

Rencontre des petites pépites

Boostez l'efficacité de votre Office
de Tourisme



Jeudi 03 octobre 2024 Ferme de Gy | Giez



Au menu des Pépites

Présentations

Ateliers collaboratifs

Déjeuner

Focus IA

Témoignages





Ateliers collaboratifs



Thèmes des ateliers

Vous partagerez les meilleurs pratiques sur les thèmes suivants :

La Communication et Qualité de Vie au Travail

Eco responsabilité au quotidien (brochure, boutique)

Gestion des ouvertures

Actions efficaces avec les socio pros

Valorisation des résultats (statistiques et tableaux de bord)



Structure de l'atelier

Objectif identifier le freins et les leviers sur chaque sujet - mes difficultés au quotidien / mes bonnes pratiques

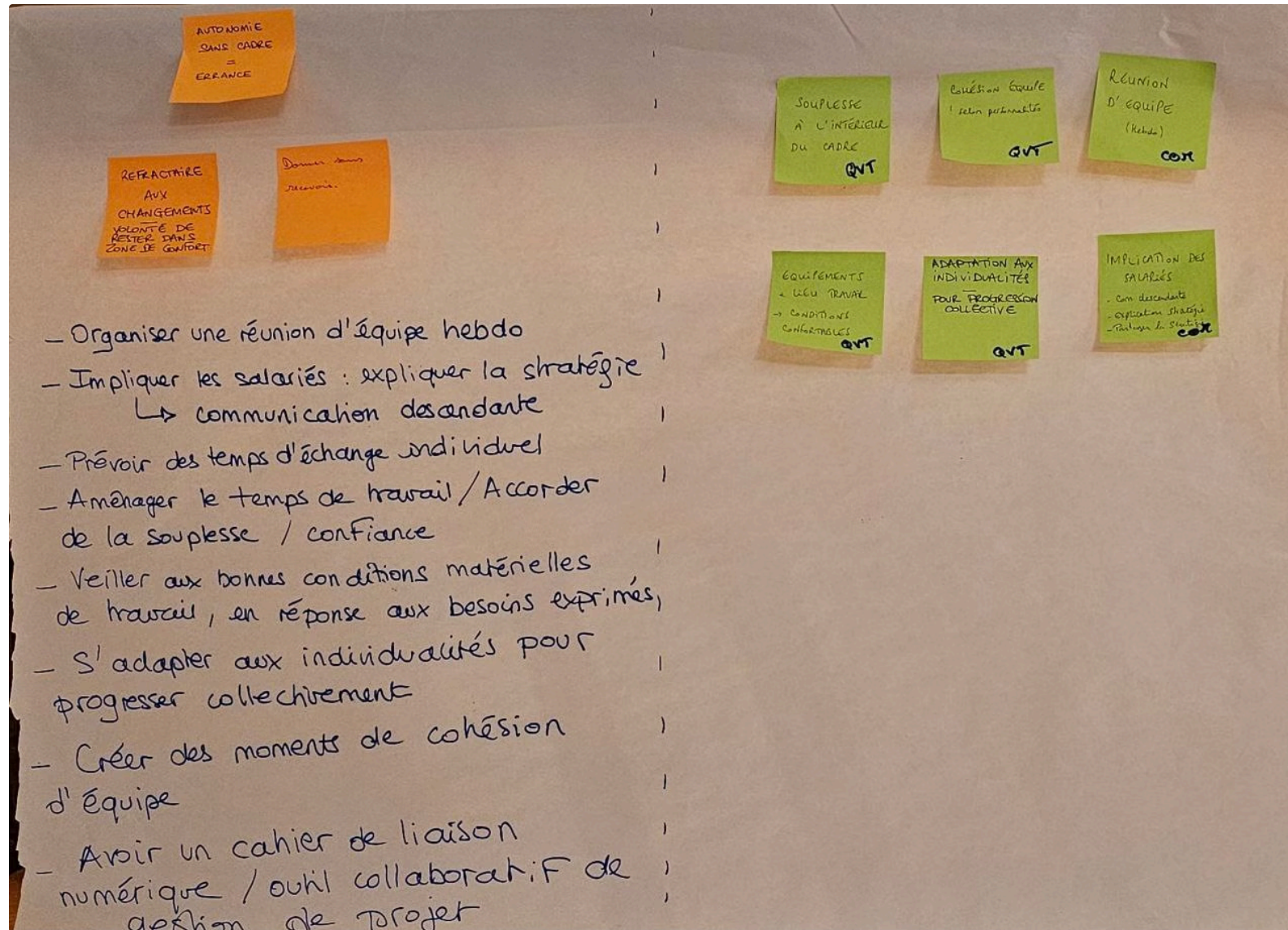
5 tables 45 minutes 1 heure atelier – 10h à 10h45

Restitution maxi de 11h à 11h45

15 minutes au total de restitution avec le rapporteur

Temps de partage des conclusions & d'échanges avec la salle

Atelier N°1 : Qualité de Vie au Travail (QVT) et Communication



The workshop board contains the following handwritten notes and sticky notes:

Handwritten notes on the left:

- Organiser une réunion d'équipe hebdo
- Impliquer les salariées : expliquer la stratégie
↳ communication descendante
- Prévoir des temps d'échange individuel
- Aménager le temps de travail / Accorder de la souplesse / confiance
- Veiller aux bonnes conditions matérielles de travail, en réponse aux besoins exprimés
- S'adapter aux individualités pour progresser collectivement
- Créer des moments de cohésion d'équipe
- Avoir un cahier de liaison numérique / outil collaboratif de gestion de projet

Sticky notes:

- Top left (orange):** AUTONOMIE SANS CADRE = ERRANCE
- Middle left (orange):** REFRACTAIRE AUX CHANGEMENTS VOLONTÉ DE RESTER DANS ZONE DE CONFORT
- Middle left (orange):** Donner sans recevoir.
- Top row (green):**
 - Souplesse à l'intérieur du cadre QVT
 - Évaluation Équipe selon paramètres QVT
 - Réunion d'équipe (hebd) con
- Bottom row (green):**
 - ÉQUIPEMENTS - LIEU TRAVAIL -> CONDITIONS CONFORTABLES QVT
 - ADAPTATION AUX INDIVIDUALITÉS POUR PROGRESSION COLLECTIVE QVT
 - IMPLICATION DES SALARIÉS - Com descendante - Explication Stratégie - Partage de Stratégie con

Synthèse des ateliers

Atelier N°1 : Qualité de Vie au Travail (QVT) et Communication

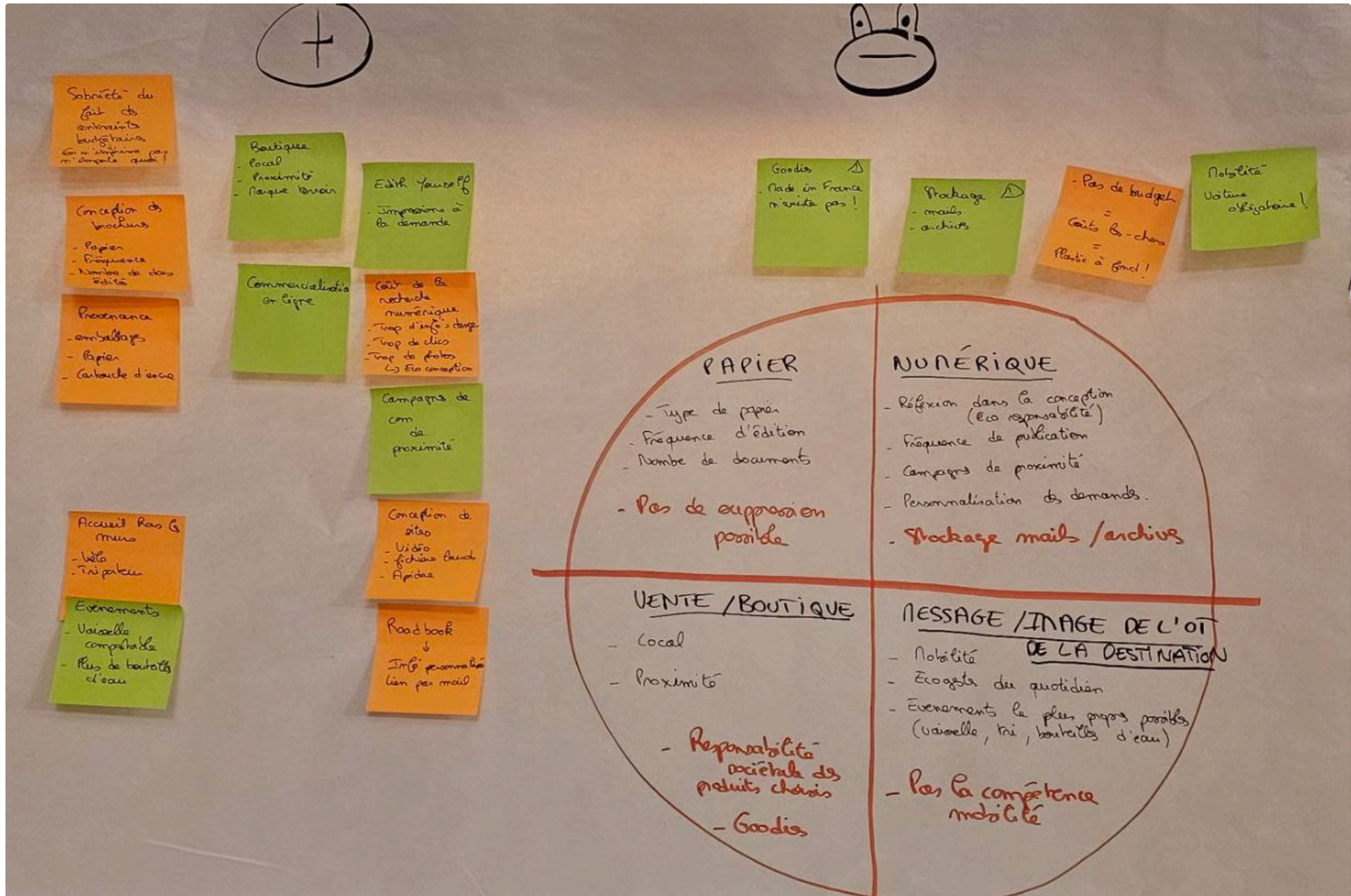
Constats :

- La communication descendante est insuffisante, les équipes manquent d'informations sur la stratégie de l'OT et leurs rôles spécifiques.
- Une meilleure organisation des réunions (hebdomadaires ou individuelles) est nécessaire pour partager les dossiers et adapter la dynamique collective aux spécificités individuelles.
- L'aménagement du temps de travail, comme la semaine de 4 jours ou le télétravail, est vu comme une opportunité de concilier souplesse et efficacité, tout en renforçant la confiance au sein des équipes.

Propositions :

- Organiser des réunions hebdomadaires pour garantir une bonne transmission de l'information.
- Valoriser les temps d'échanges individuels pour aborder des sujets de travail mais aussi personnels, afin de favoriser une ambiance de travail apaisée.
- Adapter les conditions matérielles (télétravail, équipements ergonomiques) en fonction des besoins et des budgets.

Atelier N°2 : Écoresponsabilité



Synthèse des ateliers

Atelier N°2 : Écoresponsabilité

Constats :

La majorité des OT soulignent le défi de concilier écoresponsabilité et contraintes budgétaires. Les petits OT, en particulier, sont limités dans leurs actions, mais la prise de conscience est unanime :

- Le papier reste un support incontournable pour certaines clientèles malgré les coûts et l'impact environnemental. Une rationalisation des impressions est envisagée.
- Le numérique permet de réduire certains impacts, mais demande une gestion raisonnée (réduction des fichiers volumineux, stockage plus sobre).
- La vente et la valorisation des produits locaux sont privilégiées pour soutenir la proximité et les circuits courts.

Propositions :

- Favoriser l'impression responsable et limiter la fréquence des publications papier.
- Promouvoir l'écoresponsabilité dans la gestion numérique (fichiers légers, stockage raisonné).
- Encourager des pratiques d'éco-gestes lors des événements, même si les contraintes budgétaires limitent certaines initiatives (ex : vaisselle compostable).

Atelier N°3 : Gestion des Ouvertures et Organisation Interne

Freins

- Compteur de parts
- Bénévoles locaux pour repérer le flux touristique
- Statistiques de fréquentation pour adapter les horaires d'ouverture
- google form
- statistiques instantanées
- Adopter les horaires en fonction de la fréquentation
- Barre numérique pour patients
- Ouverture continue en saison
- Fermeture annuelle de l'OT
- Recrutement de personnel suffisant en saison
- Invitation OT ciblées sur les autres OT peuvent capter un partie de notre flux
- Formation des saisonniers de l'ensemble de la destination.

Levi

- Marque de personnel en saison
- Ouverture 7j/7j à saison avec 2 RH
- temps de formation des saisonniers
- Ouverture en continue à saison
- Barre profon peu adapté en fonction du saison
- Badinets partagés avec autres structures
- ↓ randonnée phare = 50% des demandes
- Accueil: Frein au développement des autres autres
- Frustration liée à la qualité de l'accueil.
- Déconvenue entre les équipes front et back office.

FREINS

- MANQUE DE PERSONNEL / DE TEMPS
- Manque de budget
- Organisation interne (front office = temps de travail imposé ≠ back office = + souple)
- Demande politique

LEVIERS

- Faire découvrir le territoire aux autres structures proches
- Recrutement de saisonniers et fidéliser le personnel
- Limiter la plage horaires d'ouverture (hebdomadaire et journalière)

Synthèse des ateliers

Atelier N°3 : Gestion des Ouvertures et Organisation Interne

Constats :

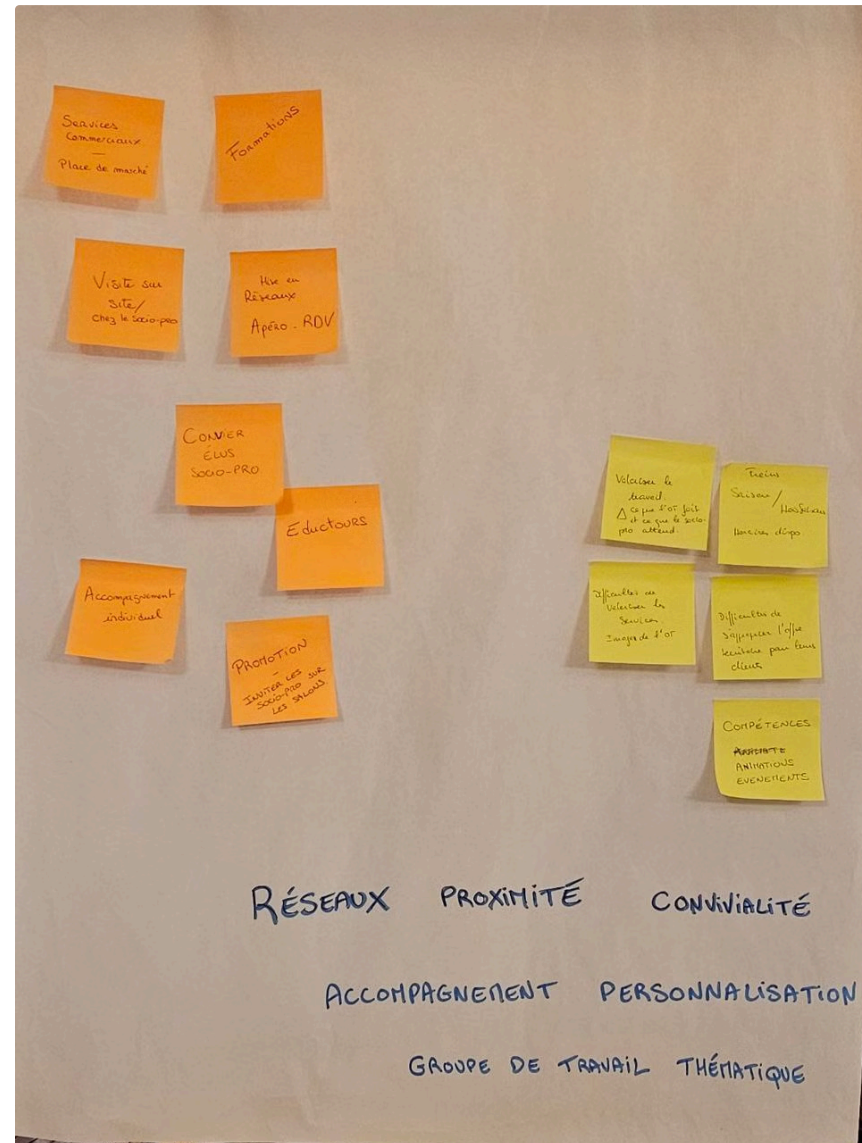
Les OT font face à des difficultés liées à la gestion des ressources humaines et aux attentes politiques concernant les horaires d'ouverture. Les freins majeurs identifiés sont :

- Manque de personnel, ce qui affecte l'organisation interne et l'accueil des visiteurs.
- Difficulté à trouver un équilibre entre les besoins opérationnels (front office) et le travail de fond (back office), souvent exacerbé par un manque de moyens financiers.

Propositions :

- Optimiser la gestion des plages horaires en intégrant des outils numériques de comptage de flux pour adapter les ressources.
- Former les bénévoles et saisonniers pour fluidifier les flux de visiteurs.
- Réfléchir à des solutions comme la fermeture temporaire pour permettre aux équipes de prendre des pauses tout en garantissant un service optimal.

Atelier N°4 : Relation avec les Socioprofessionnels



Synthèse des ateliers

Atelier N°4 : Relation avec les Socioprofessionnels

Constats :

Les relations avec les socioprofessionnels (socio-pros) sont jugées hétérogènes entre les différents OT, avec des freins dus à un manque de valorisation des actions de l'OT et de compréhension des offres.

- Les petits OT doivent gérer de multiples missions et parfois les socio-pros méconnaissent leurs actions et services.
- La relation gagnant-gagnant n'est pas toujours perçue par les socio-pros, créant une distance.

Propositions :

- Renforcer la valorisation des actions des OT auprès des socio-pros à travers des événements conviviaux (rencontres, eductours).
- Développer des formations et accompagnements spécifiques pour les socio-pros, avec une personnalisation selon leurs besoins (formation numérique, photographie, etc.).
- Créer des groupes de travail thématiques pour échanger des bonnes pratiques entre les acteurs locaux.

Atelier N°5 : Valorisation des Résultats

Les Stat' ? C'est fun !

les ⊖

- MANQUE DE VALORISATION DES DONNÉES
- RECUPERER LES DONNÉES
- TEMPS PASSÉ À RECueillir ET ORGANISER LES STAT'S
- TROP DE DONNÉES
- COÛT
- DONNER DU SENS
- SUBJECTIVITÉ DE L'ANALYSE
- NOYSE DE RÉPONSES

les ⊕

- RENDRE SEXY LES DONNÉES
- VALORISAT° DU TRAVAIL DES ÉQUIPES
- VALORISAT° DES ELUS / AUPRES DES ELUS (SUB)
- AIDE À LA DECIS°
- OUTILS GRATUITS / PEU CHER
- DONNER DU SENS
- BEAUCOUP DE DONNÉES

- Des nouveaux outils facilitants et accessibles

- Récolter → Analyser → Valoriser → Décider
= Progresser / Faire Progresser

⚠️ Bonnes pratiques : bons outils + bons humains

Atelier N°5 : Valorisation des Résultats

Constats :

L'exploitation des données statistiques reste un défi pour les OT, confrontés à une surcharge de données sans parfois en comprendre pleinement l'utilité. Les équipes peinent à extraire les informations pertinentes pour orienter leurs actions.

- Les données récoltées sont souvent partielles et ne représentent qu'une fraction des visiteurs.
- Le manque de mutualisation des outils rend difficile une analyse homogène et comparée entre les OT.

Propositions :

- Utiliser des outils de visualisation de données (ex : Looker Studio) pour rendre les statistiques plus lisibles et attractives.
- Prioriser la récolte de données en fonction des besoins concrets et les transformer en éléments décisionnels pour améliorer les actions stratégiques.
- Mutualiser les ressources et outils entre OT pour optimiser le processus de récolte et d'analyse des données.




















L'intelligence artificielle à votre service

- 1 Synthèse de la matinée avec l'IA
Synthèse de la matinée avec l'IA : la preuve en direct
- 2 Usages de l'IA dans un office de tourisme
Focus sur les usages de l'IA au sein d'un office de tourisme, ou comment gagner du temps !

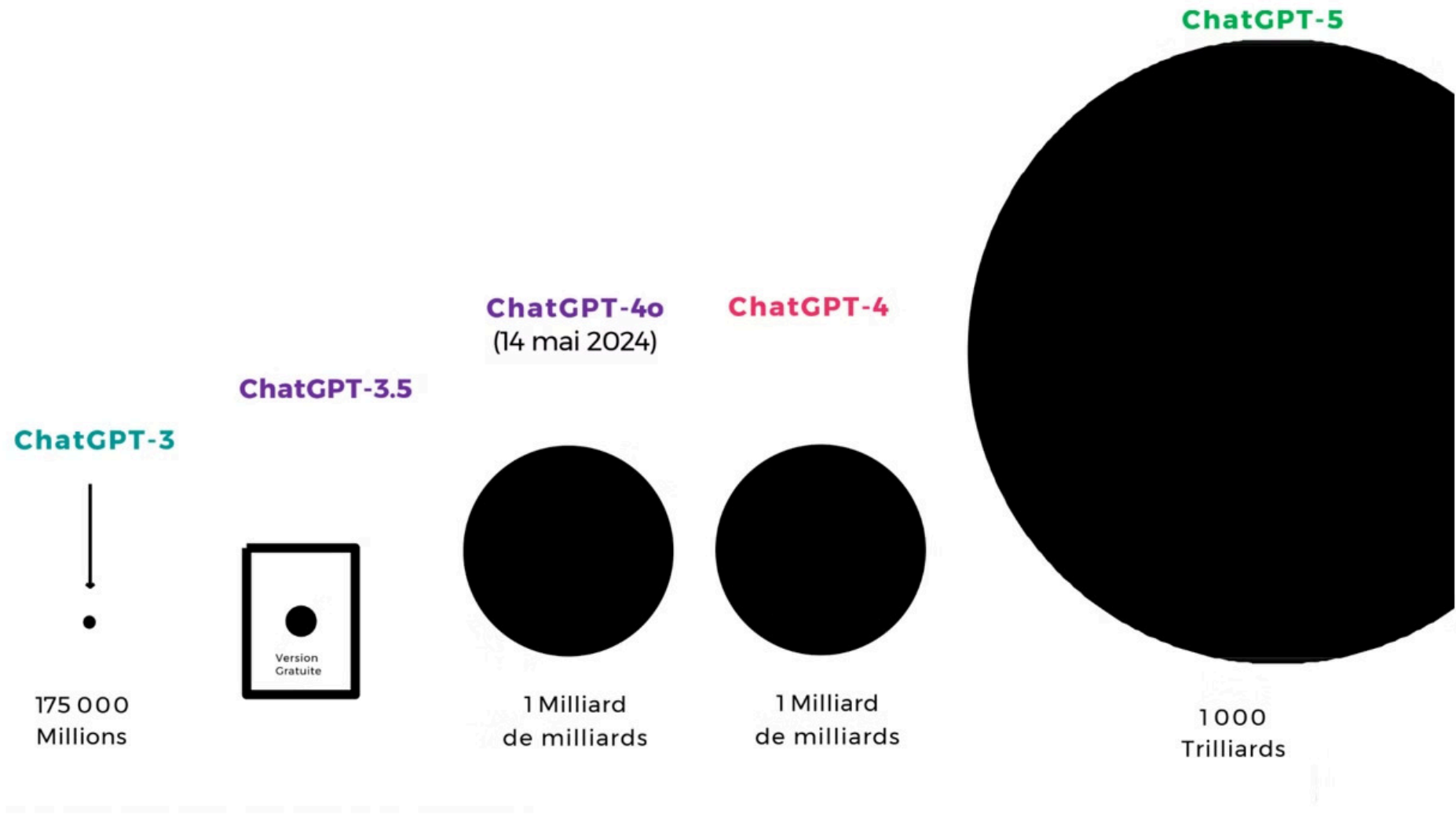


Acteurs de l'IA

Les acteurs en IA et IAG

Entreprise				 <small>Facebook – Insta – Whatsapp</small>		
Moteur de recherche		 Chat GPT	 <small>Bard</small>			
Marques / produits	 Copilot	 Chat GPT + Dall-E + (Sora + Voice Engine)	 Gemini PRO			
						

Evolution de l'IA



Savoir prompter - exemple

Contexte : Nous sommes une entreprise spécialisée en intelligence artificielle basée à Paris. Nous recherchons à recruter un développeur spécialisé dans le machine learning.

Demande : Rédigez une fiche de poste claire et précise pour ce poste. La fiche doit inclure :

1. Une présentation de l'entreprise.
2. Les principales responsabilités du poste.
3. Les compétences techniques et interpersonnelles attendues.
4. Les opportunités de développement professionnel.
5. Un aperçu des valeurs de l'entreprise (innovation, collaboration, inclusion).

Critères :

- La fiche doit être rédigée dans un ton professionnel mais accessible.
- Limite de 400 mots.
- Le texte doit être inclusif et éviter les biais de genre.

Fiche de poste : Développeur spécialisé en Machine Learning (H/F)

À propos de nous

Nous sommes une entreprise basée à Paris, spécialisée en **intelligence artificielle**, reconnue pour nos solutions innovantes et sur mesure. Notre mission est d'accompagner des entreprises de divers secteurs dans leur transformation numérique en intégrant des technologies de pointe en IA. Nous valorisons l'innovation, la collaboration et l'inclusion dans tout ce que nous faisons, et sommes constamment à la recherche de nouveaux talents pour nous aider à repousser les limites de la technologie.

Description du poste

Nous recherchons un(e) **Développeur Machine Learning** passionné(e) par l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique. Vous rejoindrez une équipe dynamique et collaborative, dédiée à la conception et au déploiement de modèles de machine learning adaptés aux besoins spécifiques de nos clients.

Responsabilités

- Concevoir, développer et implémenter des modèles de machine learning pour résoudre des problématiques complexes.
- Collaborer avec les équipes data science et ingénierie pour transformer les idées en solutions concrètes.
- Optimiser les algorithmes existants et proposer de nouvelles approches pour améliorer la performance des modèles.
- Participer à la phase de test et de validation des modèles, ainsi qu'à leur déploiement en production.
- Assurer la maintenance et l'évolution des systèmes IA en fonction des retours utilisateurs et des avancées technologiques.

Compétences requises

- **Techniques :**
 - Maîtrise des langages de programmation (Python, R, etc.)
 - Expérience avec des bibliothèques et frameworks de machine learning (TensorFlow, PyTorch, Scikit-learn, etc.)
 - Connaissance des techniques de traitement des données (prétraitement, visualisation, etc.)
 - Compétence dans l'utilisation de bases de données et d'outils cloud (AWS, GCP, Azure).
 - Solides connaissances en mathématiques et statistiques appliquées.
- **Interpersonnelles :**
 - Esprit analytique et rigueur.
 - Capacité à travailler en équipe dans un environnement collaboratif.
 - Curiosité intellectuelle et passion pour les nouvelles technologies.
 - Excellente communication orale et écrite.

Opportunités de développement

Rejoindre notre équipe, c'est accéder à des **opportunités d'apprentissage continu** grâce à des projets variés et stimulants. Nous encourageons la participation à des conférences et formations, et mettons en avant un parcours de carrière flexible et personnalisé.

Nos valeurs

Chez nous, l'**innovation** est au cœur de chaque projet. Nous cultivons un environnement où la **collaboration** entre les équipes est primordiale, et où chaque membre est encouragé à contribuer avec ses idées. Nous veillons également à maintenir un espace de travail inclusif, valorisant la **diversité** et favorisant l'**égalité des chances**.

Rejoignez-nous et contribuez à construire l'avenir de l'intelligence artificielle !

Les petites pépites ont la parole

Partage d'expériences

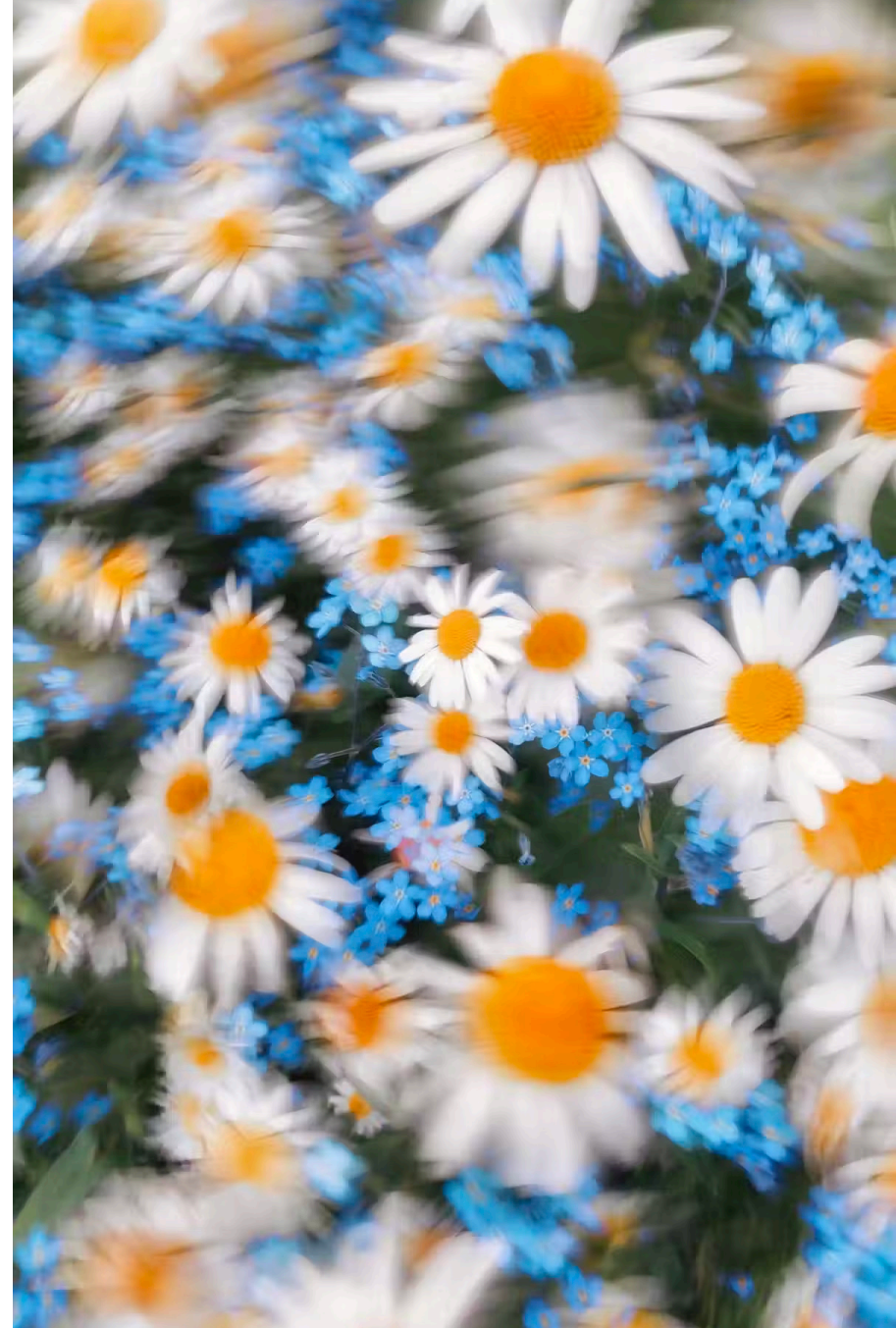
15h - 16h45 : Les petites pépites ont la parole

Échange d'idées innovantes

Une opportunité pour les petits offices de tourisme de partager leurs succès et innovations.

Inspiration collective

Un moment pour s'inspirer des réussites des autres et stimuler de nouvelles idées pour votre propre office.



Rencontre des petites pépites



MERCI

Alexia Mercorelli - Protourisme
alexiamerco@marketingconseilaudit.com

06 21 91 17 18

