

Digitalisation du secteur

Colloque d'Automne | 9 octobre 2024 | Château de Beloeil

Monsieur Serge CRAVATTE
Directeur des Organismes touristiques et du
Développement numérique





Colloque d'Automne
**Attractions et
Tourisme**

Château de Beloeil

09 octobre 2024



**Plateforme digitale « B2B » pour les acteurs du tourisme wallon
Etat d'avancement**

Rappel de l'objectif du projet

Mettre en place une **plateforme digitale** qui va permettre à **tous les acteurs professionnels du tourisme** (vous, les opérateurs, et nous, les acteurs « institutionnels » : CGT, VISITWallonia, Maisons du tourisme, SI/OT), d'**interagir en temps réel sur les mêmes données**, partagées (dans le respect des droits de chacun bien évidemment) et de qualité.

En vous permettant notamment :

- ▶ De gérer directement vous-même certaines données relatives à vos offres et produits touristiques, à votre profil ou à vos préférences
- ▶ De soumettre simplement et rapidement vos demandes (de certification, de subvention, de promotion, ...)
- ▶ De suivre l'avancement de vos dossiers, et d'interagir avec nous si nécessaire au sein de la plateforme

Et en nous permettant :

- ▶ De gérer plus efficacement vos dossiers et de réduire les papiers et les pdf
- ▶ D'améliorer la qualité globale des données et donc de mieux connaître et piloter le secteur
- ▶ De réduire les silos entre services et d'améliorer la collaboration en parlant le même langage.

Répond au besoin stratégique d'un « **Eco-système touristique connecté** », à côté du « Touriste connecté ».

Avancement depuis le colloque A&T d'octobre 2023

- ▶ Le marché était en cours d'attribution
- ▶ Il a été attribué fin décembre 2023 à la société **Orange Business Digital Solutions**
- ▶ La phase 1 de mise en œuvre a débuté en février 2024

La solution retenue est articulée autour de produits Microsoft

« Low code / No code »

 Microsoft Azure

Gestion de la relation client et suivi de dossiers

 Dynamics 365

 Microsoft 365

Gestion électronique de documents

 Power Automate

Gestion des données de réf. (offres/produits)



Power Apps



Data Verse



Power BI

Analyse de données et reporting

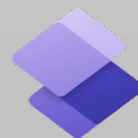
Portail informatif et transactionnel, identification

 Drupal™



ArcGIS

Gestion cartographique



Power Pages



Power Virtual Agent

Situation actuelle

Une première version « à périmètre réduit » devait être mise en production **avant fin 2024** pour supporter les processus prioritaires du nouveau code wallon du tourisme, mais :

- ▶ Nous avons du faire face à certaines **difficultés**
 - ▶ Staffing des équipes CGT et WBT (difficulté de trouver du personnel)
 - ▶ Staffing et stabilité de l'équipe Orange (3^{ème} CP en 9 mois)
 - ▶ Organisation du travail en commun, notamment au niveau de la méthode Agile
 - ▶ Courbe d'apprentissage/d'assimilation du nouveau code par le métier
 - ▶ ...

- ▶ Par ailleurs, et pour d'autres raisons, une demande de **report de l'entrée en vigueur du nouveau code** va être proposée au nouveau gouvernement wallon par Madame la Ministre du tourisme

- ➔ La découpe actuelle du projet en 4 phases, le planning et le contenu de ces phases, ainsi que les bases légales sur lesquelles nous allons partir doivent être **discutées et revues** dans les prochaines semaines.

Un petit avant-goût quand même, à titre purement illustratif



Aide • [Contact](#) | Fr ▾

LOGO

Bienvenue sur votre portail

Connectez-vous avec itsme qui est une application qui vous permet de vous identifier, de vous connecter rapidement, de confirmer ou de signer des documents en ligne et en toute sécurité.

 [Se connecter avec itsme](#)

Vous n'avez pas de compte? [S'enregistrer](#)

Illustration : tableau de bord d'accueil

FR | | Jean Dupont ^

LOGO

- Accueil
- Mes données
- Mes offres
- Mes demandes
- Mes produits
- FAQ
- Contact

Bienvenue, Jean !

Voici vos notifications principales :

- ⚠ Échéance dans 02j : 00h : 40min : Renouveler L'attestation ASI/ACS pour Gîte des Hortensias
- ✔ Votre dossier à été accepté ×
- ℹ Information de type système/maintenance ×

[Voir toutes les notifications >](#)

Mes demandes

[Voir toutes les demandes >](#)

- 4 Mes demandes
- 2 Mes demandes en cours
- 1 Mes demandes acceptées
- 1 Mes demandes refusées

Mes offres touristiques

[+ Créer une offre](#)

Type d'offre : Tous | Statut : Tous

Recherche par nom, type, acteur...

Nom ↑	Date de création ↑	Type d'offre ↑	Acteur ↑	Statut ↑	
Gîte Le Ramponneau	15/02/2024	Hébergement	Jean Dupont	Enregistré	+ Créer une demande
Hôtel Castel de Pont-à-Lesse	01/03/2024	Hébergement	Marie Dupont	Certifié	+ Créer une demande
Gîte des Hortensias	26/02/2024	Hébergement	Jacques Dupont	Enregistré	+ Créer une demande
Gîte Namur	16/03/2024	Hébergement	Marie Dupont	Enregistré	+ Créer une demande

[Voir toutes les offres >](#)

Illustration : demande d'enregistrement d'un hébergement (étape 1)

FR | | Jean Dupont

Mes offres / Créer une demande

Créer une demande d'enregistrement

1 — 2 — 3

Vérifier les détails du demandeur | Vérifier les données de l'offre | Compléter la demande

Informations générales

Civilité *	Nom *	Prénom *
<input type="text" value="Monsieur"/>	<input type="text" value="Dupont"/>	<input type="text" value="Jean"/>
Numéro de registre national *	Numéro de téléphone *	Adresse e-mail *
<input type="text" value="Dupont"/>	<input type="text" value="+32 000 00 00 00"/>	<input type="text" value="jeandupont@castel.com"/>
Adresse complète *		
<input type="text" value="Rue, numéro, boîte, CP, localité et pays"/>		

Extrait de casier judiciaire *
Merci de télécharger le/ les documents ASI/ACS en format pdf

ASI.Hotel de pont a Lesse.PDF

Annuler | Sauvegarder | **Suivant →**

Illustration : demande d'enregistrement d'un hébergement (étape 2)

FR | Jean Dupont

Mes offres / Créer une demande

Créer une demande d'enregistrement

1 Vérifier les détails du demandeur | 2 Vérifier les données de l'offre | 3 Compléter la demande

Informations générales

Type	Hébergement	Dénomination *	Hôtel Castel de Pont-à-Lesse
Site web	www@hotel.be	Adresse complète *	Rue, numéro, boîte, CP, localité et pays

Réseaux sociaux

Facebook	Lien Facebook	Facebook	Lien Instagram	Pinterest	Lien Pinterest
Lien LinkedIn	Lien LinkedIn	Lien Twitter	Lien Twitter	Lien Youtube	Lien Youtube

Type de logement *

Entier En partie

Capacité

Capacité minimum *	2	Capacité maximum *	120
Nombre des chambres *	2	Nombre des chambres annexes *	3

Services fournis

Accueil Fourniture des draps Petit déjeuner

Options de l'hébergement

Cet hébergement concerne uniquement une prairie dans le cadre d'un endroit de camp?
 Cet hébergement concerne uniquement des emplacements motor-home ?

Sélectionner ou créer un gestionnaire associé à l'offre

Est-ce que Jean Dupont est le gestionnaire de cette offre?

Illustration : demande d'enregistrement d'un hébergement (étape 3)

FR | | Jean Dupont

Mes offres / Créer une demande

Créer une demande d'enregistrement

✓ — ✓ — 3

Vérifier les détails du demandeur | Vérifier les données de l'offre | Compléter la demande

Télécharger les documents suivants

Conformité ASI/ACS * ●

Merci de télécharger le/ les documents ASI/ACS en format pdf

[Choisissez un ou plusieurs fichiers](#), ou glissez et déposez ici

- ASI.Hotel de pont a Lesse.PDF
- ASI.Hotel de pont a Lesse.PDF

Conformité au [règlement général sur la protection des données \(GDPR\)](#) *

[← Précédent](#) [Annuler](#) [Sauvegarder](#) [Soumettre](#)

Merci pour votre attention !

Serge CRAVATTE
Directeur
Commissariat général au Tourisme
Direction des Organismes touristiques et du
Développement numérique
Tél 081/325.686