



Avez-vous une solution innovante qui répond aux besoins en tourisme, culture et divertissement?

Découvrez-le en parcourant la liste des besoins d'innovation 2020-21 identifiés par nos grands partenaires

Postulez maintenant > <https://mtlab.ca/postulez-presentation-appel-2020-21/>

Autour du VISITEUR / VOYAGEUR

Autour du LIEU / DESTINATION

DATA Apprendre à le connaître pour mieux répondre à ses besoins	PROCESSUS Optimiser la productivité et le fonctionnement des infrastructures d'accueil
ACCUEIL Optimiser et personnaliser son arrivée à destination	RESSOURCES HUMAINES Valoriser les opportunités d'emploi et trouver des solutions à la pénurie de main d'œuvre
MOBILITÉ Faciliter ses déplacements pour fluidifier son parcours	PROMOTION Attirer, diversifier, fidéliser la clientèle
EXPÉRIENCE Lui offrir des activités toujours plus immersives et responsables	IMPACT Accroître les retombées sociales et locales, et limiter l'impact environnemental

VISITEUR / VOYAGEUR

DATA Apprendre à le connaître pour mieux répondre à ses besoins
Captation, structure, analyse et segmentation des données d'usage et d'intérêt du visiteur d'agrément ou d'affaires et congrès.
Traçabilité des visiteurs dans leurs parcours omnicanal (physique et numérique).
Mesure du comportement d'achat, d'achalandage, de l'émotion, du ROI et de la satisfaction. Solutions de sondages simples et efficaces, avec un retour rapide sur les données afin de déterminer l'impact économique de l'expérience de visite et de congrès.

Qualification du visiteur, profilage, *data modelling* et catégorisation des visiteurs. Analyse prédictive du comportement, détection des activités récurrentes et capture de données déambulatoires pour la mesure de l'achalandage.

Solutions d'agrégation et de centralisation de l'information, afin que les différents acteurs touristiques sur le territoire puissent mieux partager l'information, se coordonner et harmoniser le service au visiteur de manière cohérente.

Processus de veille stratégique et de la concurrence, détection des tendances et des opportunités sur le marché.

Améliorer le service tout en assurant la sécurité des données grâce à de nouvelles technologies émergentes telles l'intelligence artificielle, la reconnaissance vocale ou la 5G.

**Voir la liste totale de tendances émergentes en tourisme, culture et divertissement ci-dessous.*

ACCUEIL

Optimiser et personnaliser son arrivée à destination

Interconnexion fluide et « sans couture » des services numériques et à destination.

Conciergerie de destination, recommandations d'expériences et d'itinéraires, adaptées et personnalisés, basées sur le profil numérique du visiteur.

Suppression et gestion des irritants : diminution du temps d'attente, paiement simplifié, *self-service*, signalisation et orientation (intérieur et extérieur), mobilité des structures d'accueil et de billetterie, traitement des bagages.

Solutions pour moderniser et optimiser les canaux et technologies de communication (personnalisée, en temps réel, agrégée) pour rehausser l'expérience client, avant, pendant et après sa visite.

Faciliter l'accueil adapté aux clientèles de marchés émergents (ex. Japon, Mexique, Chine, Inde, Corée du Sud, etc.), de créneaux émergents (ex. e-sport, marathoniens, vélo, chasse et pêche, golf, observation de la faune, patrimoine religieux, etc.) et pour la clientèle à capacité physique réduite.

MOBILITÉ

Faciliter ses déplacements pour fluidifier son parcours

Amélioration/renouvellement de la mobilité sur ou vers un lieu, en ville, sur le territoire ou interrégion.

Solution accessible en mode *offline* (ex. territoires éloignés, transport aérien, réseau souterrain).

Prise en compte des conditions météorologiques (et des 4 saisons, propres au Québec) et des saisons touristiques (haute et basse).

Outils signalétiques ou d'orientation pour faciliter les déplacements sur des lieux touristiques complexes et libres d'accès, comme le réseau piétonnier souterrain à Montréal ou sur des sentiers de randonnée.

Mieux répartir le flux de visiteurs sur un lieu ou dans la ville.

EXPÉRIENCE

Lui offrir des activités toujours plus immersives et responsables

Événements, activités culturelles ou attraits innovants pour dynamiser un lieu, un territoire.

Création de nouvelles expériences et de nouveaux concepts multisensoriels, interactifs et/ou immersifs, qui génèrent des émotions, et d'expériences relationnelles pour inciter les visiteurs à se rencontrer et à interagir entre eux. Gamification, animation, scénarisation des parcours.

Solutions enrichissant l'offre et l'expérience du Québec en période hivernale.

Solutions bonifiant l'offre et favorisant une meilleure compréhension du tourisme autochtone.

Solutions créatives et abordables pour rendre un lieu adaptatif, "*responsive*" : ambiance, visualisation, ludification, interactivité (pour grand public ou expérience individuelle).

Aménagements, design ou mobilier modulable pour bonifier l'expérience des lieux (pour des espaces exigus, en construction, rénovation évolutive, environnement changeant).

LIEU / DESTINATION

PROCESSUS

Optimiser la productivité et le fonctionnement des infrastructures d'accueil

Automatisation et personnalisation des processus, utilisant notamment l'IA et le *machine learning*.

Solutions innovantes du contrôle de l'accès (ex. domotique, bornes).

Outils d'aide à la prise de décision. Mesure de l'efficacité marketing et permettant d'augmenter les revenus autonomes.

Solutions de tarification dynamique et de contrôle des inventaires (*yield management*) en hôtellerie.

Solutions technologiques pour les processus internes : dossiers fournisseurs, documents internes numériques, arborescence, accès, bases de données.

Nouveaux moyens d'achat et de paiement, et solutions en approvisionnement et distribution : optimisation, réduction des dépenses, gestion des *no show*.

RESSOURCES HUMAINES

Valoriser les opportunités d'emploi et trouver des solutions à la pénurie de main d'œuvre

Solutions alternatives à la pénurie de main-d'oeuvre pour augmenter la productivité et l'efficacité : optimisation, automatisation, robotisation.

Solutions innovantes pour diminuer la pénurie de main-d'oeuvre et le roulement de personnel : communication, mobilité et partage de ressources, formation et jumelage, recrutement, rétention, valorisation, engagement.

Promotion des secteurs touristique, culturel et du divertissement pour attirer la main-d'oeuvre et développer la valeur ajoutée des métiers dans ces secteurs.

Solutions technologiques de gestion interne : communication inter-départements et inter-employés, contrats, facturation.

Solutions de gestion responsable et du bien-être des employés : engagement, avantages pour les employés, environnement de travail, relation employeur-employé.

PROMOTION

Attirer, diversifier, fidéliser la clientèle

Nouveaux produits et services pour augmenter la dépense et la durée de la visite, notamment le nombre de nuitées à destination.

Solutions innovantes favoriser l'attraction et l'accueil du tourisme d'affaires et de congrès.

Solutions pour optimiser l'expérience et l'offre de programme de fidélisation numérique, moyens innovants de récompenser le visiteur pour augmenter sa loyauté.

Réponses aux besoins de clientèles spécifiques : nouvelles cibles et marchés émergents, nouvelles pratiques, LGBTQ+, multilinguisme, pluriculturalisme, personnes à capacité physique réduite, etc.

Moyens d'attirer des groupes d'affaires et congrès liés à des créneaux de marché bien précis (ex. e-sport, vélo, chasse et pêche, golf, observation de la faune, patrimoine religieux, etc.).

IMPACT

Accroître les retombées sociales et locales, et limiter l'impact environnemental

Solutions pour améliorer l'impact social et pour limiter ou compenser l'impact du visiteur sur l'environnement.

Accès accru aux produits et services locaux pour le visiteur, participation active à la préservation des richesses du territoire. Mise en valeur du caractère culturel et de l'identité québécoise de la destination.

Solutions qui permettent d'améliorer les retombées pour l'économie locale : meilleure intégration entre citoyens et visiteurs, création d'emplois, expérience durable, gestion des flux touristiques.

Solutions de gestion ou d'atténuation de l'impact environnemental lors d'événements ou d'activités temporaires.

Réutilisation de technologies ou d'installations existantes.

Plan de développement durable, implication sociale, éco-conception, réduction ou compensation des émissions de gaz à effet de serre.

Tendances émergentes en tourisme, culture et divertissement

- Intelligence artificielle (IA), machine learning, analyse prédictive
- Reconnaissance/activation vocale, faciale et du mouvement (capteurs biométriques)
- Interfaces sans contact
- Objets connectés (IoT)
- Robotisation/automatisation
- Télécom 5G
- Technologie verte (clean tech)
- Sport Tech, Esport
- Food Tech
- Health Tech, Santé et bien-être
- Neurosciences et interface cerveau-machine
- Sécurité
- Réalité augmentée, réalité virtuelle et réalité mixte (AR/VR/MR)
- Blockchain