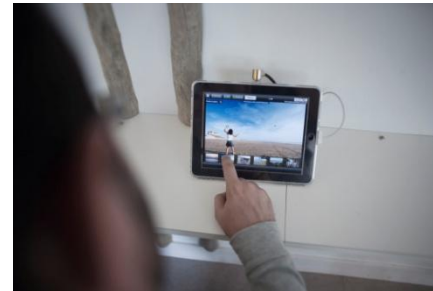
Une nouvelle politique d'accueil

➤ Objectifs

Dégager du temps pour le personnel d'accueil :

- en simplifiant les tâches quotidiennes (medialert, streamline, statistiques)
- en développant des outils numériques qui permettraient aux gens de trouver l'information sans demander du personnel

Le but n'est pas de remplacer le personnel, mais d'accorder plus de temps aux gens plus demandeurs



BISCARROSSE



Trilogie

Un personnel libéré des tâches quotidiennes (automatisation des tâches)

Des outils numériques au service de l'accueil

Intégrer la population au tourisme local. Les habitants parlent d'histoire et de traditions locales (« bienvenue chez nous », le sentier des résiniers)

BISCARROSSE



Une gestion nécessaire des flux

Un besoin de mettre plus en avant la culture sur la station

Une demande forte sur les traditions

Un besoin de discuter, de partager



- Développement d'une base de données commune pour tous les outils
- Borne extérieure tactile 24/24h
- Streamline : 1 écran extérieur et 1 écran intérieur 24/24h
- 2 applications IBISCA et IBISCA 360 disponibles sur l'App Store, 6 iPads (2 au comptoir pour les conseillers en séjour et 4 à disposition dans l'OT)
- Appli IBISCA : fait pour la population et le touriste sur place pour trouver toute l'information touristique rapidement (hébergement et disponibilités, loisirs, météo, transports, santé, agenda, services publics, associations, commerces...)

Les outils numériques

- Au comptoir, les conseillers en séjour ont un module statistique (origine départementale, pays), on peut créer un vrai profil client (âges, CSP...)
- Appli IBISCA 360 : Nous avons 3 pôles à Biscarrosse, donc le visuel est essentiel. 25 panoramas de Biscarrosse. L'iPad et l'application sont reliés à l'écran plasma au centre de l'OT
- Un nouveau site mobile www.biscarrosse.mobi et des QR Codes
- Un hotspot wifi
- Medialert : système d'appel automatique aux hébergeurs et aux MNS qui nous permet de remonter l'information sur l'appli IBISCA, sur la streamline et sur la borne extérieure



BISCARROSSE



Les outils numériques


➤ Pourquoi l'iPad ?

Nous avons des présentoirs chez les prestataires avec notre documentation

Nous avons fait le choix d'une tablette, car le but est également d'amener les prestataires à s'équiper pour mettre à disposition toutes les infos sur Biscarrosse

Lorsque nous y avons réfléchi il y a 1 an, il y avait peu de tablettes sur le marché et la Galaxy Tab avait un écran trop petit

Les prestataires peuvent télécharger gratuitement les applications et l'App Store était le seul moyen de télécharger les applications



Les problèmes rencontrés

- **Base miroir**, syndication SIRTAQUI (base de données régionale) : temps du développement, collaboration des prestataires
- **Wifi** : bugs incessants, veille des iPads, incompatibilité iPads/wifi
- **iPads** : tous les réglages n'étant pas bloqués au départ, les gens accédaient à leurs e-mails, aux jeux, ils pensaient que c'était une borne internet gratuite
- Les gens faisaient tout sauf regarder l'appli : changer les fonds d'écran, consulter leurs mails, déplacer les onglets, changer l'appellation des rubriques, les langues, blocage des iPads par code...
- **Hot spot wifi gratuit** : Saturation du réseau, attire beaucoup de monde. Tout l'espace libre est occupé par les gens, il faut un espace dédié. Il faut un coin wifi intérieur et extérieur, assez grand, avec des places assises (salon, sièges, poufs...).



➤ **Points positifs**

- iPads : la plupart des gens qui cherchent des informations sur les applications ne viennent pas au comptoir ensuite, l'information trouvée est pertinente
- Temps moyen passé sur les outils : 5 minutes
- Maintenant, les gens restent davantage sur les applis
- Les gens se servent beaucoup de Google Maps
- Pas de problème de comportement des gens entre eux
- Streamline : les gens attendent que l'information défile
- Wifi : on a retrouvé une clientèle qui ne venait pas à l'OT
- Pas de détérioration de matériel constaté



➤ **Points négatifs**

- iPads : les gens vont partout sur l'iPad, c'est un jeu
- Incompatibilité des iPads avec une utilisation grand public (excepté de cacher le bouton)
- Applications : complexité de compréhension des gens face aux 2 applications
- Wifi : bugs incessants au départ, saturation du réseau
- Medialert : bugs du système, difficultés de compréhension du fonctionnement par les hébergeurs
- C'est un SAV permanent pour les hôtesse d'accueil lorsqu'il y a des soucis



Statistiques

- 40% de fréquentation en moins au comptoir pour aller vers les outils numériques
- Incapacité de dire combien de personnes se sont réellement connectées
- Appli IBISCA 360 : 1201 téléchargements du 15 Juillet au 31 Août
- Appli IBISCA : 650 téléchargements du 15 Juillet au 31 Août
Le plus consulté : météo, mots clés, plan, plages
Consulté par les français, néerlandais, anglais
- La stratégie n'est pas forcément de booster les téléchargements, mais que les locaux et régionaux se l'approprient
- Borne extérieure : 8560 pages ouvertes du 1^{er} Juin au 31 Août
- Site mobile : 171% d'augmentation de visiteurs unique



Améliorations

- Développer des applications iPhone et Android afin d'être présents sur tous les outils en mobilité
- Développer les hotspots wifi publics pour éviter la surfréquentation des bornes à l'OT
- Faire évoluer les services rendus sur les applis (randonnées, pharmacies de garde...)

BISCARROSSE



Budget global : 130 000€

Base miroir + appli IBISCA : 39 000€

Appli IBISCA 360 : 16 000€

Streamline : 17 000€

Borne extérieure : 26 000€

Traductions : 6 000€

iPads (x8) + écrans + antivols : 13 600€

Hot spot wifi : 10 000€

Medialert : 1 300€

Subventions :

Conseil Général des Landes : 25 000€ pour les travaux du bâtiment

Conseil Régional Aquitaine : 25 000€ sur la partie numérique

BISCARROSSE

**Merci de votre
attention**

Sabine Boulic

Chargée de l'Accueil Numérique
Office de Tourisme de Biscarrosse
05.58.78.20.96

