

Digitalisation du secteur

Colloque d'Automne | 18 octobre 2023 | Anhée et
Jardins d'Eau du Château d'Annevoie

Monsieur Serge CRAVATTE
Directeur des Organismes touristiques et du
Développement numérique





Colloque d'automne
Attractions et Tourisme

Bioul

18 octobre 2023

**Future plateforme digitale pour les acteurs du tourisme wallon
& site « Mon Bagage numérique »**

Dématérialisation vs Digitalisation vs Transformation digitale

Orienté (échanges) papier (virtuel)

Tu m'envoies ta demande, je t'envoie ma réponse –
Logique ping-pong
(formulaire électronique, signature/aire électronique, accusé de réception ou recommandé électronique, ...)

Orienté (accès aux) données

Tu encodes, je consulte, j'encode, tu consultes dans un système commun (« donnée au centre ») ... et on s'avertit quand on a modifié quelque chose

Digitalisation

On fait la même chose, mais en changeant d'optique

Transformation digitale

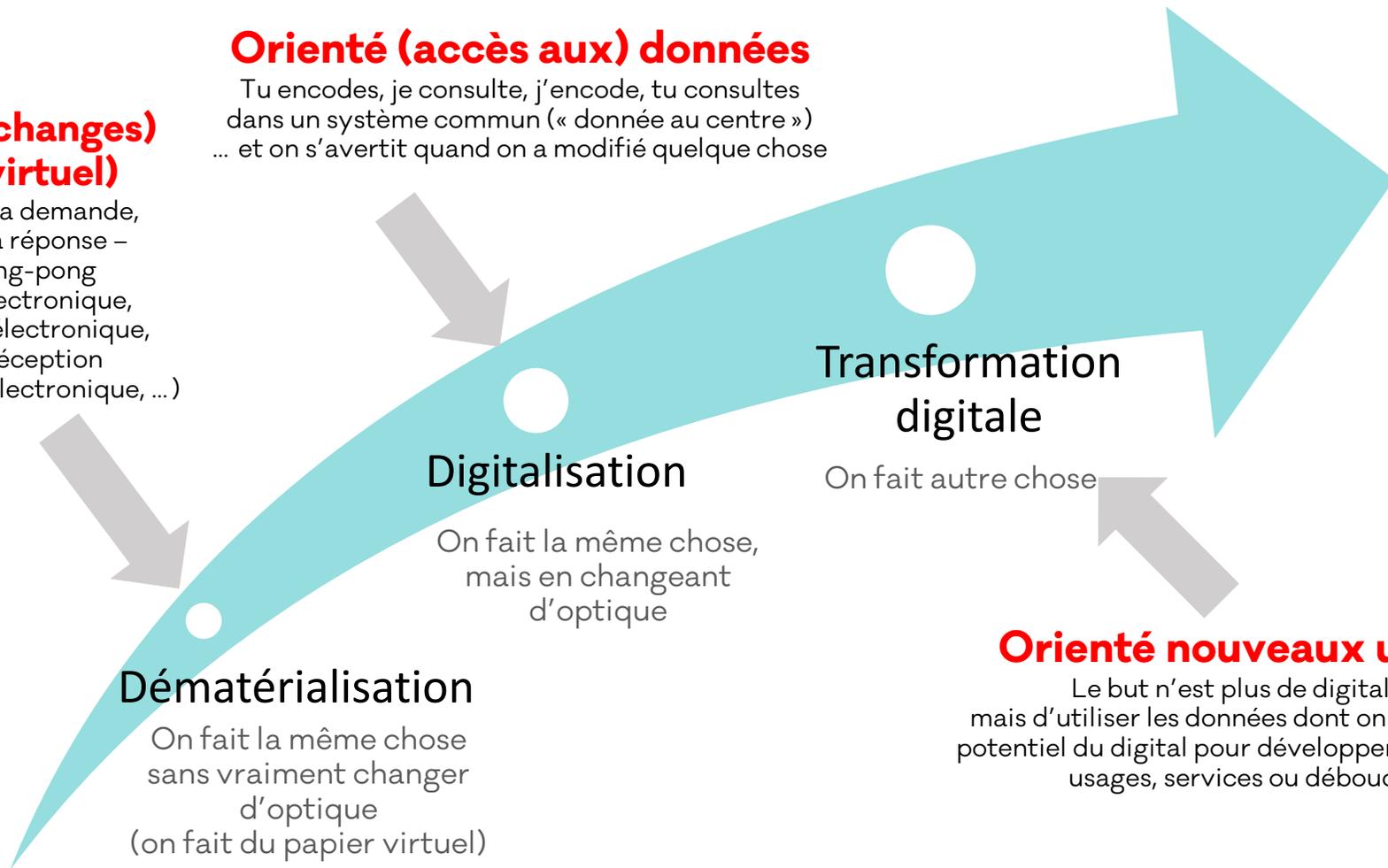
On fait autre chose

Dématérialisation

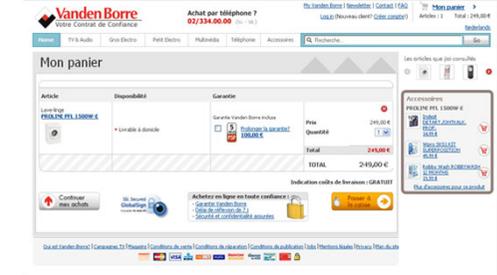
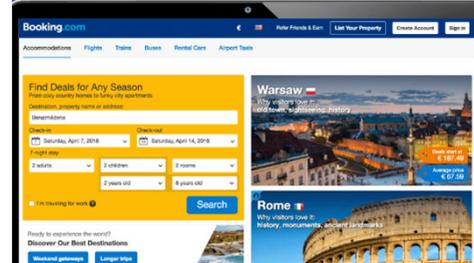
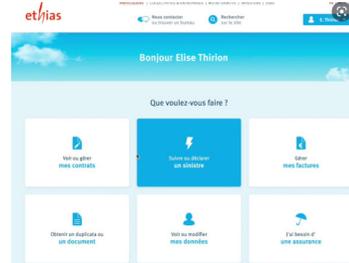
On fait la même chose sans vraiment changer d'optique (on fait du papier virtuel)

Orienté nouveaux usages

Le but n'est plus de digitaliser, mais d'utiliser les données dont on dispose et le potentiel du digital pour développer de nouveaux usages, services ou débouchés.



Exemples de plateformes digitales et commun dénominateur



Points communs :

Je m'identifie, la plateforme me reconnaît et me charge **mon** environnement.

(mes données, mon historique d'opérations, ma situation, mes opérations possibles, mes limites, ...).

J'encode simplement les données minimales relatives à ma demande (avec des vérifications en **temps réel**).

Ma demande est traitée de manière (semi-)automatique. **Je suis notifié** de l'avancement du traitement.

Ma situation/mes données sont mises à jour à l'issue de l'opération.

Je peux consulter en permanence ma situation.

Je peux imprimer (« matérialiser ») si je le souhaite ... mais je n'en ressens plus le besoin.

Digitalisation réussie = on a réussi non pas à transformer le papier en papier virtuel mais à supprimer l'intérêt du papier !!!

Et pour les acteurs du tourisme ? ... une plateforme transactionnelle similaire qui repose sur des données partagées

MonTourismeWallonie.be Bienvenue Serge Cravatte

Mes données Mes notifications ³ Mes préférences

Menu variable selon le type d'acteur

Mes attractions Mes autorisations **Mes subventions** Mes appels à projets Mes documents

Ma promotion Ma commercialisation Mes conventions de partenariat Mes statistiques ...

INFOS ACTUS

Mes subventions

Année 2023

Type	Objet	Détail	Montant	Statut
Infrastructure	Travaux accessibilité PMR	...	50.000 €	En cours de valid
Promotion	Marketing digital	...	20.000 €	Octroyé
Appel à projets	Isolation	...	5.000 €	Liquidé

Année 2022

Infrastructure	Aménagements sécurité incendie	...	5.000 €	Liquidé
----------------	--------------------------------	-----	---------	---------

NOUVELLE DEMANDE

= Volet transactionnel
Une demande = lancement d'un flux de traitement (dossier)

Limitation dès l'encodage de la demande aux types et plafonds autorisés

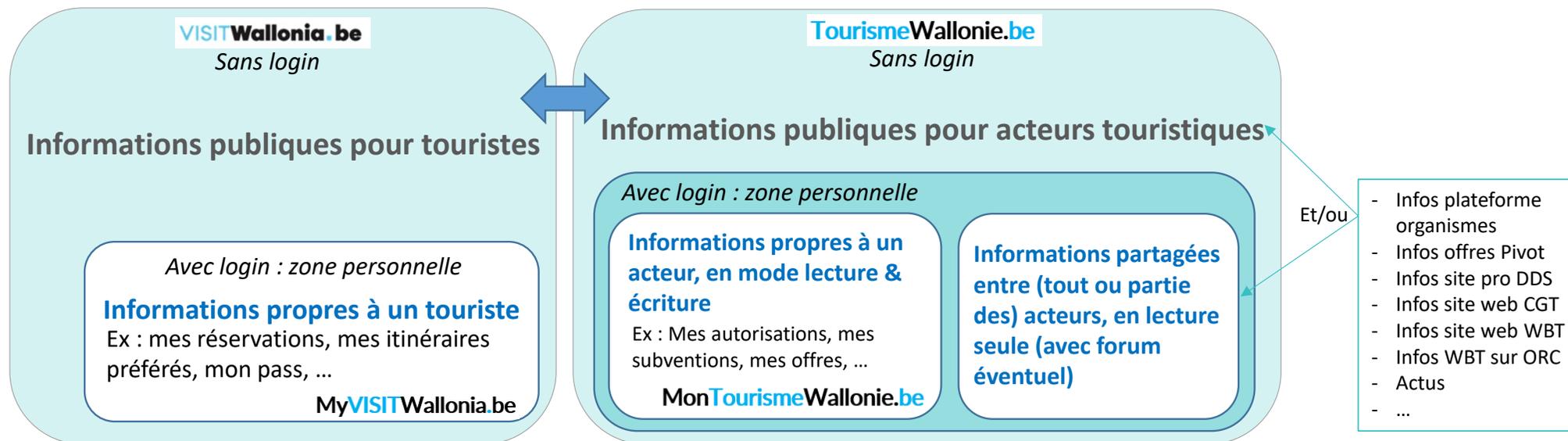
AIDE

A terme donc : 2 plateformes complémentaires et intégrées

organisées selon les **destinataires** et la **nature des informations** à publier (et non plus leur émetteur)

Pour le touriste « connecté »
(B2C : Business to Customer)

Pour l'acteur touristique « connecté »
(B2B : Business to Business)



Des plateformes qui vont évoluer concomitamment !

Planning

- Mars 2023 : lancement du cahier des charges (marché européen en 2 phases)
- 16 octobre 2023 : réception des BAFOs
- Nov/déc 2023 : attribution du marché
- Janvier 2024 : démarrage de la mise en œuvre
- Octobre 2024 : première version opérationnelle
- -> janvier 2027 : travail par phases pour délivrer l'ensemble des fonctionnalités prévues

En conclusion

- **Beau projet** coporté par le CGT et VISITWallonia : « visionnaire », ambitieux , fédérateur, extensible, pas simple ... mais réaliste (retours tous très positifs)
- **Belle architecture** informatique globale/commune/unique/intégrée ... et belle boite à outils
- **Nouvel environnement de travail et collaboratif** pour tous les acteurs du tourisme, avec centralisation des informations et des interactions
- **Des bénéfices multiples à divers niveaux** : réduction des erreurs, informations et états d'avancement en temps réel, partage des informations, efficience dans les traitements, ...
- **Un gros travail de fond** à effectuer par le CGT et VISITWallonia en amont et en // : consolidation des données, standardisation des processus, évolution des mentalités, accompagnement au changement, ...

ENSEMBLE, DÉVELOPPONS UN **TOURISME
DE QUALITÉ**



CONTEXTE
ETAPES
PARTENAIRES
OUTILS
SITE WEB

Le projet et le site « Mon bagage numérique »

Le contexte du projet



Pour répondre à quels enjeux ?

- **Améliorer la maturité digitale** des opérateurs et organismes touristiques afin de répondre aux attentes et exigences des touristes



Avec quels objectifs opérationnels?

- **Accompagner la digitalisation et la professionnalisation des opérateurs :**
 - Les aider à mieux comprendre le **sens** et l'**intérêt** du digital
 - Savoir comment le digital peut **améliorer l'expérience client**
 - Pouvoir **définir ses objectifs**
 - Etre **aiguillé** vers les actions de développement des compétences pertinentes
 - Bénéficier d'un **accompagnement personnalisé**
- **Renforcer les synergies** entre les professionnels de la formation et le secteur du Tourisme

Comment ? via un site web (Mon bagage numérique) et un système de vouchers numériques

Les étapes du projet

1

Comprendre les attentes et les besoins du secteur

- ▣ **Interviews** de 8 organismes touristiques
- ▣ **Immersion**s auprès d'une vingtaine d'opérateurs touristiques
- ▣ **Enquêtes en ligne** pour l'ensemble du secteur

2

Recenser les offres qui existent déjà

- ▣ Constituer un **catalogue pertinent**
- ▣ **S'accorder avec les acteurs de formation** pour proposer un catalogue unique et facile d'accès

3

Combler les « trous dans la raquette »

- ▣ Proposer des **actions complémentaires** accessibles via les vouchers numériques
- ▣ S'accorder sur le **dispositif opérationnel des vouchers**

4

Tester le projet et communiquer

- ▣ **Phase de tests** entre le 22/08 et le 21/09
- ▣ **09/10 : lancement officiel**
- ▣ **Evaluation régulière**



Au total : 13 partenaires



Focus sur les actions spécifiques accessibles via les vouchers (les « trous dans la raquette »)

Les besoins	Les modules développés
Définir la maturité digitale	<ul style="list-style-type: none">• Diagnostic en autonomie (en ligne)• Diagnostic accompagné (en distanciel)
Utiliser les bons outils au regard des besoins et des priorités	<ul style="list-style-type: none">• Audit des outils existants• Accompagnement au choix des outils
Être accompagné de façon personnalisée sur une problématique précise	<ul style="list-style-type: none">• Accompagnements individuels (1/2 journée)• Accompagnements individuels flash (20')
Améliorer l'expérience client grâce au digital	<ul style="list-style-type: none">• Sensibilisation « Améliorer l'expérience client » (en collaboration avec WDQ)
Se servir des outils digitaux pour améliorer la satisfaction client	<ul style="list-style-type: none">• Sensibilisation « piloter la satisfaction client » (en collaboration avec WDQ)
S'inspirer de bonnes pratiques	<ul style="list-style-type: none">• Learning Expédition (en groupe, accompagné)

Les 3 outils présents sur le site



Un outil de **diagnostic** (en autonomie ou accompagné) pour évaluer sa **maturité digitale** (points forts, points d'amélioration)



Un **catalogue de près de 200 actions** (formations, sensibilisations, webinaires, accompagnements ...) pour améliorer ses compétences.



Des **vouchers numériques** qui permettent d'avoir accès aux actions créées spécialement dans le cadre de *Mon bagage numérique* (accompagnement personnalisé, audit outil, ...)

Wallonie tourisme CGT Ensemble, développons un tourisme de qualité Suzelle Lecocq ▾

[Accueil](#) [Diagnostic](#) [Catalogue](#) [Vouchers](#) [FAQ](#) [Qui sommes-nous ?](#)

Les touristes sont connectés.

Et vous ?

Le professionnel du tourisme que vous êtes doit s'adapter constamment aux touristes et à leur utilisation du digital. Mon bagage numérique vous propose de trouver facilement la solution (webinaire, formation, accompagnement personnalisé, etc.) la plus adaptée à vos besoins.

Mon bagage numérique met à votre disposition 3 outils qui vous permettront d'améliorer vos compétences en matière digitale :

Les diagnostics de maturité digitale

Le diagnostic est le point de départ pour le développement de compétences. En répondant aux questions sur les 5 étapes du parcours client vous aurez une vue claire de vos points forts et/ou de vos points d'amélioration en matière digitale.

[C'est parti !](#)

Le catalogue

Un catalogue de près de 200 actions (formations, sensibilisations, webinaires, accompagnements...) dans le secteur du digital pour améliorer vos compétences.

[Aller au catalogue](#)

Les vouchers numériques

Des vouchers numériques mis à disposition de chaque structure pour financer des actions spécialement élaborées dans le cadre de ce projet (diagnostic accompagné, audit des outils digitaux, accompagnements personnalisés...).

[Plus d'informations](#)

Le site internet

Wallonie tourisme CGT Ensemble, développons un tourisme de qualité Suzelle Lecocq

Accueil Diagnostic Catalogue Vouchers FAQ Qui sommes-nous ?

DIAGNOSTIC

Savoir où on en est

Le diagnostic permet d'évaluer ce qu'on appelle la « maturité digitale », c'est-à-dire votre niveau d'utilisation de différents outils digitaux. Il a été créé pour évaluer la maturité d'une structure dans son ensemble et non d'une personne. Il est nécessaire que ce soit le gestionnaire de la structure qui le réalise, car il faut avoir une vision d'ensemble pour compléter les questionnaires. Cela n'implique pas pour autant que ce seront les seuls à se former par la suite.

Le diagnostic

- q Identifier**
Aider à définir les besoins et les objectifs
- o Orienter**
Aiguiller vers les sujets les plus pertinents dans le catalogue d'actions de développement des compétences
- x Choisir entre les deux formats**
Effectuer ce diagnostic en autonomie ou de façon accompagnée avec l'un de nos accompagnateurs numériques



Comment ça marche ?

Etablir votre niveau de digitalisation vous demandera environ 15-20 minutes. Il y a 5 étapes (en fonction du parcours client) avec des questions à compléter. Le diagnostic dépend du type d'opérateur touristique : hébergements, attractions ou organismes. Les questions sont adaptées en fonction de chaque type.

Les thématiques → Votre score

30 questions divisées en 5 thématiques : Faire venir, Faire vivre, Faire revenir, Donner envie aux autres de venir, Gérer et piloter son activité

Les notes varient de 1 à 4 pour chaque thématique évaluée. Des recommandations personnalisées sont faites en fonction des résultats. Celles-ci sont envoyées par mail.

Vous souhaitez être accompagné-e pour réaliser ce diagnostic ? C'est possible !

Découvrez nos diagnostics accompagnés pour avoir une aide personnalisée. Les recommandations seront plus précises et adaptées.

[Découvrez le diagnostic accompagné](#)



Hébergements

[Démarrer le diagnostic en autonomie](#)



Attractions

[Démarrer le diagnostic en autonomie](#)



Organismes

[Démarrer le diagnostic en autonomie](#)

Le site internet

Wallonie tourisme CGT Ensemble, développons un tourisme de qualité Suzelle Lecocq ▾

Accueil Diagnostic Catalogue Vouchers FAQ Qui sommes-nous ?

Le catalogue des actions de développement

Vous souhaitez découvrir les actions financées par les Vouchers numériques ? [Cliquez ici](#)

Rechercher...

Besoins ▾ Modalités ▾ Objectifs ▾ Organisateur ▾ Territoire couvert ▾ Types d'action ▾

- Pour les adhérents à l'OCR - Les étapes pour éditer vos tarifs 2024 par VISITWallonia
- Pour les adhérents à l'ORC - Mise à jour de vos tarifs et de votre calendrier 2024 par VISITWallonia
- Google Analytics 4 par Technifutur
- Le référencement naturel / SEO par Technifutur
- APPRENDRE À GÉRER SA BOÎTE MAIL - MAÎTRISER L'OUTIL, GAGNER EN EFFICACITÉ par Technifutur
- Cybersécurité pour non informaticien par Technifutur
- POWERPOINT - CRÉER UNE PRÉSENTATION par Technifutur
- WORD - RÉUSSIR SES MAILINGS par Technifutur
- WORD - MAÎTRISER LES BASES DU TRAITEMENT DE TEXTE par Technifutur
- EXCEL - RAPPEL DES FONDAMENTAUX par Technifutur
- EXCEL - MAÎTRISER LES BASES DU TABLEUR par Technifutur
- Accompagnement individuel et personnalisé par Fédération Touristique du Hainaut

Préc. 1 2 3 4 5 Suivant

Le site internet

The screenshot shows the 'Les vouchers' page on the Wallonie tourisme CGT website. The page header includes the logo 'Wallonie tourisme CGT' and the slogan 'Ensemble, développons un tourisme de qualité'. A user profile 'Suzelle Lecocq' is visible in the top right. A navigation menu contains 'Accueil', 'Diagnostic', 'Catalogue', 'Vouchers', 'FAQ', and 'Qui sommes-nous?'. The main content area is titled 'Les vouchers' and contains the following text: 'Bénéficier d'un financement pour obtenir un accompagnement personnalisé, participer à des Visites inspirantes, ou suivre une sensibilisation à l'expérience client dans le digital... c'est possible grâce à un système innovant de vouchers. Les vouchers correspondent à des « bons de valeur » à échanger contre des services (sensibilisations, les Visites inspirantes, diagnostics, accompagnements...). 25 vouchers sont offerts à chaque structure touristique quand elle en fait la demande. Vous avez deux mois pour les échanger contre les services de votre choix.' To the right of this text is an image of a green backpack with a brown paper bag, a silver water bottle, and a red tool. Below the text are three columns with icons and titles: 'Pour qui?' (person icon), 'Utilisation' (wrench icon), and 'Renouvellement' (refresh icon). Each column contains a paragraph of text explaining the voucher system. At the bottom, there is a section titled 'Intéressé-e-s par les vouchers?' with a subtext 'Il vous suffit d'avoir un compte et de faire la demande via le bouton ci-dessous.' and a red button labeled 'Demande de vouchers'. Below the button, it says 'Voici les différentes actions auxquelles vous pourrez accéder grâce aux vouchers, pour développer la maturité digitale de votre structure :'

Wallonie
tourisme
CGT

Ensemble, développons un tourisme de qualité

Suzelle Lecocq

Accueil Diagnostic Catalogue Vouchers FAQ Qui sommes-nous?

Les vouchers

Bénéficier d'un financement pour obtenir un accompagnement personnalisé, participer à des Visites inspirantes, ou suivre une sensibilisation à l'expérience client dans le digital... c'est possible grâce à un système innovant de vouchers.

Les vouchers correspondent à des « bons de valeur » à échanger contre des services (sensibilisations, les Visites inspirantes, diagnostics, accompagnements...).

25 vouchers sont offerts à chaque structure touristique quand elle en fait la demande. Vous avez deux mois pour les échanger contre les services de votre choix.



Pour qui ?

La demande des vouchers est réservée aux gestionnaires des structures touristiques qui ont créé leur compte. Les vouchers sont à demander via le lien ci-dessous. Une fois qu'ils vous sont accordés, vous les retrouverez dans votre compte personnel. Le décompte de vouchers se fait de manière automatique.

Utilisation

Les gestionnaires peuvent ensuite s'inscrire eux-mêmes ou leurs collègues à des actions (sensibilisation, accompagnement personnalisé, audit, etc.). En effet, si la demande leur est réservée, les actions sont, elles, accessibles à tout le personnel.

Renouvellement

Une fois qu'il vous reste moins de 14 vouchers, vous pouvez redemander 15 vouchers autant de fois qu'il vous semble nécessaire. Ceux-ci sont toujours offerts. Notre objectif est de soutenir les structures motivées à monter en compétences.

Intéressé-e-s par les vouchers ?

Il vous suffit d'avoir un compte et de faire la demande via le bouton ci-dessous.

[Demande de vouchers](#)

Voici les différentes actions auxquelles vous pourrez accéder grâce aux vouchers, pour développer la maturité digitale de votre structure :

Le site internet

- Convaincu ? Allez tester !
- www.monbagagenumerique.tourismewallonie.be



Merci pour votre attention !

Serge CRAVATTE

Directeur

Commissariat général au Tourisme

Direction des Organismes touristiques et du

Développement numérique

Tél 081/325.686