

## Réunion n°2 – 25 juin 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 du Pays de **Arlon** : Marie Blanckaert  
Anaïs Lambotte
- Maison du Tourisme de la Forêt de **Saint-Hubert** : Ingrid Jusseret
- Maison du Tourisme de **Bastogne** : Justine Rahir
- Maison du Tourisme du Pays de **Gaume** : Virginie Mohy
- Maison du Tourisme du Pays de **Bouillon** en Ardenne : Laurent Daems
- Maison du Tourisme Sambre-Orneau (**Gembloux**) : Aurélie Berger
- Maison du Tourisme Cœur de l'Ardenne, Ourthe & Aisne (**La Roche-en-Ardenne**): Colette Mottet
- Maison du Tourisme Famenne-Ardenne (**Marche**) : Elodie Rossion  
Sophie Lallemand
- Maison du Tourisme du Pays de **Herve** : Annick Masset  
Marc Franckart
- Maison du Tourisme de **Spa** Hautes Fagnes Ardennes : Sylvain Lienne
- Maison du Tourisme Parc des Canaux et Châteaux (**La Louvière**) : Laurent Cannizzaro  
Camille Lefebvre
- Maison du Tourisme Namur-**Dinant** : Janique Liban
- Maison du Tourisme Condroz – Famenne (**Ciney**) : Cindy Hodeige  
Julie Riesen
- Maison du Tourisme Ourthe-Vesdre-Amblève (**Remouchamps**) : Bernard Dejosée

Étaient également présents :

- Thomas Binon, WBT
- Etienne Claude, WBT

- Daniel Danloy, Directeur des Organismes touristiques et du Développement numérique
- Maxime Degembe
- Michel Turco
- Mikail Kumral
- Elodie Valet

Sont excusés :

- Elise Dereppe de la Maison du Tourisme de Liège
- Pierre Grandjean de la Maison du Tourisme Namur-Dinant

**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 – lancement du projet.

**09h45**

Début de la réunion

Introduction par Daniel Danloy : Daniel Danloy présente Thomas Binon et Etienne Claude de WBT. Ils sont présents afin de présenter l'état d'avancement de l'ORC (Outil Régional de Commercialisation) puisque l'outil devra être intégré sur les sites web des MT et que WBT utilisera la base de données PIVOT.

Daniel Danloy informe également les participants que la Maison du Tourisme du Brabant Wallon vient d'être reconnue comme 27<sup>ème</sup> MT par le Gouvernement wallon.

Daniel Danloy énumère également les points à l'ordre du jour :

- Présentation de la méthode de travail proposée
- Définition des inputs attendus par le CGT
- Présentation du travail en cours avec la MT Ourthe-Vesdre-Ambève (premier site pilote)
- Discussion et remarques concernant le projet
- Divers : quelques points de communication

Daniel Danloy rappelle l'historique du projet de site web mutualisé qui a démarré avec les MT de la province de Liège et explique que c'est pour cette raison que le cas pratique choisi a été celui de la MT OVA.

Daniel Danloy explique également que nous avons mis au point une méthode de travail qui nous semble efficace et efficiente mais qu'il s'agit d'un débat ouvert et que le but est de trouver la meilleure manière de fonctionner ensemble.

Daniel Danloy informe les participants que la plateforme web dédiée aux Organismes touristiques est maintenant opérationnelle.

Il invite tous les participants à s'inscrire sur cette plateforme. En effet, au cours des mois à venir, la Direction des Organismes touristiques et du Développement numérique va valoriser ce canal de communication pour transmettre les informations pertinentes aux MT, mais aussi aux OT et SI. On y trouve notamment un volet numérique où les documents de la réunion de ce jour seront disponibles. <https://organismes.tourismewallonie.be>

Une des intervenantes demande s'il y aura un système de notification lorsque des nouveaux documents sont ajoutés à la plateforme. Michel Turco répond que la fonctionnalité existe et qu'elle sera prochainement active. Il attire l'attention sur le fait que c'est notamment pour cette raison qu'il est nécessaire de se connecter à la plateforme. De plus, si un document qui avait été téléchargé par un utilisateur est mis à jour, l'utilisateur en sera également informé.

### Présentation de la méthode de travail

Maxime présente la méthode de travail élaborée par le CGT pour développer le site web de chaque MT de manière collaborative et efficace.

Il y a 5 étapes :

- 1) **Préparation du contenu** : Chaque MT est tenue de rassembler le contenu du site (textes, médias, etc.) et les choix esthétiques (couleurs, police, etc.). C'est un peu la liste de « courses » nécessaires pour la bonne réalisation du projet. Le formulaire à remplir est présenté plus loin.
- 2) **Prise de rdv** : une fois que la MT est prête, le CGT et la MT prennent un rdv pour la première configuration du site. Le CGT développera ± 3 sites web en parallèle en commençant par les sites de la province de Liège puisque ce sont les initiateurs du projet.
- 3) **Configuration du site** : il s'agit du premier rdv individualisé pour la configuration du site. Suite à ce rdv, Maxime continuera à travailler sur le site web pour répondre aux desideratas de la MT.
- 4) **Formation Wordpress** : lors du 2<sup>ème</sup> rdv, on valide ensemble la première version du site puis Michel Turco donnera une ou deux formations Wordpress selon les besoins de la MT. Il existe en effet 2 niveaux : le premier présente Wordpress de manière générale tandis que le 2<sup>ème</sup> niveau se concentre sur Elementor (le page builder que nous utiliserons).
- 5) **Itérations** : il s'agit d'une répétition des 2 étapes précédentes jusqu'à ce que nous arrivions au résultat final escompté. Les itérations consistent donc à construire le site ensemble puis à le valider systématiquement avant de mettre le contenu en pré-production.

Maxime explique ensuite que le site existera en plusieurs versions :

- Le site standard qui est le site de base avec lequel chaque projet démarre, le socle sur lequel nous démarrons le site de chaque MT.
- Le site développement qui est un site « bac à sable » sur lequel on peut développer et tenter ce que l'on veut sans risque.
- Le site test qui est l'environnement de validation dans lequel on approuve ce qui a été fait.
- Le site pré-production qui garde tout ce qui a été approuvé et qui deviendra le site final à publier.

Une des participantes intervient pour demander si une estimation de délai a été posée sur ce processus. Maxime répond que non puisque le temps nécessaire dépend de beaucoup de paramètres qu'il est impossible de mesurer et qui varient d'une MT à l'autre. Le processus pourra aller plus ou moins vite selon que la MT sait exactement ce qu'elle veut ou non par exemple. Les délais dépendent également des langues : si la MT veut une configuration de site différente pour chaque langue par exemple, cela prendra plus de temps qu'une MT qui ne veut que des traductions authentiques de son site. Le timing dépend également de la disponibilité de la MT. Si elle répond rapidement, le CGT peut avancer plus rapidement. Le CGT est toutefois bien conscient que pour la MT, il s'agit d'un projet qui vient s'ajouter en parallèle de son travail quotidien et qu'on ne peut pas s'attendre à une disponibilité immédiate de chaque MT. C'est pour cette raison que le CGT développera les sites de 3 MT différentes en même temps. Il est également raisonnable de penser que les premiers sites qui seront développés prendront un peu plus de temps que les suivants puisque nous pourrons réutiliser de plus en plus d'éléments au fil des sites développés. On ne peut donc pas raisonnablement poser un délai de 2 mois, 3 mois ou 6 mois.

Une autre participante demande à partir de quelle étape du processus il est nécessaire d'inclure les personnes qui encoderont le contenu du site au quotidien. Maxime répond que chaque MT peut décider et que la MT peut inclure plus de personnes dans le projet dès le premier rdv qui consiste à configurer le site. Dans tous les cas, il est conseillé que toutes les personnes qui ajouteront du contenu sur le site suivent la formation Wordpress. Michel Turco est tout à fait ouvert à donner la formation une nouvelle fois par la suite pour les gestionnaires quotidiens du site web. L'essentiel étant que le personnel impliqué dans le site web se mette d'accord quant au contenu et à la configuration du site dès le démarrage du projet afin de ne pas perdre de temps avec des développements inutiles.

Il s'agit d'un travail de structuration du site qui est plus efficace s'il est collaboratif.

Un des participants demande alors à partir de quel moment il est nécessaire d'intégrer les graphistes au processus. Maxime répond que, dans le cas où un graphiste travaille sur le projet avec la MT, il est préférable qu'il soit inclus dès le début du projet. Il est également important que Maxime puisse facilement communiquer avec ce graphiste durant le projet.

Une des participantes demande alors en quoi consiste le contenu à fournir puisque PIVOT en fournit déjà une bonne partie. Maxime répond qu'il s'agit du contenu statique comme la présentation de la MT ou les textes introductifs de pages intermédiaires (textes, photos, vidéos, etc.). Pour les pages de recherche, c'est effectivement PIVOT qui fournira le contenu. Il est donc important que ce qui est encodé dans PIVOT soit qualitatif.

Une des participantes demande si, dans un premier temps, les MT peuvent se contenter d'un site en français car les traductions prennent un certain temps et on ne peut les démarrer qu'une fois que le contenu est bien fixe. Maxime répond que c'est tout à fait possible et que le choix des langues est libre pour chaque MT. Il explique qu'on peut même imaginer dans un premier temps de ne rendre disponible en néerlandais ou en anglais (ou autres) que les pages de recherche derrière lesquelles PIVOT est utilisé puisque le contenu PIVOT est généralement déjà multilingue.

Une des participantes demande s'il existe un cahier des charges pour faire appel aux services d'un infographiste. Maxime répond que le CGT ne dispose pas d'un tel cahier des charges. Michel précise qu'il ne s'agit pas d'un cahier des charges très complexe et qu'il s'agit alors plus d'un travail sur l'identité visuelle de la MT (le logo, les couleurs, la charte graphique...) mais que les MT peuvent également s'en passer, ce n'est pas un prérequis puisqu'il existera un modèle de base pour le site et qu'il suffira de choisir les couleurs, la police, la taille du texte, l'agencement des pages, etc. L'utilité d'un graphiste dépend donc du niveau de personnalisation jusqu'auquel chaque MT veut aller. Si vous vous engagez dans une collaboration avec graphiste, il est dans tous les cas important que Maxime puisse communiquer facilement avec lui.

Daniel Danloy précise qu'il n'est pas non plus nécessaire de réinventer la roue, on peut récupérer beaucoup de ce qui est déjà existant sur les sites des MT. Chaque MT a déjà son code couleur ou des textes de présentation, il ne faut pas tout jeter à la poubelle et recommencer à zéro.

**Hébergement  
et nom de  
domaine**

Maxime explique ensuite que le CGT se chargera de la mutualisation des hébergements des sites. De cette manière, il pourra plus facilement s'occuper de l'évolution et de la gestion de l'hébergement. L'hébergement sera externalisé et confié à des professionnels. Il n'existe toutefois pas d'obligation, si les MT souhaitent se charger elle-même de l'hébergement, elles sont libres mais il est impératif que le CGT ait alors des accès d'administrateur à l'hébergement.

Même si les MT utilisent un hébergement proposé par le CGT, elles y auront toujours accès et pourront toujours faire appel des sociétés informatiques externes si elles ont besoin qu'une société développe un outil spécifique qui sort du champ de ce projet. Il est alors conseillé que la société informatique externe prenne contact avec le CGT pour que ce dernier leur donne l'accès au site de développement (site « bac à sable »).

En ce qui concerne le nom de domaine, Daniel rappelle qu'il faut être sûr d'être propriétaire de celui-ci. C'est la responsabilité de chaque MT. Un des participants précise toutefois qu'il existe une loi qui protège d'abus des noms de domaine, mais qu'il faut rester vigilant.

Une des participants demandent alors si le CGT pourra assurer la stabilité du site en continu. Elle se demande comment le CGT pourra réagir si le site tombe en panne le week-end par exemple. Daniel répond que le CGT fera appel à une société externe fiable et spécialisée dans l'hébergement de sites (Data Center). La disponibilité en continu et presque sans faille (le risque zéro n'existe nulle part) fait partie des services garantis par ce genre de société. Le bon fonctionnement du site est donc assuré, même le week-end.

**Inputs  
nécessaires**

Maxime passe ensuite en revue le formulaire que chaque MT devra remplir au début du projet. Ce n'est qu'une fois que toutes les informations (ou en tout cas une grande partie) seront disponibles que le CGT pourra prendre rdv avec la MT et débiter les développements du site. Le formulaire est un Google Form accessible à l'adresse suivante :

<https://forms.gle/7DoQcRFLp2LTmph97>

**Photothèque  
Wallonie**

Etienne Claude, directeur Marketing du WBT, prend ensuite la parole pour expliquer le projet que le WBT a lancé il y a quelques mois. Il s'agit d'une photothèque qui rassemble des photos de la Wallonie pour lesquelles les droits sont en ordre. Le projet a commencé avec les photos du WBT puis du CGT et poursuivra en septembre avec celles des fédérations provinciales. Par la suite, le projet s'ouvrira également aux photos des MT. Le WBT compte également y ajouter les logos utiles pour le territoire wallon. Il s'agit

uniquement de photos libres de droit. D'ailleurs, le WBT peut vous aider à vous mettre en ordre au niveau des droits et propose des documents de soutien sur leur site. Le site de la photothèque est accessible à l'adresse suivante :

<https://media.walloniebelgiquetourisme.be/>

Daniel Danloy en profite pour rappeler l'importance des copyrights et explique que le nouveau PIVOT comprend une bibliothèque de pictogrammes utilisables via un web service.

### **Présentation du site pilote**

Maxime fait alors le tour du site web tel qu'il a été développé en collaboration avec Bernard Dejosée de la MT OVA.

Le site est toujours en cours de développement mais est accessible à l'adresse suivante :

<http://ontestleplugin.tourismewallonie.be/wordpressstest>

Le site n'évoluera pas énormément au mois de juillet en raison des congés divers de chacun, mais n'hésitez pas à vous rendre sur le site à partir du mois d'août pour voir les évolutions et à tout moment pour vous inspirer pour votre propre site web puisque c'est le site pilote qui sera le site « standard » duquel les développements démarreront.

### **Contenu qualitatif**

Maxime et Daniel en profitent pour rappeler l'importance d'un contenu qualitatif sur PIVOT. Par exemple, sur la page itinéraire du site pilote, certains itinéraires n'ont pas de photo. Or, à notre époque, ce sont bien les médias visuels qui priment. Il est vraiment important de prendre le temps de vérifier la qualité de ce qui est encodé sur PIVOT. Avec un résultat direct sur le site web, les MT pourront alors plus facilement se rendre compte de ce qui est bien ou mal encodé sur PIVOT et/ou de ce qui est manquant.

Daniel en profite alors pour rappeler l'importance stratégique des promenades. Il rappelle que les promenades représentent 20% des activités touristiques en Wallonie et qu'il est donc important de travailler sur des balisages et des traces GPX de qualité. Et de garder en tête que plus il y a de photos, plus c'est vendeur, et ce pour tout type de données et non pas uniquement les promenades.

Il explique alors le projet en cours de points-nœuds vélos en collaboration avec CIRKWI. L'outil est en place et permet de tracer ses itinéraires vélo soi-même à partir de points-nœuds (balises virtuelles et physiques) mais à l'heure actuelle, la plus grosse difficulté réside dans l'obtention de données géographiques correctes des points-nœuds.

Il existe d'autres systèmes semblables comme SityTrail utilisé notamment en province de Luxembourg. Mais suite à un appel

d'offres, le CGT a décidé de travailler avec CIRKWI. Vous pouvez avoir plus d'informations sur le projet à l'adresse suivante :

<https://organismes.tourismewallonie.be/points-noeuds/>

Daniel Danloy insiste donc sur l'utilité stratégique de bien cibler ses promenades et d'en assurer un contenu précis. Il faut bien valoriser les promenades et ne pas hésiter à en mettre un certain nombre en avant à l'aide de tag sur PIVOT qui permettent alors de les cibler. On pourra par exemple faire apparaître toutes les promenades qui ont été tagguées « familiales » sur une page d'inspiration de séjour en famille.

11h15

Pause

11h35

Reprise de la réunion

**Discussion et remarques**

Une des participantes demande si le délai de juin 2020 pour rentrer les justificatifs pour la subvention site web est toujours maintenu. Daniel précise que c'est bien la Direction des Organismes touristiques et du Développement numérique qui est en charge de cette subvention. Le délai de juin 2020 avait plus été fixé pour mettre des balises et s'assurer que les demandes de subventions ne traînent pas des années mais la Direction pourra se montrer flexible avec cette date limite. Les MT pourront par exemple encore profiter de l'été 2020 pour réaliser une campagne média pour leur site web. Il faut juste qu'un suivi soit assuré.

Une des participantes demande alors si le pont entre Hades et PIVOT fonctionne. Michel répond que le pont est opérationnel dans un sens, c'est-à-dire que les données d'Hades remontent bien vers PIVOT, mais qu'il ne peut pas l'assurer dans l'autre sens pour toutes les données puisque cela relève de la responsabilité du gestionnaire Hades. Suite à une réunion entre la FTLB et le CGT, on a déterminé ce qui devait être remonté d'Hades vers PIVOT. Il s'agit de pratiquement toutes les offres mais certains champs ne s'avéraient pas utiles sur PIVOT. Ce pont permet donc aux MT de continuer à encoder dans Hades puisque (presque) tout remonte dans PIVOT. Chaque MT est donc libre de continuer à encoder dans Hades ou de basculer sur PIVOT. PIVOT permet de centraliser ses données ainsi que celles de Hades et de la communauté germanophone. C'est ainsi PIVOT qui est utilisé sur plusieurs sites partenaires et bientôt par le site de WBT. Le CGT est également en train de travailler à ce que la Direction des Hébergements utilise également PIVOT. Cela signifie qu'une fois qu'un hébergement ne sera plus en ordre d'assurance-incendie, il sera automatiquement désactivé sur PIVOT. Il faut donc être vigilant avec le fait que cette information ne remontera pas forcément sur Hades. En conclusion, chaque MT est libre de choisir la base de données dans laquelle

elle encode ses offres, mais le site web mutualisé utilisera PIVOT uniquement.

Dans tous les cas, il n'y aura pas de problème de champs manquants entre PIVOT et Hades puisque PIVOT est une base de données très flexible et évolutive et que les développeurs pourront toujours ajouter tout champ nécessaire demandé par les MT. Par contre, il faut noter que si les MT de la province de Luxembourg décident de commencer à encoder dans PIVOT, nous leur demandons de ne plus encoder en double dans Hades puisque cela voudrait dire que l'information serait encodée dans PIVOT, puis dans Hades puis encore remontée de Hades vers PIVOT. Il ne faut pas multiplier les sources pour une même information.

Un des participants demande alors où il est possible de retrouver ce qu'il y a sur PIVOT afin de concevoir le site web. En effet, les MT de la province de Luxembourg, n'ayant pas l'habitude de travailler avec PIVOT, ne connaissent pas l'architecture de cette base de données et ont des difficultés à élaborer les pages de recherche. Michel les invite à consulter le site PIVOT à l'adresse suivante :

<http://pivot.tourismewallonie.be/>

Le site reprend toute la documentation utile concernant PIVOT et notamment toutes les fiches avec le détail des champs pour chaque type de fiche. C'est également sur cette plateforme que les MT sont invitées à s'inscrire à une formation PIVOT.

Daniel propose alors d'organiser une démonstration de PIVOT particulière aux MT de la province de Luxembourg afin qu'elles puissent découvrir PIVOT. Mais dans tous les cas, toutes les MT sont invitées à s'inscrire à une formation PIVOT. C'est à la suite de cette formation que la MT pourra passer à la nouvelle version web.

Un participant demande alors si les SI et OT ont accès à PIVOT. Michel répond qu'à quelques exceptions près, ce n'est pas le cas. Mais ce sera possible avec le nouveau PIVOT web qui est articulé par cantons postaux.

Un des participants demande alors comment il est possible de passer à la nouvelle version de PIVOT pour ceux qui l'utilisent déjà. Michel explique alors le processus :

- 1) Il faut s'inscrire à une formation sur la plateforme web de PIVOT. C'est durant cette formation que la nouvelle version est déployée.
- 2) Il faut transmettre à Michel une liste des identifiants des utilisateurs qui utilisent PIVOT. Dans les heures qui suivent, l'équipe PIVOT vérifie et active les utilisateurs.

Attention, il faut noter qu'une fois qu'un utilisateur se connecte et utilise la nouvelle version, son compte sera désactivé sur l'ancienne version. Il ne pourra donc plus utiliser que la nouvelle version web. Durant la transition, chaque MT est priée de laisser le serveur PIVOT allumé pour continuer à alimenter les sites web qui utilisent PIVOT.

Notez également qu'un nouveau site d'information PIVOT est en cours de développement. Vous pourrez y retrouver toutes les informations vues durant la formation PIVOT.

## ORC

Thomas Binon présente ensuite l'état d'avancement de l'ORC (Outil Régional de Commercialisation). L'outil est déjà en phase opérationnelle chez certains prestataires. Thomas Binon fait donc une démonstration de l'outil avec l'exemple du Labyrinthe qui propose d'acheter des entrées directement sur son site. Vous pouvez retrouver la page du Labyrinthe sur l'ORC à l'adresse suivante :

<https://reservation.elloha.com/?idPublication=7c963b1f-291c-4778-9b83-d1b689674a5a&idoi=47fb6f58-4229-4794-b9d2-24e646f4c4ef&culture=fr-FR&reload=1&searchFirstAvailableDates=1>

Pour un exemple de logement, Thomas nous invite à nous rendre sur la page suivante :

<https://reservation.elloha.com/?idPublication=a3143918-137f-4ea7-86f1-fffae94e6df0&idoi=54710f56-dc81-4608-a991-08e48f361d88&culture=fr-FR&reload=1&searchFirstAvailableDates=1>

L'outil est donc déjà fonctionnel et va progressivement être déployé chez plus de prestataires. Pour l'instant, les demandes d'adhésion se font à l'adresse email suivante : [orc@wbttourisme.be](mailto:orc@wbttourisme.be)

A l'heure actuelle, tout doit être encodé manuellement par le prestataire mais à terme, certaines informations seront chargées automatiquement depuis PIVOT (les discussions sont en cours).

La formation à l'outil ORC dure ± 3 heures et permet au prestataire d'être tout de suite autonome. Le package de base pour l'achat de l'outil ORC par les prestataires commence à 120€ par an (moins cher pour les membres WBT). On peut y ajouter des options comme un pont avec les sites de type Booking, TripAdvisor, etc. ou encore la création d'un site web pour le prestataire.

La documentation papier arrivera bientôt ainsi qu'un site web dédié mais pour l'instant, il existe déjà un PDF explicatif que vous pouvez retrouver sur le site de WBT.

Un des intervenants demande s'il sera possible de vendre des produits physiques avec l'ORC. Thomas répond que ce sera

possible s'il s'agit de vente directe au comptoir mais pas s'il s'agit de produits expédiés avec frais de port comme une carte de promenade par exemple. C'est techniquement possible, mais ça ne faisait pas partie du cahier des charges et il n'y a pas de développement immédiat prévu. C'est donc envisageable à l'avenir, mais pas encore envisagé. Il existe cependant des plugins Wordpress qui permettent aux MT d'avoir une boutique en ligne.

#### Clôture

Daniel Danloy clôture la réunion en donnant les contacts utiles pour toute question.

Les contacts utiles :

Aspect technique : [maxime.degembe@tourismewallonie.be](mailto:maxime.degembe@tourismewallonie.be)

Aspect organisationnel : [elodie.valet@tourismewallonie.be](mailto:elodie.valet@tourismewallonie.be)

Aspect PIVOT : [michel.turco@tourismewallonie.be](mailto:michel.turco@tourismewallonie.be)

Aspect ORC : [thomas.binon@wbtourisme.be](mailto:thomas.binon@wbtourisme.be)

#### 12h45

Pause de midi

Lunch offert par le CGT



Attention, contrairement à ce qui avait été annoncé à la réunion de ce jour, la réunion annuelle des MT se tiendra le **08 OCTOBRE 2019** (et non le 04) → Réservez la date !