

1. Contexte du passage papier au numérique :

Mise en place depuis 2001, la Carte d'Hôte est une offre destinée aux vacanciers qui restent au moins une nuit dans les hébergements marchands des communes de Fécamp Caux Littoral Agglomération. En offrant de nombreux avantages, la Carte d'Hôte permet de faire connaître et promouvoir les potentiels touristiques et culturels du territoire avec des réductions sur des activités ou de la restauration chez nos prestataires, favorisant ainsi les retombées économiques de la fréquentation touristique.

Chaque année, environ 12 000 Carte d'Hôte sont utilisées par les touristes sur notre territoire.

Malgré ce grand succès, la Carte d'Hôte sous le format livret ([ci-joint dans le wetransfert un exemplaire 2018 et 2019](#)) ne répondait plus aux attentes et besoins de nos touristes, ainsi que de notre structure : livret non pratique au transport, difficulté pour récupérer les données auprès des hébergeurs marchands diffusant le livret Carte d'Hôte à leurs vacanciers, difficulté pour récupérer les données auprès des partenaires offrant un avantage. De plus, les coûts économique et écologique de l'impression des livrets Carte d'Hôtes (35 000 exemplaires) ne correspondaient plus à notre volonté de diminuer les impressions et ses impacts sur l'environnement.

Face à ces dysfonctionnements, nous avons fait évoluer notre service à l'ère numérique. Le digital est connu comme une manière de communiquer plus facilement avec nos touristes et faire vivre nos activités et services. La création de l'application Carte d'Hôte permet d'enrichir l'offre touristique et culturelle, de fournir de l'information, de faciliter sa consultation 7j/7, 24h/24 sans toujours avoir un livret sous la main et de collecter d'une manière plus rigoureuse et complète les données des utilisateurs, le tout de manière plus responsable dans le cadre d'un objectif de développement durable.

C'est donc depuis le 1^{er} janvier 2020 que l'application Carte d'Hôte – Fécamp est disponible sur les plateformes de téléchargement.

2. Objectifs généraux et cibles :

Les objectifs de cette application sont :

- **Faciliter le séjour du touriste**, en lui donnant accès de manière simple, pratique et transportable aux informations sur les réductions/avantages des offres touristiques et culturelles.
- **Permettre** aux hébergeurs et aux prestataires de fournir et récolter ces réductions sans geste contraignant.
- **Récolter** des statistiques d'utilisations d'une manière plus rigoureuse et complète.

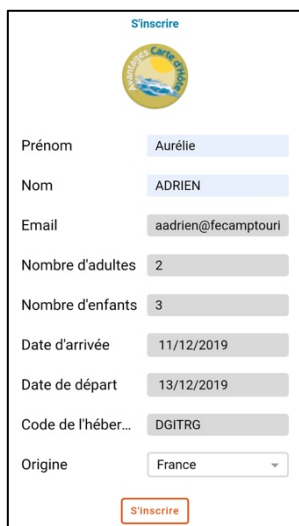
Les cibles d'utilisateurs sont :

- Les touristes : francophones, anglophones, germanophones.
- Les cibles : les familles, les séniors, les couples, les groupes d'amis, les individuels, les adultes.

Concernant ces utilisateurs, il s'agit de toutes les personnes qui passent au moins une nuit dans les hébergements marchands des communes de l'Agglomération Fécamp Caux Littoral.

Cette application est disponible en plusieurs langues (Français, Anglais et Allemand).

3. Fonctionnement



S'inscrire



Prénom

Nom

Email

Nombre d'adultes

Nombre d'enfants

Date d'arrivée

Date de départ

Code de l'héber...

Origine

CHEZ L'HEBERGEUR :

Chez l'hébergeur, le touriste découvre via une affiche (**CF ANNEXE 1**) les informations sur la carte d'hôte et la télécharge sur l'Apple ou le Play Store, en wifi ou 4G. L'application est utilisable en Français, Anglais et Allemand.

A) Afin d'accéder à l'application, le touriste doit **créer un compte** pour valider son accès aux réductions. Pour cela, à l'ouverture de l'application, il doit remplir le formulaire demandant des informations sur son séjour et rentrer le **code unique de l'hébergeur** (cela confirme qu'il effectue bien au moins une nuit dans l'un des hébergements marchands des communes de Fécamp Caux Littoral Agglomération).

B) Ce code se trouve sur l'affiche présente chez l'hébergeur. Le code est unique par hébergeur. L'affiche présente également au touriste le mode d'emploi de l'application.

C) Lorsque le compte est créé, l'application peut fonctionner sans connexion internet.

ACCÈS AUX RÉDUCTIONS :

Dans l'application, le touriste a accès aux **offres en détails** (description, tarifs, horaires, adresse, réduction offerte...). Lorsque le touriste souhaite utiliser une offre, il lui suffit de se rendre chez le prestataire, de **gratter la réduction** et il accédera au code de réduction. Ce code est un code unique par prestataire, changeant tous les mois.



The image shows three screenshots of the application interface. The first screenshot is the 'ACCUEIL' (Home) screen, featuring a green header with the 'COMPTOIR' logo and the text 'Des promos à gogo'. Below this, there is a section for '68 offres' with a 'Voir les offres' button. At the bottom, there is a weather forecast for the next five days: 8°C (11/12), 9°C (12/12), 9°C (13/12), 10°C (14/12), and 10°C (15/12). The second screenshot shows the details of an offer: '>30 € d'achat : 1 soupe de poisson offerte'. It includes the name of the provider 'Le Comptoir de la Mer', the address 'Chaussée Gayant 76400 FECAMP', and the opening hours: 'Mardi au samedi : 10h - 12h30 / 14h30 - 19h'. The third screenshot shows the 'Le prestataire' (Provider) information, including the address, opening hours, and contact details. At the bottom of this screen, there is a large grey button labeled 'GRATTEZ ICI' (Scratch here) and a code offer 'H8YWUJ'.

CÔTÉ PRESTATAIRE :

Le prestataire doit juste vérifier visuellement le code découvert par grattage, pour accorder l'avantage. Une fois le séjour terminé, le touriste n'a plus accès à l'application, sauf s'il revient lors d'un autre séjour.

4. Supports de travail & communication :

COMMUNICATION & SUPPORTS GRAND PUBLIC :

- AFFICHE HEBERGEUR : (Annexe 1)

Permet d'informer et de donner accès à l'application au touriste dans l'hébergement, sans forcément que l'hébergeur soit présent pour lui présenter.

- GUIDES TOURISTIQUE ET RESTAURANTS : (Annexe 2)

Présente l'application et recense de nouveau en format papier les offres.

- SITE INTERNET FECAMP TOURISME : (Annexe 3)

Permet au touriste préparant son séjour de s'informer à l'avance sur l'utilisation de l'application.

- VITROPHANIE :

Une vitrophanie ayant pour visuel le logo de l'application est mis à disposition chez nos prestataires offrant des réductions (Commerces, restaurants, musées, parc de loisirs...). Elle permet de rappeler au touriste lors de leur venue qu'il a accès à une réduction chez ce prestataire.

- ARTICLE PRESSE : (Annexe 4)

COMMUNICATION & SUPPORTS PRESTATAIRES :

- COURRIER HEBERGEUR : (Annexe 5)

Courrier informant nos hébergeurs de l'arrivée de l'application et explication de son fonctionnement (avec leur affiche fournie dans l'enveloppe). Une réunion d'information avait également eu lieu 15 jours avant ce courrier. Ce même courrier avait été envoyé chez nos prestataires proposant une réduction.

- COURRIER PRESTATAIRE – VITROPHANIE : (Annexe 6)

Courrier informant et fournissant le prestataire de la vitrophanie.

- E-MAILING : (Annexe 7)

Des e-mailings d'explication ou de rappel sont régulièrement renvoyés à nos prestataires.

5. Téléchargements de l'application (relevé du 12/10/2020)

Malgré la crise sanitaire de cette année, l'application a été téléchargée 1 624 fois pour **4 808 utilisateurs**.

Types d'utilisateurs :	Provenance des utilisateurs :
- En couple : 45,18 %	- France : 83,7 %
- Famille : 32,82 %	- Belges : 7,3 %
- Groupe : 17,32 %	- Allemands : 4,8 %
- Seul : 4,68 %	

Afin de pouvoir tester l'application, vous trouverez le code hébergeur sur l'affiche en annexe 1. Pour nos statistiques merci de bien vouloir remplir pour « nom » et « prénom » « Jury n°X » et « TCPN » lors de votre inscription dans l'application.

Bonne navigation !

