



COMPTE-RENDU

Les 6 & 7 avril 2021



Mardi 6 avril – Après-midi

Ateliers pratiques – Tour d’horizon d’initiatives



Ateliers pratiques : comment préparer au mieux ma saison 2021 ?



Sites de visite – David Martin de TED Conseil

Les points à retenir

1. La situation sanitaire n'a rien créé de nouveau mais a accéléré ce qui était déjà en place
2. La notion de cellules de visites : l'entourage avec lequel on se rend sur les sites de visite
3. L'authenticité : ce qui est original, ce qui a à voir avec la vérité – Quelle histoire veut-on raconter ?
4. L'apprentissage : rejet de l'apprentissage encyclopédique, volonté de le rendre plus ludique avec une « gamification »
5. La nécessité d'outils de médiation, sous différentes formes : en ce moment, le smartphone
6. La femme est la principale décisionnaire des lieux de visite, et tient compte de l'âge du plus jeune de la famille
7. Penser à des offres familles, où tout le monde est concerné par la visite (parents et enfants)
8. Imaginer et utiliser les supports pour être des accélérateurs d'interactions au sein des cellules de visites



Les échanges

Sites de visite - David Martin de TED Conseil

- « Avec le concept de cellules de visites, l'évaluation sera sans doute plus complexe pour mesurer le degré de satisfaction ? » Pas nécessairement, possibilité de cibler la satisfaction individuelle. Mais pour la comprendre, il est également important de connaître l'environnement de visite.
- « Nous proposons une appli de visite, des animations toute la journée, des vidéos à différents endroits du site, un plan, des écrans animés à disposition... Ne faut-il pas simplement proposer à tous et chacun dispose ? » Plus la configuration des cellules de visites est diversifiée, plus l'offre doit être large et flexible. Mais ce n'est pas qu'une question de consommation de dispositifs, il faut aussi que ce soit en cohérence avec le récit désiré.
- « Dans le contexte sanitaire, quels sont les outils les plus adaptés pour la manipulation ? » Dans le champ du numérique, c'est le smartphone car individuel, mais pose la question de la couverture numérique, de l'accessibilité, de l'adaptation du format...
- « Les visiteurs sont frileux d'installer des applis sur leur smartphone » Il faut plutôt penser à des solutions « fullweb », qui n'oblige pas à l'installation d'une application
- « Difficulté pour les publics plus âgés d'utiliser le smartphone » Oui et non car la part de population la plus équipée est tablette est les plus de 65 ans. Après il n'existe pas d'outils parfaits et la première difficulté est l'illettrisme d'une partie de la population.
- « Comment intégrer les enjeux du durable dans la politique des sites de visite ? » Le tourisme durable n'est pas un mode de pratique touristique, l'expérience touristique en tant que telle doit être durable. Il faut mesurer, par le biais d'une étude externe si besoin, les impacts écologiques du produit et l'adapter pour les réduire au maximum.
- « Possibilité d'intégrer la notion de « nudge » à l'expérience de visite et utilisateur ? » Oui tout à fait, la notion de nudge consiste à faire faire des choses qui à première vue, ne sont pas forcément voulues. Exemple avec le Parc Astérix qui fait parler certaines poubelles, cela a encouragé les visiteurs à jeter leurs déchets juste pour l'entendre parler, et même à ramasser les déchets par terre.