

## Colloque « Tourisme, Innovation et Territoires »

InREnT – 25, 26 & 27 septembre 2019

Proposition de communication

### **Identification et affiliation**

<b>Nom</b>	RUSCH Arnaud Georges
<b>Titres</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Master en Sciences Humaines et Sociales, spé. Histoire de l'art, à finalité recherche (UPMF, Grenoble II)</li><li>• Master en Histoire de l'art et archéologie, à finalité didactique (ULiège, Belgique)</li><li>• Formation doctorale en Histoire et Histoire de l'art (Université de Grenoble)</li></ul>
<b>Fonctions</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Titulaire des chaires d'enseignement supérieur non universitaire de type court en Certificat de guide touristique local, Certificat en e-tourisme et Bachelier en tourisme : patrimoine et histoire des arts, méthodologie et aide à la réussite (ILFoP &amp; ESA - Namur, Belgique).</li><li>• Coordinateur qualité (ILFoP &amp; ESA) et coordinateur pédagogique (ESA).</li><li>• Coordinateur du pôle pédagogique du laboratoire - réseau ULYSSE des établissements francophones d'enseignement supérieur non universitaires actifs dans le domaine du tourisme.</li></ul>
<b>Contact</b>	ILFoP - Section tourisme ; Rue Saint-Jacques 28 ; 5000 Namur (Belgique) ESA - Section tourisme ; Rue du Collège 8 ; 5000 Namur (Belgique) arnaud.rusch@ifop.be / arusch@esa-namur.be

### **Titre proposé**

La médiation touristique au tournant du numérique  
l'exemple des guides touristiques locaux du namurois face à la révolution numérique.

### **Résumé de l'intervention proposée (max. 300 mots)**

L'émergence des nouvelles technologies a permis de développer de nouveaux modes de communication, mais aussi de nouveaux modes de consommation des services touristiques. Rassemblés sous le vocable de *e-tourisme*, cette révolution numérique ou cette digitalisation des pratiques touristiques soulève des questionnements pour les professionnels, que ce soit à propos de l'adaptation nécessaire du secteur à ces outils numériques et à ses acteurs, mais aussi à propos d'une évolution de la posture professionnelle.

Dans le cas de la médiation touristique, quelle soit ludique, culturelle ou patrimoniale, l'arrivée du numérique est souvent perçu comme une atteinte à la pratique professionnelle du guide touristique, fonction pourtant protégée par la législation régionale en Wallonie (CWT, décret 10/11/2016). Cette transition, largement simplifiée comme une *uberisation* du métier de guide, passe aussi bien par le développement d'applications et de guides numériques que par l'émergence de médiateurs non professionnels (e.g. *greeters*).

La présente communication souhaite dresser un portrait de la situation actuelle pour ce secteur professionnel. À partir d'une description des forces en présence, l'étude menée au sein du pôle touristique namurois souhaite mettre en lumière les besoins et les attentes en matière des outils numériques pour les guides touristiques locaux, mais aussi selon les prismes des opérateurs touristiques comme les offices du tourisme et des consommateurs. L'objectif est alors de proposer des pistes de réflexion, notamment à partir des outils en techno-pédagogie, afin de pouvoir réconcilier ces professionnels qui incarnent le tourisme d'une localité avec les évolutions technologiques et les comportements inédits induit par la révolution numérique.

### **Mots-clefs**

Guide touristique local ; Médiation culturelle ; Techno-pédagogie ; Pratiques numériques