



**Groupe PVCP**

**Comment l'IA Générative impacte  
l'organisation, le business et le leadership?**



**Audrey Brayer**  
**Groupe PVCP**



**Matthieu Vetter**  
**WhereWeGo**

## THE GROUP IN BRIEF

Groupe  
**Pierre & Vacances**  
*CenterParcs*

### 4 TOURIST BRANDS



 **340**

Sites

 **49 000**

Accommodation

 **5**

Main countries

 **1 913 M€**

Turnover in 2024

 **8M**

Clients

 **13 000**

Employees



*L'adoption la plus rapide de  
l'histoire de la technologie*

*Un doctorat personnel  
dans votre poche*

**POPULAIRE + RAPIDE + PUISSANT = REVOLUTION COPERNICIENNE**

*Ce qui est faux aujourd'hui  
ne le sera peut-être plus  
demain.*

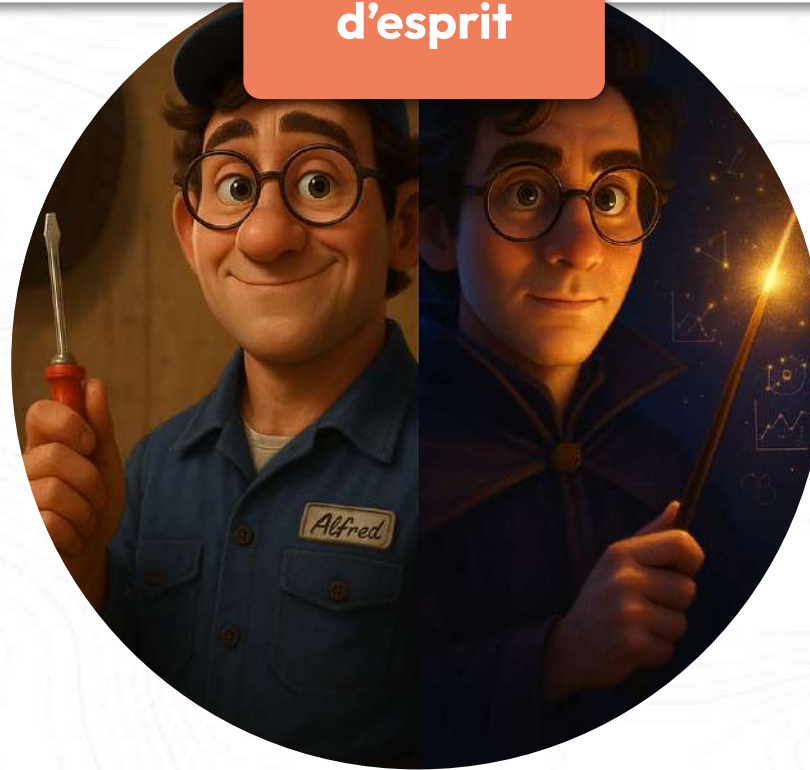
*Un changement de  
paradigme majeur*



**Tournevis**

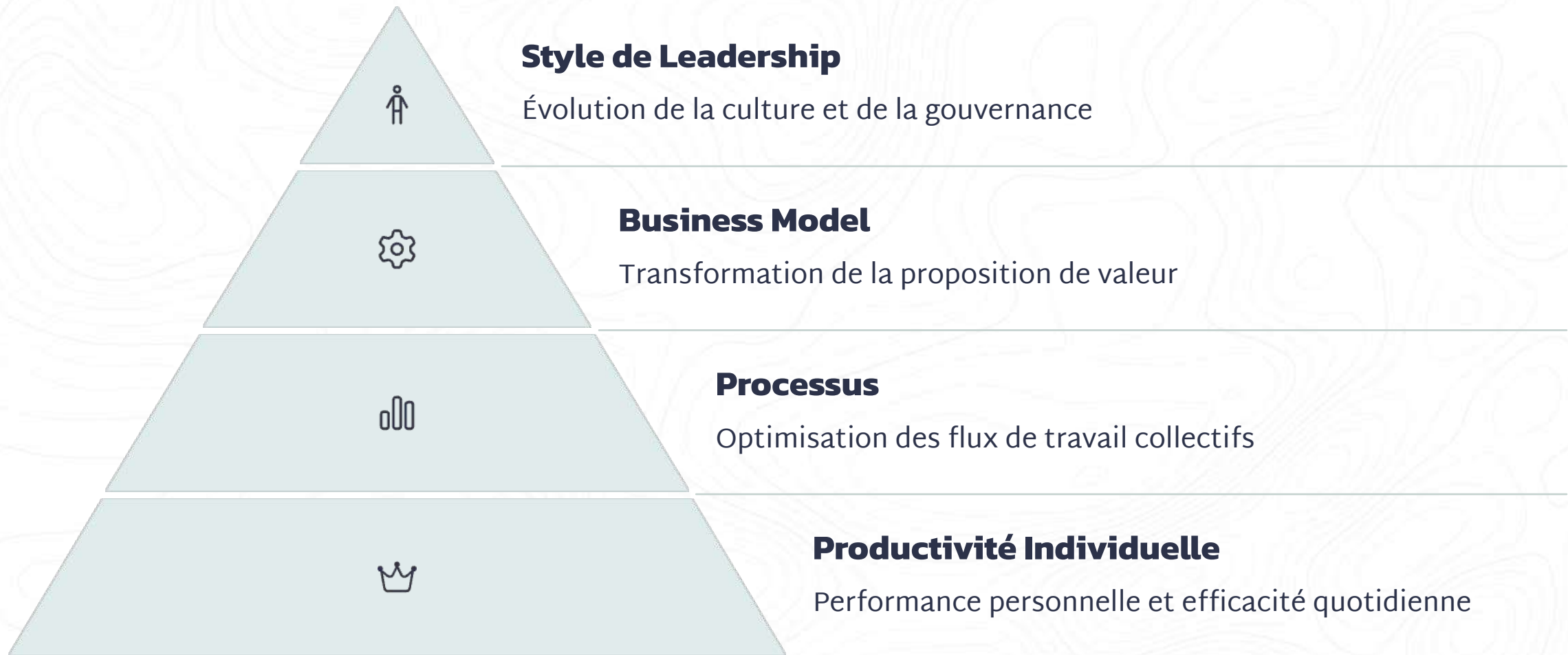
**Optimisation des  
processus  
d'entreprise  
existants**

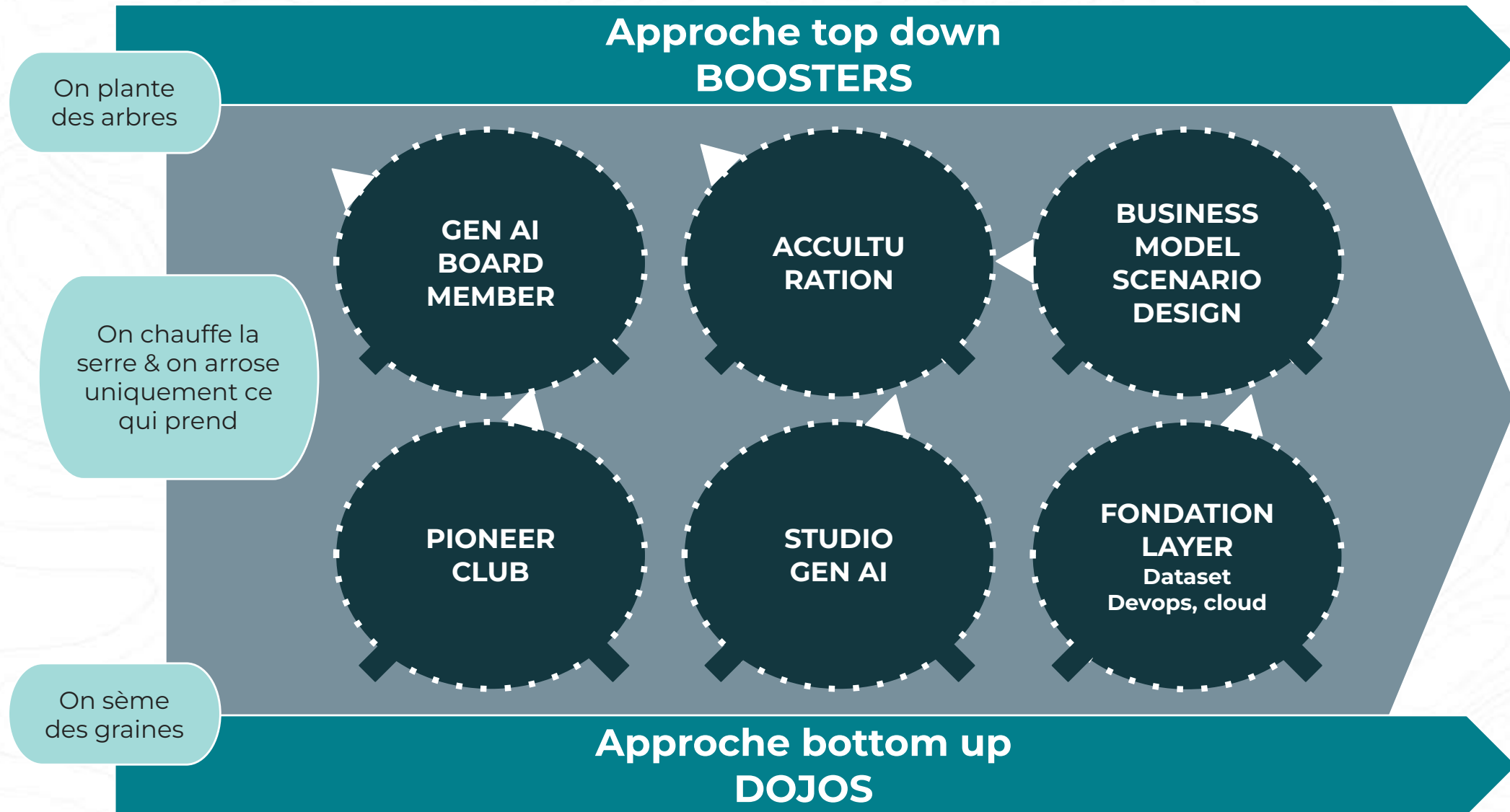
**Nouvel état  
d'esprit**

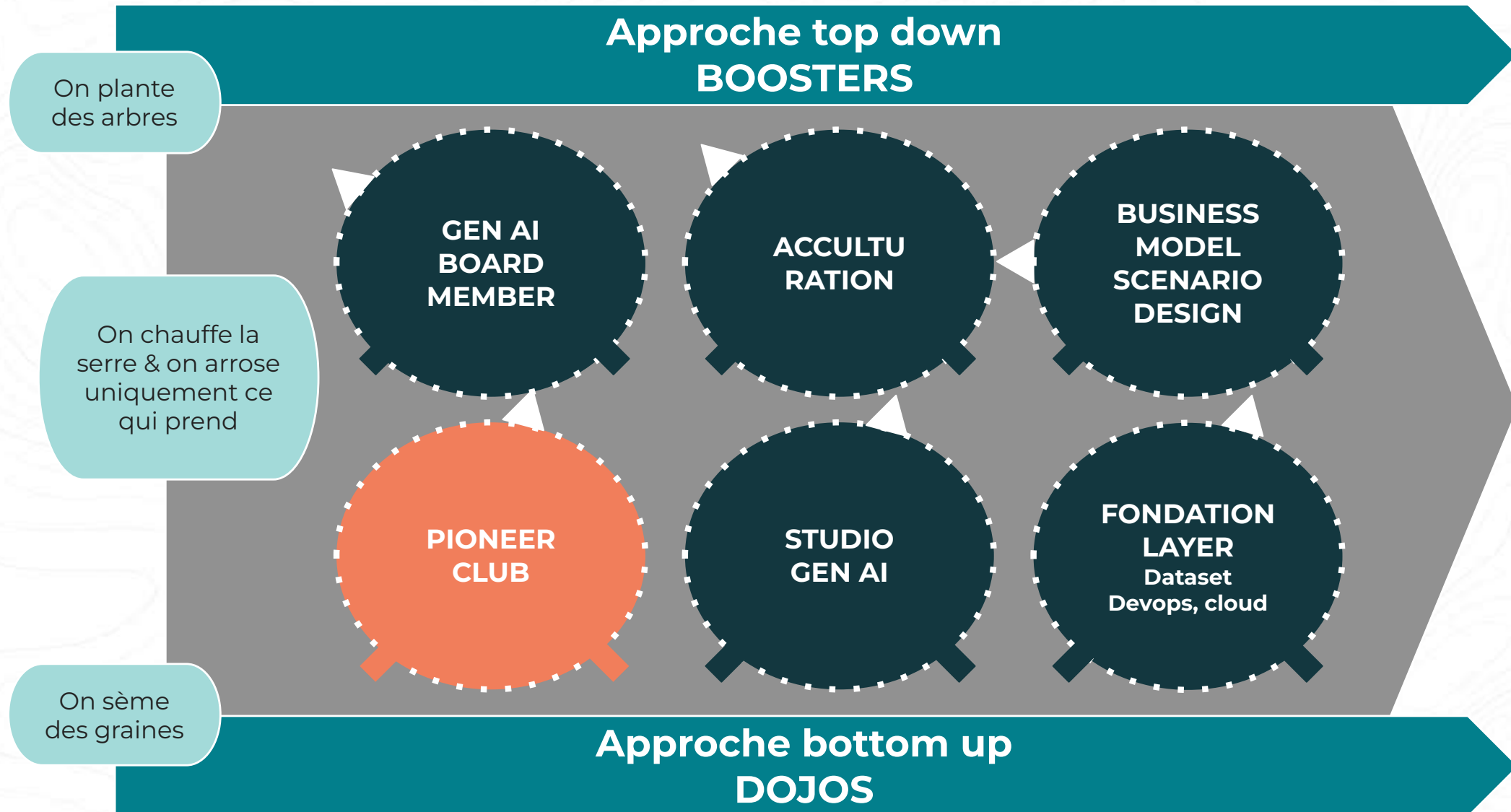


**Baguette  
magique**

**Développer un  
nouvel écosystème  
du modèle d'entreprise**







## État d'esprit

### **Un terrain de jeu structuré**

⇒ 150 licences, expérimentation jusqu'en juin

### **Apprendre par la pratique :**

⇒ Acquérir des connaissances grâce à l'expérience pratique

### **Partage des usage: DOJO**

⇒ Comprendre en s'inspirant des autres

### **Personne ne sait exactement comment l'IA générative sera utilisée à l'avenir**

⇒ La capacité d'adaptation est essentielle

**Test, Learn, and Shape  
the Future of AI at  
PVCP!**



# GENAI PIONEER CLUB

**"J'ai créé deux GPT pour évaluer les risques climatiques de nos 29 Center Parcs à l'horizon 2030 et 2050.**

**Je suis en train d'acculturer mon équipe à ces nouveaux usages."**



**GRÉGOIRE CARUHEL**  
RISK DIRECTOR  
CHEZ CENTER PARCS EUROPE

**I built a subject line generator and a tone checker to match our 'Follow Your Nature' campaign. AI isn't just theory anymore...It's something we actually use every day.**



**TIM STOPPEL**  
TEAMLEADER  
CRM CENTER PARCS EUROPE

**"We replaced our traditional HR training sessions with an AI-generated video, rolled out globally. A scalable, efficient, and consistent solution sparked by inspiration from the Pioneer Club."**



**INGE ZWAAGMAN**  
CO-MANAGING DIRECTOR  
CENTER PARCS BELGIUM

**"L'IA m'a permis de choisir et adapter mes KPIs, améliorer mes briefs et comparer plus efficacement. Je gagne en productivité et je peux me concentrer sur l'essentiel."**



**VIRGINIE BARBOUX**  
SENIOR VICE-PRESIDENT CLIENT  
ET MARKETING CHEZ ADAGIO  
APARTHOTEL

Les éléments les plus appréciés de l'expérience Pioneer Club étaient les suivants :

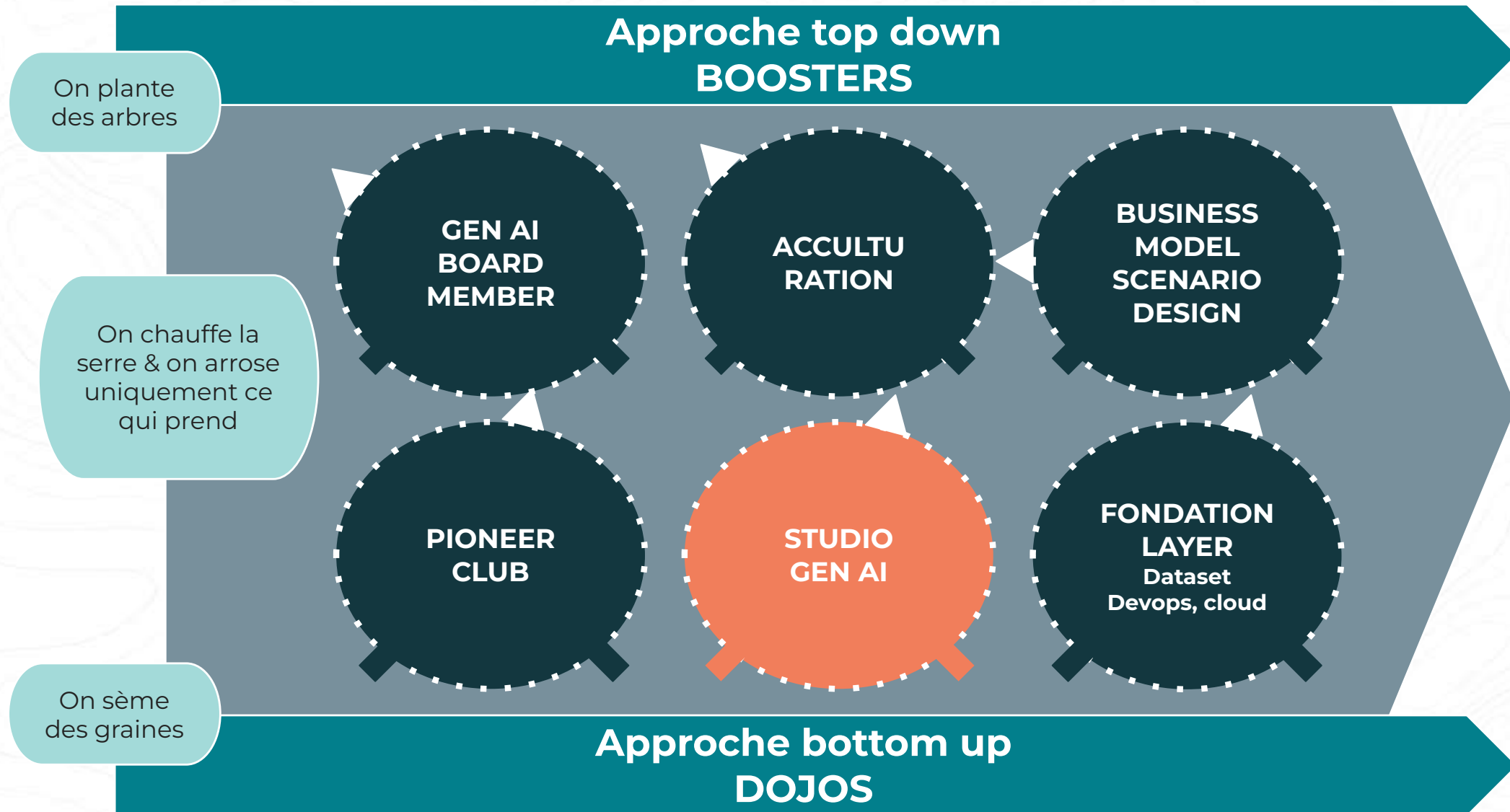
- **Apprentissage entre pairs** et échange de connaissances
- **Exposition à des cas d'utilisation** variés et inspirants
- **Conseils pratiques et découvertes concrètes**
- **Accès premium à ChatGPT** en tant que catalyseur
- **Conseils d'experts** et de coaches
- **Renforcement de la confiance et de la curiosité**

**Gain de temps :**

- 72 % des participants déclarent que ChatGPT leur permet de gagner entre 1 et 5 heures par semaine.

**Progression du niveau de compétence :**

- avant de rejoindre le Pioneer Club, 80 % des participants se considéraient comme des débutants. Aujourd'hui, 62 % se considèrent comme des utilisateurs intermédiaires, tandis que 31 % estiment avoir atteint un niveau avancé.



## **Mindset**

- **Good Enough to Start, Safe Enough to Try** : démarrage rapide avec des ajustements progressifs et sans cloisonnement.
- **At Scale** dès le premier jour : déploiement auprès de tous les utilisateurs dès les premières semaines pour maximiser l'impact.
- **Deploy or Die** : tout Booyter qui ne respecte plus les principes ou le retour sur investissement attendu est arrêté.

“

**We need to identify  
and scale new  
AI-driven ideas to  
transform operations**

## **Apprentissages**

- **Un cadre de gouvernance clair**  
⇒ Comité d'investissement, KPI/OKR, stratégie de portefeuille
- **Un large éventail d'idées**  
⇒ Plus de 50 idées pour garantir une innovation continue
- **Une offre de services structurée**  
⇒ Processus standardisé pour la mise à l'échelle des projets d'IA
- **Un impact sur nos organisations**  
⇒ les Boosters questionnent nos organisations et nos infrastructures IT



*Trends which are disrupting the client experience*

- **Chatbot** ⇒ **conversational Agent**
- **Vocal**
- **Hyper Personnalisation**

*Trends that are shaking up the business model*

- **The end of Search** as we know it
- **Agentisation of processes** (complete or partial)
- **Exploitation of unstructured knowledge base**

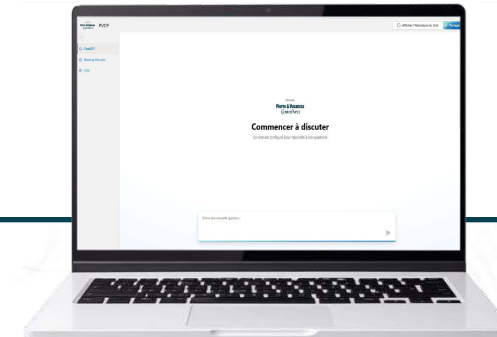


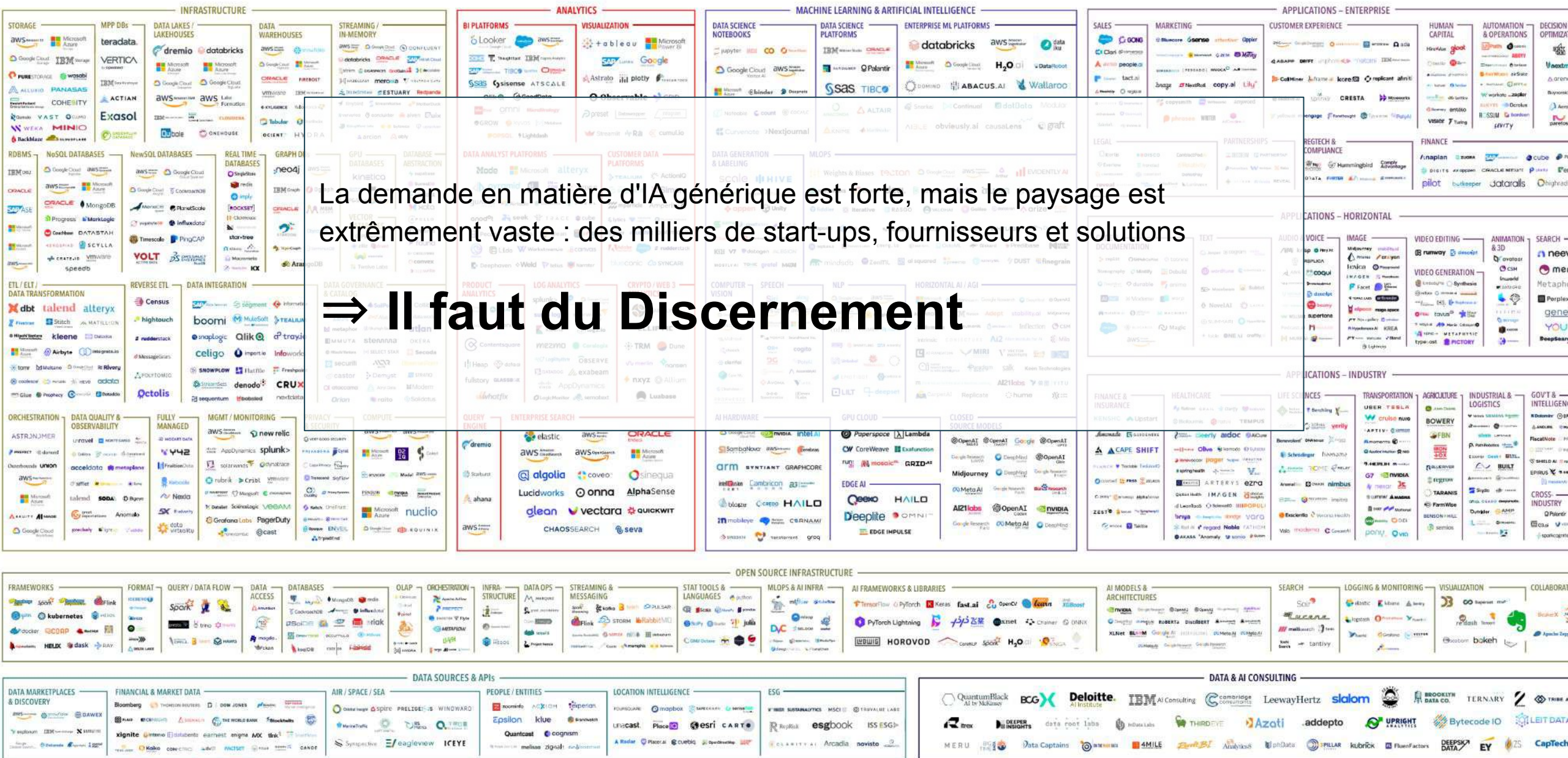
## Trois poches de valeur dans notre Thèse d'investissement

**La relation client et la  
conversation tout le long de  
l'expérience client**



**Productivité interne et  
Ways of working**





# Comment matérialiser les gains de productivité ?

## Réduction d'effectif

- Efficace à moyen terme, mais peut miner la culture

## Augmentation du Chiffre d'Affaires

- Comment faire évoluer les façons de travailler pour en bénéficier ?

## Réduction des dépenses de prestation

- Simple et rapide à activer
- Attention à la captation de valeur de l'IA par les fournisseurs

## Réduction des risques

- Faire ce qu'on ne prenait pas le temps de faire avant
- Discernement impératif pour éviter la bureaucratie

## Bien-être au travail (semaine de 4 jours ?)

- Dépend des marges de manœuvre, de la vision et du besoin d'attractivité

## Augmentation de la satisfaction client et de la qualité

- À condition de pouvoir le matérialiser en
  - Augmentation du réachat
  - Augmentation des prix
  - Réduction des litiges
  - Diminution des dépenses de prestation

- **Encaisser les bénéfices des gains de productivité est difficile et demande une approche volontariste**
- **Sans vigilance, on fera plus de la même chose**
  - **L'email devait nous faire gagner du temps et nous passons désormais 30% de notre temps aux emails**

alfred

+  
ChatGPT

Meeting Minutes

CNV

Afficher l'historique du chat

Partager

Groupe  
**Pierre & Vacances**  
*CenterParcs*

## Commencer à discuter

Ce chat est configuré pour répondre à vos questions

Entrer une nouvelle question...



# Chatbot RH pour les questions récurrentes des employés

The image displays the MaRHia chatbot interface within a web browser. The browser's address bar shows a search bar with the text "Rechercher (° º º E)". The chatbot's header includes the MaRHia logo and a "Nouveau Chat" button. The main chat area shows a welcome message: "Bonjour je suis MaRHia, votre assistant RH. Comment puis-je vous aider ?". Below this, a text input field contains the placeholder "Tapez une nouvelle question...".

A second window shows the chatbot's response to the question "Quelle est la politique de télétravail ?". The response includes a thumbs-up icon and a document icon. The text reads: "La politique de télétravail de l'UES Pierre & Vacances est définie dans un accord qui encadre les modalités de travail à distance. Voici les principaux points :".

The response is structured into two main sections:

- 1. Définition du télétravail :** Conformément à l'article 1222-9 du Code du Travail, le télétravail est défini comme une organisation du travail permettant à un salarié de travailler hors des locaux de l'entreprise de manière volontaire, en utilisant les technologies de l'information et de la communication. Cet accord concerne principalement le télétravail régulier depuis le domicile, excluant les autres formes de travail à distance comme le travail nomade ou les déplacements professionnels <sup>1 2</sup>.
- 2. Conditions d'éligibilité :**
  - Être en contrat à durée indéterminée ou déterminée de plus de 6 mois.
  - Avoir au moins 6 mois d'ancienneté dans l'entreprise.
  - Travailler à temps complet ou à temps partiel (minimum 80%).
  - Exercer une fonction compatible avec le télétravail, c'est-à-dire une activité qui n'exige pas une présence physique permanente dans les locaux de l'entreprise. Les stagiaires, alternants, ou les collaborateurs ayant un contrat d'activité dite "transitoire" ne sont pas éligibles <sup>1</sup>.

Below the response, there is a text input field with the placeholder "Tapez une nouvelle question..." and a send button.

On the right side of the chat window, there is a "Citations" section with a close button (X). It lists the document "accord\_teletravail\_ues\_pv\_07.01.22.docx.pdf" and provides a summary of the telework policy, including the definition of telework and the conditions for eligibility.





Vivez un automne haut en couleurs

Choisir un domaine



1 2 personnes



Arrivée



Départ

Rechercher

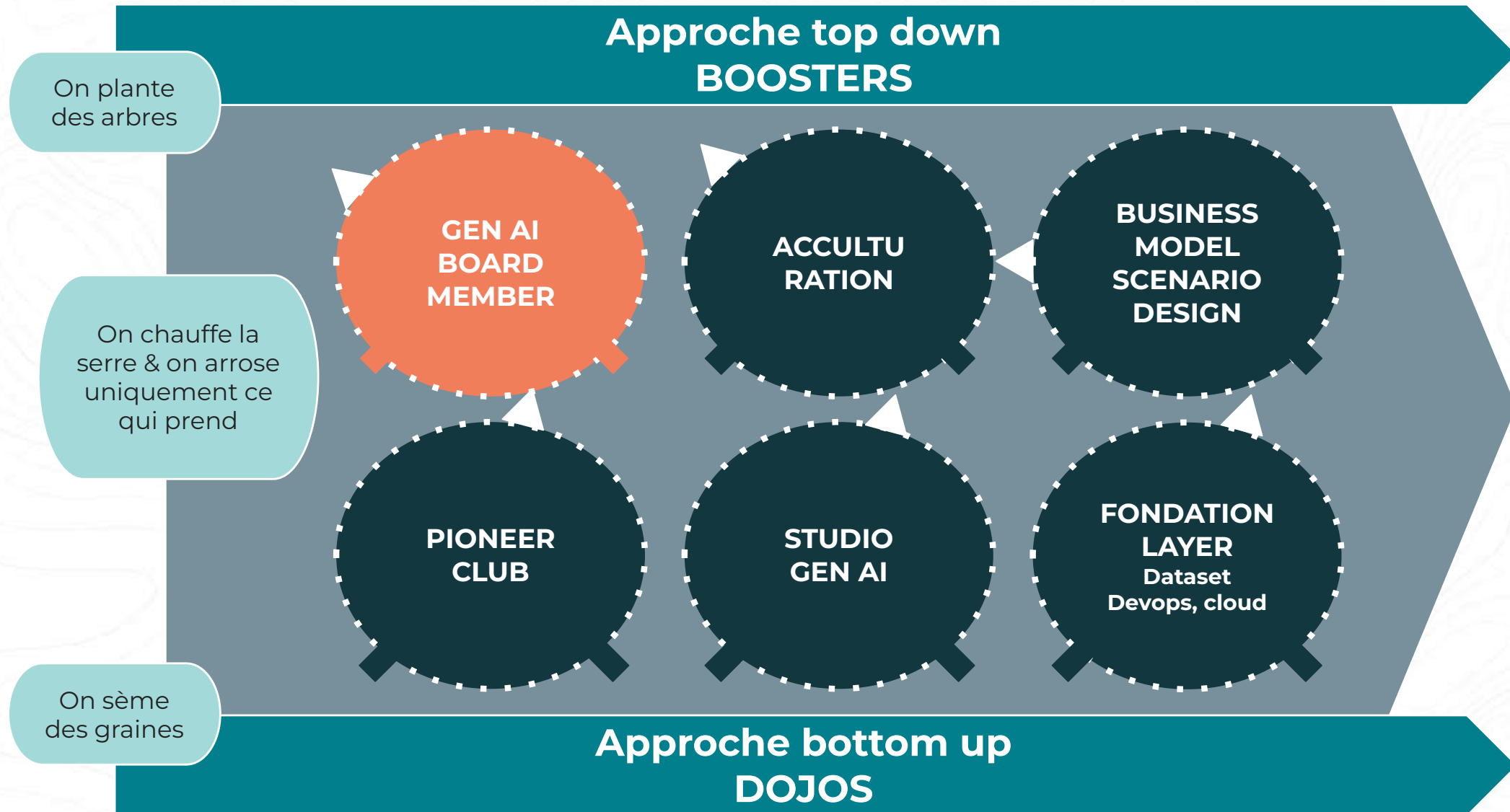


Votre séjour Center Parcs dans nos 28 domaines en Europe



Voir sur la carte



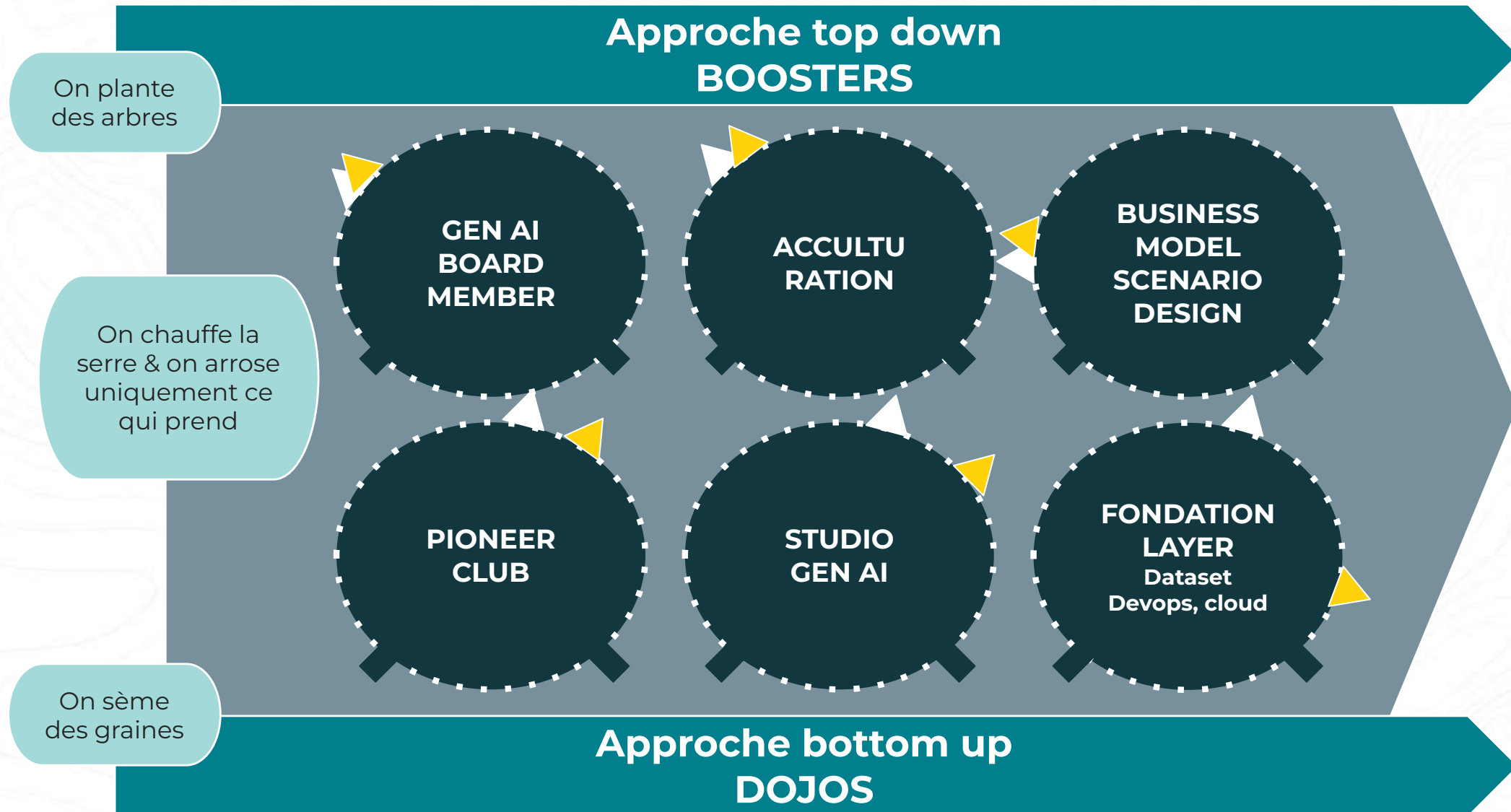




Utilisation de la Gen AI  
en séminaire Comex

C'est une véritable transformation :

-  au niveau **technologique**
-  au niveau **organisationnel** : productivité et process
-  au niveau **du modèle économique** : relation client, canaux de distribution
-  au niveau **culturel** : Empowerment



“Creativity is  
intelligence  
having fun”

