

# 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<sup>ème</sup> 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 ×
- 🔔 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	<a href="#">+ Créer une demande</a> ✎ 🗑️
Hôtel Castel de Pont-à-Lesse	01/03/2024	Hébergement	Marie Dupont	Certifié	<a href="#">+ Créer une demande</a> ✎ 🗑️
Gîte des Hortensias	26/02/2024	Hébergement	Jacques Dupont	Enregistré	<a href="#">+ Créer une demande</a> ✎ 🗑️
Gîte Namur	16/03/2024	Hébergement	Marie Dupont	Enregistré	<a href="#">+ Créer une demande</a> ✎ 🗑️

[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

Vérifier les détails du demandeur | Vérifier les données de l'offre | 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