


Comité Exécutif

17 mai 2018

Agenda : 10h -17h

- 10h -Tour de table des régions
- 10h45 - CC : chantiers en cours et évolution de l'organisation
- 11h15 - Audit plateforme - premières conclusions
- 12h - Apidae Connect : bilan intermédiaire

12h45 - 13h45 : informations diverses autour du panier repas :
DataTourisme - stratégie de communication ...

- 14 h - Groupe Finance : constat sur la structure de financement actuel
 - 14h45 - Zendesk : premiers chiffres sur le niveau d'usage
 - 15h30 : Séminaire Apidae - point sur les offres reçues
 - 16h15 - RGPD - lancement d'une mission d'analyse
- 

Tour de table des Régions

Quoi de neuf dans les régions



Comité de Changement Chantiers en cours

Et évolution de l'organisation au niveau de la coordination globale



Chantiers en cours et à venir

- Gestion des droits photo : rédaction de tutos et de conventions
- Création de comptes « à la volée » pour les utilisateurs extranet ?
- Base de lieux ?



- Multihoraires : livraison en production fin mai
- Zendesk : ajustements fonctionnels et mise en place des indicateurs



- Saisie simplifiée des tarifs : derniers ajustements
- Qualification des photos
- Inventaire, priorisation et lotissement des demandes d'évolution
- Travail en cours sur les champs classements / capacités des chambres d'hôtes



Chantiers en cours



Développements / paramétrage en cours

- Api des membres
- Bus de synchro
- Enrichissement de la plateforme avec les codes SIRET

- Connecteur DataTourisme
- Optimisation du processus de facturation



Chantiers en cours



Hors développement

- Projet Apidae Connect
- Audit
- Communication
- RGPD
- Préparation du séminaire
- Pilotage du Copil Aura
- ...

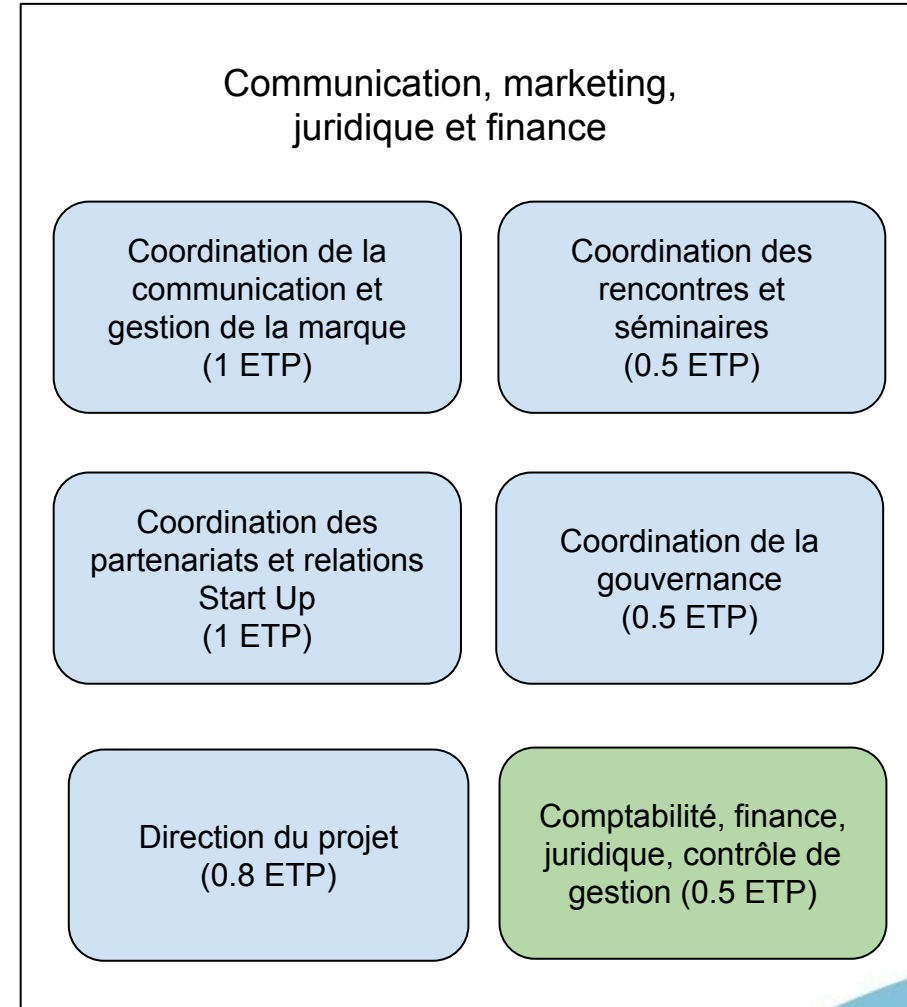
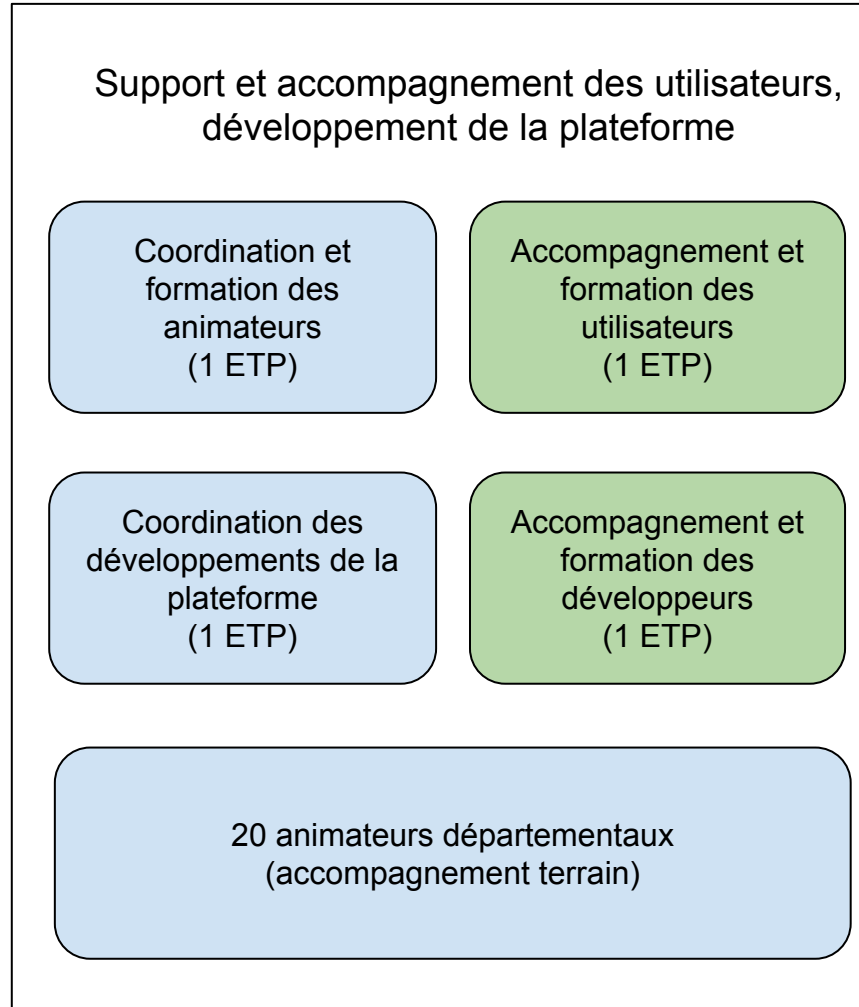


Les chantiers par UP

<https://www.apidae-tourisme.com/apidae-tourisme-chantiers-groupes-de-travail/>



Cible organisationnelle pour 1er juillet sous condition de financement par le CRT des postes à pourvoir



Outils de travail : Zendesk (traitement des demandes) / HubSpot (CRM) / Gotomeeting (réunions en ligne) / Toggl (gestion du temps) / Google drive (travail collaboratif)

Audit de la plateforme Point d'étape - phase 1

Présentation par Tribe



Audit Organisationnel, Technique & Financier

- Lancement de l'audit le 10 Avril
- Série d'interviews réalisées du 16 Avril au 11 Mai
Dahub – Iris – OT – DSI - Apidae
- Premières analyses en cours



Audit organisationnel

Réseau ouvert à l'intelligence collective
Projets innovants, sujets intéressants
Réseau de contributeurs et diffuseurs
Organisation de la gouvernance claire
Les données sont plutôt complètes
Etre avec Apidae apporte un vrai plus
Bonne animation
Le réseau offre de nombreux services

Pas de vrai patron d'UP à ce jour
Smile porte le goulot d'étranglement
Des sujets sans responsable
Acteurs historiques marginalisés
Besoin de renforcer les compétences techniques
Des problèmes d'implication opérationnelle
Manque d'accompagnement humain
Renseignement de la donnée hétérogène
Peu de contacts avec l'animateur Apidae

Idées

Créer une road map automatisée via Zendesk pour affichage sur le site

S'appuyer sur les mises en relation pour se réappropriier les informations

Exploiter le mixte entre les compétences locales et l'outil numérique

Les fiches pourraient être construites à partir de briques élémentaires

Enrichir les données par le réseau

Constituer un pool d'expertise

Aller vers une structure associative

Ajouter de la formation et de l'accompagnement

Audit technique

Conception évolutive

Niveau général bon

Fonctionnement stable, peu de coupures

Gestion de projets bien rodée

Forme de CMS avec widgets

Migration de contenu avec mise à jour

Fréquence d'import bonne

Appli très peu documentée

Gestion des critères très complexe

Référentiels sont des listes à la Prévert

Besoin d'être plus urbanisé et plus agile

De grosses lenteurs sans raison évidente

Fréquence des sondes d'alerte trop faible

Besoin de trouver des prestataires
« Apidae »

Manque des données (altitude...)

Gestion de la demande devient goulot d'étranglement

Idées

Aller vers une architecture micro-service

Aller en cloud complet, aller vers une nouvelle plateforme

Déporter les interfaces de saisie dans les OT, selon les besoins

Utiliser les standards d'échange

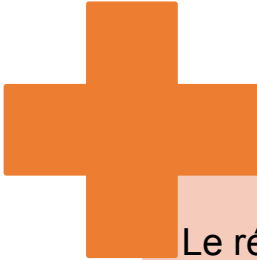
Ouvrir à de la donnée chaude

Faire de la GRC

Evoluer en architecture event driven ou Data driven

Proposer d'autres périmètres sous forme d'apps

Audit financier



Le réseau s'appuie plus sur les acteurs que sur la donnée
Nous financièrement, on préfère s'interfacer avec Apidae
L'utilisation a un coût, qui reste normal

Possibles coûts cachés importants
Gros travail de migration nécessitant un budget
MCD obsolète, techno en bout de course
Choix effectué car suivi politique

Idées

Aller chercher du financement chez les développeurs qui proposent des plugins / outils

Abonnement par service ?

Sources de revenu selon les natures de graine

Proposer des offres de service au-delà des données brutes

Certification Apidae à mettre en place et à obtenir pour les développeurs

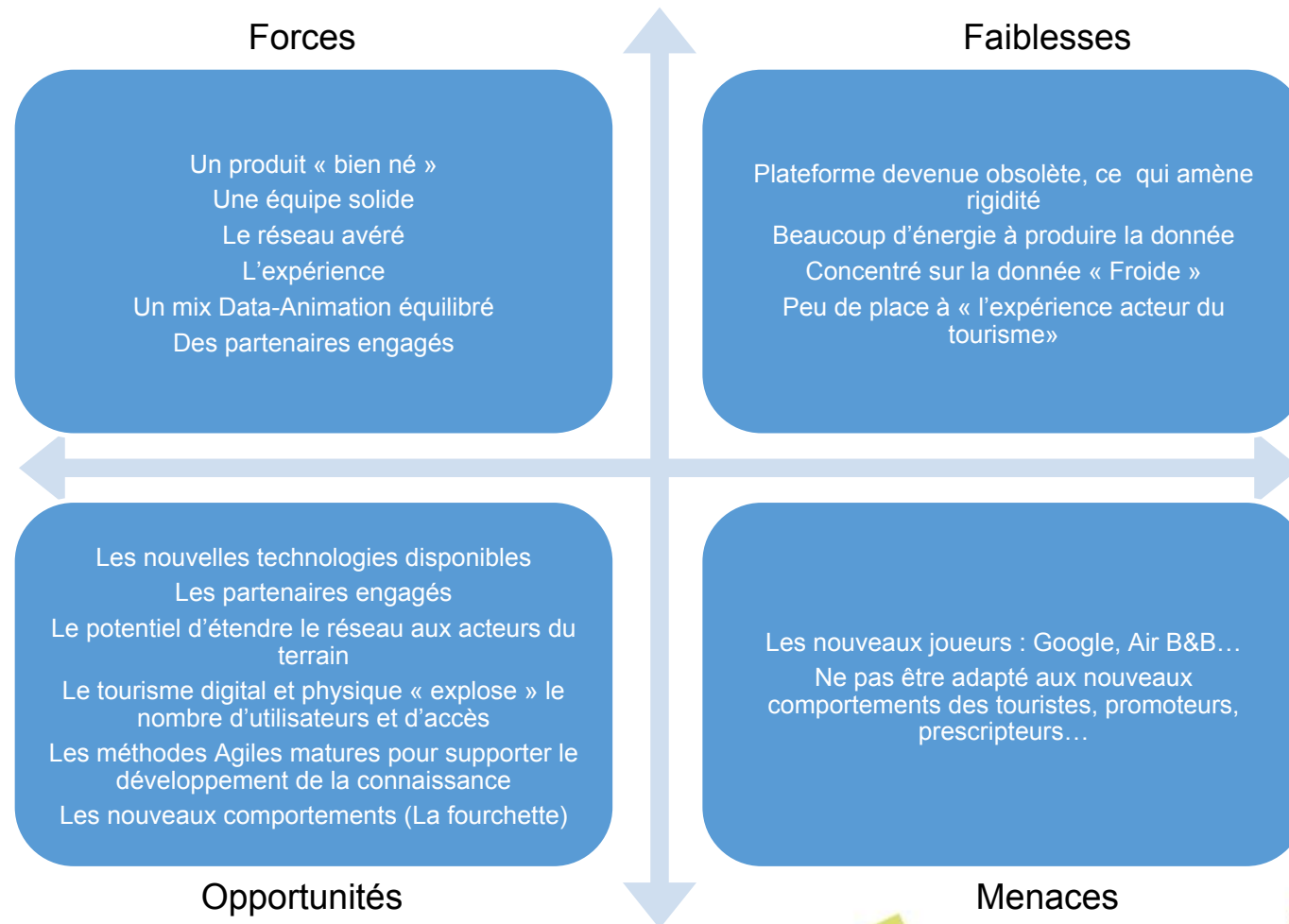
Proposer de nouvelles Apps

Renforcer la valeur ajoutée d'Apidae avec de la formation et de l'accompagnement

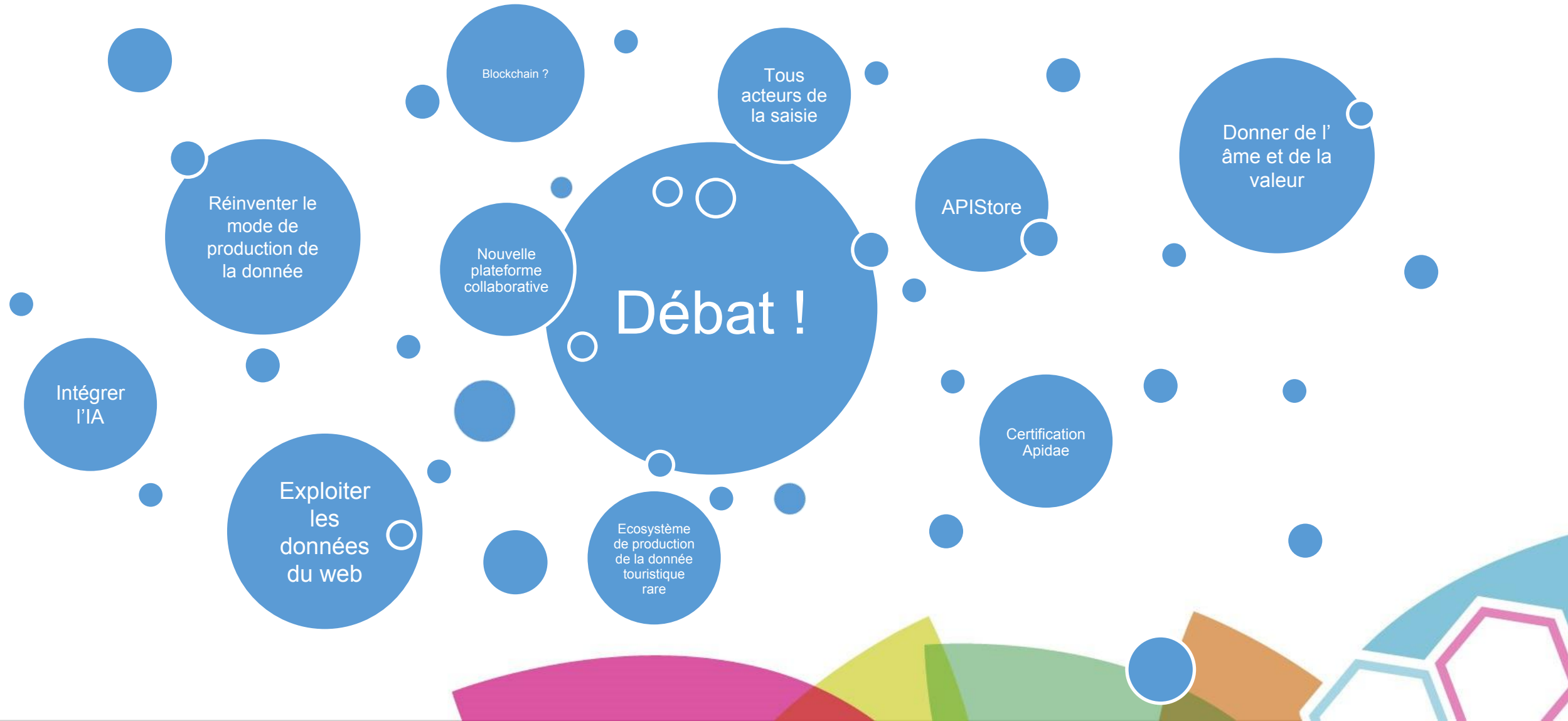
Mise en place d'un APIStore ?



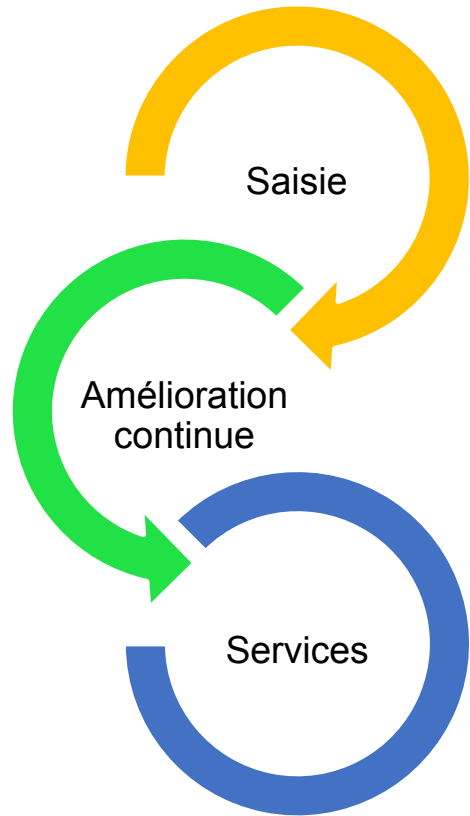
SWOT Apidae



Apidae vers une nouvelle plateforme ?



Ambitions de la nouvelle plateforme



- Réorganiser la saisie des données
 - Adapter la saisie selon les utilisateurs (OT, socio-pro, ...)
 - Accompagner la saisie en proposant des données recueillies sur d'autres plateformes
 - Aider à la migration des données
 - Eviter la ressaisie
 - Recueillir les données chaudes
 - Intégrer l'IA
- Améliorer la plateforme
 - Certification Apidae pour les développeurs
 - Standards utilisés
 - De nouvelles Apps spécifiques
 - Ouverture du champ des possibles
 - Collaboration
- Proposer de nouveaux services (Approche Agile)
 - Accompagner les acteurs (OT, développeurs, socio-pro)
 - Faire bénéficier de l'intelligence collective (Apps)
 - Marqueter sa fiche (les acteurs terrains)
 - Partager son expérience touristique
 - Créer son carnet de voyage (le touriste)

Nouvelle plateforme

Une plateforme simple, fiable, pérenne, utilisant les standards

Des applications indépendantes diverses et variées via un « APIStore »

Des services spécifiques à forte valeur ajoutée, via l'APIStore

Une communauté de développeurs certifiés « APIdév »

Un label Apidae

Une organisation en étoile mixant l'ensemble des acteurs (gestion de la connaissance et du réseau)

Intégration de l'IA (via les api, par exemple pour les carnets de voyage)

Data Lake pour les experts

Une plate-forme agile, capable d'accompagner et d'évoluer avec Apidae



Nouvelle plateforme : Quelles priorités ?

Une plateforme simple, fiable, pérenne, utilisant les standards



Des applications indépendantes diverses et variées via un « APIStore »



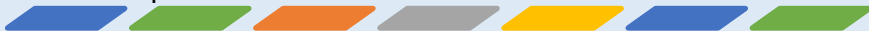
Des services spécifiques à forte valeur ajoutée, via l'APIStore



Une communauté de développeurs certifiés « APIdév »



Un label Apidae



Une organisation en étoile mixant l'ensemble des acteurs (gestion de la connaissance et du réseau)



Intégration de l'IA (via les api, par exemple pour les carnets de voyage)



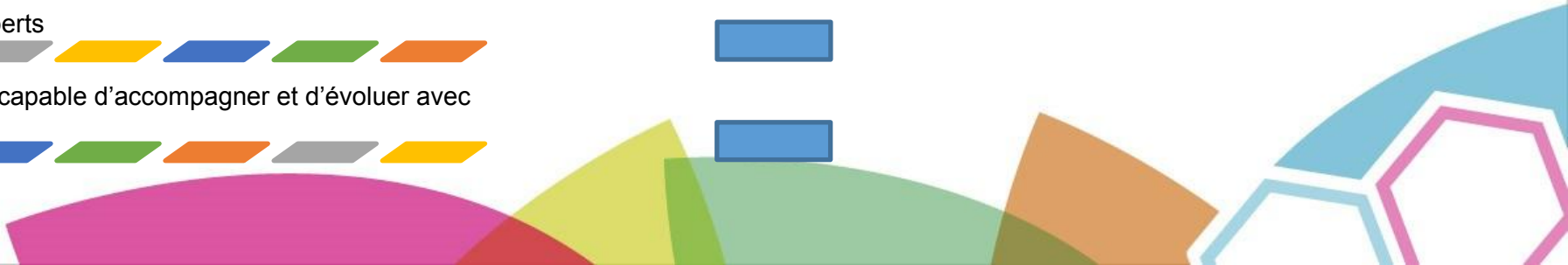
Data Lake pour les experts



Une plate-forme agile, capable d'accompagner et d'évoluer avec Apidae



Priorité :
Niveau d'importance



Les services associés

Gestions des relations réseau (qui est en relation avec qui, création, mise à jour, modération)

Gestion des données et relations (relations, saisies, passerelles)

Gestion de la connaissance Apidae Connect (principes et règles de fonctionnement, retours d'expérience)

Gestion du catalogue des services (Offre Apidae et partenaires)

Management stratégique (Vision, orientations)

Gestion du portefeuille des services (priorités, chantiers, accompagnement nouveaux clients, R&D ...)

Gestion de la sécurité de l'information (Architecture, Sécurité, Administration)

Gestion de la capacité (événements, incidents, requêtes, problèmes, accès)

Gestion de l'innovation (R&D Apidae...)



Les services associés : quelles priorités ?

Gestions des relations réseau (qui est en relation avec qui, création, mise à jour, modération)



Gestion des données et relations (relations, saisies, passerelles)



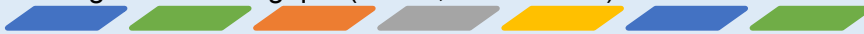
Gestion de la connaissance Apidae Connect (principes et règles de fonctionnement, retours d'expérience)



Gestion du catalogue des services (Offre Apidae et partenaires)



Management stratégique (Vision, orientations)



Gestion du portefeuille des services (priorités, chantiers, accompagnement nouveaux clients, R&D ...)



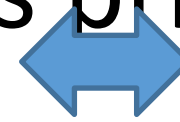
Gestion de la sécurité de l'information (Architecture, Sécurité, Administration)



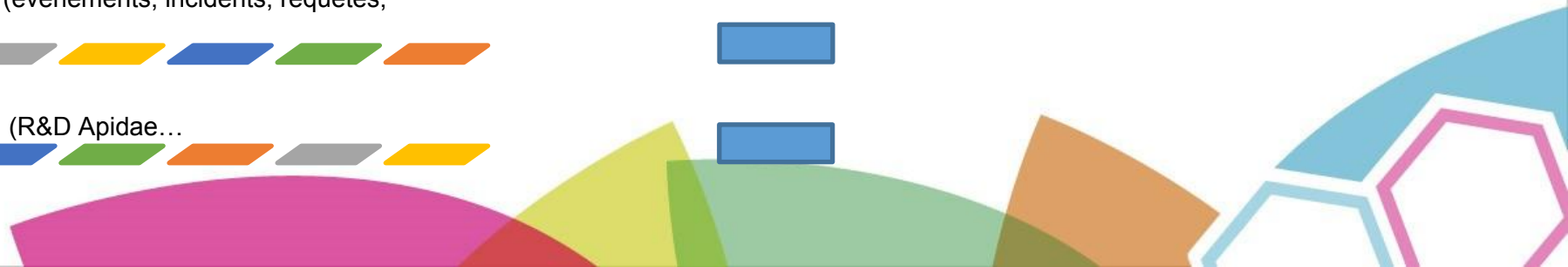
Gestion de la capacité (événements, incidents, requêtes, problèmes, accès)



Gestion de l'innovation (R&D Apidae...)



Priorité :
Niveau d'importance



Apidae Connect

Bilan intermédiaire

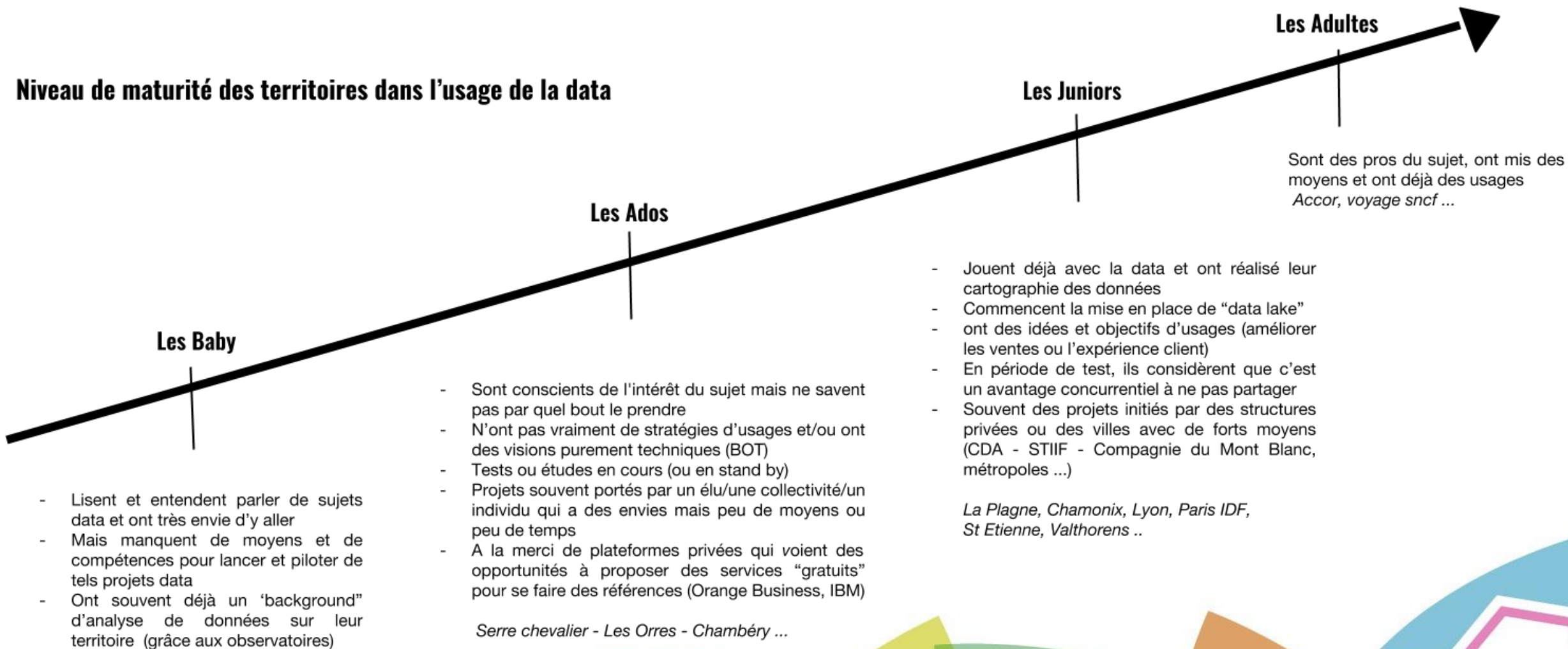
Faire évoluer Apidae Tourisme plutôt que lancer un nouveau projet

Laisser le temps aux territoires de s'approprier les concepts Data

La migration vers une **nouvelle plateforme** pour préparer la suite

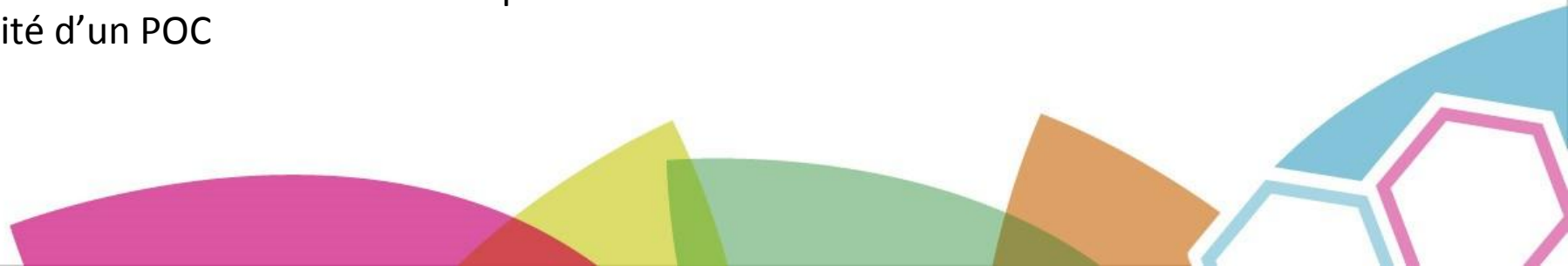


Les territoires face à l'usage de la Data



Stratégie Apidae Connect : préparer l'avenir

- **Notre valeur** : “l'objet touristique augmenté” (par la création des liens)
- **Préparons l'avenir** avec une nouvelle plateforme Data-Ready incluant les concepts pensés pour apidae Connect (Bourse aux Data / Bourses aux services (Stores) / Bourses aux projets/ écosystème de data / nouveaux modèles économiques ...)
- **Pour le court terme ... :**
 - **Former les équipes internes** : Claudia DPO dans le cadre de la RGPD puis CDO (Chief Data Manager)
 - Observer les “juniors” = repérer leurs besoins à venir et préparer la plateforme pour eux
 - Accompagner les “ados” : proposer un service de cartographie des data sur leur territoire
 - Préparer les “baby” : mutualiser la fonction DPO pour nouer le lien avec eux
 - Veiller à l'opportunité d'un POC



DataTourisme Point d'avancée

Où en sommes nous des Data diffusées sur la plateforme ?



- Le connecteur entre Apidae et DATAtourisme fonctionne **depuis le 19 avril** (comme prévu).

- Le réseau a pris le parti **de laisser le choix de sa stratégie à chaque membre**, sur le périmètre de ses propres données.
 - => Par défaut, les données Apidae ne remontent pas sur DATAtourisme, à l'exception de ceux qui auront donné leur accord.

- **L'organisation suivante** a été retenue dans la remontée des infos :
 - Certains départements ont pris une approche collective et gèrent directement leurs membres : Ain (01), Allier (03), Hautes Alpes (05), Alpes-Maritimes (06), Ardèche (07), Drôme (26), Loire (42), Haute-Loire (43), Rhône (69D), Seine-et-Marne (77), Tarn (81).
 - Pour les autres territoires : la démarche est organisée au niveau du réseau. Les membres Apidae volontaires sont invités à remplir une autorisation en ligne, et nous gérons la remontée de leurs informations. Pour les volontaires, ils peuvent envoyer eux-mêmes leurs données vers le connecteur et personnaliser leur sélection.

=> **Communication : cf. Article sur le site Apidae Tourisme : [DATAtourisme : l'essentiel](#)**

Résultats à ce jour :

- **1 795 objets** Apidae remontent sur DATAtourisme.
- **6 contributeurs :**
 - Comité Régional du Tourisme Paris Ile de France
 - Maison du Tourisme de Sceaux
 - Office de Tourisme des Combrailles
 - Service tourisme - Agglo Pays d'Issoire
 - Office de tourisme du Sancy
 - Office de tourisme intercommunal Lacs et Gorges du verdon
- Côté diffusion : un peu plus de **14 000 réutilisations par 30 diffuseurs.**
 - ⇒ Principaux diffuseurs : actuellement surtout des testeurs, avec :
Quelques « gros » : OpenStreetMap, Ouest France, Mapado (déjà membre); des start ups et éditeurs de service (FokusMap, Lynkware S.A.S, MyMinuteTrip, E-Territoire, Convertéo, PassPass, Waapi, ...) + et des prestataires techniques : Sopra Steria, Lynkware S.A.S, ...



Stratégie éditoriale et de contenus

Comprendre les besoins d'information des utilisateurs pour leur proposer un contenu éditorial et des supports, adaptés à leur environnement de travail



Pilote : Céline Brossard - coordination globale

Accompagnement : Christophe Mangalte, dirigeant de la société Apidae, spécialiste en [Marketing de la valeur et digital](#)



Enjeux :

- Accélérer et amplifier la **diffusion de l'information** vers les communautés cibles : territoires et développeurs
- Faire buzzer pour construire une **culture partagée**
- Développer un **sentiment d'appartenance** pour les membres du réseau

Leviers :

- Partager les **bonnes pratiques** et les faire circuler
- Orienter la communication vers les **bénéfices** et les **portraits** pour renforcer le lien humain et la puissance des échanges

Démarche retenue : la CO-CONSTRUCTION



Mai : **Etat des lieux** des pratiques et attentes :

- interviews téléphoniques (6 pour l'instant ; cible à 8-10)
- questionnaire en ligne (plus de 80 répondants)

Fin mai -> mi-juin : Décision des **contenus à mettre en avant** et la façon de les promouvoir

- groupe éditorial en mode Sprint (7 volontaires)

20 juin : Présentation de la **ligne éditoriale** (séminaire du Comité de Changement)

Toutes les infos sur le blog :

<https://www.apidae-tourisme.com/on-construisait-strategie-editoriale-apidae-ensemble/>

Groupe Finance

(demander les slides complètes)

L'analyse des produits d'exploitation 2018 illustre la réalité des sources de financements

Le résultat net avant impôt est équilibré

Mise en place d'un outil pour étudier l'impact d'hypothèses sur un futur BP



Zendesk

Premiers enseignements

Répondre mieux et plus vite aux demandes des utilisateurs


Mesurer la performance et les coûts



Zendesk... ça sert à quoi ?

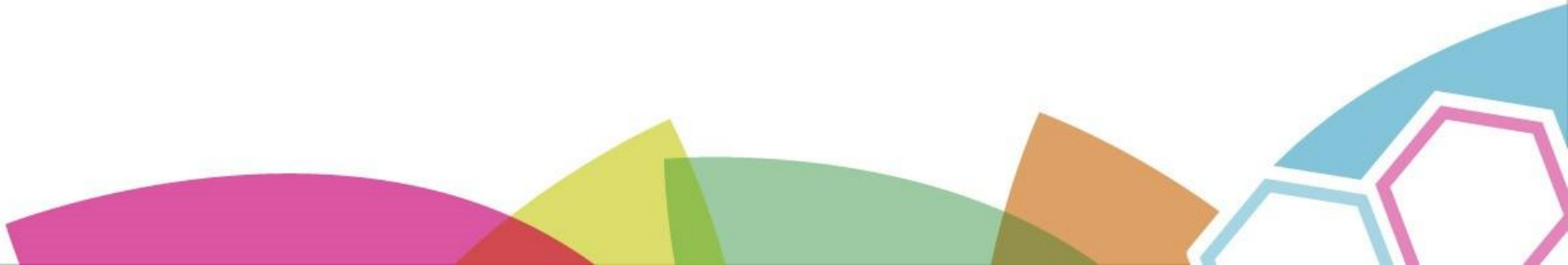
Répondre **mieux** et **plus rapidement** aux demandes des utilisateurs

Et aussi...

- ✓ Mesurer le volume d'activité **pour une meilleure allocation des ressources**
 - ✓ Industrialiser les processus et la connaissance dans l'accompagnement des utilisateurs **pour plus de performance**
 - ✓ Fluidifier le suivi des évolutions de la plateforme **pour gagner du temps dans les prises de décisions**
- 

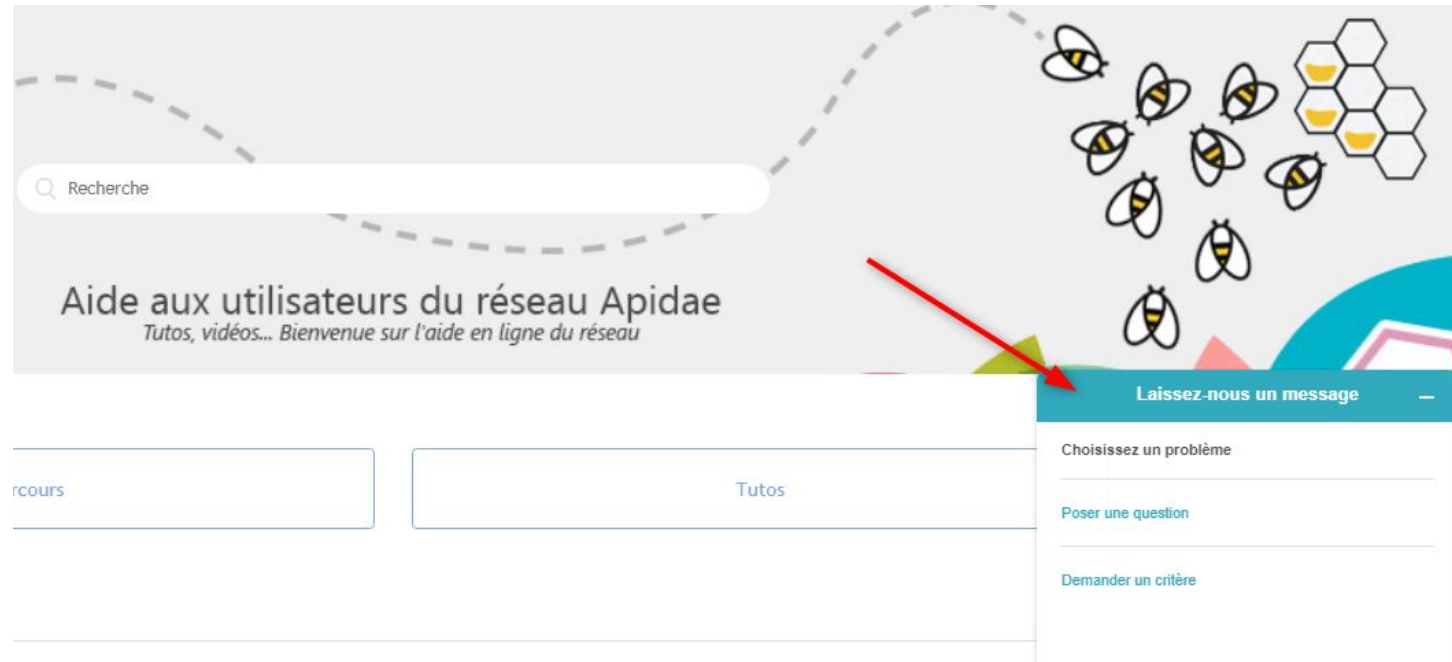
Ce qui est suivi dans Zendesk

Toutes les demandes d'aide

- ✓ **Hotline** : « Je n'arrive pas à » ... (utilisateur et développeurs)
 - ✓ **Critères** : « J'ai besoin d'un nouveau critère pour ... »
 - ✓ **Évolutions** : « j'aimerais que la plateforme me permette de ... »
 - ✓ **Dysfonctionnements** : « Au secours, ça ne marche plus ... »
- 

Pourquoi c'est mieux ?

- ✓ **Plus facile** : Un seul point d'entrée pour l'utilisateur
- ✓ **Plus rapide** : Assignation automatique en fonction du sujet, de l'utilisateur ou du type de membre
- ✓ **Plus réactif** : Si un animateur est absent, la question sera traitée par un autre et l'utilisateur n'est pas pénalisé



50 % des demandes d'aide sont traitées en moins de 2h30

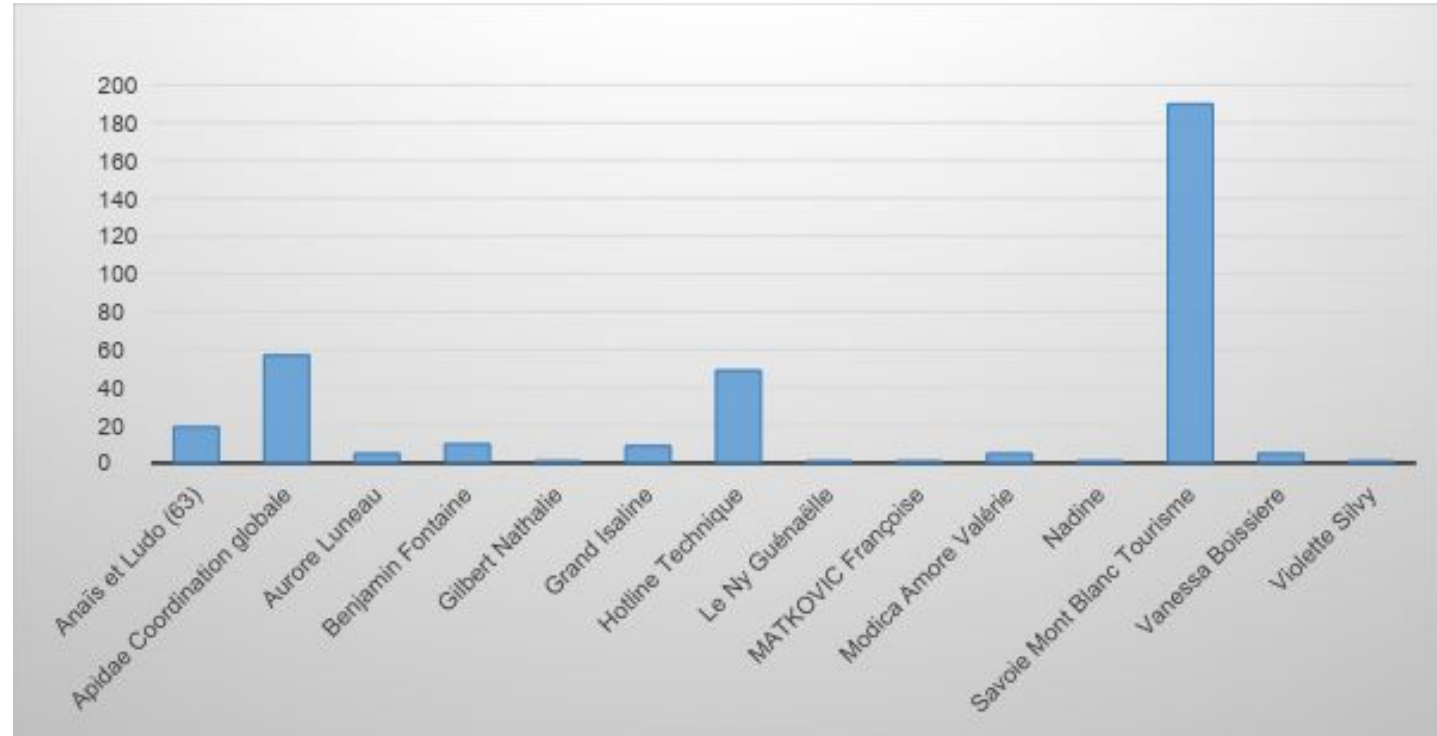
3 mois d'usage

✓ Hotline basculées

- Savoie Mont-Blanc
- Puy de Dôme
- Vaucluse
- Isère
- Seine et Marne
- Coordination globale
- Hotline technique (développeurs)

✓ Usages complémentaires :

- Sites d'aide (tutoriels)
- Gestion des demandes de critères
- Suivi des petites évolutions
- Suivi des dysfonctionnements



Quelques chiffres (Avril)

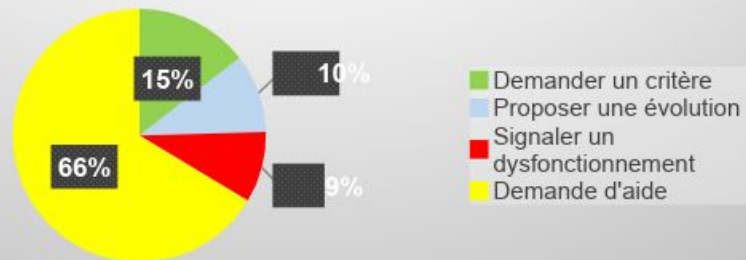
Tickets créés par type de formulaire

Ticket Form	Demander un critère	Proposer une évolution	Signaler un dysfonctionnement	Demande d'assistance	Sum
Membre parrain	# Tickets	# Tickets	# Tickets	# Tickets	# Tickets
(empty value)	0	0	0	24	24
ADT de la Drôme	0	1	1	0	2
ADT de la Loire	0	0	1	0	1
ADT des Alpes-de-Haute-Provence	1	0	1	1	3
ADT du Var	4	0	0	1	5
Apidae Tourisme	1	18	2	26	47
Auvergne Rhône-Alpes Tourisme	10	2	10	18	40
CD du Puy-de-Dôme - Service Tourisme	2	0	0	11	13
CR de Provence Alpes Côte d'Azur	4	0	0	1	5
CRT Paris - Ile-de-France	0	0	1	2	3
Isère Tourisme	4	1	2	6	13
Savoie Mont Blanc Tourisme	5	0	1	53	59
Tarn Tourisme	0	0	0	1	1
Vaucluse Provence Attractivité	1	0	1	2	4
Sum	32	22	20	146	220

Tickets par commission

Décision	(empty value)	Accepté	Rejeté	Sum
Ticket Group	# Tickets	# Tickets	# Tickets	# Tickets
Commission Boire & Manger	1	0	0	1
Commission Culture	2	1	0	3
Commission Eau	5	0	0	5
Commission Hébergements	4	0	0	4
Commission Montagne	1	0	0	1
Commission Réglementation	0	0	1	1
Commission Tourisme d'affaires	2	0	0	2
Commission Transversale	10	3	1	14
Sum	25	4	2	31

Tickets créés par type de demande



Temps de résolution médian :

- Critères : 25 h
- Aide : 2,5 h
- Dysfonctionnements : 5,5 h

Et vous ???

Pourquoi est ce utile pour vous ?

Que pensez vous faire pour accélérer son adoption dans votre territoire ?



Séminaire Apidae

Choix du lieu



Cahier des charges

- Novembre 2018 : 2 jours consécutifs
- 600 participants
- salle plénière + 5 salles de sous-commission + espace exposition + espace restauration
- Déjeuners assis
- Lieu central et facile d'accès



Pistes possibles

- 4 lieux en PACA : Mandelieu Congrès - Marseille Chanot - Palais du Pharo Marseille - Palais Neptune Toulon
- 3 lieux en AURA : AlpExpo Grenoble- Centre des Congrès d'Aix-les-Bains - Polydôme Clermont-Ferrand



RGPD

Mission d'analyse lancée

1er phase : analyser les usages

Organiser une gestion collective des obligations vis-à-vis de la loi



RGPD : La démarche

- Le RGPD (Règlement Général pour la Protection des Données) va entrer en vigueur le 25 mai 2018.
- Le règlement vise à redonner le pouvoir aux individus quant à l'usage qui est fait de leurs données personnelles.
- L'important à cette date est d'être entré dans la démarche et être en mesure de le prouver.
- Concernant Apidae : nous réfléchissons à une démarche collective où nous sommes accompagnés par un cabinet juridique



RGPD : les grandes étapes

Dès aujourd'hui :

- Nomination d'un DPO (Data Protect Officer) : Claudia.
-> rôle : piloter la démarche sur le périmètre Apidae.
- Audit préalable (en cours) pour se mettre en conformité avec 2 axes de travail :
 - Plan de mise en conformité, avec cartographie des traitements des données personnelles, évolution des contrats, ...
 - Élaboration de l'organisation cible avec les DPO des membres du réseau**=> Fin prévue courant juin.**

A partir de juin / juillet :

- Mise en œuvre du plan de mise en conformité et de l'organisation.



Fin de la journée

