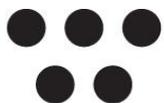


#FET4

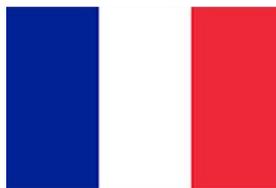


Wallonia.be

COMMISSARIAT
GÉNÉRAL AU TOURISME



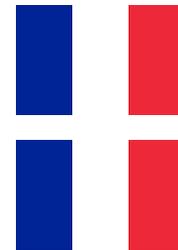
Centre de compétence



#FET4

Introduction

- @mathieubruc : Mathieu Bruc
- @sebgonza : Sébastien Gonzalez



#FET4

Impact du numérique



Le TOURISTE...

Côté vestimentaire

...

Baaaah peu de changements ! :)

#FET4

Banalisation des équipements

Jeshu John



85% in 2015
70% in 2014



60% in 2015
39% in 2014



84% in 2015
76% in 2014



71% in 2015
58% in 2014



17% in 2015

#FET4

Connexion permanente



O3B SATELLITE INTERNET

Quantum of the Seas offers unprecedented bandwidth and internet speed, using satellites launched with technology partner O3b Networks. With speeds that match the fastest broadband connections onshore, both you—and our crew—can stream videos, capture and share vacation moments in real-time, and stay in touch with loved ones from ship to sea to shore.

#FET4

Des moments...



Je veux savoir

65% des
internauts
recherchent
de plus en plus
d'infos en ligne



Je veux y aller

2 fois
plus de
recherches sur
les infos
locales à
proximité
en seulement
une année



Je veux tout faire

91%
utilisent leur
smartphone en
faisant autre
chose



Je veux acheter

82%
utilisateurs de
smartphones
s'en servent
pour comparer
avant
d'acheter

#FET4

Consommer différemment



#FET4

Hyper - personnalisation



E-réputation



NIGHTSWAPPING



Relation client



U B E R



Attentions particulières



#FETA4

Nouvelles formations

Impact numérique

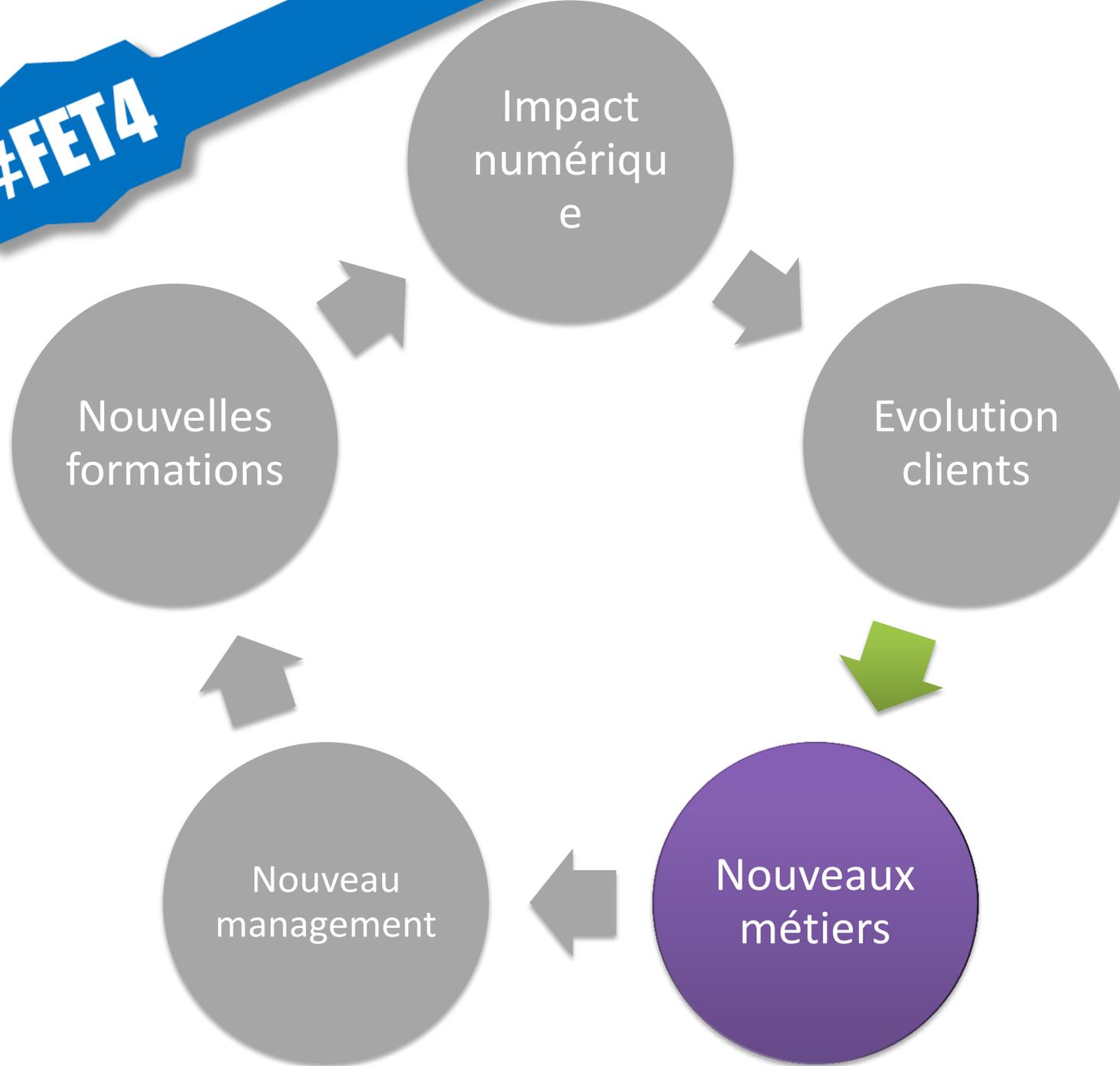
Evolution clients

Nouveau management

Nouveaux métiers



#FET4



#FETA4

Nouveaux métiers

Une émission proposée par
Denis Genevois 
pour RTBL tvf



Une **investigation temporelle**
assurée par

François G.Chevrier  
 

Paul Fabing  

Janique Liban 

Frédéric Rousseau 

Jean-Baptiste Soubaigné  

#FET4



BACK TO 2025

#FET4

Loïc

- *D'agent d'accueil à chargé de relation client*



#FETA4

Loïc en 2025

- Loïc a aujourd'hui 32 ans, travaille toujours dans le tourisme. Nous l'avions rencontré il y a 10 ans à la sortie des études avec son diplôme 1^{er} niveau tourisme en poche.
- son statut : il est aujourd'hui un réel expert de la relation clientèle, en contact sur tous les canaux de communication aussi bien pour le voyageur, l'habitant que les entreprises privées du tourisme.
- son outil de travail : Son meilleur outil de travail aujourd'hui, c'est le nouveau *Skyfaceter* sur lequel il est connecté en permanence. C'est la fusion de Skype lui permettant de converser avec la traduction instantannée / le Faceterterbook. Avec ça il a accès en temps réel au tableau de bord de ses objectifs mensuels de vente et de contact lui permettant d'adapter son emploi du temps
- son lieu de travail : il travaille essentiellement depuis son domicile et assure son boulot d'intendants de destination 3 jours par semaine. Son équipe mixe ce que nous appelions les réceptionnistes d'hôtels et les agents d'accueil à l'époque. Sur le modèle réadapté des 3/8, 3 équipes se succèdent permettant un service en continu au consommateur de 6h à 23h.
- LOÏC est super fier de nous parler
 - de l'accueil sur le territoire qu'il fait encore à l'occasion des événements phares « ça lui rappelle le bon vieux temps » quand on recommençait à faire de l'accueil en-dehors de l'office de tourisme entre 2014 et 2018
 - du chemin effectué avec le réseau des accueillants qu'il coordonne, ce réseau, ce sont toutes les entreprises privées qui ont un contact avec le consommateur de produits et activités de loisirs et de tourisme.
 - il est aussi très fier de la polyvalence de son boulot, de sa position indispensable pour la stratégie de la structure et aussi face au service sur mesure et au conseil engagé donné au client
- Son salaire ? il a carrément doublé en 10 ans . Son poste est d'ailleurs financé à 50 % par les recettes générés par sa structure de tutelle et à 50% par les opérateurs privés qui s'appuient aussi sur sa compétence
- Un de ses collègues est un robot...

#FETA

skyfaceter

The image shows a mobile application interface for a video call. On the left, a video feed shows a man identified as Alonso Vega. Below the video, there is a blue bar with the text "available" and "14:12 Madrid, Spain". A "Translation:" toggle is set to "On". At the bottom of the video call area are icons for settings, video, voice, and a plus sign. On the right, a white chat area contains the text "Time to say hi! When you start chatting with Alonso". A blue overlay titled "Language selection" is displayed, showing "Alonso Vega" with "Speaks English" and "Writes English" options, and "me" with "Speaks English" and "Writes English" options. A "continue" button is at the bottom of the overlay. At the bottom of the chat area, it says "via Skype" and "Type a message here".

#FETA4

LES 10 DERNIERES ANNEES DE LOÏC

2015

lancement du 3ème plan de formation « numérique » orienté réseaux sociaux et m-tourisme, l'accueil numérique dans l'office de tourisme

2018

Utilisation des photos et videos des voyageurs et habitants pour faire la promotion et le conseil

2020

Loïc devient *coordinateur des « accueillants »* de la destination et est devenu très mobile sur son territoire, formant notamment les saisonniers en partenariat avec les entreprises

2022

Suppression des bureaux d'accueil des offices de tourisme

Etoffement de l'équipe

Renforcement du service sur-mesure aux consommateurs et la relation avec les entreprises privées.

Un mode de gouvernance nouveau a vu le jour intégrant bien plus fortement la sphère du privé

#FET4

Jeanne

De responsable marketing à responsable du rayonnement de l'entreprise



#FETA4

Jeanne en 2025

- Tâches et responsabilités
 - Stratégie médias sociaux (temps partagé pour 3 entreprises)
 - Responsable GRC collective et du “feedback” client (connaissance)
 - Structuration d’expériences (personnalisation et forfaitisation)
 - Lien à la communauté et au territoire (membre du réseau régional de promo et acteur auprès d’acteurs communautaire)
 - Influenceur de l’attractivité collective auprès l’équipe et des partenaires
- Ce qui est disparu du poste
 - Stratégie marketing qui pousse du produit
 - Placement publicitaires / médias traditionnels
 - Stratégie marketing en solo
- Profil et compétences
 - Esprit d’intrapreneuriat
 - Sens de l’écoute client (donneurs d’ouvrage vs consommateurs)
 - Expertise en collecte et analyse de la connaissance clients
 - Gestion de projets collectifs
 - Diplomatie (mobilisation et stimulation des partenariats)

#FETA4

Jeanne



#FETA4

Cheminement de Jeanne

2015 : La direction assiste à la conférence FEQ4

2016 : Structuration de la stratégie numérique d'entreprise et d'actions de suivi du retour client

2017 : Déploiement de la stratégie et des outils GRC en partenariat multi-entreprises (mutualisation des ressources et moyens)

2018: Abandon du placement publicitaire traditionnel et maximisation de la stratégie de communication et médias sociaux via les collaborateurs/ambassadeurs

– Implication active sur les comités interprofessionnels

2019 : Migration d'une stratégie solo au profit d'une stratégie collective de marque ou de destination et ouverture aux contenus co-produits par le milieu et les visiteurs

2019 : Intégration de la fonction CPQ (configure, price, quote pour configuration, tarification, devis) à la GRC qui a permis une personnalisation de l'offre de produits aux clientèles et une optimisation des prix (en lien avec le revenue manager)

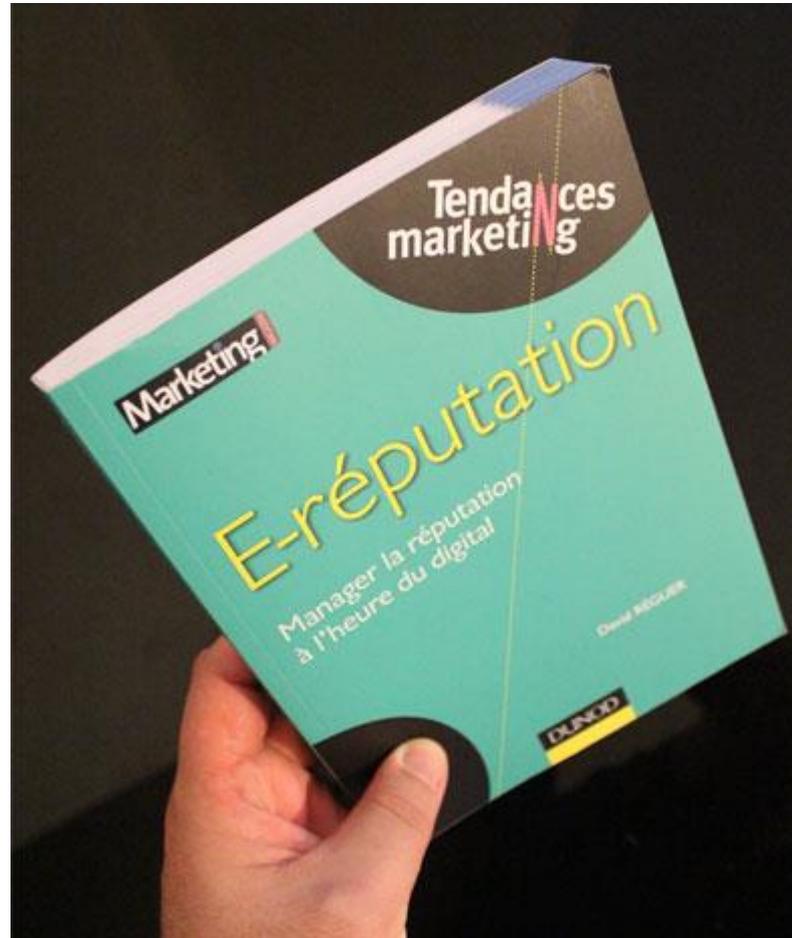
#FET4

Horace

- De *serveur saisonnier* à *Customer care and reputation officer (Responsable attention client et e-reputation)*



#FET4



#FETA4

Horace en 2025

- Il est toujours saisonnier et ça lui plait.
- Il sert toujours ses clients avec joie et empathie, qualité dans le service;
- Le numérique l'a fait devenir un véritable ambassadeur de son entreprise et de son territoire et a développé une connaissance pointue de ses clients;
- Sa journée est moins banale, entre deux services, il est e-actif;
- Son smart-device ne le quitte plus, il l'utilise indifféremment dans sa vie privée et professionnelle;
- En temps réel, il reçoit un feedback sur son travail via WaiterAdvisor ;
- le partage via de multiples canaux des vidéos de son quotidien au travail pour valoriser son entreprise;
- Un de ses collègues est un robot...

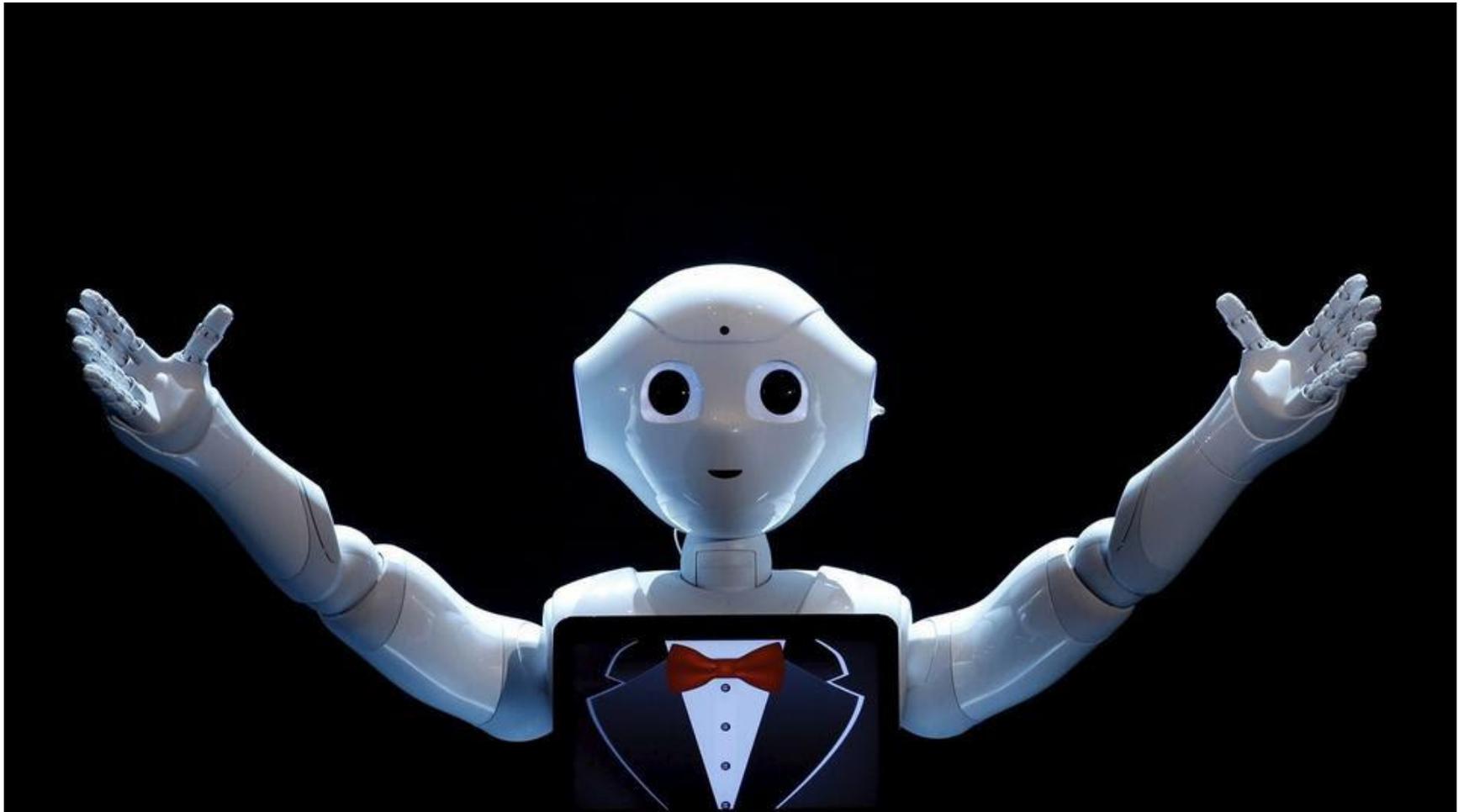
#FETA4

Le cheminement de Horace

- En **2015**, il entre dans le métier, il surveille activement l'e-réputation de son restaurant sur TripAdvisor;
- En **2016**, il profite de son statut particulier, avec des temps de chômage, pour se former en e-business;
- En **2019**, il complète son activité de saisonnier par une activité d'indépendant: il conseille d'autres restaurants en e-réputation;
- En **2021**, son régime de travail change: il n'assure plus qu'un service par jour mais gère à mi-temps des missions numériques;
- En **2023**, avec le succès phénoménal de WaiterAdvisor, il commence à recevoir des primes pour les avis positifs;

#FETA4

Last but not least...
RG-4G



#FET4

Il a aussi évolué



#FET4

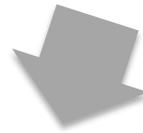
Nouvelles formations

Impact numérique

Evolution clients

Nouveau management

Nouveaux métiers



#FET4

Nouveau management

- @emmanuellerivas : Emmanuelle Rivas
- @annechriO : Anne Christine Otte
- @maithelevasseur : Maïthé Levasseur
- @oplontis1971 : Serge Bressers



#FET4

Nouveaux employés Z et nouveau management

#FET4

Zoom sur les Z



nés entre
1945 - 1959

Baby-Boomers



nés entre
1960 - 1979

Génération X



nés entre
1980 - 1995

Génération Y



nés entre
1995 - ...

Les Z ?

#FETA4

Poids démographique en 2025...

Baby-boomers: 13%

Les X: 29%

Les Y: 31%

Les Z: 27%

#FET4

Leurs valeurs des Z

#FETA4

Plaisir

- Socialisation
- Gamification
- Espaces de travail conviviaux



#FETA

Flexibilité/souplesse

- Exemple d'un community manager

**A SOCIAL MEDIA JOB FOR THE
ADRENALINE JUNKIE...**

COMMUNITY MANAGER

£30K

BASED IN LONDON

MANAGING CONTENT & CONVERSATION FOR A COMMUNITY OF
EXTREME SPORTS FANATICS.

LIVE ON THE EDGE. SEND YOUR CV TO STEVE@CLOCKNINEHEC.CO.UK



#FETA4

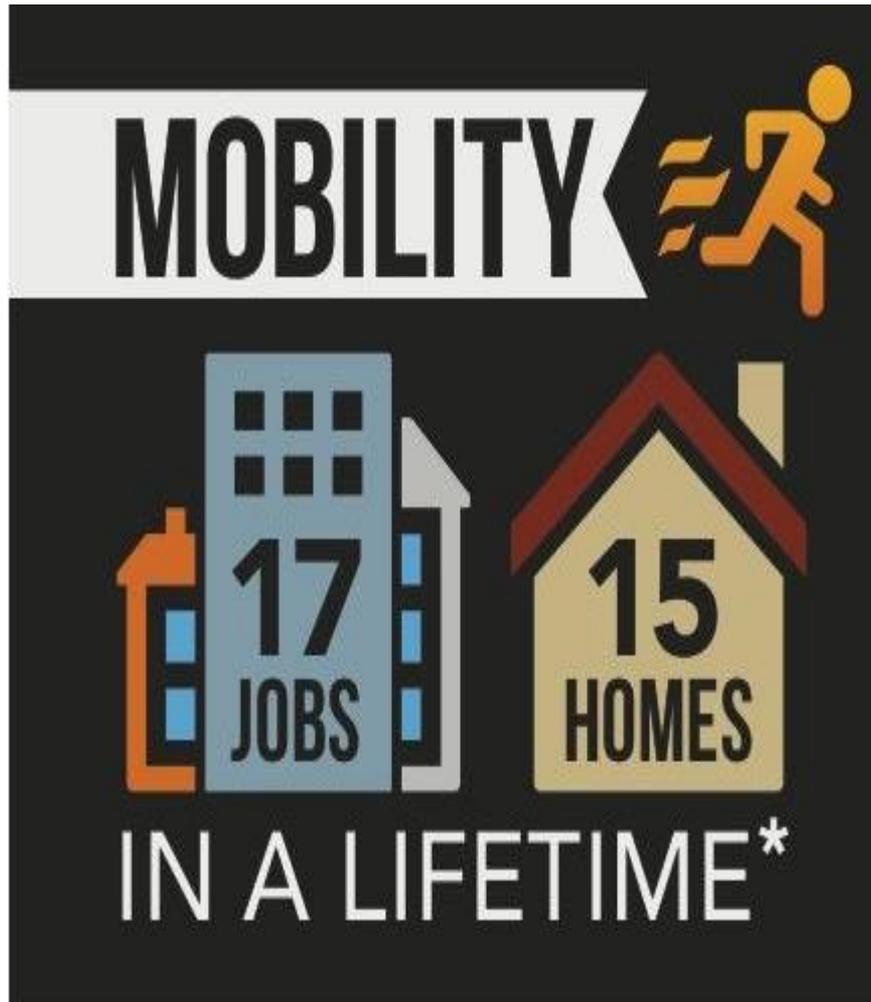
Hyper-connectés

- Outils adaptés
- Nouveaux modes de communication internes
- Multi-écrans
- <https://www.youtube.com/watch?v=aXV-yaFmQNk>



#FETA4

Infidèles



- Et 5 carrières!

#FETA4

Cohérence des valeurs

- Éthique
- Dialogue bilatéral
- Disney Corporate
- Pairi Daiza



DISNEYLAND PARIS
RECRUTE

Disneyland
PARIS

... PUISQUE C'EST ÇA,
J'IRAI Y TRAVAILLER
QUAND JE SERAI
GRANDE

NON,
ON N'IRA PAS
À DISNEYLAND PARIS

**FAIRE RÊVER,
C'EST UN MÉTIER.**

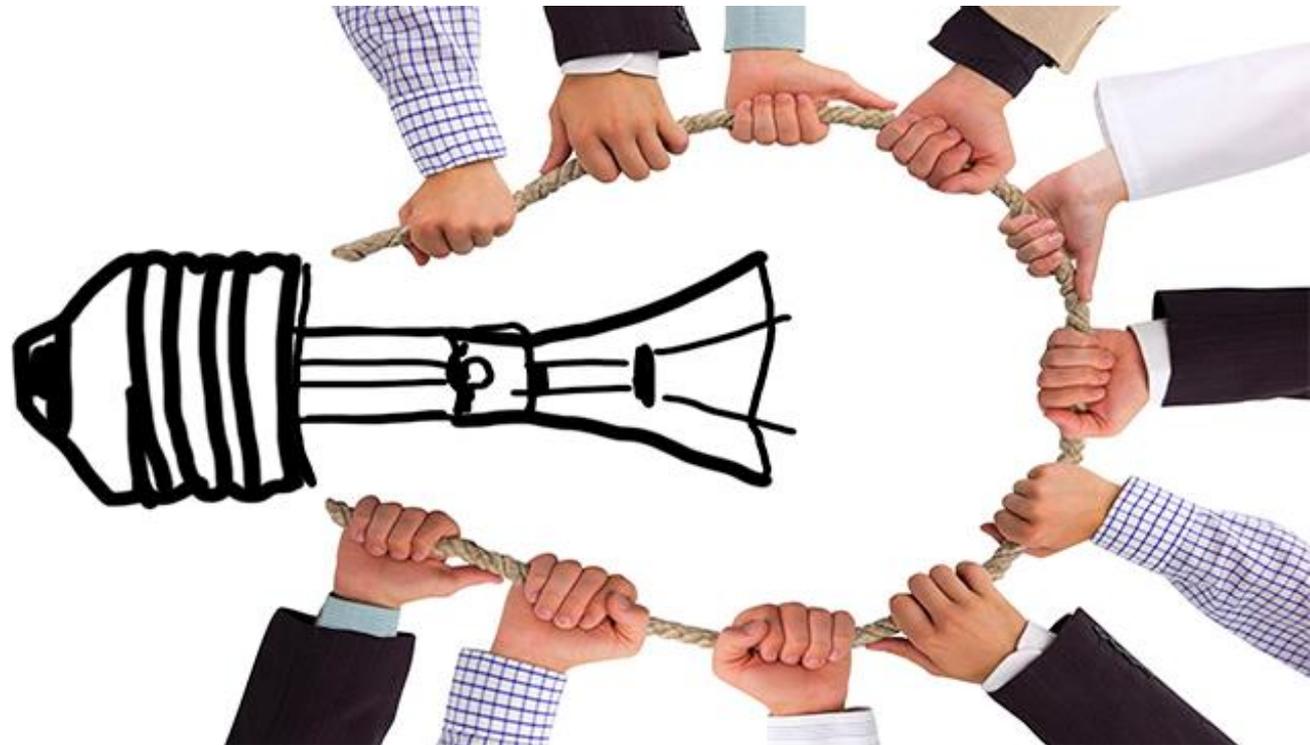
CAREERS.DISNEYLANDPARIS.COM

f

#FETA4

Entrepreneurs

Intra-prenariat
Favoriser les projets
Co-création



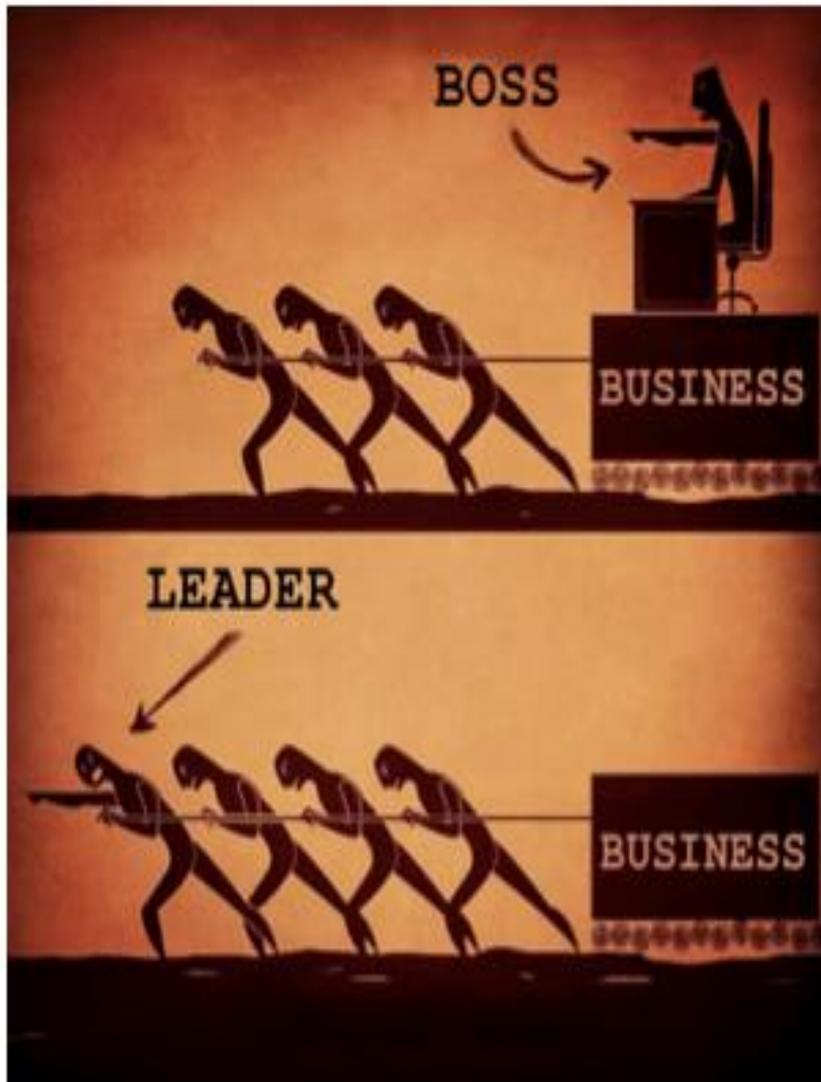
#FETA4

Vers un nouveau
management pour devenir
une **entreprizze tourizztique!**

Pour les Z et les autres générations

#FET4

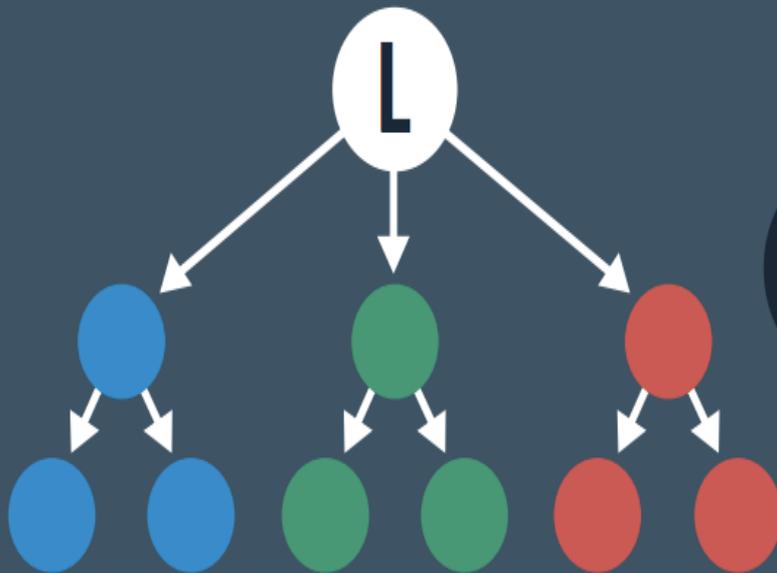
Explosion de l'organigramme



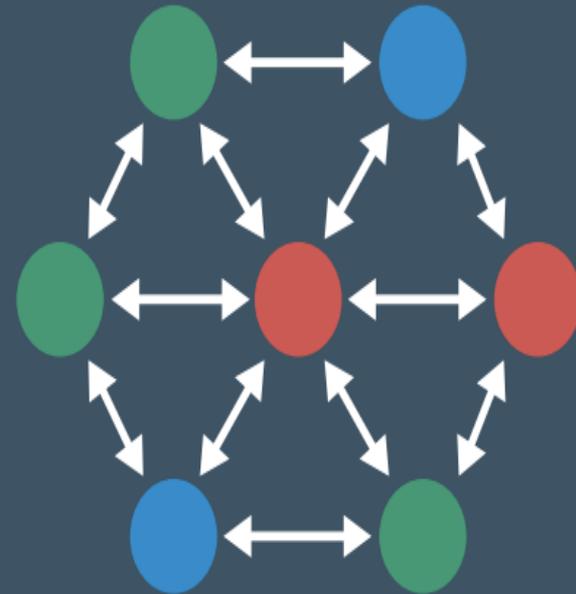
#FETA4

Vers un management transversal

LEADERSHIP STYLES



Command & Control



Collaboration & Contribution

#FETA4

Cohésion entre les générations



#FET4

La nécessité de s'adapter

Bonne ambiance de travail = des employés fidèles et motivés

Il peut coûter cher €€€ de ne pas s'adapter
(turnover élevé, difficulté d'embauche)

#FETA4

Séduire le visiteur X,
Y, Z

Employer des Z =
une chance!!



#FETA4

Nouvelles
formations

Impact
numériqu
e

Evolution
clients

Nouveau
management

Nouveaux
métiers



#FET4

Formation initiale supérieure

- @Aescadafal : Alain Escadafal
- Marie-Jeanne Troussset
- @delnico67 : Nicolas Deletroz
- François Bedard
- Raphaël Hicter
- Jean-Marc Boccacci



Quelques prémisses

- Sensibiliser et former aux **nouveaux outils numériques**
- Développer de **nouveaux modes de pensée** intégrant le numérique:
 - De manière **transversale**
 - En lien avec les **professionnels** du secteur



#FET4

Une prise en compte progressive et récente du numérique dans la formation

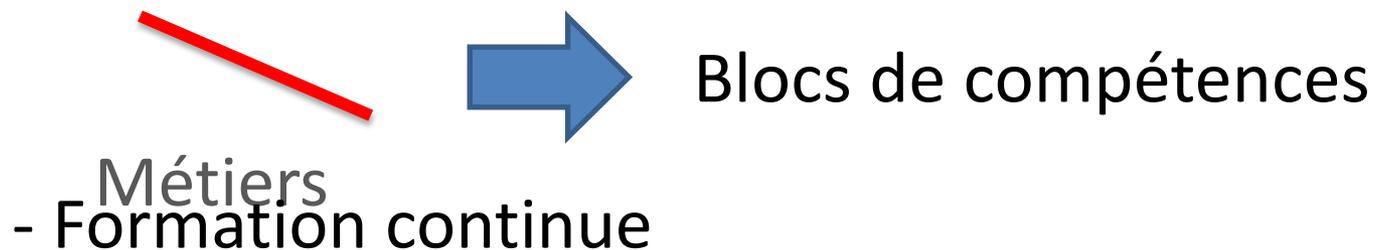
- Des initiatives nombreuses et inégales
 - Lisibilité difficile des nombreux programmes
- Des formations généralistes en « numérique » qui se positionnent sur le champ du tourisme
- Des référentiels des métiers du tourisme
 - Compétences pas toujours claires !



#FET4

Comment faire évoluer la formation initiale pour répondre aux attentes des professionnels ?

- Identifier leurs **attentes**
 - Processus pour faire remonter **l'apport des professionnels**



#FET4

Illustration # 1 –
Compétences du
bachelier en Tourisme en
Fédération Wallonie–Bruxelles



#FETA4

Comment faire évoluer la formation initiale pour répondre aux attentes des professionnels ?

- Rôle de la formation initiale :
 - Faire connaître les **spécificités** de la filière touristique
 - 1^{er} cycle = opérationnel
 - 2^{ème} cycle = stratégique



- Compétences pour rejoindre une entreprise existante, démarrer un projet d'entreprise

→ « esprit entrepreneurial »

#FET4

Illustration # 2 –
Suisse : programme
d'entreprise-école (Business
Experience

Hes·SO

Haute Ecole Spécialisée
de Suisse occidentale

#FETA4

Comment faire évoluer la formation initiale pour répondre aux attentes des étudiants ?

- Les méthodes traditionnelles d'enseignement ne correspondent plus aux attentes des étudiants
 - Capacités d'attention limitées → **refus du modèle magistral !**
- Attentes nouvelles face au management
 - **Moins hiérarchique**
 - **Besoin d'interaction**
 - **Instantanéité**
- Création d'un **projet personnel** selon ses aspirations et intérêts
 - Définir le cheminement de l'étudiant
 - S'adapter au rythme de vie de l'étudiant (travail / études / activités sociales / voyages)
 - **Responsabiliser** les étudiants



#FETA4

Compétences transversales

- « Savoir, savoir faire, savoir être » :
 - Communiquer
 - Analyser
 - Adopter une **approche critique**
 - Mettre en contexte



- Les modèles sont appelés à changer de manière constante
Notion d'**agilité** → *Travailler dans le court terme avec une vision de long terme, et savoir s'adapter*
- **Enseignement hybride** apparaît comme une solution :
 - non-présentiel flexible, animation et interactivité lors du présentiel

#FETA4

Illustration #3 –
Enseignement hybride :
approche de l'École des
sciences de la gestion
UQAM

ESG

UQÀM

École des sciences de la gestion

Université du Québec à Montréal

Quatre pistes de réflexion pour la formation initiale

- 1) Sensibiliser les étudiants à la co-crédation de leurs projets professionnels
 - Formation en **blocs de compétences**
 - Distinction entre **compétences et métiers**
 - Maîtrise nécessaire des **outils numériques** (nouvelle façon de travailler des entreprises)
 - Intégration des réseaux sociaux dans le cadre des cours

Quatre pistes de réflexion pour la formation initiale

2) Favoriser les dimensions d'entrepreneuriat et de transversalité

- Développement du **sens de l'initiative**
- Apprentissage par **essai / erreur** (*learning by doing*) : nouvelle façon d'enseigner, de concevoir l'enseignement
- « **Apprendre à apprendre** »
 - Enseignant = facilitateur, accompagnateur
 - Professionnel = mentor

#FETA4

Illustration # 4 –

Stages : acquisition de
compétences, approche de
l'Université de Bordeaux

Montaigne : travaux
d'application en cours d'année



Université
BORDEAUX
MONTAIGNE

Quatre pistes de réflexion pour la formation initiale

3) Reconnaître la contribution des praticiens en numérique

- Exemple de l'*internet de séjour*, qui n'est pas un concept fruit des travaux d'un chercheur universitaire
- Le rôle stratégique de la veille (etourisme.info, veilletourisme.ca, tourobs.ch, ...)
- Les interactions en présentiel sont – toujours – primordiales !

#FET4

Quatre pistes de réflexion pour la formation initiale

4) Préparer l'avènement de la formation hybride comme l'aboutissement de l'intégration du numérique dans l'enseignement supérieur

- Nombreux enjeux
- **Changer les mentalités**
- La portion **présentielle** devra reposer sur des *animations*, *interactions*, notamment des *professionnels*, des conférenciers, des *praticiens*...



#FETA4

En conclusion

- **Le numérique** est un support à la formation initiale supérieure (outils pédagogiques), **une compétence transversale nécessaire pour les étudiants**, mais pas une fin en soi.
- Nécessité :
 - D'utiliser les nouveaux **outils numériques** dans la formation initiale supérieure
 - **D'accompagner les enseignants** (support, soutien)
 - **D'impliquer fortement les professionnels** dans le processus d'enseignement



#FET4

Nouvelles formations

Impact numérique

Evolution clients

Nouveau management

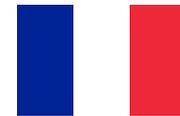
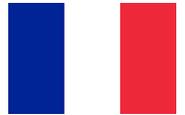
Nouveaux métiers



#FET4

Formation continue

- @claudebannwarth : Claude Bannwarth
- @bpaquay : Benoit Paquay
- @claudevanweld : Claude Van Weddingen
- @jlboulin : Jean-luc Boulin



#FET4

Pourquoi la formation toute
la vie est-elle impactée ?

Limites de la
formation continue
traditionnelle

Pas de prise de
conscience
individuelle, peurs

Problèmes
financiers, de
déplacement et de
temps

Evolution des
métiers et des
compétences

Absence de
stratégies de
formation

Plaisir d'apprendre
et de partager

Disponibilité et
facilité d'accès aux
savoirs

Envies individuelles
d'évolution

#FET4

De nouveaux modes de formation

- La formation à distance
- Les micro moments
- La formation de pair à pair

#FETA4

La formation à distance

- **Les MOOC (massive online open courses) ou CLOM...**
 - Une tendance lourde
 - Beaucoup de participants, peu de réussite
 - Un MOOC sur l'accueil en France? « objectif hospitalité France »



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES
ET DU DÉVELOPPEMENT
INTERNATIONAL

RAPPORT • **CONSEIL DE PROMOTION DU TOURISME**
20 SUR 20 EN 2020
40 MESURES POUR RELEVER LE DÉFI

#FET4

La formation à distance

- En Suisse



Università
della
Svizzera
italiana

Professor Lorenzo Cantoni, Dr. Nadzeya Kalbaska, Dr. Elena Marchiori, and Dr. Silvia Matilde De Ascaniis

eTourism: Communication Perspectives

This Swiss-made MOOC takes you on a terrific journey into eTourism and online communication. You will feel the pulse of ICTs and enjoy the beauty of Switzerland as a globally renowned tourism destination. Time to travel. Join today.

- 🕒 Oct 2015
- 🔔 8 weeks
- 📖 3-4 hours/week
- 🗨 English
- 📖 Communications

This course starts in 4 months

ENROL

#FETA4

Formation hybride

- Blended formations, qui mélangent plusieurs méthodes et/ou outils
- Exemple Champagne ARDENNES

LE PREMIER SPOC DE CHAMPAGNE-ARDENNE : GÉRER MA PRÉSENCE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Vous avez dit SPOC ? Small Private Online Course ou cours privé en ligne et en petit groupe.



- ◆ Une formation accessible de chez soi, d'un PC ou d'une tablette
- ◆ Un accompagnement personnalisé de chaque stagiaire : il progresse avec ses pairs et deux experts l'accompagnent tout au long de son parcours de formation, son formateur et un Animateur Numérique de Territoire.
- ◆ Une formation qui s'adapte au rythme de chaque stagiaire : revoir un cours, refaire un exercice, tester ses acquis lorsque l'on se sent véritablement prêt, tout est possible
- ◆ Un accompagnement post-formation pour faciliter la mise en pratique grâce à des ateliers en présentiel et en sous groupe pour un suivi plus personnalisé.

e site

9 modules de formation à distance avec travail de consolidation accompagné par son formateur (quizz, exercices pratiques, etc.)

1 coaching post-formation avec :

1 Atelier en présentiel et 1 visio conférence de débriefing

[Programme et inscription](#)

#FET4

Les web-séminaires

Taxedesejour_websem_17012015.pptx

mopa

**WEBSEMINAIRE
TAXE DE SEJOUR**

Samedi 17 janvier 2015

Vidéo (1)

JEAN-LUC BOULIN

Participants (20)

- ▼ Hôtes (1)
 - MOPA
- ▼ Présentateurs (2)
 - Didier Chappaz
 - JEAN-LUC BOULIN
- ▼ Participants (17)
 - CDC du Créonnais
 - Audrey LAGES

- Un format court, adapté aux sujets techniques
- Un format facilement déployable

#FET4

Les micromoments



- Tout le monde a un portable ou une tablette : une prolongation du corps
- On parle d'apprentissage mobile ou de m-learning

Photo Jeshu John

#FETA4

Tous les jours, une leçon dans votre boite mail

30 clés pour votre iPad

Découvrir les boutons de l'iPad

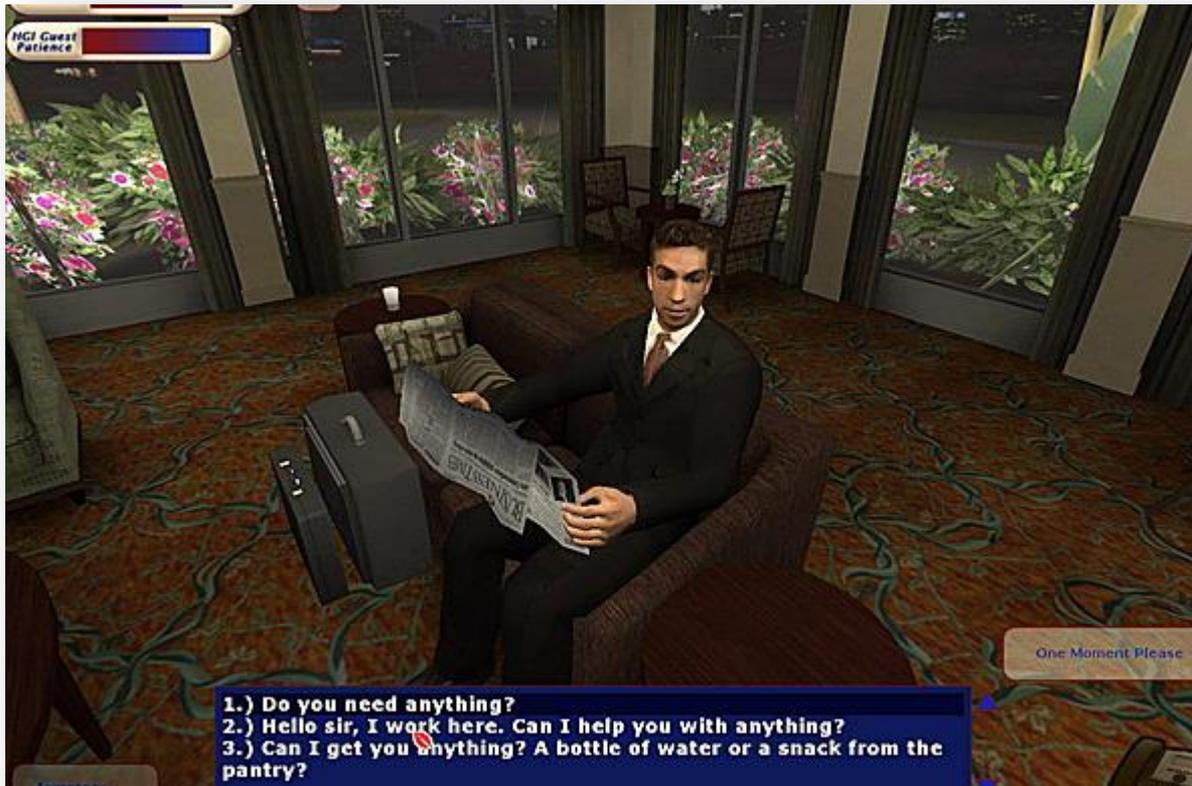
C'est vrai, l'iPad n'a pas beaucoup de boutons et on ne va pas s'en plaindre ! Néanmoins faisons un inventaire de leurs usages, des plus simples aux plus évolués.

[accéder à la formation](#)

#FET4

L'apprentissage ludique

Le serious game



#FETA4

La formation de pair à pair

- **Les entreprises touristiques, privées ou institutionnelles sont des viviers d'expertise**
- **Pourquoi ne pas mettre cette expertise au service de l'industrie touristique?**
- **Experts accompagnateurs-coachs, experts formateurs**

#FET4

La formation de pair à pair

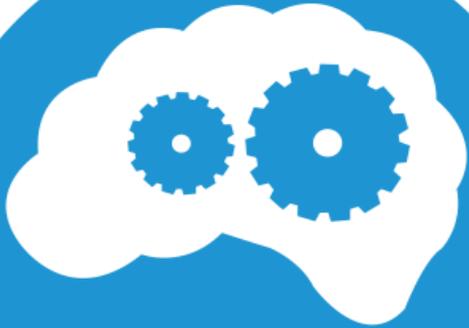


Vers un réseau collaboratif d'experts?
Avec un système de points?

#FET4

Témoignage

Une plateforme
digital learning



Expérience
Utilisateur



Mooc's Customise



Social Learning



Gamification



Analytics

#FET4

Témoignage

La formation des personnels
de première ligne demain

La formation des saisonniers

Diagnostic en ligne
(test langues)

Création d'une communauté
(réseaux sociaux)

Connaissance du secteur
(présentations en ligne)

**Formation 5 jours avec
intervention de pairs
+ certification**
(mises en situation)

Suivi et conseils en ligne
(réseaux sociaux, formulaires
d'évaluation, langues)

Focus group après saison
(évaluation des transferts)



Comportements

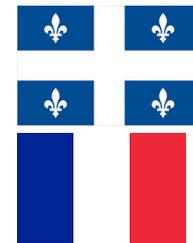
- impact sur la satisfaction
- e-réputation du parc



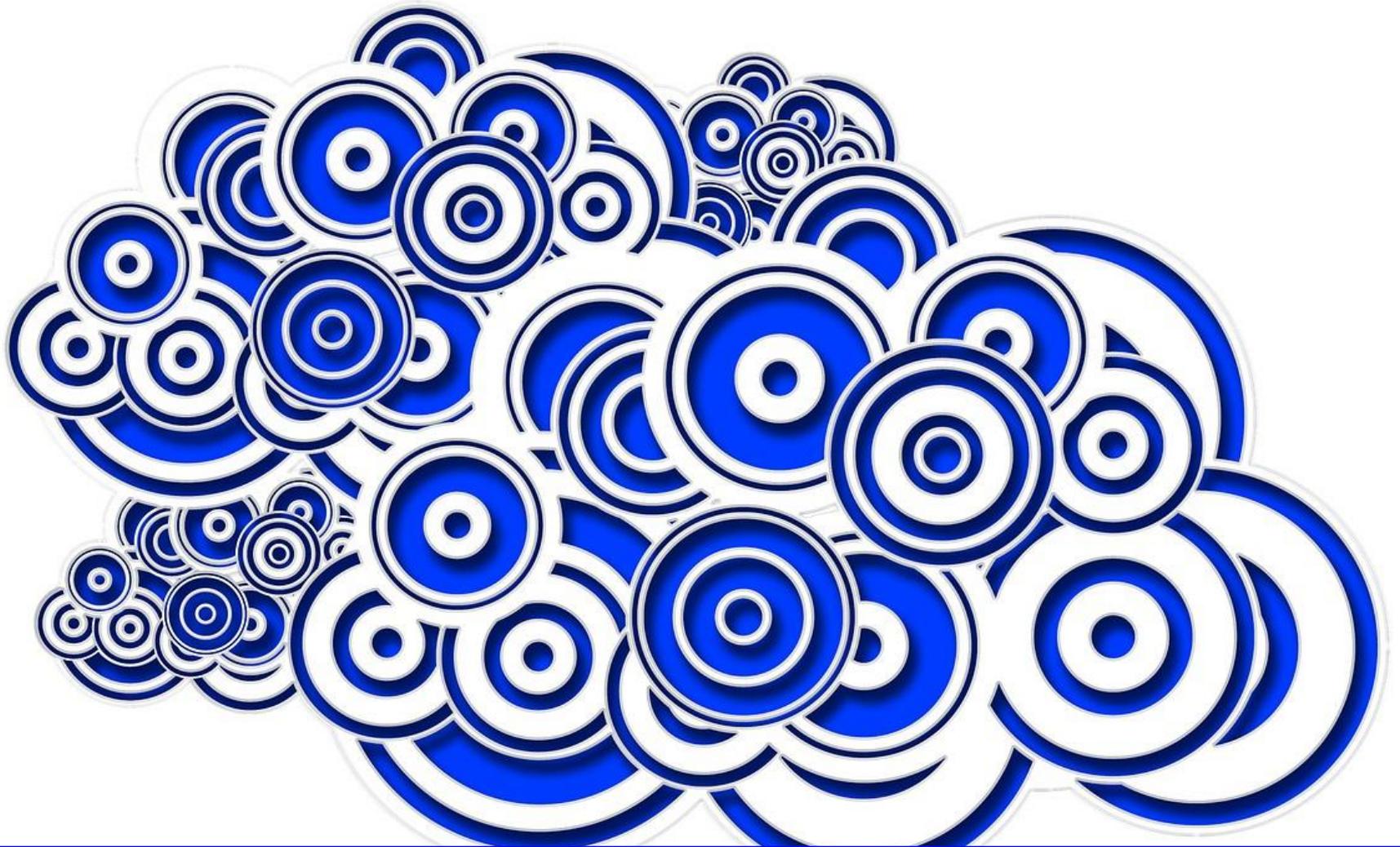
#FET4

Conclusion

- @paularseneault : Paul Arseneault
- @jeanlucboulin : Jean-Luc Boulin



Institutionnels



Animez la communauté des acteurs touristiques

Institutionnels



Lâchez prise : intégrer la permanence du changement

Institutionnels

INN  VATION

Soyez les animateurs de l'innovation dans le etourisme

Entreprises



Votre premier capital : vos ressources humaines

Entreprises



Managez numérique, managez horizontal

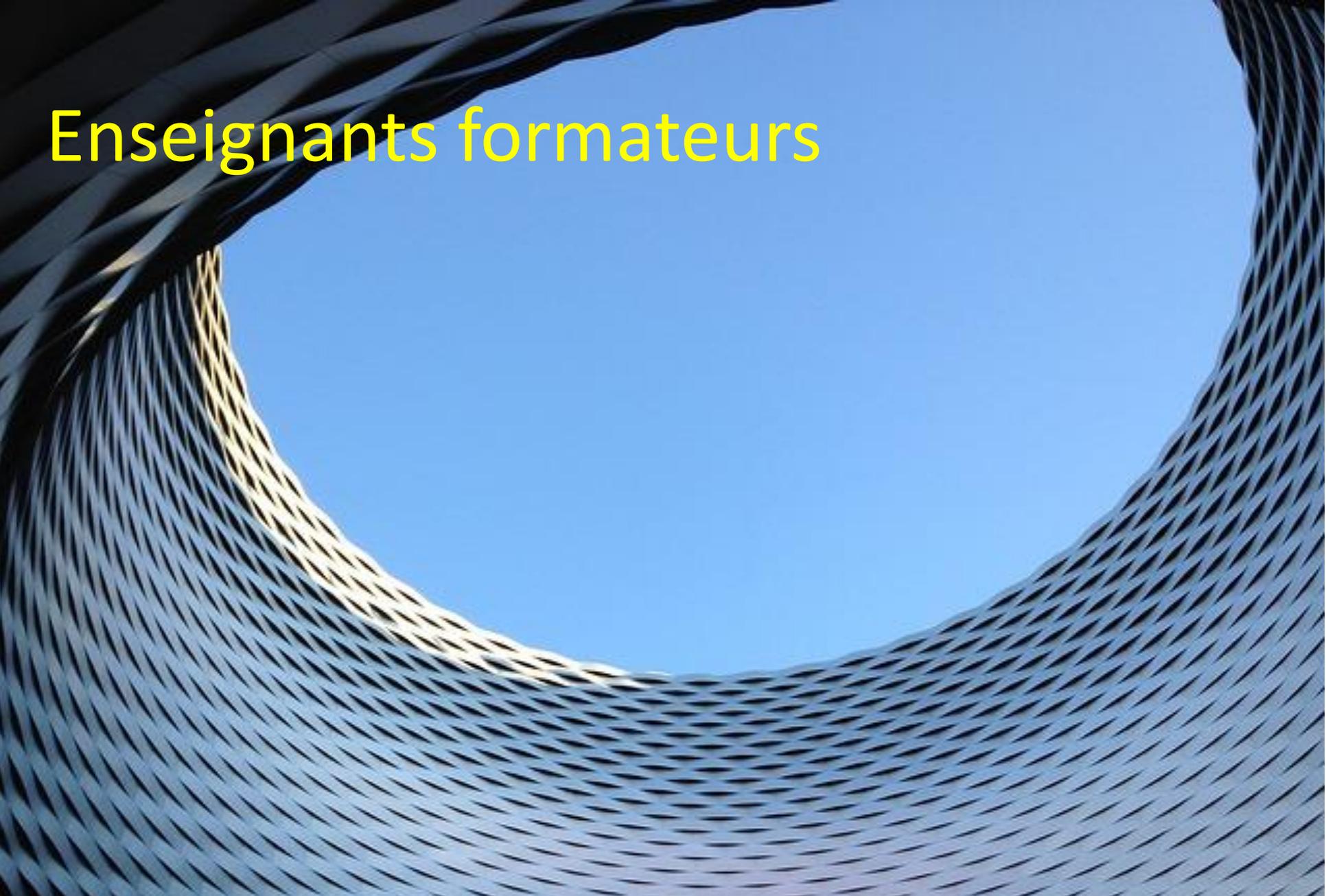
Entreprises



Valorisez votre personnel de première ligne

Entreprises

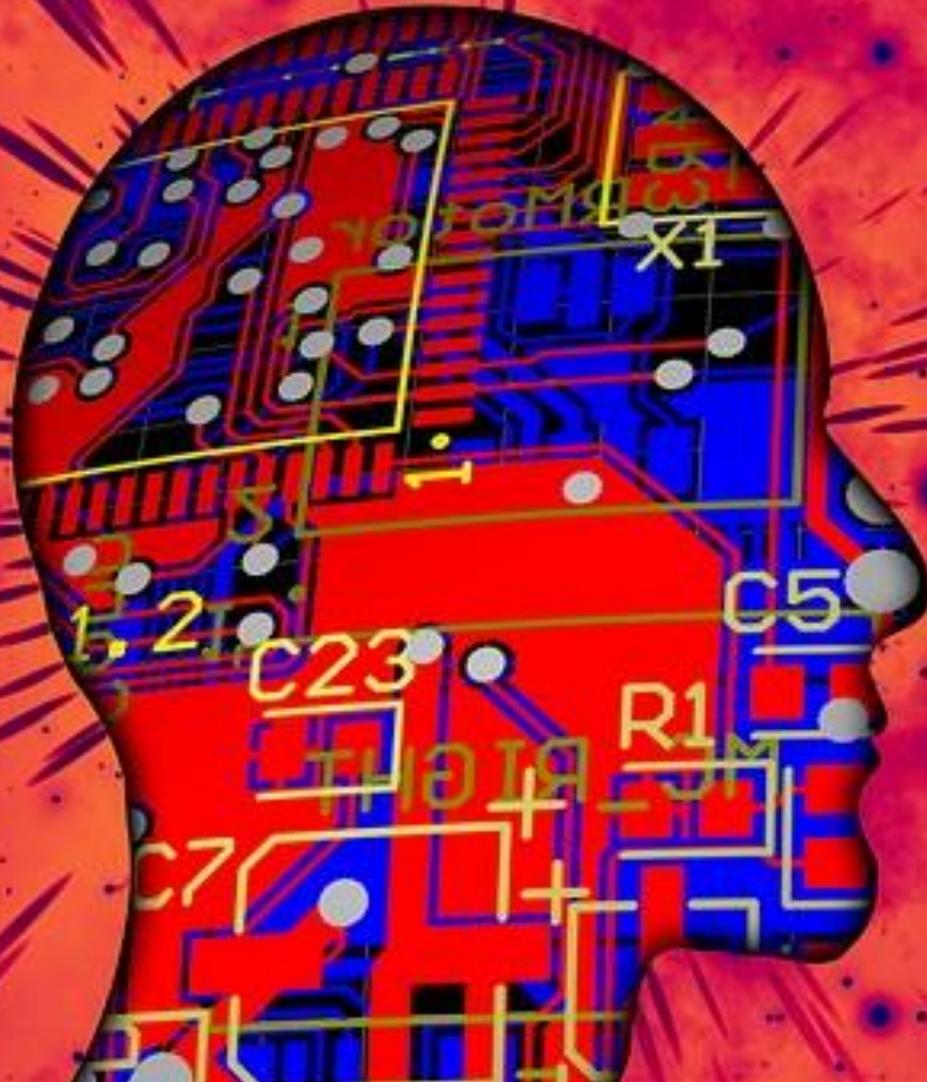
La formation : un investissement

The background features a circular opening in a dark, textured, wavy structure that resembles a tunnel or a large pipe. The interior of the opening is a clear, bright blue sky. The texture of the structure is composed of many small, overlapping, curved lines that create a sense of depth and movement.

Enseignants formateurs

Ouvrez-vous à l'entreprise

Enseignants formateurs



Apprenez à apprendre : agitateurs de compétences

Enseignants formateurs



Apprivoisez les nouveaux modes de formations digitales

#FET4



Merci de votre attention
#FET4