

Réunion du 09 mai 2019

Mutualisation d'une structure de site web pour les Maisons du Tourisme en Wallonie

L'invitation à cette réunion a été envoyée à toutes les Maisons du Tourisme wallonnes.

Lieu : Salle Haulot, Commissariat Général au Tourisme.

Les **Maisons du Tourisme** (MT) suivantes étaient représentées :

- Maison du Tourisme de Spa Hautes Fagnes Ardennes
- Maison du Tourisme Ourthe-Vesdre-Amblève
- Maison du Tourisme du Pays de Herve
- Maison du Tourisme Cœur de l'Ardenne, Ourthe & Aisne
- Maison du Tourisme de la Région de Mons
- Maison du Tourisme du Pays de Liège
- Maison du Tourisme Famenne-Ardenne
- Maison du Tourisme du Pays de Bouillon en Ardenne
- Maison du Tourisme Vallée de la Meuse
- Maison du Tourisme Sambre-Orneau
- Maison du Tourisme du Pays de Arlon
- Maison du Tourisme du Pays de Gaume
- Maison du Tourisme Wallonie Picarde
- Maison du Tourisme Parc des Canaux et Châteaux
- Maison du Tourisme Pays de Vesdre
- Maison du Tourisme de Bastogne

Étaient également présents :

- Thomas Binon, WBT
- Stéphanie Nollet, Animatrice Numérique de Territoire Province de Liège
- Loris Benedini, Animateur Numérique de Territoire Province du Hainaut
- Jean-Christophe Vanhalle, Animateur Numérique de Territoire Province de Luxembourg
- Daniel Danloy, Directeur des Organismes touristiques et du Développement numérique
- Maxime Degembe
- Mikail Kumral
- Elodie Valet

Objet de la réunion : projet de mutualisation d'une architecture de site web et d'un hébergement pour les nouveaux sites des Maisons du Tourisme en Wallonie.

- 09h45** Début de la réunion
Présentation tour à tour de chaque participant
- 09h50** Mot d'introduction par Daniel Danloy
La réunion sera divisée en 5 parties :
- 1) Introduction
 - 2) PowerPoint de présentation du projet
 - 3) Présentation d'une ébauche de site web
 - 4) Discussion, réflexion
 - 5) Questionnaire post-présentation

Introduction

Daniel Danloy commence par communiquer les dernières nouvelles concernant **PIVOT**. En effet, la base de données est maintenant disponible sur une plateforme WEB et a été externalisée vers un data center. Cette nouvelle forme de PIVOT implique notamment que les modifications entrées dans la base de données soient maintenant répercutées immédiatement. De plus, le data center assure une plus grande sécurisation de la plateforme ainsi qu'une disponibilité en continu. Pivot est donc dans une phase opérationnelle mais également dans une phase de coordination avec le futur outil ORC (Outil Régional de Commercialisation).

Daniel Danloy en profite également pour souligner l'importance de fiches complètes dans la base de données et rappelle que l'intégration avec la base de données HADES (Province de Luxembourg) est maintenant complète. Dans la vision de Mr Danloy, le but à terme est que les Maisons du Tourisme deviennent la strate de référence en matière de référencement des offres touristiques. Il espère ainsi éviter les doublons ou les fiches incomplètes qui existent encore à ce jour.

Daniel Danloy informe également les participants que Pivot est désormais utilisé par l'Apaaq-W et par le projet Interreg Grande Région Digital Marketing. Il invite dès lors les participants à se manifester auprès de lui si d'autres collaborations sont envisageables.

Daniel Danloy informe également les participants qu'un nouveau cycle de formations Pivot va bientôt avoir lieu. Ces formations seront l'occasion d'installer la nouvelle plateforme chez les utilisateurs de Pivot. Ces installations et formations se feront progressivement avec d'abord quelques Maisons du Tourisme en phase de test, puis les autres au fur et à mesure. Chacun sera contacté individuellement pour planifier cette formation/installation.

Ensuite, Daniel Danloy rappelle que Maxime Degembe a développé un **plugin PIVOT** qui peut être mis à disposition des Maisons du Tourisme pour leur(s) site(s) web WordPress. Ce Plugin permet de lier des pages de recherche à Pivot.

Daniel Danloy aborde ensuite le sujet du jour : le **site web mutualisé pour les Maisons du Tourisme**. En effet, ce projet est parti du constat que les

Maisons du Tourisme faisaient souvent face aux mêmes problèmes chacune de leur côté lors de l'élaboration d'un site web et pouvaient même parfois être exploitées par les sociétés informatiques.

L'année dernière, un subside de 20 000 € a été accordé à chaque Maison du Tourisme pour une remise à neuf de leur site web. Il est prévu que les justificatifs pour cette subvention soient remis d'ici juin 2020. Daniel Danloy souligne ici que le CGT pourra se montrer flexible sur cette date si cela s'avère nécessaire. Il explique que le but de la démarche présentée aujourd'hui est de permettre aux MT d'utiliser une plus grosse partie de la subvention pour développer des contenus visuels et du web design plutôt que de financer des aspects techniques communs à tous. Ce projet envisage également de mutualiser l'hébergement de ces sites pour réaliser des économies d'échelle mais également assurer une plus grande sécurité et permettre des mises à jour plus régulières gérées par le CGT. Maxime étant le développeur web pour ce projet, l'hébergement mutualisé lui permettra d'avoir la main sur les sites web et d'assurer une continuité technique.

Le projet inclut également l'élaboration d'un cahier des charges standard pour un appel d'offre visant l'élaboration d'un site web. De cette manière, si les MT ne sont pas intéressées par le projet de mutualisation de site web, elles peuvent toujours bénéficier d'une aide pour la rédaction du cahier des charges qui devra être publié grâce au modèle qui sera proposé par le CGT. Ce cahier des charges sera bientôt disponible puisqu'il est en phase de finalisation. A la différence des cahiers de charge que l'on retrouve habituellement, celui-ci sera plus axé sur les besoins de l'utilisateur et moins sur une description technique des développements nécessaires. Il sera orienté résultats plutôt que technique.

Daniel Danloy parle ensuite de la démarche. Maxime Degembe et Elodie Valet ont procédé à un benchmarking, c'est-à-dire une étude comparative des sites web d'organismes touristiques dans le monde afin de dresser le squelette d'un site web moderne et efficace selon eux. De leur côté, les **MT de la Province de Liège** avaient entamé une réflexion de mutualisation de l'architecture et d'une harmonisation sémantique de leurs sites web. Ces MT avaient alors contacté le CGT pour demander s'ils pouvaient disposer d'un cahier des charges standard. Cette demande a permis de concrétiser le projet d'une mutualisation des sites web à plus grande échelle en le proposant à toutes les MT de Wallonie. Les différentes MT étant dans des phases de développement différentes, le projet ne pourra pas intéresser tout le monde, mais il semblerait que le projet puisse être bénéfique pour une majorité des MT. Le CGT et les MT de la province de Liège se sont donc rencontrés la semaine précédant cette réunion afin de mettre en commun les attentes et objectifs du projet. Il en est notamment ressorti que même si les territoires sont différents, il serait bénéfique de collaborer et d'uniformiser la manière de travailler et de communiquer. Les MT de la Province de Liège et le CGT semblaient se rejoindre largement quant aux grandes lignes du site web.

**Présentation
PPT**

Maxime Degembe et Elodie Valet ont alors entamé la présentation du projet. Ils ont rassemblé les idées d'architecture web qui les avaient le plus séduits pour leur esthétique, pertinence et efficacité. A partir de ces extraits, ils ont élaboré des **squelettes** (mockflow) de pages : page d'accueil, barre de menu, pages de recherche, pages de détails, page de contact, etc. Le PowerPoint présente donc plusieurs extraits de pages web sélectionnées ainsi que les squelettes élaborés. Le but de cette présentation est de proposer un style d'architecture de site web et non de l'imposer aux MT. La présentation sera d'ici peu mise à disposition des MT.

Un des participants se demande notamment comment il sera possible de mettre en avant les **communes** autour desquelles s'articulent les Maisons du Tourisme. Daniel Danloy préfère mettre en avant la destination, les produits touristiques et les besoins du touriste avant les obligations politiques exigées par les communes. Cependant, chaque MT sera libre d'ajouter un onglet de menu ou un sous-menu pour parler des communes. Ça ne devrait toutefois pas être la couche principale de l'architecture du site web. Daniel Danloy propose de soutenir les MT qui rencontreraient des problèmes avec les communes et de participer aux discussions avec les différentes parties prenantes.

Les participants posent également des questions sur l'intégration de **l'outil ORC** sur les sites WEB. En effet, outre les hébergements et activités, la plupart des MT vendent via leur site web des produits tels que des cartes, des produits de merchandising et autres accessoires matériels utiles aux touristes. Thomas Binon du WBT explique que dans un premier temps, l'ORC se concentrera sur les hébergements et les activités. Les MT sont donc invitées à utiliser d'autres outils d'e-commerce en parallèle tant que l'ORC ne peut répondre à tous leurs besoins. Il est prévu que l'outil continue à se développer pour intégrer plus de produits.

L'onglet Pratique du site web a également généré quelques discussions parmi les participants. Il en ressort qu'il s'agit d'un onglet de menu qui sera plus libre et dans lequel les MT pourront intégrer des sous-menus selon leurs besoins. Il sera toutefois nécessaire de s'accorder sur la sémantique afin d'assurer une harmonisation des sites web. Ce menu devra donc faire l'objet de discussions plus poussées afin de proposer des alternatives qui conviennent à chacun selon les besoins de son territoire.

Daniel Danloy souligne également l'importance de **l'itinérance** (promenades et randonnées pédestres, équestres et à vélo) en Wallonie. En effet, 20% du tourisme en Wallonie est généré grâce à cette activité. Mr Danloy invite donc les MT à mettre l'itinérance en avant sur leur site web et à compléter les données de géolocalisation qui permettent de proposer les promenades aux touristes. Selon lui, l'itinérance devrait faire l'objet d'un onglet dans le menu principal.

11h00

Pause

- 11h25** Reprise de la réunion
- Modèle de site web** de Maxime Degembe entame alors la présentation d'une **première ébauche** de site web qu'il a développée sur base des propositions émises dans la présentation PowerPoint qui précédait. Ce modèle de site web a pour but de donner une première impression concrète de ce à quoi le futur site web mutualisé pourrait ressembler. Maxime est parti du contenu de la Maison du Tourisme Ourthe-Vesdre-Amblève pour réaliser cette première ébauche. Il présente la page d'accueil, une page de recherche pour les hébergements ainsi qu'une page de recherche pour les itinéraires, une page de détail pour un hébergement et pour un itinéraire, et enfin la page de contact.
- Maxime explique que l'ordre des **critères de recherche** ainsi que leur contenu est personnalisable par chaque MT assez facilement grâce au plugin Pivot qu'il a développé.
- Daniel Danloy souligne encore l'importance de **fiches complètes sur Pivot**. Il invite également les MT à prendre le temps de mettre des belles photos/vidéos dans ces fiches. De manière générale, il aimerait que le marketing soit plus travaillé. Il se rend toutefois bien compte que cela demande du temps, des moyens et une certaine expertise.
- Une des participantes demande alors s'il ne serait pas possible de mutualiser un **marché pour le développement de contenu vidéo** du territoire à échelle wallonne. Daniel Danloy répond que, pour l'instant, c'est difficilement envisageable en raison de la taille du territoire wallon. Il serait toutefois partisan d'une stratégie commune.
- Daniel Danloy informe également les participants qu'il compte sensibiliser le futur ministre du tourisme sur l'importance des **nouveaux métiers des technologies de l'information**. En effet, le marketing digital est devenu un ou plusieurs métiers qui s'avèrent de plus en plus nécessaire(s) pour les MT.
- Maxime continue la présentation de l'ébauche du site et conclut en informant tous les participants qu'il ne s'agissait que d'une première proposition afin de lancer le projet sur une base plus concrète, mais que le site web se voudra très **modulable** et que cette ébauche est une invitation à la discussion et aux remarques.
- 11h45** Daniel Danloy reprend la parole pour inviter les participants à émettre des questions et remarques. En effet, c'est sur base de remarques que le CGT pourra peaufiner le site web et proposer une architecture qui correspond réellement aux besoins des MT. Ce projet se veut très collaboratif.
- Discussions post-présentation** Daniel Danloy explique que selon lui, le plus urgent aujourd'hui consiste à reformer les agents des MT à l'utilisation de **Pivot** sous sa nouvelle forme. Il explique que l'équipe est en train d'élaborer un planning des formations et installations de Pivot. La personne de référence pour Pivot est Michel Turco (Michel.TURCO@tourismewallonie.be).

Le projet de site web mutualisé demandera également l'organisation de journées de formation pour les MT. Dans un premier temps, la cellule Développement numérique du CGT élaborera un planning afin de dédier 1 ou 2 jours à chaque MT selon ses besoins. Il sera d'abord nécessaire de passer du temps ensemble afin de mettre sur pied et de configurer le site web selon les besoins de la MT. Ensuite, le CGT proposera une formation sur la gestion WordPress du site web. Les participants au projet recevront un **planning de mise en œuvre et de formation**. Daniel Danloy rappelle que l'hébergement du site web pourra également être mutualisé et que le projet se verra évolutif, notamment avec l'intégration de l'outil ORC.

Maxime demande ensuite aux participants s'il y a des **plugins** qu'ils utilisent ou qu'ils aimeraient utiliser sur le nouveau site web. Les participants mentionnent le widget vers Messenger qui permet aux visiteurs du site de lancer d'un clic une conversation Messenger avec la MT. Maxime avertit toutefois que c'est un plugin qui peut être intéressant si la MT est réactive et a du personnel pour répondre aux questions des visiteurs. Si ce n'est pas le cas, il est préférable de s'en passer. Certains participants mentionnent aussi qu'ils utilisent un plugin de bannières payantes qui leur garantissent un petit revenu (publicité d'entreprises locales par exemple).

Daniel Danloy prévient également les participants qu'une **plateforme dédiée aux organismes touristiques** va bientôt voir le jour. Elle est prête mais son lancement a été retardé pour des raisons administratives et techniques. Le but de cette plateforme est de créer un lien plus rapide avec les Maisons du Tourisme, les Syndicats d'Initiative, les Offices du Tourisme, les Fédérations touristiques ainsi que WBT. Il s'agit d'une plateforme dont une partie du contenu sera protégée. Les visiteurs, selon leurs droits, pourront notamment y retrouver des informations, des documents à télécharger, la liste des guides reconnus, le réseau des agences de voyage certifiées, la veille numérique axée pour les organismes touristiques ainsi que des liens vers les différentes plateformes du CGT. Dans le futur, il est prévu que les utilisateurs puissent également y déposer les documents de subvention.

Un des participants s'interroge sur la suite donnée à cette réunion. Daniel Danloy explique qu'une nouvelle réunion sera organisée d'ici 2 à 3 semaines avec les MT intéressées pour concrétiser la mise en œuvre et fixer le **planning** correspondant.

Une des participantes demande s'il sera dès lors possible de se reposer uniquement sur le CGT pour la création du site web ou s'il sera encore nécessaire de faire appel à une entreprise d'informatique externe. Maxime et Daniel répondent qu'il sera possible de se reposer uniquement sur le CGT mais que l'intention du projet n'est pas de brider les désirs des MT en matière de web design. Chacun sera donc libre de faire appel à une société externe pour répondre à des besoins

supplémentaires qui ne seraient pas couverts par le projet. **L'accompagnement du CGT** peut donc se faire à des niveaux très variés selon les souhaits et besoins de chacun.

Ensuite, l'un des participants s'inquiète de la **réactivité du CGT** et se demande s'il pourra suivre toutes les demandes des MT. Maxime et Daniel répondent qu'une équipe dédiée au projet est mise à disposition mais que le but du projet reste un accompagnement vers l'autonomie. L'accompagnement sera donc plus important au début et c'est pour cette raison qu'il est nécessaire de réaliser un planning de mise en œuvre progressif qui prévoit de s'occuper d'une MT à la fois.

Maxime montre rapidement à quoi ressemble le page builder ELEMENTOR que le CGT envisage d'utiliser pour la construction du site web. Il s'agit d'un outil qui permet facilement de construire un site à l'aide de glisser-déposer. Ce genre d'outil est très intuitif et est accessible à la plupart des gens après une courte formation.

Une participante demande alors s'il sera possible d'intégrer **SityTour** au site web. Maxime répond qu'avant de s'avancer, il est nécessaire de vérifier ce qui se cache derrière cet outil. S'il s'agit d'une iframe (balise qui permet d'intégrer le contenu d'une autre page), l'intégration est très facile. Cependant, il sera toujours nécessaire d'en gérer le contenu depuis le site externe.

Un des participants profite de la présence de Thomas Binon du WBT pour demander s'il est possible de recevoir de la documentation à présenter à une Assemblée Générale ou à un Conseil d'Administration concernant **l'ORC**. L'intéressé répond qu'une présentation, de la documentation et une vidéo peuvent être mis à disposition. Il l'enverra à Maxime afin que tout soit disponible sur la future plateforme web dédiée aux organismes touristiques.

Concernant le projet de site web, un des intervenants s'interroge sur le **timing** puisque, selon la MT, il peut être nécessaire de présenter le projet aux Conseils d'Administration ou aux Assemblées Générales. Daniel Danloy explique que la première étape consiste à analyser les réponses aux questionnaires qui ont été distribués à chacun en fin de présentation. Suite à ce questionnaire, une première ébauche de planning sera élaborée par l'équipe. Enfin, une proposition sera structurée afin d'établir un protocole de collaboration à l'instar de ce qui avait été fait auparavant concernant Pivot. Les MT doivent s'attendre à un retour d'ici 2 à 3 semaines.

Maxime présente ensuite les fonctionnalités génériques du futur site web :

- Sitemap
- Multilingue
- Google Analytics (analyse de fréquentation)
- Full responsive (pc, smartphone, tablette)

- Fluid (prend toute la largeur)
- Module d'aide au référencement (YOAST SEO)
- Partage sur réseaux sociaux
- Référence aux réseaux sociaux
- Différents rôles (droits)
 - Full admin
 - Admin
 - Webmaster
 - ...
- Formulaire (de contact)
- Cookies consent
- GDPR
- Newsletter

Concernant la dernière fonctionnalité, Maxime demande aux participants quel outil de newsletter est utilisé. La plupart utilise soit MailChimp soit SendInBlue. Le CGT n'a pas de préférence mais il sera nécessaire que les MT s'accordent sur un outil afin que le même soit utilisé par tous. Un des participants souligne l'intérêt de SendInBlue dont le siège social est localisé en Europe et qui est donc conforme aux normes RGPD européennes. Il n'est pas nécessaire de décider maintenant quel outil sera utilisé, mais l'uniformité entre les MT participantes est importante.

Les participants sont invités à répondre au questionnaire distribué ou à le renvoyer par mail s'ils ne sont pas en mesure de le faire tout de suite. S'il y a des questions supplémentaires, ils sont invités à envoyer à mail à Maxime.Degembe@tourismewallonie.be

12h30

Pause de midi
Lunch offert par le CGT