



Le wifi dans mon Office de Tourisme

(annexe à la fiche juridique n°31)

1. DESCRIPTIF

Qu'entend-t-on par **wifi** ?

Wifi, ou *wireless fidelity* permet l'accès sans fil à un réseau (comme Internet).

Le wifi est utilisé avec un ordinateur portable, mais de plus en plus avec des téléphones intelligents (les smartphones, de type iPhone), ou des tablettes.

2. LA DEMANDE DES USAGERS

Les visiteurs restent connectés durant leur séjour estival.

Au début de l'été 2011, une étude LH2 pour Kelkoo (www.fichier-pdf.fr/2011/06/08/110608-high-tech-holidays-final/) montrait que 37% des français partant en vacances étaient équipés d'un ordinateur portable et 31% d'un smartphone. Selon cette étude, les mobinautes passent en moyenne 2 heures 22 par jour sur leur ordinateur portable.



Comment vont-ils se connecter à Internet?

En cherchant un accès wifi, si possible gratuit. Or, aujourd'hui, l'accès au wifi gratuit est **un facteur de choix** pour son hébergement de vacances. Ainsi, un sondage hotels.com, publié le 31 août 2010, montre que de tous les suppléments exigés par les hôteliers, celui le plus détesté par les Français (78%) reste le coût d'accès au Wifi. D'ailleurs, concernant le Wifi, 68% des français affirment qu'ils ne paieront jamais pour obtenir un accès Internet à l'hôtel et 33% considèrent que ce service devrait être gratuit.

L'accès gratuit au wifi est donc une nécessité d'accueil évidente sur une destination.

De plus, c'est une obligation dans le nouveau classement des Offices de Tourisme :

Critère 1.1.2.4. de l'arrêté de classement des offices de tourisme : l'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme. (Obligatoire pour les catégories I et II)



3. ASPECTS REGLEMENTAIRES

Rappelons que la fourniture du wifi est réglementée, et qu'il est dangereux de laisser sa box "ouverte" pour tous les visiteurs.

La loi antiterroriste en vigueur (23 janvier 2006) oblige à conserver pendant un an au minimum les données techniques des communications des utilisateurs du wifi (comme l'adresse IP ou Mac, l'historique des connexions, etc.). Il n'y a pas lieu toutefois de noter l'identité des internautes utilisant le wifi. La conservation de ces données peut donc être totalement automatisée.

Les modalités d'accès au réseau wifi de votre Office de Tourisme peuvent être diverses :

- *a minima*, le visiteur devra accepter des conditions d'accès en se loguant sur le réseau
- il peut recevoir ses identifiants par email ou SMS

De plus, la loi Hadopi rend responsable l'abonné à Internet d'une utilisation frauduleuse de sa ligne (comme des téléchargements illégaux), sauf s'il peut prouver qu'il n'en est pas l'auteur. C'est donc un risque fort que court l'Office de Tourisme qui laissera sa box totalement ouverte.

Comme il est à peu près impossible de gérer cet historique seul, il vaut mieux passer par un opérateur qui en fournissant le matériel adéquat, va gérer l'historique des connexions, et vous garantira ainsi la légalité de votre installation.

Toutes ces obligations réglementaires sont détaillées dans la fiche juridique n°31 disponible sur l'extranet de la FNOTSI : www.offices-de-tourisme-de-france.org. L'AEC (agence aquitaine des initiatives numériques) a publié un article sur ce sujet : <http://bit.ly/wifiaec>

4. LES SOLUTIONS TECHNIQUES

➤ **Souscrire un abonnement « hotspot wifi » auprès d'une société de services**

C'est la solution la plus fréquemment utilisée, et la plus facile pour l'Office de Tourisme. Concrètement, l'opérateur auprès duquel vous allez souscrire votre abonnement va vous fournir un nouveau boîtier à brancher derrière votre box ADSL. Ce boîtier est un routeur wifi. Votre propre réseau Internet est isolé et protégé. Les données de connexion sont stockées directement dans le serveur de l'opérateur. C'est donc lui qui gère les aspects réglementaires du wifi.

Quel modèle économique ?

La majorité des opérateurs présents sur le marché proposent un coût d'installation de 50 à 400 euros pour l'achat du routeur et un coût mensuel de 10 à 50 euros. Il existe des solutions collectives (cf. ci-dessous les exemples Witou Alsace et Wifi tourisme)



Offices de
Tourisme
de France

Fédération Nationale
11 rue du Faubourg Poissonnière – 75009 Paris
Tél. : 01 44 11 10 30 - Fax. : 01 45 55 99 50

A quoi ressemble un routeur wifi ?



➤ **Installer un réseau spécifique dédié dans l'Office de Tourisme**

En cas de forte fréquentation touristique, l'utilisation intensive du wifi est problématique. Le débit ADSL ou SDL d'une box classique ne suffit pas forcément. Des sociétés, et notamment les opérateurs historiques (Orange, SFR) proposent de renforcer le réseau en installant une box spécifique. Le tout peut être couplé à une interface d'administration permettant de gérer les autorisations, le mode d'inscription, la durée de connexion, etc. Cette solution est intéressante pour les Offices de Tourisme à forte fréquentation, et s'envisage très bien à l'occasion d'une restructuration des locaux.

➤ **Demander à un opérateur d'installer un « hotspot wifi »**

Les opérateurs historiques (Orange, SFR) installent facilement des hotspots dans des lieux publics ; en général ils sont payants, sauf pour les abonnés de l'opérateur. Mais ils peuvent devenir gratuits si l'Office de Tourisme ou la collectivité paie un loyer en conséquence. Le hotspot ne sera pas installé dans l'Office de Tourisme, mais sur le domaine public. L'opérateur peut proposer plusieurs formules, du totalement gratuit à « payant après une demi-heure d'utilisation ». Il faudra également définir la zone irriguée par le hotspot (50 mètres, 100 mètres, etc.), et le nombre de connexions simultanées possibles. Bien entendu, le loyer payé auprès de l'opérateur dépendra de ces différentes variables, et peut vite dépasser plusieurs centaines d'euros mensuellement. (1^{er} forfait de base chez Orange : 250 euros/mois).

Ce système a un intérêt : l'opérateur s'occupe de tout : infrastructures, maintenance, conformité réglementaire.

C'est une solution bien adaptée pour les Offices de Tourisme à forte fréquentation.

➤ **« Fon », un accès wifi pour 39 euros tout compris !**

La communauté « Fon » (www.fon.com/fr) est constituée d'internautes qui partagent leur connexion wifi. Tout membre de la communauté peut accéder ainsi à du wifi gratuit (4 millions de fonspot dans le monde). Si le mobinaute n'est pas membre de la communauté il pourra malgré tout se connecter en payant. Fon assure la sécurité en conservant les données de connexion.



Le principe : vous vous inscrivez sur le site, vous commandez une « fonera » au prix de 39 euros, qui est un routeur wifi à installer derrière sa box. Le réseau est donc ouvert gratuitement aux membres de la communauté, et payant pour les autres (3 euros de l'heure). Toutes les transactions s'opèrent sur le site de Fon et une partie des gains peut être reversée à l'Office de Tourisme.

Fon est une solution pratique, en conformité avec la réglementation et qui peut être bien adaptée pour des bureaux d'information touristiques saisonniers. En effet, l'investissement est faible, et il n'y a pas d'abonnement.

➤ **En conservant soi-même les données de connexion des internautes**

S'il existe des logiciels qui permettent de « tracer » les connexions faites à partir de votre réseau, il faut encore les conserver durant un an (donc pas de panne de serveur possible), et pouvoir les mettre à disposition des autorités.

C'est une solution à déconseiller.

5. WIFI : LES PROBLEMES

➤ **La déambulation/stagnation**

Concrètement, l'installation d'un accès wifi illimité génère des problématiques de flux, surtout dans les lieux à forte fréquentation touristique :

- utilisation du hotspot par les propriétaires de résidences secondaires,
- utilisation du wifi par les étrangers pour pouvoir téléphoner en VOIP (téléphonie par Internet, type skype),
- scotchage des ados facebookeurs les jours de pluie,
- en milieu urbain, lorsque l'Office de Tourisme a des voisins proches, ceux-ci profitent de la connexion.

Les solutions :

- installer un lieu dédié et confortable pour les usagers (exemple de la Baie de Morlaix¹, ou de Lège Cap Ferret²),
- limiter la durée d'accès (cf. plus haut la solution *Demander à un opérateur d'installer un « hotspot wifi »*)

➤ **La saturation du réseau wifi**

Attention, si trop de personnes se connectent en même temps, cela peut perturber le débit du hotspot wifi, voire de votre propre réseau internet.

¹Exemple de la baie de Morlaix : <http://bit.ly/wifimorlaix> - contact Morgane Beaudouard, ANT

²Contact Office de tourisme de Lège Cap Ferret : Emelyne Rougier, ANT



Les solutions :

- Lors du choix de votre solution, il faut regarder la part de la bande passante qui sera affectée à votre hotspot wifi (le diamètre du tuyau, en quelque sorte), et combien de personnes pourront se connecter simultanément. Des informations essentielles à demander à votre installateur, notamment si vous avez une forte fréquentation.
- Mobiliser les prestataires de votre territoire pour qu'ils installent eux aussi des relais wifi afin de dispatcher au mieux les mobinautes (exemple Crans Montana³, en Suisse)
- Réfléchir avec la collectivité à une couverture du territoire en hotspot wifi publics (exemple de la ville de Bourges⁴).

6. SYNTHESE

Ce qu'il faut faire

- Passer par un prestataire, que ce soit un prestataire privé, ou une solution collective
- Sécuriser son réseau
- Privilégier le confort pour l'utilisateur
- Réfléchir à un réseau wifi de destination

Ce qu'il ne faut pas faire :

- Laisser son wifi ouvert sans sécurité : illégal et dangereux pour le réseau internet de l'office de tourisme
- Faire du « bidouillage maison » avec un logiciel open source pour conserver les données de connexion. Trop risqué et approximatif
- Laisser les visiteurs « scotcher » le local d'accueil : prévoir, tables, terrasses

7. EXPERIENCE : 2 INITIATIVES COLLECTIVES, DE TYPE "GROUPEMENT D'ACHAT"

➤ En Alsace

Les Offices de Tourisme et les professionnels ont monté depuis 2007 l'association Witou, qui fait la promotion auprès des Offices de Tourisme et des prestataires d'un accès wifi gratuit pour les touristes.

70 sont installés et forment un réseau de Hotspots gratuits.

Le coût d'un Quickspot est de 400€ HT pour l'installation et le paramétrage par un installateur privé, et de 68€ HT par an pour le service.

Chaque lieu est équipé d'un routeur wifi géré par un opérateur.

Avantage de la solution : avec le même login et mot de passe, un visiteur peut se connecter sur tous les hotspots du réseau Witou mais l'installation doit être réalisée par un installateur privé.

³ Crans Montana : <http://bit.ly/wificransmontana>

⁴ Bourges : <http://bit.ly/wifibourges>



L'association n'est pas liée à une configuration technique et réfléchit aux solutions à mettre en œuvre pour mettre en réseau les hotspots touristiques gratuits afin de faciliter la connexion des touristes en partageant les login-mots de passe.



Contact : Witou, Christophe Bergamini, Office de Tourisme de la vallée de Kaysersberg,
Email :christophe.bergamini@kaysersberg.com

➤ **WifiTourisme / WifiGites**

L'association Gîtes de France Sud Atlantique (Gironde, Landes et Pyrénées Atlantiques), a conclu un tarif négocié avec un prestataire spécialisé dans le wifi public sécurisé pour proposer des hotspots wifi aux propriétaires Gîtes de France, la solution s'appelle « Internet Gratuit Gîtes ».

La société Touristic propose en parallèle la même solution pour tous les Offices de Tourisme de France et leurs adhérents après avoir complété un formulaire de partenariat, « Internet Gratuit Tourisme ».

Principaux intérêts de l'opération :

- la facilité d'installation (on reçoit le routeur par la poste et on le branche derrière sa box), et les prix : 99 euros HT à l'installation, et 10,90 euros HT par mois ensuite.
- Intègre la notion d'Internet de séjour avec le choix de la page de destination une fois la connexion établie, permettant aux professionnels du tourisme d'afficher leur site de séjour ou celui de leur DMO.

Informations détaillées sur le site www.wifitourisme.net.

C'est une solution simple et adaptée pour les Offices de Tourisme.

8. AUTRES EXPERIENCES

L'Office de Tourisme du Sancy nous indique la solution Noodo (www.noodo-wifi.com/). Pour Luc Stelly, directeur « Nous avons trouvé une solution peu coûteuse (50 € pour la borne à l'achat - 108 €/an d'abonnement et installation hyper simple). »

9. RESSOURCES

Le scoop.it du wifi tourisme, revue de presse : www.scoop.it/t/wifi-tourisme