

Dossier de candidature
**Soutien à l'innovation
touristique**

PROJET de
BILLETTERIE EN LIGNE

Porté par Maréis, centre de découverte de la pêche en mer

Pas-de-Calais

 *Le Département*

 **maréis**
CENTRE DE DÉCOUVERTE DE LA PÊCHE EN MER



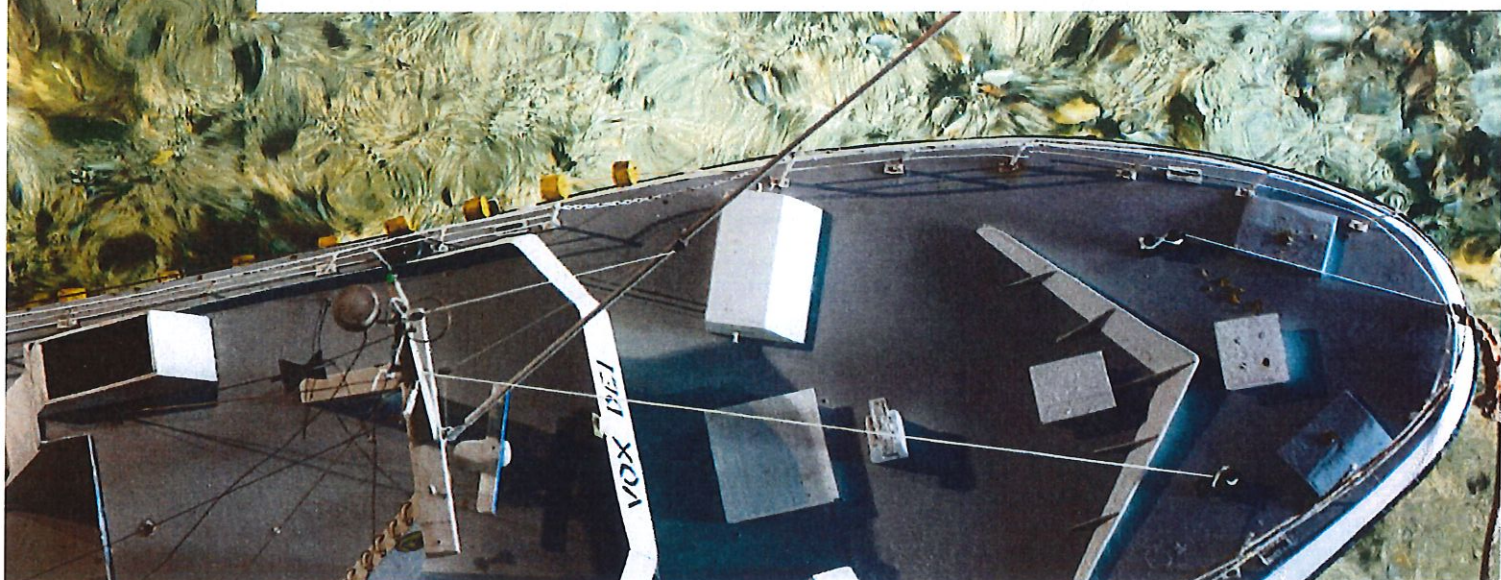
Introduction

.....

Dans le cadre du dispositif de soutien à l'innovation touristique, le Département du Pas-de-Calais apporte une aide aux actions qui visent à développer, qualifier et promouvoir l'offre touristique du territoire.

Maréis souhaite faire acte de candidature auprès du Département, afin d'obtenir un soutien au développement d'une plateforme de vente en ligne permettant de répondre aux nouvelles pratiques touristiques.

Ce dossier a pour objectif de présenter notre démarche, nos motivations et nos objectifs.



1- Le projet, en quelques mots

.....

Maréis est devenu en l'espace de quelques années, un lieu plebiscité pour découvrir le patrimoine maritime de notre territoire. Avec l'importance croissante d'internet et les nouvelles attentes des visiteurs, nous sommes conscients que les outils digitaux sont un vrai levier de croissance pour notre structure. Aussi, nous avons pour projet de déployer une solution de vente en ligne offrant la possibilité aux usagers d'acheter des billets et des produits dérivés de la boutique.

Notre projet de vente en ligne se veut innovant puisqu'il inclut la billetterie de Maréis et une boutique d'articles de notre territoire, conçue en collaboration avec l'Office de tourisme d'Etaples. La solution s'articule autour des éléments suivants :


- Un guichet permettant de générer les billets liés à la vente sur place
- Une billetterie et une boutique en ligne «responsive» synchronisée au guichet
- Des moyens de contrôle d'accès

L'aide du Département nous permettrait de mener à bien ce projet. A terme, nous espérons qu'il valorisera l'offre touristique à Etaples et attirera de nouveaux publics, notamment les jeunes familles qui utilisent le numérique au quotidien.

2- Quels outils comptez-vous développer...

...pour améliorer le tourisme chez les jeunes ?

Le numérique a bouleversé le secteur touristique, notamment auprès de la clientèle jeune. Pour attirer les jeunes à Maréis, nous misons sur l'instantanéité qu'apportera la vente en ligne. A tout moment, les visiteurs pourront réserver et obtenir la confirmation de réservation aussitôt après l'achat. Une fois la vente réalisée, les billets seront envoyés automatiquement sur l'adresse email renseignée lors de l'achat. Au guichet, les visiteurs présenteront la preuve d'achat dématérialisée afin d'être contrôlés par l'agent de billetterie.



Pouvoir réserver et payer son activité directement depuis un smartphone, éviter les files d'attente, s'assurer d'avoir une place en visite guidée, la billetterie en ligne laisse à chaque individu la liberté d'organiser de manière autonome sa visite et son séjour sur le territoire.

...pour améliorer l'accueil et l'information de tous les types de publics ?

Pour s'adapter au mieux aux nouvelles attentes des clients, nous souhaitons développer une plateforme de vente «responsive», qui sera lisible sur tous les supports numériques : mobile, tablette ou PC. L'espace de vente en ligne sera personnalisé aux couleurs de Maréis et les activités seront hiérarchisées, afin de proposer une expérience ergonomique.

De manière à offrir le plus de flexibilité possible, les visiteurs auront le choix entre plusieurs types de billets : billet daté, non daté, ateliers culinaires, visites extra muros, ateliers pour enfants.

La dématérialisation permettra aussi de mieux gérer les flux de visiteurs à Maréis. Les agents d'accueil seront munis de tablettes tactiles permettant de scanner rapidement les billets des visiteurs, diminuant ainsi les temps d'attente en billetterie.

Après la visite, la gestion des données récupérées par le système de vente en ligne nous permettra de fidéliser les visiteurs en communiquant nos offres de façon ciblée et pertinente.

3- En quoi votre projet participe-t-il à l'attractivité du territoire et à la visibilité de la destination départementale ?

.....

Dans le département qui abrite le 1^{er} port de pêche de France, Maréis, en tant que centre d'interprétation des métiers de la mer s'impose comme une étape indispensable pour qui veut connaître découvrir notre identité maritime. Notre projet de billetterie et boutique en ligne participera à l'attractivité du territoire sur plusieurs points.

D'un côté, la billetterie rend accessible à tous la possibilité de réserver billets et activités. Des billets couplés avec d'autres équipements pourront être proposés à la vente, comme les croisières en bateau-promenade de l'Office de tourisme, par exemple. De plus, nous n'augmenterons pas les tarifs des billets d'entrée. Avec une politique tarifaire qui se veut accessible à tous, nous favorisons l'accès de tous à la découverte de notre patrimoine.

D'un autre côté, le module «boutique» a pour vocation de valoriser les artisans locaux. Cette boutique virtuelle sera créée en partenariat avec l'Office de tourisme d'Etaples, qui a déjà sélectionné certains articles que nous proposerons à la vente en ligne et qui, nous l'espérons, attireront les consommateurs amoureux de notre région.

Liste non exhaustive des articles qui seront vendus en ligne

Produits dérivés

Porte-clef "Pomme de touline" créé par les médiateurs de Maréis
Set de table, magnets, objets souvenirs "Maréis" et "Etaples-sur-mer"

Gastronomie

Bières Hors Pair et Quentovic d'Etaples-sur-mer
Charcuterie L'Artisanal Noreni de Bayenghem-lès-Éperlecques
Biscuiterie Soleil d'Opale et café Proqua de Boulogne-sur-mer
Miel de Therry Apiculture d'Hesdin
Confiture Les délices d'Opale de Tubersent
Soupe de poisson Pérard du Touquet
Limonade La Gosse de Liévin

Ouvrages

A la rencontre de la Côte d'Opale, de Fabien Coisy et Philippe Beylac
Côte d'Opale, voyage en pays d'émotions, par Philippe Hudelle et Hervé Mineur
Vagues à larmes de Frédéric Briois
Un grand week-end en Côte d'Opale, éditions Hachette

4- En quoi diriez-vous que votre projet est innovant ?

.....

Notre parti-pris est de créer un système de vente multi-canal, où la vente physique et la vente en ligne se complètent, permettant ainsi de répondre à tous les publics. L'intérêt de cette approche, appelée "brick and click", est de partir d'un point de vente traditionnel (billetterie et boutique de Maréis) et de développer une activité en ligne afin de toucher une cible plus étendue, et d'améliorer le service aux clients. En alliant point de vente et site de e-commerce, nous souhaitons tirer le meilleur des 2 mondes, physique et digital, pour améliorer l'expérience client.

Sur le plan logistique, la dématérialisation permettra d'améliorer la qualité de l'accueil. L'agent d'accueil contrôlera les billets présentés sur smartphone par le client et sera informé aussitôt de la validité du billet. Le temps d'attente est alors optimisé. Il ne sera plus nécessaire pour les visiteurs d'imprimer les billets avant la visite ce qui constitue un avantage pour les personnes en séjour sur notre territoire et n'ayant pas la possibilité d'imprimer.

Enfin, innovation importante pour le développement de Maréis, la billetterie viendra s'interfacer avec des réseaux distribution permettant de proposer les billets sur leur plateforme (Fnac/France Billet, Ticketmaster ou Digitick).

5- Quel est l'apport de votre projet pour l'économie touristique locale ?

.....

La création d'une billetterie en ligne augmentera la visibilité de notre équipement et de la destination «Etaples». Nous proposerons des billets couplés avec d'autres structures pour inciter les visiteurs à découvrir la destination.

Un partenariat avec les Offices de tourisme environnants pourra par exemple être mis en place pour pouvoir vendre la billetterie de Maréis à la clientèle locale ou de

passage.

La boutique en ligne se veut également une vitrine de l'artisanat local et un moyen de dynamiser les ventes.

6- En quoi votre projet s'insère-t-il dans une démarche environnementale ?

.....

Le montage de notre projet s'est accompagné d'une réflexion sur son aspect durable et environnemental.

Dans un premier temps, la dématérialisation de la billetterie réduira considérablement l'impression des billets et tickets en caisse ainsi que le papier consommé. Nous poursuivrons cette dématérialisation à l'ensemble des documents transmis aux clients. Par exemple, pour les clients professionnels, les documents seront aussi numériques (devis et factures).


Ensuite, pour les achats d'articles sur la boutique en ligne, nous veillerons aussi à sensibiliser les clients de l'impact environnemental de leur achat en indiquant les modes de livraison les moins polluants : à retirer sur place ou en affranchissement "vert" pour les petits articles.

Pour terminer, nous veillerons à décrire précisément chaque article en vente, afin d'informer au mieux les acheteurs et éviter les retours.

7- Si vous deviez qualifier votre projet en une phrase ?

.....

La vente en ligne est un service nécessaire pour développer Maréis, renforcer l'attractivité du territoire et répondre aux nouveaux usages des visiteurs.





8- Quels sont les résultats attendus ?

.....

Avec la dématérialisation, la billetterie est un marché d'innovation en pleine expansion. Nous espérons qu'il impactera l'économie de Maréis et constituera un levier de croissance pour la fréquentation et le chiffre d'affaire. Nous espérons également générer du trafic sur le site et sur les réseaux sociaux permettant d'engager la communauté autour de l'actualité de Maréis, par exemple.

En terme de connaissance des publics, la vente en ligne sera un outil important pour construire une relation renforcée avec les visiteurs. La collecte des données réalisée est en effet un puissant moyen pour mieux connaître les publics et répondre à leurs attentes.

D'un point de vue logistique, la dématérialisation de la billetterie permettra notamment de fluidifier les flux de visiteurs.

Contact

Rémi Dubois
Chargé de développement
03.21.09.04.00 / remi.dubois@mareis.fr