

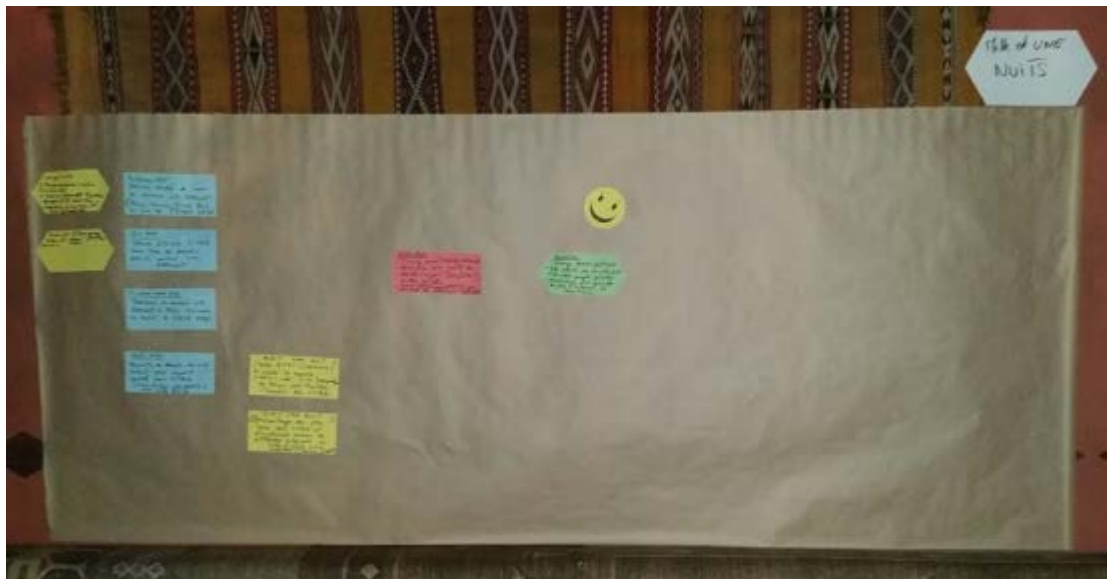
**Participants :**

| Structure                    | Nom         | Prénom          | Fonction                                       |
|------------------------------|-------------|-----------------|--|
| CDT en Yvelines (78)         | LAHUNA      | Sylvie          | Directrice                                     |
| CDT en Yvelines (78)         | VANDEVOORDE | Sophie          | Responsable audience                           |
| CRT Paris Ile-de-France      | CHEVRIER    | Virginie        | Chef de projet junior                          |
| CRT Paris Ile-de-France      | CONTAT      | Franck          | Directeur adjoint direction de l'offre         |
| CRT Paris Ile-de-France      | POLLET      | Laure           | Directrice de l'offre culturelle et de loisirs |
| CRT Paris Ile-de-France      | ROMANILLOS  | Laurence        | Responsable Pôle Dlgital                       |
| CRT Paris Ile-de-France      | CALDO       | Hervé           | Chef de projets web                            |
| CRT Paris Ile-de-France      | HUDAULT     | Pierre-Yves     | Directeur de la Qualité                        |
| CRT Paris Ile-de-France      | NAVARRO     | François        | DG   |
| CRT Paris Ile-de-France      | WEBER       | Virginie        | IT   |
| Essonne Tourisme (91)        | AURIAC      | Jean-Marc       | Webmaster                                      |
| Essonne Tourisme (91)        | SOTOCA      | Manuel          | Directeur Adjoint                              |
| OT Marne et Gondoire         | GODIN       | Anne            | Directrice                                     |
| OT Plaine Commune            | DANANCHER   | Nathalie        | Directeur Adjoint                              |
| OT Seine-Essonne             | LELOUEY     | Alexandre       | animateur du tourisme local                    |
| Seine-et-Marne Tourisme (77) | BERLEMONT   | Martin          | Chef de Service -Pôle Numérique                |
| Seine-et-Marne Tourisme (77) | BRUAUX      | Florence        | Directrice                                     |
| Seine-et-Marne Tourisme (77) | LUNEAU      | Aurore          | Coordinatrice SI                               |
| UDOTSI 92                    | ALLANOU     | Agnès           | Responsable - Sera présente le 11/09           |
| UDOTSI 92                    | OLLIVIER    | Bernard         | Président - Sera présent le 10/09              |
| Val d'Oise Tourisme (95)     | COTTE       | Fabrice         | Directeur                                      |
| Val d'Oise Tourisme (95)     | DENICHÈRE   | Marine          | Animatrice Numérique                           |
| Rhône Alpes Tourisme         | FEIGE       | Karine          | Directrice projet                              |
| Rhône Alpes Tourisme         | TAVERNIER   | Patricia        | Chef de Projet Sitra                           |
| Savoie Mont-Blanc Tourisme   | NEWELL      | Philip          | Responsable TIC                                |
| Motabilis                    | GARRET      | Georges-Antoine | Consultant                                     |

**Groupes de travail**

| Groupes      | 1  | 2   | 3   | 4   | 5  | 6  |
|--------------|--|---|---|---|--|--|
| Sujet jour 1 | Plaine Commune                                       | Data Factory 77                                       | Site Francilien                                       | Réseau CDT<br>78, 91, 95                        | OT<br>Seine-Essonne, UD92  | Le réseau<br>aujourd'hui   |
| Sujet jour 2 | Stratégie de partage                                 | Gestion des projets<br>individuels                    | Stratégie de<br>diffusion                             | Qualité de la<br>donnée et usage                | Stratégie<br>d'accompagnement des<br>utilisateurs                              | Instances de<br>décisions  |
| Pilote       | <b>Virginie W./CRT</b>                               | <b>Martin B./77</b>                                   | <b>Philip N/Sitra</b>                                 | <b>Patricia T./Sitra</b>                        | <b>Aurore /77</b>  | <b>Karine F./Sitra</b>   |
| Participants | Hervé C./ CRT<br>Nathalie D./ OTPI<br>Manuel S. / 91 | Fabrice C./ 95<br>Sandrine R. /OT<br>Pierre-Y. H./CRT | Laurence R. /CRT<br>Marine D./ 95<br>Jean-Marc A./ 91 | Laure P./CRT<br>Sophie V./ 78<br>Franck C./ CRT | Alexandre L./ OTSEss<br>Bernard O./Ud92<br>(Agnès A./ Ud92)<br>Virginie C./CRT | (Sylvie L. /78)<br>François N./CRT<br>Anne G./OTMG<br>Florence /77 |
| Salle        | Mille et une nuits<br>(1 <sup>er</sup> - droite)     | Menara<br>(1 <sup>er</sup> - milieu)                  | Jemma<br>(1 <sup>er</sup> - gauche)                   | Sherazade<br>(1 <sup>er</sup> - milieu)         | Koutoubia<br>(1 <sup>er</sup> - gauche)  | Aladin<br>(rdc)  |

OT Plaine Commune



Gestion de projet individuels / Projet Seine et Marne (77)



Site francilien







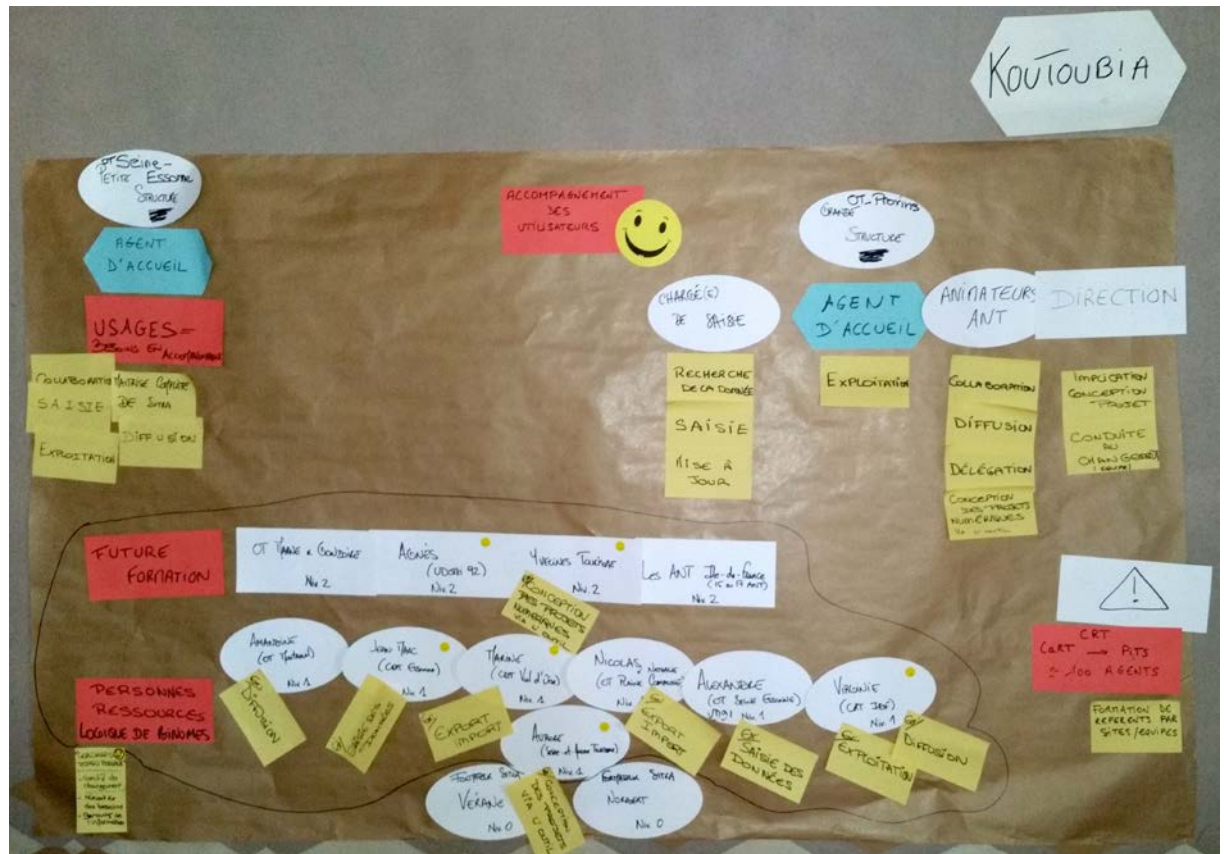
**Sujet :** L'accompagnement des utilisateurs

**Participants :** A.Luneau (CDT77), V.Chevrier (CRT), A.Allanou (UDOTS192), A.Lelouey (OT Seine-Essonne)

**Durée :** 2 heures de travail, 20 minutes de restitution

### Restitution

#### Livrable :



#### Restitution :

- **Constat :** l'accompagnement des utilisateurs comprend en son centre une problématique RH nécessitant une organisation efficace (nombreux personnels à former et accompagner).
- La comparaison entre une petite structure (OT Seine-Essonne) et une structure de taille plus importante (OT de Provens) démontre que **l'accompagnement des utilisateurs dépend en premier lieu de l'usage que chaque utilisateur fait des outils mis à sa disposition.**
- Chaque degré d'usage implique **une formation personnalisée** qui ne pourra être du seul fait de l'animateur SITRA en place sur le territoire
- **Petites structures :** utilisation par un seul profil « couteau suisse », peu spécialisé, mais qui demande une formation poussée à SITRA, pour en maîtriser tous les usages :
  - o Collaboration, saisie, exploitation, diffusion (...)
- **Grandes structures :** utilisation plus spécialisée, découpée selon les profils de postes :
  - o Chargés de saisie : recherche, saisie et mise à jour
  - o Agent d'accueil : exploitation en conseil séjour
  - o Animateur ou ANT : collaboration, diffusion, délégation, conception de projets
  - o Direction : conception de projet, conduite du changement

**Proposition de Gouvernance :**

- Pour répondre à la forte demande en formation / accompagnement, le groupe propose la mise en place **d'une structure « volante »**. Cette structure regroupe les animateurs nouvellement formés à SITRA (niveau 1), à même de former à leur tour des animateurs (niv 2).
- Les animateurs sont constitués **en binômes, et spécialisés sur une thématique en particulier**, pour être à même de répondre à tous types de question, très rapidement.
- Dans les grandes structures, on imagine pouvoir former complètement **un référent, capable** à son tour de former différents profils au sein de sa structure.
- Un **espace web dédié** (FAQ et présentation des animateurs), et une **adresse mail unique** (help@datafactory-idf ?) comme point d'entrée permettraient de drainer l'afflux de questions.
- Les ANT d'Île-de-France seront formés, et amenés à former à leur tour les prestataires et partenaires de leur réseau selon leurs besoins.

**Divers**

- Le cas des **Points Information Tourisme du CRT** est revenu plusieurs fois dans le cours de la discussion. 100 personnes seront amenées à utiliser SITRA au quotidien. Le CRT propose de former des référents (les chefs d'équipe ?), amenés à former les personnels à leur tour.
- SITRA énonce la possibilité de se constituer en **centre de services**, et observe que le type d'organisation proposé par le groupe correspond à ce qui est en place sur Rhône-Alpes notamment.

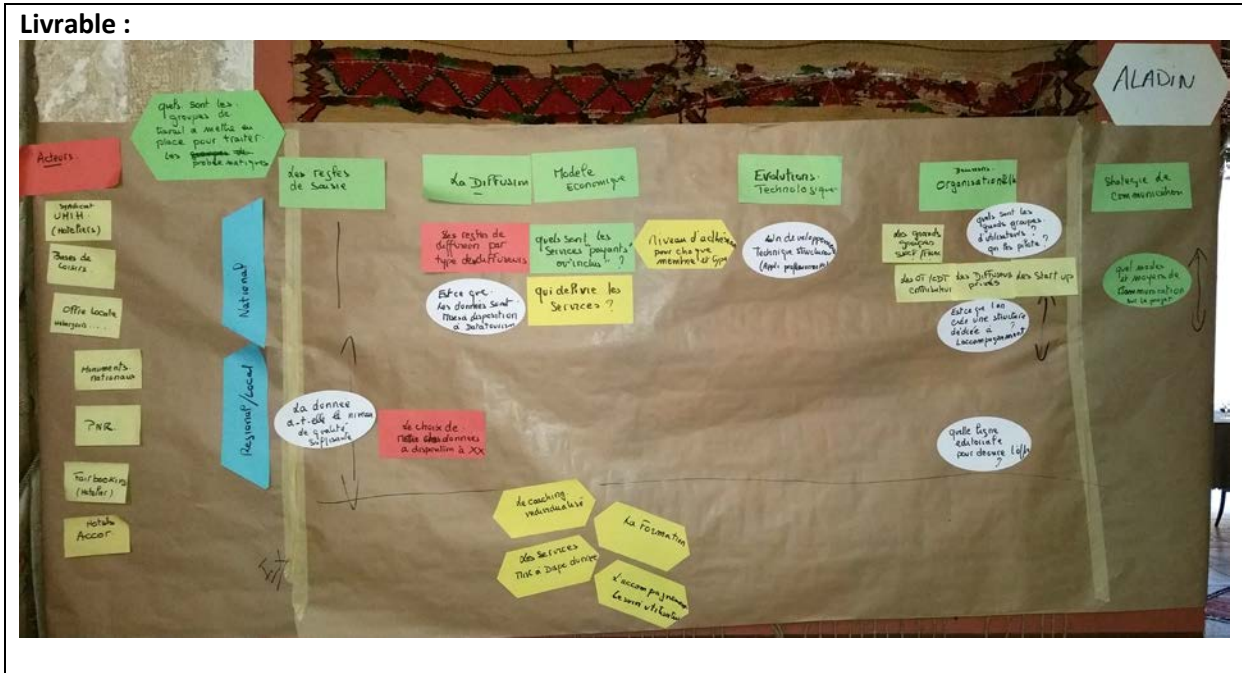
Sujet : Les instances de décision

Participants : F.Bruaux (CDT 77), S.Lahuna (CDT78), A.Godin (OT Marne-et-Gondoire) K.Feige (Sitra)

Durée : 2 heures de travail, 20 minutes de restitution

Restitution

Livrable :



**Restitution :**

- **Constat : le réseau n'existe que s'il est construit en synergie avec les acteurs locaux :**
  - o Syndicats UMIH (...) / hôteliers – restaurateurs
  - o Bases de loisirs (îles de loisirs en IDF)
  - o Offre locale
  - o Monuments nationaux,
  - o PNR
  - o Acteurs tiers (Fairbooking, Blablacar, Air BNB...)
  - o Accor (...)

On considère **2 instances principales de décision**, selon que la décision relève d'un intérêt national ou régional/local.

- **Les types de décisions anticipés :**
  - o **Relèvent d'un niveau national :**
    - La diffusion : émission d'une série de règles propres à régir de façon globale les conditions d'ouverture des données à un diffuseur
      - Exemple : positionnement du réseau national par rapport à DataTourisme.
    - Le modèle économique :
      - la position officielle du réseau sur la monétisation ou la valorisation des données dans le cadre de partenariats ou d'ouverture à des partenaires tiers
      - le niveau d'adhésion pour chaque membre et type de membres
      - la gestion de l'attribution des services liés
        - o Formation, coaching, accompagnement, mise à disposition des données (...)
    - Les évolutions technologiques :
      - Tout développement technique structurant pour l'ensemble doit faire l'objet d'une décision au niveau national
    - Décisions à caractère organisationnel
      - ex : la position par rapport aux grands groupes (SNCF, FNAC...)
      - la gestion des grands groupes d'utilisateurs (pilotage, coordination)
        - o CDT
        - o OT
        - o Diffuseurs privés
        - o Start up
    - Stratégie de communication
      - Décisions en rapport aux modes et moyens attribués à la communication
      - Positionnement officiel par rapport au projet dans sa communication
    -
  - o **Relèvent (aussi ou plutôt) d'un niveau régional ou local :**
    - Règles de saisie : afin d'améliorer la qualité de la donnée saisie via Sitra, et *de facto* la qualité de la base (aussi)
    - Diffusion : Choix des diffuseurs locaux (PQR, partenaires historique et/ou équipements « politiques » (CG, CR...)) (plutôt local)
    - Ligne éditoriale : choix d'expressions clés et positionnement éditorial sur les cibles marketing privilégiées (plutôt local)
    - Communication autour du projet : chacun des partenaires est libre de communiquer sur ses supports, selon ses possibilités.



**Proposition de Gouvernance :**

- Le groupe propose la mise en place d'un comité exécutif régional dédié à la prise de décisions régionales.
- Le groupe propose la mise en place de **groupes de travail** dédiés à l'étude des thématiques préalablement exposées.
- Une **charte du réseau** renouvelée est proposée pour traiter des cas particuliers
- Chacun des acteurs est invité à communiquer sur le projet et le réseau via ses espaces pros (sites web, etc...)
- Le projet/réseau doit cependant également avoir une « vie propre » et publier **ses propres communications (via le blog, un site web...)** à la manière de Sitra. Cependant, il est acté que l'entité « réseau » ne devra pas être complètement déconnectée des acteurs, au risque de reproduire l'erreur commise en Rhône-Alpes
- Des **modes de management** différents devront être pensés pour répondre aux différentes problématiques soulevées par le projet (RH notamment) et afin de garantir une vitesse d'exécution optimale (sans cycles contrôles/validation intempestifs).

**Divers**

- Le CRT indique qu'afin d'accélérer le processus d'adhésion, les questions à aspect financier relèveront du CRT (adhésions, passerelles, développements)
- Sitra convient qu'avec l'arrivée de l'Île-de-France, le comité exécutif Sitra devra être repensé
- Le groupe convient que le comité exécutif régional doit être détaché du Comité des territoires « Stratégie Numérique », mais que ces deux comités doivent communiquer.
- L'assemblée soulève des problématiques de communication interne à lever : des bilans séquencés sur les avancées du projet devront être publiés à échéances régulières (via le blog ou le site web ?)

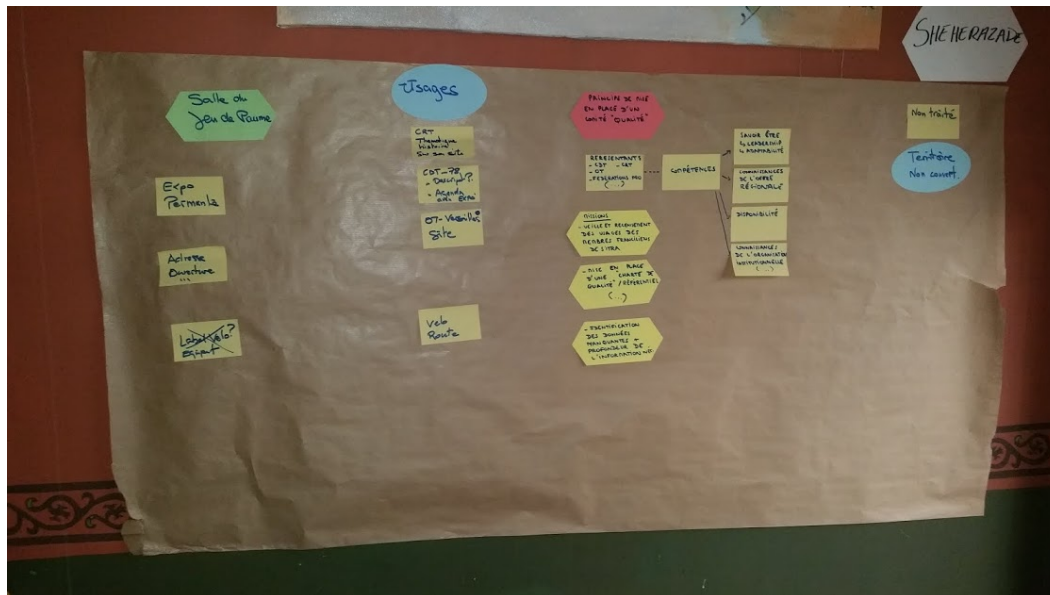
**Sujet :** Qualité de la donnée et usages

**Participants :** Patricia Tavernier (Sitra), Laure P. (CRT), Sophie V. (78), Fabrice C. (91),

**Durée :** 2 heures de travail, 20 minutes de restitution

### Restitution

#### Livrable :



#### Restitution :

- La notion de Qualité de la donnée dépend des usages
- L'exemple : « Salle du Jeu de Paume » montre des exigences de niveau de qualité différent en fonction des usages :
- **Site OT de Versailles** : Un descriptif complet pour promouvoir la destination
- **Site CDT 78** : Un descriptif complet et un agenda des expositions
- **Site francilien** : Un éditorial et des critères en ligne avec le lancement d'une thématique Histoire
- **Velo Route**: Un complément d'information sur les équipements et parking Vélo aux abords. L'attribution du label « Vélo ».

#### Proposition de Gouvernance :

- **Mise en place d'un groupe Qualité**
- **Ce groupe a pour mission :**
  - o Veille et recensement des usages des membres franciliens de Sitra
  - o Mise en place d'une charte de Qualité / Référentiel
  - o Identification des données manquantes / Plan d'actions
- **Les compétences nécessaires sont :**
  - o Leadership, Adaptabilité
  - o Connaissance de l'offre
  - o Disponibilité
  - o Connaissance de l'organisation institutionnelle

#### Sujet abordé

- **Couverture d'un territoire non couvert.** Règles de substitution.

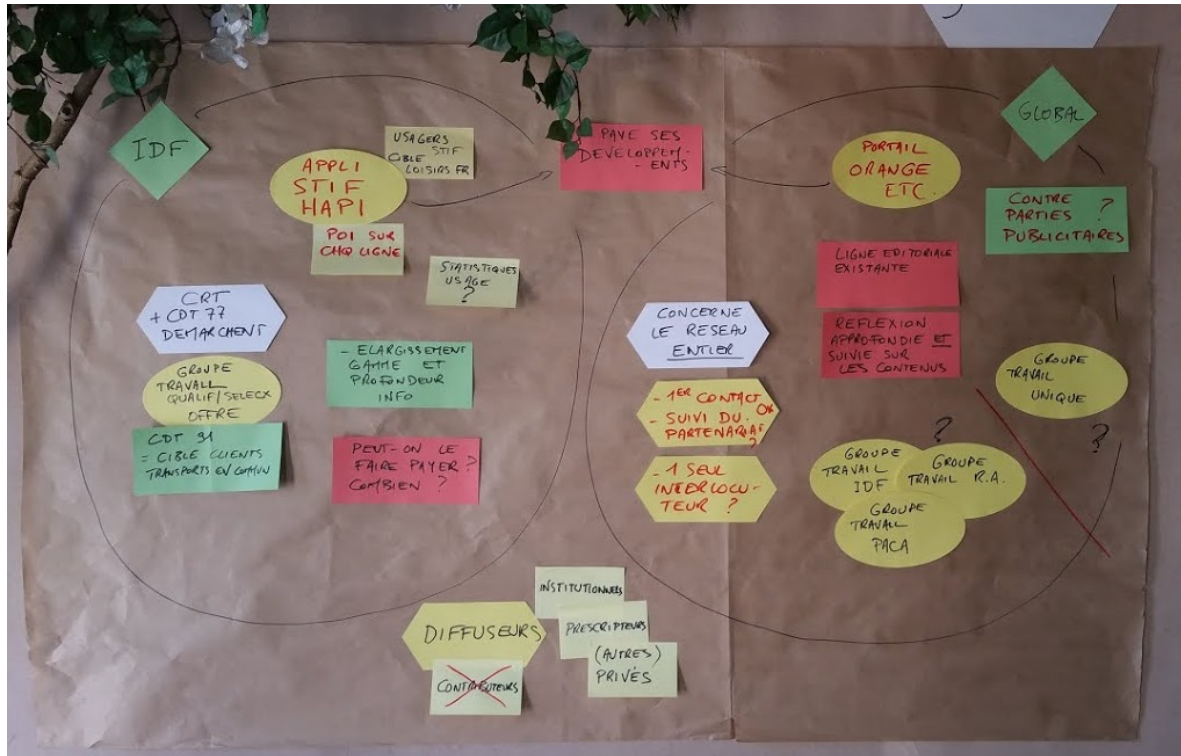
**Sujet :** Stratégie de diffusion

**Participants :** J.M. Auriac (CDT 91), M. Denichère (CDT 95), L. Romanillos (CRT), P. Newell (Sitra)

**Durée :** 2 heures de travail, 20 minutes de restitution

**Restitution**

**Livrable :**



**Restitution :**

- Deux exemples de diffuseurs :

1. **Le STIF (Syndicat des Transports d'Ile-de-France)**, qui a lancé au mois de mars dernier l'application mobile **HAPI**, qui propose aux Franciliens, lors de leurs trajets quotidiens de découvrir gratuitement le patrimoine d'Ile-de-France qui les entoure à travers différentes options de navigation (« autour de moi », « sur mon trajet », « au fil de mes envies »...). *L'application a été réalisée avec le concours de Franck Ferrand et des éditions Parigramme pour le contenu éditorial.*

On pourrait imaginer un enrichissement du contenu de l'application à partir de Sitra (élargissement de la gamme et de la profondeur de l'information proposée).

Il s'agit d'un diffuseur ciblant les POI franciliens et devant donc être géré au niveau du réseau régional.

2. **Orange**, qui, outre l'espace client et l'accès au Webmail, met à disposition sur son portail un important contenu rédactionnel (actualités, sport, cinéma,...). Dans ce cas, un tel partenariat concernerait le réseau tout entier.

**Proposition de Gouvernance :**

- **Au niveau régional**, mise en place d'un **groupe de travail**. Ce groupe de travail doit pouvoir démarcher différents diffuseurs locaux, mais aussi répondre rapidement aux demandes qui vont se présenter : quelles données peut-on diffuser (ou pas), à quel coût (ou pas) ?
- **Au niveau national**, il faut également prévoir la mise en place d'une instance, permettant de régir les conditions d'ouverture des données à un diffuseur et d'assurer le suivi du partenariat mis en place.

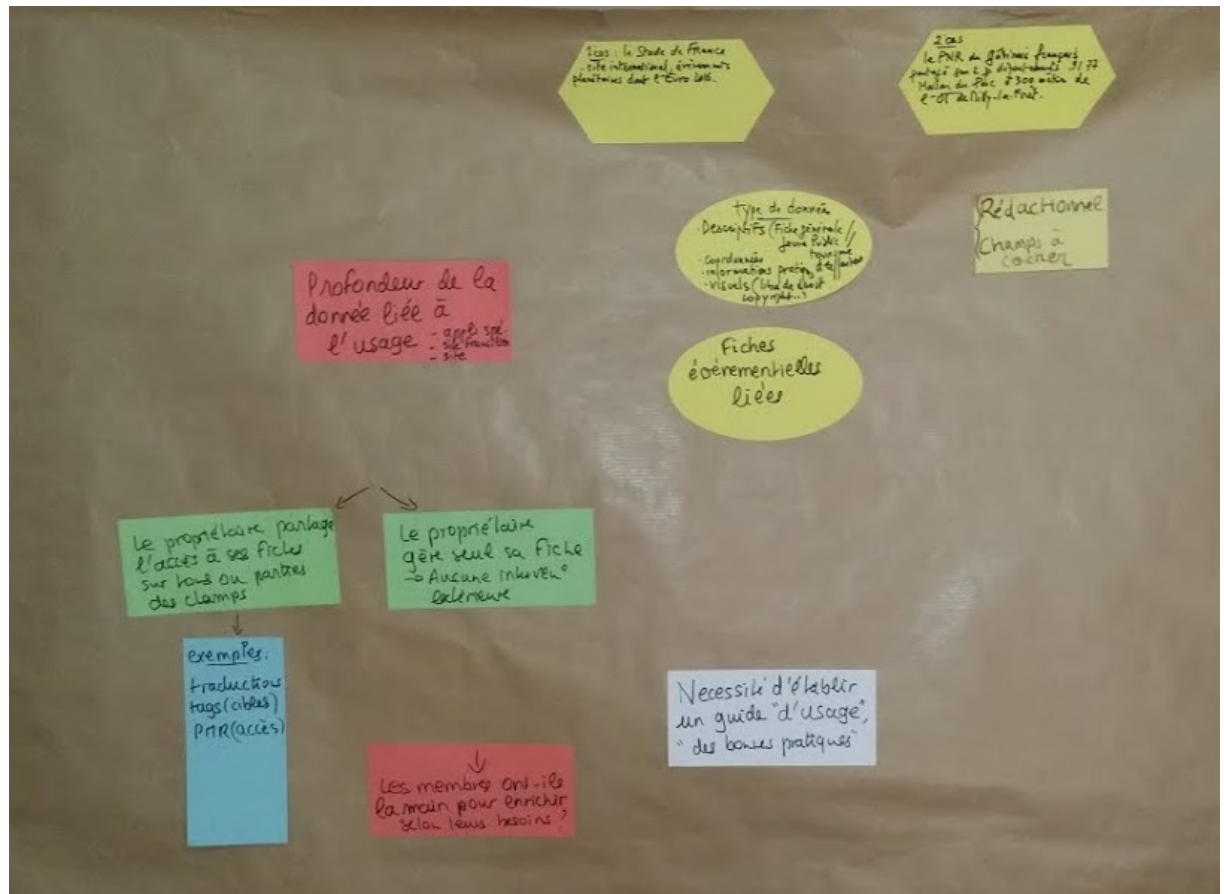
**Sujets abordés**

- Quel que soit le diffuseur, et qu'il s'agisse du niveau régional ou national, il est indispensable de mener une réflexion approfondie et suivie sur :
  - o les types de contenus mis à disposition,
  - o les contreparties reçues : faut-il faire payer, combien, peut-on définir d'autres contreparties (publicitaires...) ?

**Sujet : Stratégie de partage**

**Participants :** M. Sotoca (CDT 91), N. Danancher (OT Plaine Commune), H. Caldo (CRT), V. Weber (CRT)

**Durée :** 2 heures de travail, 20 minutes de restitution

**Restitution****Livrable :****Restitution :**

- Les exemples retenus indiquent très clairement que les données disponibles dans Sitra seront amenées à être utilisées par plusieurs partenaires, pour différents usages :
  - o **Le Stade de France**, situé à Saint-Denis, dont les informations seront utilisées sur les sites Web de l'OT de Plaine Commune, du CRT, et en vue de l'Euro 2016 potentiellement par de nombreux partenaires hors Ile-de-France dans le cadre d'une communication globale sur l'événement (Rhône Alpes, peut-être, puisque 6 matches seront prévus à Lyon).
  - o **Le PNR du Gâtinais français**, situé sur 2 départements : Essonne et Seine-et-Marne, et dont la Maison (le siège administratif) est située à Milly la Forêt, à 300 mètres de l'Office de Tourisme.
- Les informations à renseigner sont de 2 types :
  - o Informations « pratiques » : coordonnées, horaires d'ouverture, tarifs, etc
  - o Informations « rédactionnelles » : descriptifs (court et long) en français, ainsi que leurs traductions éventuelles.
- **Le type d'informations renseignées dépend de l'usage qui sera fait de la donnée.**



**Proposition de Gouvernance :**

- A partir du moment où **l'objet est situé sur son territoire, la fiche est propriété du membre concerné** (ex : OT de Plaine Commune pour le Stade de France, OT de Milly la Forêt pour le PNR du Gâtinais français).
- Chaque membre essaie de renseigner un maximum d'informations « pratiques », même s'il n'en a pas l'usage (en pensant aux utilisations pouvant être faite de ses informations par le réseau).
  - ➔ Nécessité de rédiger **un guide de bonnes pratiques de saisie**, au sein du réseau.
- Au quotidien, des demandes de mises à jour peuvent être effectuées auprès du propriétaire de la fiche via l'interface de la plateforme (bouton « signaler une erreur » ou « demander une mise à jour »).
- Après concertation, chaque membre peut choisir de partager l'accès à ses fiches sur tout ou partie des champs avec un autre partenaire du réseau, afin que les informations puissent être enrichies (traductions, visuels, etc).

**Divers**

- Concernant le champ « descriptif », qui est celui qui pose le plus question, puisque rédigé par le propriétaire de la fiche dans un but précis (angle éditorial de son site Internet, par exemple), Sitra va proposer prochainement la possibilité d'y adosser un aspect « privatif ». Un membre du réseau pourra ainsi entrer son propre descriptif sur les fiches dont il n'est pas propriétaire, descriptif qui sera visible par tous, mais modifiable uniquement par lui.