

Transformation numérique

La Colle-sur-Loup

Le premier e-conseiller de France en Office de tourisme

Le problème

Un Office de Tourisme est capable d'apporter des réponses personnalisées aux attentes spécifiques des visiteurs dans des domaines variés : visites, gastronomie, hébergement, services et infos pratiques...

À l'heure où l'information doit être accessible partout et tout le temps, deux contraintes ne permettent pas la délivrance de ce service dans certains cas : des horaires d'ouverture de nécessairement limités et la pratique des langues étrangères afin de répondre aux visiteurs de toutes nationalités.

Votre solution innovante

Depuis janvier 2024, un agent conversationnel génératif, basé sur l'architecture de ChatGPT, peut répondre en plus de 50 langues, 7/7, H24, tous fuseaux horaires.

Les objectifs

- Donner des informations personnalisées en un seul clic
- Retirer des tâches répétitives aux conseillers en séjour
- Assurer un service 365 jours par an, H24, tous fuseaux horaires
- Parler plus de 50 langues

L'histoire de votre action innovante

- **Qui ?**

L'Office de Tourisme et « webelse », une start up locale.

- **Pour qui ?**

Les touristes français et étrangers et les nouveaux résidents.

- **Quoi ?**

Un chat GPT 100% personnalisé et dédié à l'activité touristique.

En un seul clic, le touriste pose la question de son choix et obtient les réponses instantanément. Afin de faciliter l'accès au e-conseiller un plug in personnalisé a été développé sur le site web. Il est donc inutile de télécharger une quelconque application.

Le e-conseiller est gratuit pour le visiteur et directement accessible depuis un smartphone en scannant un QR Code. Le e-conseiller est aussi présent sur toutes les pages du site web :

<https://www.lacollésurloup-tourisme.com/posez-vos-questions/>

- **Quand ?**

Disponible depuis janvier 2024 après des phases de tests en 2023.

Les moyens humains et financiers

- **Internes et externes :**

Collaboration permanente entre les conseillers de l'Office de Tourisme et la start up pour alimenter la base de données et effectuer la mise à jour des informations.

- **Coût total, dont coût pour la collectivité**

Coût réel de l'opération 18 K€. S'appuyant sur la collectivité pour développer une première en France, la start up a pris en charge la majorité du coût.

Le coût pour la collectivité a été de 2,5 K€.

L'évaluation de l'innovation

- ***Impact :***

Utilisateurs : depuis janvier 2024, le nombre d'utilisateurs ne cesse de croître.

Au gré de campagnes de promotion, le site est passé de 1 à 50 utilisateurs/jour relevés en mai 2024.

Retombées presse : presse écrite, radio et TV locales ont relayé l'innovation

- ***Potentiel de diffusion et de réplication***

Première en France, cette initiative est déjà reprise par des collectivités voisines dont les outils sont en cours de développement.

Les institutionnels CCI, CRT, s'inspirent aussi de cette expérience.

- ***Bilan, suivi, projet d'évolution***

Une image positive de la collectivité est valorisée à travers cette démarche et l'image de marque de la commune se trouve renforcée : dynamique, innovante.

Les témoignages des utilisateurs professionnels et grand public sont unanimes.

Une veille permanente suit l'évolution des possibilités de l'IA, notamment l'utilisation de la réponse vocale de chat GPT.

Mots clés : IA / Numérique / Tourisme