

MEDIALERT, vu par l'Office de Tourisme des Contamines-Montjoie

L'Office de Tourisme des Contamines-Montjoie, station située sur le chemin du Mont-Blanc, s'est équipé de MEDIALERT en 2010. Michel Buisson, son Directeur, revient sur cette expérience originale et instructive.

Comment utilisez-vous MEDIALERT au quotidien ?

Nous vivons au rythme des saisons touristiques. Durant l'été, nous connectons MEDIALERT à notre centrale de réservations. Tous les jours à 10 heures et 15 heures, le dispositif appelle automatiquement tous les hébergeurs de la station et interroge leurs disponibilités pour la nuit à venir. Les réponses, obtenues en moins de trente minutes, alimentent la borne d'information tactile située devant l'office ainsi qu'une page web utilisée par notre personnel d'accueil. Ainsi, les nombreux touristes en périple autour du Mont-blanc, trouvent rapidement un hébergement adapté à leurs besoins. L'information collectée par MEDIALERT est d'autant plus fiable que les hébergeurs et notre personnel l'actualisent à tout moment d'un simple appel.

Utilisez-vous MEDIALERT en d'autres occasions ?

Oui. En hiver, la station organise d'importantes manifestations sportives qui mobilisent à chaque fois une centaine de bénévoles. Cette année, nous utilisons MEDIALERT pour les convier à des réunions préparatoires et les alerter si leur planning est modifié. Depuis octobre 2010, nous testons le dispositif. Nous avons établi

des scénarios, rédigé les messages d'alerte et constitué les fichiers d'appels. Aujourd'hui, nous diffusons nos informations en moins de dix minutes et le taux de retour est satisfaisant comparé au système d'alerte SMS que nous utilisions auparavant. Par ailleurs, nous avons d'autres idées d'utilisation du MEDIALERT.



Quels sont les bienfaits de MEDIALERT ?

Nous avons choisi MEDIALERT au regard de son prix, du service proposé et de la rapidité d'installation. Les hébergeurs et les bénévoles l'ont adopté immédiatement. On observe que l'appel téléphonique reste le moyen le plus efficace pour obtenir ou diffuser une information fiable à 100%, notamment avec un public peu habitué à l'informatique. De plus, c'est un système automatisé, donc le risque d'erreur est nul. Enfin, l'avantage pour un Office de

Tourisme, réside dans la possibilité d'extraire facilement des statistiques utiles pour la station, comme notre taux de remplissage par exemple.

Comment l'installation de MEDIALERT s'est-elle déroulée ?

Bien. En mai 2010, notre interlocuteur chez COGIS est venu installer MEDIALERT et assurer ma formation sur une journée. A l'automne, lorsque nous avons décidé d'étendre l'usage du dispositif, il nous a repris en mains et expliqué certaines fonctions du logiciel. Aujourd'hui, nous travaillons à connecter MEDIALERT à nos données afin de lancer des alertes sans changer de fichier. Cela devrait fonctionner prochainement.

Quel jugement portez-vous sur MEDIALERT ?

MEDIALERT répond à nos besoins à 100%. C'est un système performant. Je conseille néanmoins de s'entraîner afin d'être opérationnel, car sans pratique, il est probable de mal l'utiliser en cas d'urgence. Pour ma part, j'attends avec impatience la nouvelle version de MEDIALERT qui traite en accéléré les réponses collectées lors des appels. L'évolution est prévue pour 2011, nous souhaiterions être équipés le plus tôt possible.

Les points forts du témoignage:

« Les bienfaits de MEDIALERT: prix, services proposés et rapidité d'installation »

*

« MEDIALERT répond à nos besoins à 100% ! »

*

« Nous avons d'autres idées d'utilisation du MEDIALERT »


Les Contamines
Montjoie

