



Centre de  
compétence  
**forem**  
tourisme

# Formations travailleurs

Année 2026

Activités du Centre de compétence Forem Tourisme  
destinées aux travailleurs des secteurs touristiques



## Modalités de participation

Inscription, frais, intervention des fonds de formation



## Formations par thématique

Offre globale autour de 4 thématiques



## Calendrier

Février à décembre 2026



## Fiches détaillées

34 formations au programme, déclinées en 59 sessions tout au long de l'année



## Formations à la demande

Notre réponse à vos besoins spécifiques



## Modalités de participation

Vous êtes intéressé.e par une ou plusieurs de nos formations ?  
Comment y participer ?

### Inscription :

- ✓ Cliquez sur le lien [Les formations 2026 du Centre de compétence Forem Tourisme – Remplir le formulaire](#)
- ✓ Ou rendez-vous sur notre site web [www.formation-tourisme.be](http://www.formation-tourisme.be)

### Frais de participation :

98€ TTC / personne / jour.



Nos formations sont financées par les **fonds de formation de vos commissions paritaires**





## **Vous relevez de la sous-commission paritaire 329.02 ou 329.03 (asbl) :**



Le Fonds 4S, vous octroie, selon la taille de votre asbl, un BMA (Budget Maximum Autorisé) dont le plafond est fixé pour trois ans (informations détaillées sur [www.fonds-4s.org](http://www.fonds-4s.org)). Vous pouvez utiliser ce budget pour

participer à toutes nos formations, y compris les [formations à la demande](#). Vous vous inscrivez directement auprès de nous et nous contactons le fonds afin de connaître votre "crédit" disponible.

## **Vous relevez de la commission paritaire 333 :**



Fonds pour la formation  
des travailleurs de la  
commission paritaire  
des attractions touristiques

Le fonds pour la formation professionnelle des travailleurs de la commission paritaire des attractions touristiques a décidé d'octroyer par équivalent temps plein de chaque entreprise du secteur un financement disponible pour toutes les formations de ce catalogue. Vous vous inscrivez directement auprès de nous et nous contactons le fonds afin de connaître votre "crédit" disponible.



## Formations par thématique

Voici l'ensemble des formations disponibles en 2026, classées autour des 4 thématiques suivantes : Langues et Accueil, Communication, Conception de produits et d'activités, et Management.

Pour chaque formation, nous vous indiquons le numéro de la fiche descriptive, et la date à laquelle elle est planifiée.

Toutes les formations planifiées sont aussi disponibles [à la demande](#), n'hésitez pas à nous contacter !

LANGUES ET ACCUEIL		
<b>Fiche</b>	<b>Formation</b>	<b>Dates</b>
2	<a href="#">Communiquer par écrit en néerlandais dans le tourisme</a>	du 16 au 20/03 + du 6 au 13/11 + du 7 au 11/12
3	<a href="#">Le néerlandais touristique sans complexe</a>	du 23/03 au 1/04 + du 11 au 21/05 + du 6 au 15/10 + du 23/11 au 3/12
4	<a href="#">Gérer les conflits dans un contexte d'accueil touristique</a>	24 et 31/03 + 24/11 et 1/12
7	<a href="#">Concevoir et aménager un espace d'accueil et une boutique touristiques</a>	26 et 27/03 + 16 et 17/11
12	<a href="#">L'anglais touristique sans complexe</a>	du 7 au 16/04
22	<a href="#">L'allemand touristique sans complexe</a>	19, 20, 27/05, 2 et 4/06
34	<a href="#">MOODLE – Organisation du tourisme</a>	Offre permanente

# FORMATIONS



COMMUNICATION		
<b>Fiche</b>	<b>Formation</b>	<b>Dates</b>
<b>9</b>	<a href="#"><u>Communiquer avec un groupe de visiteurs</u></a>	2/04 + 29/09
<b>21</b>	<a href="#"><u>Communiquer de manière plus responsable et sans greenwashing</u></a>	18/05
<b>30</b>	<a href="#"><u>Créer des vidéos pour les réseaux sociaux avec un smartphone</u></a>	5 et 6/10
<b>32</b>	<a href="#"><u>Optimisez votre présence sur Facebook – niveau avancé</u></a>	5/11
<b>33</b>	<a href="#"><u>Boostez votre présence sur Instagram – niveau avancé</u></a>	8/12



CONCEPTION DE PRODUITS/ACTIVITES		
<b>Fiche</b>	<b>Formation</b>	<b>Dates</b>
<b>1</b>	<a href="#"><u>De vos trésors locaux à l'expérience touristique : concevez votre Micro-aventure</u></a>	16, 17 et 18/02
<b>5</b>	<a href="#"><u>Commenter le petit patrimoine dans la visite guidée</u></a>	24/03 + 6/10
<b>6</b>	<a href="#"><u>Sensibiliser les professionnels du tourisme aux visiteurs en situation de handicap</u></a>	25/03 + 5/10
<b>8</b>	<a href="#"><u>Exposer le patrimoine immatériel aux visiteurs</u></a>	27/03 + 23/10
<b>10</b>	<a href="#"><u>Interpréter les œuvres de Street art dans la visite guidée</u></a>	3/04 + 28/10
<b>11</b>	<a href="#"><u>Guider des groupes de visiteurs</u></a>	7 et 8/04 + 30/09 et 2/10
<b>13</b>	<a href="#"><u>Découvrez les techniques du jeu pour améliorer vos visites guidées</u></a>	10 et 17/04 + 9 et 16/10
<b>15</b>	<a href="#"><u>Concevoir une animation "Nature" adaptée aux visiteurs à besoins spécifiques</u></a>	15 et 16/04 + 12 et 13/10
<b>16</b>	<a href="#"><u>Animer et accompagner le visiteur dans sa découverte du patrimoine</u></a>	du 20 au 22/04 + du 19 au 21/10
<b>18</b>	<a href="#"><u>Initiation à l'art du conte</u></a>	23 et 24/04 + 26 et 27/10
<b>20</b>	<a href="#"><u>Organiser des évènements : une compétence clé pour stimuler et développer votre territoire touristique</u></a>	18, 19 et 26/05 + 21, 28 et 29/09
<b>23</b>	<a href="#"><u>La Gen Z, ce client touristique à conquérir : stratégies et outils pour les attirer</u></a>	1/06 + 14/12
<b>31</b>	<a href="#"><u>Accueillir et guider un public déficient visuel</u></a>	14 et 15/10



## MANAGEMENT

Fiche	Formation	Dates
14	<a href="#">IA et outils "No Code" : Airtable, une plateforme gratuite pour remplacer Excel et Google Forms, en mieux !</a>	16/04 + 8/10
17	<a href="#">Boîte à outils du tourisme durable</a>	23/04 + 17/09
19	<a href="#">Intégrer le tourisme d'affaires dans une structure touristique</a>	12/05 + 10/11
24	<a href="#">Intégrer les habitants dans sa stratégie touristique</a>	4/06
25	<a href="#">Les fondamentaux du management d'équipe</a>	9/06
26	<a href="#">Bénévoles heureux, évènements réussis : les 3 étapes clés</a>	5/06 + 6/11
27	<a href="#">La démarche qualité : les indicateurs d'un évènement touristique réussi</a>	12/06 + 13/11
28	<a href="#">Des événements éco-responsables pour un tourisme plus durable</a>	19/06 + 20/11
29	<a href="#">Réenchanter vos événements : l'expérience client comme levier magique</a>	26/06 + 27/11

# Calendrier 2026

Voici l'ensemble des formations planifiées en 2026.



## FEVRIER

2	3	4	5	6
9	10	11	12	13
16	17	18	19	20
23	24	25	26	27

## MARS

2	3	4	5	6
9	10	11	12	13
16	17	18	19	20
23	24	25	26	27
30	31			

- [De vos trésors locaux à l'expérience touristique : concevez votre Micro-aventure](#) – 16, 17 et 18/02
- [Communiquer par écrit en néerlandais dans le tourisme](#) – 16 au 20/03
- [Le néerlandais touristique sans complexe](#) – 23, 25, 26, 30/03, 01/04
- [Gérer les conflits dans un contexte d'accueil touristique](#) – 24 et 31/03
- [Commenter le petit patrimoine dans la visite guidée](#) – 24/03
- [Sensibiliser les professionnels du tourisme aux visiteurs en situation de handicap](#) – 25/03
- [Concevoir et aménager un espace d'accueil et une boutique touristiques](#) – 26 et 27/03
- [Exposer le patrimoine immatériel aux visiteurs](#) – 27/03



## AVRIL

		1	2	3
6	7	8	9	10
13	14	15	16	17
20	21	22	23	24
27	28	29	30	

- [Communiquer avec un groupe de visiteurs – 2/04](#)
- [Interpréter les œuvres du Street Art dans la visite guidée – 3/04](#)
- [Guider des groupes de visiteurs – 7 et 8/04](#)
- [L'anglais touristique sans complexe – 7, 8, 9, 14 et 16/04](#)
- [Découvrez les techniques du jeu pour améliorer vos visites guidées – 10 et 17/04](#)
- [IA et outils "No Code" : Airtable, une plateforme gratuite pour remplacer Excel et Google Forms, en mieux ! – 16/04](#)
- [Concevoir une animation "Nature" adaptée aux visiteurs à besoins spécifiques – 15 et 16/04](#)
- [Animer et accompagner le visiteur dans sa découverte du patrimoine – 20, 21 et 22/04](#)
- [Boîte à outils du tourisme durable – 23/04](#)
- [Initiation à l'art du conte – 23 et 24/04](#)

# CALENDRIER

MAI				
				1
4	5	6	7	8
11	12	13	14	15
18	19	20	21	22
25	26	27	28	29

## JUIN

1	2	3	4	5
8	9	10	11	12
15	16	17	18	19
22	23	24	25	26
29	30			

- [Le néerlandais touristique sans complexe – 11, 12, 18, 19 et 21/05](#)
- [Intégrer le tourisme d'affaires dans une structure touristique – 12/05](#)
- [Organiser des évènements : une compétence clé pour stimuler et développer votre territoire touristique – 18, 19 et 26/05](#)
- [Communiquer de manière plus responsable et sans greenwashing – 18/05](#)
- [L'allemand touristique sans complexe – 19, 20, 27/05, 2 et 4/06](#)



- [La Gen Z, ce client touristique à conquérir : stratégies et outils pour les attirer – 1/06](#)
- [Intégrer les habitants dans sa stratégie touristique – 4/06](#)
- [Bénévoles heureux, évènements réussis : les 3 étapes clés – 5/06](#)
- [Les fondamentaux du management d'équipe – 9/06](#)
- [La démarche qualité : les indicateurs d'un évènement touristique réussi – 12/06](#)
- [Des événements éco-responsables pour un tourisme plus durable – 19/06](#)
- [Réenchanter vos événements : l'expérience client comme levier magique – 26/06](#)



## SEPTEMBRE

	1	2	3	4
7	8	9	10	11
14	15	16	17	18
21	22	23	24	25
28	29	30		

- [Boîte à outils du tourisme durable – 17/09](#)
- [Organiser des évènements : une compétence clé pour stimuler et développer votre territoire touristique – 21, 28 et 29/09](#)
- [Communiquer avec un groupe de visiteurs – 29/09](#)
- [Guider des groupes de visiteurs – 30/09 et 2/10](#)



## OCTOBRE

			1	2
5	6	7	8	9
12	13	14	15	16
19	20	21	22	23
26	27	28	29	30

- [Sensibiliser les professionnels du tourisme aux visiteurs en situation de handicap – 5/10](#)
- [Créer des vidéos pour les réseaux sociaux avec un smartphone – 5 et 6/10](#)
- [Commenter le petit patrimoine dans la visite guidée – 6/10](#)
- [Le néerlandais touristique sans complexe – 6, 7, 12, 13 et 15/10](#)
- [IA et outils "No Code" : Airtable, une plateforme gratuite pour remplacer Excel et Google Forms, en mieux ! – 8/10](#)
- [Découvrez les techniques du jeu pour améliorer vos visites guidées – 9 et 16/10](#)
- [Concevoir une animation "Nature" adaptée aux visiteurs à besoins spécifiques – 12 et 13/10](#)
- [Accueillir et guider un public déficient visuel – 14 et 15/10](#)
- [Animer et accompagner le visiteur dans sa découverte du patrimoine – 19, 20 et 21/10](#)
- [Exposer le patrimoine immatériel aux visiteurs – 23/10](#)
- [Initiation à l'art du conte – 26 et 27/10](#)
- [Interpréter les œuvres du Street Art dans la visite guidée – 28/10](#)



## NOVEMBRE

2	3	4	5	6
9	10	11	12	13
16	17	18	19	20
23	24	25	26	27
30				

## DECEMBRE

	1	2	3	4
7	8	9	10	11
14	15	16	17	18
21	22	23	24	25
28	29	30		

- [Optimisez votre présence sur Facebook – niveau avancé](#) – 5/11
- [Communiquer par écrit en néerlandais dans le tourisme](#) – 6 au 13/11
- [Bénévoles heureux, évènements réussis : les 3 étapes clés](#) – 6/11
- [Intégrer le tourisme d'affaires dans une structure touristique](#) – 10/11
- [La démarche qualité : les indicateurs d'un évènement touristique réussi](#) – 13/11
- [Concevoir et aménager un espace d'accueil et une boutique touristiques](#) – 16 et 17/11
- [Des événements éco-responsables pour un tourisme plus durable](#) – 20/11
- [Le néerlandais touristique sans complexe](#) – 23, 24, 30/11, 1 et 3/12
- [Gérer les conflits dans un contexte d'accueil touristique](#) – 24/11 et 1/12
- [Réenchanter vos événements : l'expérience client comme levier magique](#) – 27/11

- [Communiquer par écrit en néerlandais dans le tourisme](#) – 7 au 11/12
- [Boostez votre présence sur Instagram – niveau avancé](#) – 8/12
- [La Gen Z, ce client touristique à conquérir : stratégies et outils pour les attirer](#) – 14/12



**34 FORMATIONS ET 59 SESSIONS DISPONIBLES**

**OFFRE COMPLÈTE ET DÉTAILLÉE**





# 1 – De vos trésors locaux à l'expérience touristique : concevez votre Micro-aventure



Toute personne active au sein de son organisme ou entreprise touristique



16, 17 et 18/02  
3 jours  
de 9h à 17h



Cdc Tourisme  
Marche-en-Famenne

## Descriptif :

Sortez vos touristes du cadre, la micro-aventure est l'activité santé et défis du moment. C'est aussi un fabuleux moyen de booster le tourisme local sur votre territoire ! Comment la concevoir et la réussir ? Comment en faire un moment unique et authentique en toute sécurité et convivialité ? Cette formation vous permet de poser les bases, d'imaginer votre micro-aventure en tenant compte des éléments naturels et marketing !

## Objectifs :

- Avoir un aperçu du secteur "Outdoor" en Wallonie
- Gérer la lecture de carte et la création d'itinéraire
- Appréhender l'aspect durable des micro-aventures
- Percevoir la micro-aventure comme levier d'attractivité d'un territoire
- Concevoir une offre pertinente
- Communiquer auprès du public cible.

## Programme :

- Etat des lieux du secteur Outdoor et création d'itinéraires
  - Paysages, activités, cartographie, applications GPS
- Approche marketing d'une miro-aventure
  - Storytelling & communication, tendances et inspirations
- Promouvoir sa micro-aventure par la photo
  - Théorie photographique (smartphone et/ou appareil numérique) : images et textes.



## 2 - Communiquer par écrit en néerlandais dans le tourisme



Toute personne amenée à échanger par écrit avec des néerlandophones au sein de sa structure touristique



3 sessions :  
- du 16 au 20/03  
- les 6, 9, 10, 12 et 13/11  
- du 7 au 11/12  
5 demi-jours  
de 9h à 13h



En ligne, via Teams

### Descriptif :

Vous souhaitez améliorer vos compétences en néerlandais ? Nous vous proposons la formation "Communiquer par écrit en néerlandais dans le tourisme".

Cette formation se déroule à distance pour plus de flexibilité. C'est une excellente occasion de renforcer vos compétences et d'optimiser votre parcours professionnel !

### Objectifs :

- Perfectionnez vos compétences écrites en néerlandais dans un contexte d'accueil touristique
- Maîtrisez la communication par e-mail en néerlandais même si vous n'êtes pas bilingue, la formation est adaptée à plusieurs niveaux, de A1 à B1
- Découvrez comment l'intelligence artificielle peut vous aider dans la rédaction d'e-mails en néerlandais.

### Programme :

- Comprendre des e-mails dans un contexte touristique
- Echanger par e-mail avec des touristes
- Utiliser des outils d'intelligence artificielle pour vous aider dans la rédaction d'e-mails en néerlandais dans le contexte touristique.

**Pré-requis :** minimum niveau A1/A2 (capacité à formuler des phrases simples).

Afin de composer le groupe, nous vous demanderons de nous fournir au préalable (ou de passer) un test de niveau récent ([nous contacter](#)).



## 3 -Le néerlandais touristique sans complexe



Toute personne amenée à accueillir des visiteurs néerlandophones dans sa structure touristique



4 sessions :  
- 23, 25, 26, 30/03, 1/04  
(Cdc Tourisme, Marche)  
- 11, 12, 18, 19, 21/05  
(Forem Jambes)  
- 6, 7, 12, 13, 15/10  
(Cdc Tourisme, Marche)  
- 23, 24, 30/11, 1 et 3/12  
(lieu à définir)

5 jours  
de 9h à 17h

### Descriptif :

C'est incontestable, la clientèle néerlandophone représente une part importante des visiteurs en Wallonie. Les accueillir dans leur langue constitue un vrai plus en termes de satisfaction et de fidélisation !

### Objectifs :

Développez votre vocabulaire spécifique tourisme et surtout franchissez un pas qui vous permettra de mieux dialoguer avec les touristes néerlandophones en face à face ou par téléphone.

### Programme :

- Une formation intensive de 5 jours centrée sur l'oralité et la pratique
- Focus sur le vocabulaire spécifique à l'accueil de la clientèle touristique
- Exercices pratiques, dialogues et échanges.

**Pré-requis :** minimum niveau A1/A2 (capacité à formuler des phrases simples).

Afin de composer le groupe, nous vous demanderons de nous fournir au préalable (ou de passer) un test de niveau récent ([nous contacter](#)).

## 4 – Gérer les conflits dans un contexte d'accueil touristique



Toute personne en contact  
avec la clientèle touristique



2 sessions :  
- 24 et 31/03  
- 24/11 et 1/12

2 jours  
de 9h à 17h



Cdc Tourisme  
Marche-en-Famenne

### Descriptif :

La communication entre les chargés d'accueil et la clientèle est parfois compliquée dans le secteur du tourisme et des conflits peuvent apparaître, particulièrement dans un contexte d'exigence accrue en termes de qualité de l'offre et des services.

### Objectifs :

Cette formation, théorique mais surtout pratique, vous permettra de faire le point sur votre capacité à gérer les conflits dans un contexte d'accueil des touristes. Elle vous permettra également de découvrir et de mettre en pratique les clés indispensables pour désamorcer et limiter le conflit, maintenir le dialogue et éviter la montée en tension.

### Programme :

- Les grands principes de base de la communication verbale et non verbale dans un contexte touristique
- Les grandes phases de progression des situations conflictuelles
- Les styles de résolution de conflits et leurs différents modèles
- Les 5 étapes clés de la résolution de conflits en situation d'accueil
- Mises en situation et exercices pratiques.



## 5 – Commenter le petit patrimoine dans une visite guidée



Guides, animateurs.rices, médiateurs.rices, personnel en charge de l'accompagnement des visiteurs



2 sessions :  
- 24/03 (La Louvière)  
- 6/10 (Liège)  
1 jour  
de 8h30 à 16h30



- Centre Forem – La Louvière  
- Centre Forem Val-Benoît - Liège

### Descriptif :

Le petit patrimoine fait l'objet d'une attention particulière : sensibilisation des propriétaires, implication citoyenne, inventaires, restauration et mise en valeur touristique. Les acteurs du tourisme ont sans aucun doute un rôle à jouer dans sa préservation : attirer l'attention des visiteurs sur ces particularités culturelles discrètes et les sensibiliser à leur transmission dans le cadre d'un tourisme local.

Cette formation est accessible à tous les collaborateurs d'une entreprise/une association touristique désireux de compléter leurs connaissances en patrimoine en vue de mieux l'appréhender. Elle s'adresse particulièrement aux guides désireux d'agrémenter leurs balades guidées d'intervention sur le Petit Patrimoine Populaire afin de le faire découvrir au grand-public de manière « vulgarisée » et ludique.

### Objectifs :

- Identifier les éléments du petit patrimoine (thèmes et objets récurrents en Wallonie) et élargir ses repères culturels (contextes et usages)
- Dégager les informations importantes pour une mise en valeur touristique : contenu des messages adressés aux visiteurs (publications, commentaires) et exemples de projets de valorisation.

### Programme :

- Diversité, repères, caractéristiques et fonctions récurrentes du PPP
- Exemples de mises en valeur dans un contexte touristique (accent mis sur les visites guidées)
- Grille d'analyse d'un élément du PPP
- Accompagner les visiteurs dans leur découverte
- Quatre axes de la communication d'une visite guidée
- Quelques principes pédagogiques appliqués à la médiation culturelle (mobiliser les sens, éléments de storytelling, approche ludique).

## 6 – Sensibiliser les professionnels du tourisme aux visiteurs en situation de handicap



Guides, animateurs.rices, médiateurs.rices, personnel en charge de l'accompagnement des visiteurs



2 sessions :  
- 25/03 (La Louvière)  
- 5/10 (Liège)  
1 jour  
de 8h30 à 16h30



- Centre Forem – La Louvière  
- Centre Forem Val-Benoît - Liège

### Descriptif :

L'accessibilité est une préoccupation à laquelle les entreprises touristiques et les musées tentent d'apporter des solutions. L'enjeu est vaste : cibler de nouveaux visiteurs et répondre à leurs besoins en matière d'infrastructure et de services. Vos visites et activités de médiation sont-elles adaptées ?

### Objectifs :

- Identifier les besoins spécifiques et comprendre les comportements à adopter face à ces visiteurs dans le contexte de la visite guidée
- Modifier blocages ou idées préconçues en vue de mieux accueillir et accompagner
- Participer à la réalisation d'un diagnostic d'accessibilité de votre entreprise.

### Programme :

- Introduction : votre représentation des personnes en situation de handicap
- Les principes de l'accessibilité physique et comportementale
- Leur application dans l'entreprise touristique :
  - Stratégie d'accueil et de médiation
  - Développement et adaptation de l'offre
- Objectifs et enjeux d'un tourisme pour tous
- Exemples de musées particulièrement impliqués dans l'inclusion
- Prise de conscience en vue d'un changement.



## 7 - Concevoir et aménager un espace d'accueil et une boutique touristiques



Toute personne en charge de la conception ou la gestion des espaces d'accueil et/ou de vente d'un opérateur touristique



2 sessions :  
- 26 et 27/03 (Marche)  
- 16 et 17/11 (Charleroi)  
2 jours  
de 9h à 17h



- Cdc Tourisme – Marche  
- Charleroi Métropole

### Descriptif :

Votre espace d'accueil est bien plus qu'un lieu de passage : il est la vitrine de votre structure touristique !

Il est donc important d'aménager vos espace d'accueil et boutique touristiques afin de donner la meilleure image de votre activité et d'offrir à vos visiteurs une expérience touristique cohérente.

### Objectifs :

- Comprendre les fonctions clés d'un espace d'accueil et d'une boutique touristiques
- Concevoir, organiser et gérer un espace d'accueil et une boutique touristiques afin d'optimiser l'expérience des visiteurs
- Connaître les tendances et bonnes pratiques en matière d'aménagement de l'espace d'accueil.

### Programme :

- Notions fondamentales d'un espace d'accueil efficace
- Choix des produits, présentation et aménagement en lien avec l'identité de la structure touristique
- Gestion des flux de visiteurs
- Tendances en matière d'aménagement d'espace d'accueil touristique : analyse d'exemples inspirants.

La formation sera participative et pratique : vous serez invité.e à travailler concrètement sur votre espace d'accueil et de vente (apportez plan, photos,...).

## 8 – Exposer le patrimoine immatériel aux visiteurs



Guides, animateurs.rices,  
médiateurs.rices, personnel  
en charge de  
l'accompagnement des  
visiteurs



2 sessions :  
- 27/03 (La Louvière)  
- 23/10 (Liège)  
1 jour  
de 8h30 à 16h30



- Centre Forem – La  
Louvière  
- Centre Forem Val-Benoît -  
Liège

### Descriptif :

Connaissez-vous le patrimoine immatériel de votre destination au-delà des traditions et événements connus ? Comment présentez-vous ce patrimoine immatériel aux visiteurs ? Avez-vous créé des parcours ou visites dédiés ? Est-il intégré à vos applications ludiques ? Cette formation vous permettra de mieux comprendre cette notion et d'inclure ce patrimoine immatériel dans vos visites guidées et dans la valorisation de votre territoire.

### Objectifs :

- Identifier tous les patrimoines immatériels de la destination touristique
- Utiliser us, coutumes, fêtes calendaires et savoir-faire artisanaux comme vecteurs de communication
- Décrire et interpréter le patrimoine culturel immatériel dans la visite guidée à l'intention des visiteurs qui ne le connaissent pas
- Organiser et mener une brève enquête ethnographique en vue de collecter des informations sur les patrimoines immatériels de la destination.

### Programme :

- La compréhension du patrimoine immatériel
- Les grands événements vs pépites et ressources locales
- Les acteurs du patrimoine immatériel
- Les thématiques wallonnes
- La collecte d'information : l'enquête ethnographique
- Les supports dans la visite guidée
- La description du patrimoine immatériel
- L'interprétation du patrimoine immatériel.

## 9 – Communiquer avec un groupe de visiteurs



Guides, animateurs.rices, médiateurs.rices, personnel en charge de l'accompagnement des visiteurs



2 sessions :  
- 2/04 (La Louvière)  
- 29/09 (Liège)

1 jour  
de 8h30 à 16h30



- Centre Forem – La Louvière  
- Centre Forem Val-Benoît - Liège

### Descriptif :

Communiquer avec un groupe de visiteurs pendant la visite guidée nécessite quelques talents qui s'apprennent en formation. Créer le lien, expliquer et rappeler les consignes ou livrer les commentaires de manière audible et attractive contribuent à une expérience de visite réussie.

### Objectifs :

- Accueillir les visiteurs avant la visite guidée
- Créer le lien avec le groupe de visiteurs
- Livrer vos commentaires oraux aux visiteurs
- Communiquer aux visiteurs consignes, comportements attendus et mesures de sécurité.

### Programme :

- Les différentes formes de communication mobilisées pendant la visite guidée
- Les principaux freins à une bonne communication
- La gestion des émotions pendant la prise de parole face au groupe de visiteurs
- L'importance de la relation avec les visiteurs en vue de favoriser une bonne transmission de l'information
- Livrer vos commentaires structurés aux visiteurs de manière audible et captivante
- Gérer les interruptions
- Répondre aux questions des visiteurs.

## 10 – Interpréter les œuvres du Street Art dans la visite guidée



Guides, animateurs.rices,  
médiateurs.rices,  
personnel en charge de  
l'accompagnement des  
visiteurs



2 sessions :  
- 3/04 (La Louvière)  
- 28/10 (Liège)  
1 jour  
de 8h30 à 16h30



- Centre Forem – La  
Louvière  
- Centre Forem Val-Benoît -  
Liège

### Descriptif :

Le Street Art fait l'objet d'un développement sans précédent. Appels à projet, concours, merchandising et promotion mettent en valeur ces interventions dans l'espace public. Nombreuses sont les destinations touristiques qui éditent guides et plaquettes ou commercialisent des visites guidées dédiées.

### Objectifs :

Comprendre le contexte du développement du *Street Art*, pointer les principaux jalons de la discipline et identifier les artistes qui ont contribué à son émergence sont les thèmes qui seront abordés. L'analyse d'une œuvre de *Street Art* pour le visiteur fera l'objet d'une attention particulière.

### Programme :

- Introduction : origine du *Street Art* et repères : de l'art public au *Street Art*
- Analyser et interpréter une œuvre de *Street Art* (contextes, *street artists* et leur fonctionnement, thématiques, techniques, trois axes de la communication) en vue d'une visite guidée et/ou activité de médiation, d'une promotion
- Mises en valeur touristiques du *Street Art* en Wallonie et ailleurs, acteurs impliqués
- Vocabulaire spécifique
- Bibliographie
- Ressources en ligne.



## 11 – Guider des groupes de visiteurs



Guides, animateurs.rices,  
médiateurs.rices, personnel  
en charge de  
l'accompagnement des  
visiteurs



2 sessions :  
- 7 et 8/04 (La Louvière)  
- 30/09 et 2/10 (Liège)  
2 jours  
de 8h30 à 16h30



- Centre Forem – La  
Louvière  
- Centre Forem Val-Benoît -  
Liège

### Descriptif :

Guider vos visiteurs, c'est leur montrer le chemin, interpréter et susciter leur questionnement. Le guide leur révèle les pépites et favorise leur bonne compréhension dans une atmosphère conviviale. Activité de médiation coutumière, la visite guidée est une opportunité de créer le lien avec vos visiteurs tout en les surprenant.

### Objectifs :

- Accompagner les visiteurs dans leur découverte des lieux
- Offrir aux visiteurs une expérience de visite inoubliable.

### Programme :

- Adopter le comportement le plus professionnel face aux participants de la visite guidée
- Accueillir, orienter et guider vos visiteurs dans leurs découvertes multiples
- S'adapter à leurs profils
- Livrer vos commentaires
- Favoriser l'écoute et la bonne compréhension
- Gérer les déplacements, le temps, les interventions
- Répondre aux questions
- Gérer les imprévus.

## 12 – L'anglais touristique sans complexe



Toute personne amenée à accueillir des visiteurs parlant anglais dans sa structure touristique



7, 8, 9, 14, 16/04  
5 jours  
de 9h à 17h



Cdc Tourisme  
Marche-en-Famenne

### Descriptif :

Les visiteurs anglophones sont bien présents en Wallonie et parlent généralement peu français. Il est donc important de pouvoir les accueillir dans leur langue, de même que d'autres visiteurs étrangers qui vont eux aussi utiliser l'anglais pour communiquer.

### Objectifs :

Venez booster ou rafraîchir votre anglais touristique et vous pourrez afficher un bel 'English spoken' sur votre bureau !

### Programme :

- Une formation intensive de 5 jours centrée sur l'oralité et la pratique
- Focus sur le vocabulaire spécifique à l'accueil de la clientèle touristique
- Exercices pratiques, dialogues et échanges.

**Pré-requis :** minimum niveau A1/A2 (capacité à formuler des phrases simples).

Afin de composer le groupe, nous vous demanderons de nous fournir au préalable (ou de passer) un test de niveau récent ([nous contacter](#)).



## 13 – Découvrez les techniques du jeu pour améliorer vos visites guidées



Guides, animateurs.rices, médiateurs.rices, personnel en charge de l'accompagnement des visiteurs



2 sessions :  
- 10 et 17/04 (La Louvière)  
- 9 et 16/10 (Liège)  
2 jours  
de 8h30 à 16h30



- Centre Forem – La Louvière  
- Centre Forem Val-Benoît - Liège

### Descriptif :

Comment faire jouer les visiteurs ? Comment les transformer en acteurs de leurs découvertes ? Quelles stratégies ludiques transposer dans ma visite guidée ? Cette formation tentera de vous replonger en enfance, de vous faire remémorer des émotions liées à ces questions et de les transposer à votre pratique dans le but de satisfaire les visiteurs.

### Objectifs :

- Découvrir les concepts théoriques et psychologiques liés au jeu
- Les différents jeux et leurs mécanismes
- Comprendre l'utilité du jeu à chaque étape du visiteur
- Réfléchir sur la mise en place de l'utilisation du jeu dans le cadre de son travail
- S'outiller pour concevoir astucieusement ses propres jeux.

### Programme :

- Histoire et évolution du jeu à travers le temps
- Psychologie du jeu
- Les jeux et les différents mécanismes
- Exemples de jeux transposables dans le tourisme
- Identification de l'existant sur le terrain
- Construction d'un jeu/ activité ludique
- Méthode interactive : mises en situation basées sur des situations concrètes, expérimentations et études de cas.



## 14 - IA et outils "No Code": Airtable, une plateforme gratuite pour remplacer Excel et Google Forms, en mieux !



Gestionnaires,  
responsables  
commerciaux/marketing/  
communication et chefs de  
projets de petites  
structures touristiques et  
culturelles



2 sessions :  
- 16/04  
- 8/10  
1 jour  
de 9h à 17h



Cdc Tourisme  
Marche-en-Famenne

### Descriptif :

Vous utilisez Excel pour vos bases de données, vos plannings, la gestion de votre organisation touristique au quotidien ? Oubliez ce tableur et adoptez une plateforme « no code » facile à utiliser, gratuite et très puissante. Elle vous permettra gagner un temps précieux sans multiplier les encodages, de partager un contenu filtré avec vos partenaires, de gérer des formulaires personnalisés mais aussi, entre autres, de générer automatiquement des PDF (fiches techniques, bons de commande, factures ...).

### Objectifs :

- Maîtriser les principales fonctionnalités de la plateforme Airtable en version gratuite
- Intégrer l'utilisation de cette plateforme dans la gestion quotidienne de son organisation touristique, sans devoir investir dans un CRM ou un ERP.

### Programme :

- Analyse des besoins de son organisation touristique (attraction, musée, office de tourisme, agence de voyages ...) et intégration de l'outil dans sa stratégie
- Aperçu des différentes offres du marché des plateformes « no code »
- Ouverture d'un compte et approche des différentes fonctionnalités
- Atelier pratique : prise en main de la plateforme et applications concrètes.

EN SAVOIR PLUS ? Assistez à notre démo gratuite en ligne le 31/03 ou le 22/09 à 9h (durée : 30 minutes).

# 15 – Concevoir une animation "Nature" adaptée aux visiteurs à besoins spécifiques



Guides, animateurs.rices,  
médiateurs.rices,  
personnel en charge de  
l'accompagnement des  
visiteurs



2 sessions :  
- 15 et 16/04 (La Louvière)  
- 12 et 13/10 (Liège)  
2 jours  
de 8h30 à 16h30



- Centre Forem – La  
Louvière  
- Centre Forem Val-Benoît -  
Liège

## Descriptif :

Comment faire découvrir la nature aux visiteurs touchés par un handicap ? Cette question sera le fil rouge de la formation ; elle vous permettra de concevoir une animation « Nature » adaptée aux visiteurs concernés. Vous développerez ainsi l'offre accessible de votre entreprise touristique et garantirez l'accès aux loisirs pour tous.

## Objectifs :

- Anticiper au préalable les besoins spécifiques des visiteurs et déterminer les objectifs et méthodes les plus adéquates
- Concevoir l'animation
- Préparer et utiliser le matériel nécessaire
- Etablir une relation de confiance avec le visiteur
- Comprendre les besoins et attentes des participants au moment de l'activité et y répondre de manière appropriée
- Appliquer les règles de déontologie, d'hygiène et de sécurité
- Modifier positivement d'éventuels blocages, perceptions fausses ou idées préconçues.

## Programme :

- Accessibilité
- Concevoir un accompagnement et assurer l'accueil du public en situation de handicap :
  - Les principes de la conception
  - Les éléments de l'animation
  - Les différentes étapes de la conception : de l'idée aux approches pédagogiques
  - Les savoir-faire comportementaux à mobiliser
  - L'évaluation de l'animation.



## 16 – Animer et accompagner le visiteur dans sa découverte du patrimoine



Guides, animateurs.rices, médiateurs.rices, personnel en charge de l'accompagnement des visiteurs



2 sessions :  
- 20, 21 et 22/04 (La Louvière)  
- 19, 20 et 21/10 (Liège)  
3 jours  
de 8h30 à 16h30



- Centre Forem – La Louvière  
- Centre Forem Val-Benoît – Liège

### Descriptif :

Les seuls commentaires structurés et érudits ne suffisent plus à contribuer à une expérience de visite réussie. Les visiteurs, et particulièrement les familles, sont aujourd’hui en demande d'une approche plus ludique du patrimoine dans laquelle ils deviennent les acteurs de leur découverte.

### Objectifs :

- Animer et accompagner le visiteur dans sa découverte du patrimoine
- Créer des activités de découverte à l'intention d'un public familial
- Utiliser différentes approches pédagogiques ludiques et créatives
- Choisir les sens et approches pédagogiques les plus adaptés aux objectifs de l'animation/visite guidée et au type de patrimoine.

### Programme :

- Relations patrimoine/participants
- Notions de base de patrimoine/baromètre d'opinions
- Réflexion concernant l'interprétation du patrimoine
- Les approches pédagogiques utilisées pour les animations dans les musées et les attractions touristiques culturelles : description, objectifs et exemples
- Approches sensorielles du patrimoine urbain (bâti et paysage)
- Approche décalée en milieu muséal
- Tendances en matière d'approches décalées du patrimoine (exemples et appropriation d'activités).

## 17 – Boîte à outils du Tourisme durable



Toute personne active au sein de son organisme ou entreprise touristique



2 sessions :

- 23/04  
- 17/09

1/2 jour  
de 9h à 12h30



En ligne, via Teams

### Descriptif :

Cette formation contribue à un tourisme aux bénéfices de tous. Investir une telle démarche nous invite à nous remettre en question dans un cadre défini, à modifier nos pratiques. Des touristes sensibilisés participent également à cette transition. Cette formation vous fournira les clés pour accompagner votre projet de tourisme responsable.

### Objectifs :

- Comprendre la logique de développement durable et de transition vers un tourisme plus durable
- Opérationnaliser les thématiques du tourisme durable
- Construire une politique RSE au sein de son organisation à l'aide d'outils
- Mesurer les enjeux d'une communication responsable.

### Programme :

- Trois piliers du DD déclinés pour le tourisme : repères et enjeux
- Des bonnes intentions aux actes : comment rendre concrètes vos actions en faveur d'un tourisme responsable, éthique, environnemental et inclusif
- Outils :
  - Communiquer de manière responsable (avant/pendant) /positionnement marketing fort
  - Ecolabels, labels spécifiques, principe de l'économie circulaire, ...
  - Une clientèle de proximité à ne pas oublier : les habitants
  - Conseils techniques et stratégiques dispensés par les acteurs publics
- Exemples inspirants
- Ressources en ligne.

## 18 – Initiation à l'art du conte



Guides, animateurs.rices,  
médiateurs.rices, personnel  
en charge de  
l'accompagnement des  
visiteurs



2 sessions :  
- 23 et 24/04 (La Louvière)  
- 26 et 27/10 (Liège)

2 jours  
de 8h30 à 16h30



- Centre Forem – La  
Louvière  
- Centre Forem Val-Benoît -  
Liège

### Descriptif :

Vous modifiez régulièrement les thématiques de vos visites guidées et animations et vous souhaitez développer vos compétences artistiques pour diversifier vos offres à l'intention des familles ? Venez vous initier à l'interprétation de contes en déambulation et apportez un complément à votre activité de guidage ou de médiation !

### Objectifs :

- Identifier repères, tendances actuelles et compétences
- Interpréter un conte en déambulation dans le cadre d'une initiation
- Développer vos compétences en communication en vue de conter lors de vos activités
- Développer votre offre de d'animations et visites guidées au départ du conte.

### Programme :

- L'art du conte : composantes et objectifs
- Les différents contes : une large diversité de personnages et de messages
- Des compétences à mobiliser : exercices pratiques
- Activité : quel conte m'approprier ?

# 19 – Intégrer le tourisme d'affaires (MICE) dans une structure touristique



Managers, chefs de projets



2 sessions :

- 12/05  
- 10/11

1 jour  
de 9h à 17h



Cdc Tourisme  
Marche-en-Famenne

## Descriptif :

La conception et l'intégration d'une offre de tourisme d'affaires (MICE : Meetings, Incentives, Conferences, Exhibitions) au sein des structures touristiques est un objectif majeur pour Visit Wallonia en 2026. Cette stratégie offre un potentiel énorme et permet de diversifier son activité, de répondre aux attentes des entreprises et de renforcer son attractivité.

## Objectifs :

- Identifier les particularités et comprendre le marché du tourisme d'affaires
- Analyser l'opportunité de développer du tourisme d'affaires dans sa propre structure touristique
- Concevoir et mettre en place une offre MICE adaptée à sa structure touristique.

## Programme :

- Les définitions et acteurs du tourisme d'affaires
- La clientèle d'affaires :
  - Le profil de la clientèle et leurs attentes
  - Les particularités culturelles
  - Le positionnement concurrentiel aux niveaux régional, européen et mondial
- L'offre « produit d'affaires » et ses composantes
  - L'intégration au sein de l'offre globale de sa structure touristique
  - La commercialisation et la fidélisation de cette offre
  - Les tendances spécifiques au marché du tourisme d'affaires.



## 20 – Organiser des évènements : une compétence clé pour stimuler et développer votre territoire touristique



Toute personne active au sein de son organisme ou entreprise touristique



2 sessions :  
- 18, 19 et 26/05 (Marche)  
- 21, 28 et 29/09 (à définir)

3 jours  
de 9h à 17h



- Cdc Tourisme  
Marche-en-Famenne  
- à définir

### Descriptif :

Organiser des évènements est une stratégie clé pour les opérateurs touristiques, favorisant le développement et l'attractivité d'un territoire. C'est un super moyen d'attirer et de séduire des publics variés tout au long de l'année.

Si vous voulez diversifier votre offre en intégrant des évènements dans vos activités, cette formation est faite pour vous ! Alliant théorie, pratique et échanges, elle vous permettra de maîtriser les bases de la conception, de l'organisation et de la promotion d'évènements adaptés à votre public cible.

### Objectifs :

- Appréhender l'importance et l'enjeu d'un évènement comme levier économique
- Concevoir et planifier un évènement touristique ou culturel
- Générer une communication et un marketing évènementiels efficaces.

### Programme :

- Jour 1 : Introduction à l'événementiel touristique (types, enjeux, tendances et cas inspirants) - Les bases de la conception d'un événement (concepts, public, objectifs d'un évènement, aspects légaux, l'expérience client)
- Jour 2 : Organiser et planifier un événement touristique (budget, RH, prestataires externes, logistique, trame & retroplanning)
- Jour 3 : Communication et marketing évènementiel, et démarche qualité.

Merci de vous munir de votre PC portable ou tablette, ainsi que de votre projet éventuel d'événement.

# 21 – Communiquer de manière plus responsable et sans greenwashing



Manager, chargé.e de communication au sein d'une structure touristique



18/05  
1 jour  
de 9h à 17h



Cdc Tourisme  
Marche-en-Famenne

## Descriptif :

La communication responsable est un des outils d'un tourisme à retombées positives. Elle capte les touristes qui partagent vos engagements environnementaux, sociaux et économiques. À travers des exemples concrets, cette formation permettra d'élaborer une checklist des bonnes pratiques pour une communication qui se veut plus responsable, et d'adopter une approche sincère, honnête et transparente qui reflète vos engagements.

## Objectifs :

- Déterminer les enjeux pour votre organisation : Pourquoi la communication responsable est cruciale pour les entreprises, la société et l'environnement
- Comprendre et appliquer les concepts de la communication responsable et introduction à la problématique du greenwashing dans le contexte actuel des entreprises et de la société.

## Programme :

- Les outils d'un tourisme durable
- La communication responsable : comment mettre en place une communication éthique et crédible
- Les six cas-types de greenwashing
- La check-list pour communiquer plus responsable et sans greenwashing
- Evaluer sa communication et adapter ses pratiques aux enjeux de la communication responsable
- Les outils de communication numériques durables.

## 22 – L'allemand touristique sans complexe



Toute personne amenée à accueillir ou à être en contact avec la clientèle touristique



19, 20, 27/05, 2 et 4/06  
5 jours  
de 9h à 17h



Cdc Tourisme  
Marche-en-Famenne

### Descriptif :

Vous avez des connaissances de base en allemand et vous avez envie de booster votre pratique pour accueillir au mieux cette clientèle touristique ? La formation vous amènera à franchir un cap et vous permettra d'accueillir de façon plus professionnelle vos visiteurs germanophones en face à face ou par téléphone.

### Objectifs :

Améliorer votre vocabulaire spécifique, dépasser vos potentielles craintes de faire des erreurs et oser parler, même en n'étant pas bilingue.

### Programme :

- Une formation intensive de 5 jours centrée sur l'oralité et la pratique
- Focus sur le vocabulaire spécifique à l'accueil de la clientèle touristique
- Exercices pratiques, dialogues et échanges.

### Pré-requis :

minimum niveau A1 (débutant).

Afin de composer le groupe, nous vous demanderons de nous fournir au préalable (ou de passer) un test de niveau récent ([nous contacter](#)).



## 23 – La Gen Z, ce client touristique à conquérir : stratégies et outils pour les attirer



Toute personne active au sein de son organisme ou entreprise touristique



2 sessions :

- 1/06 (Marche)
- 14/12 (Charleroi)

1 jour  
de 9h à 17h



- Cdc Tourisme – Marche
- Charleroi Métropole

### Descriptif :

La génération Z est la première génération digital native. Cela la différencie évidemment des générations précédentes dans ses comportements, ses habitudes, sa façon de penser et de consommer. Une génération aux multiples facettes qui doit être intégrée dans une stratégie touristique spécifique. Elle représente déjà 20% des voyageurs en Europe. Ne passez pas à côté de ce marché en pleine expansion !

Comment capter ces touristes et leur donner l'envie de consommer vos produits touristiques, comment les attirer sur votre territoire, dans votre structure ?

En partant de vos expériences de terrain et des stéréotypes parfois bien trempés, c'est ce que nous essayerons de comprendre et de concevoir lors de cette formation.

### Programme :

- Identifier les spécificités de la Gen Z pour adapter votre offre
- Décrypter leurs pratiques touristiques et adapter votre stratégie
- Repenser votre accueil, votre communication et vos produits pour créer un lien émotionnel avec cette génération
- Concevoir une feuille de route pour intégrer la Gen Z dans votre stratégie à court, moyen et long terme
- Anticiper les tendances émergentes pour rester pertinent auprès de cette génération.

## 24 – Intégrer les habitants dans sa stratégie touristique



Toute personne active au sein de son organisme ou entreprise touristique



4/06  
1 jour  
de 9h à 17h



Cdc Tourisme  
Marche-en-Famenne

### Descriptif :

Clientèle touristique de proximité ou acteur impliqué dans l'accueil des visiteurs, l'habitant occupe une place de choix dans les stratégies de destination. Il peut contribuer à son attractivité et favoriser ainsi une meilleure découverte du lieu. A travers son attitude envers les visiteurs, ses connaissances du territoire ou son savoir-faire artisanal qu'il peut partager avec le touriste, l'habitant participe au développement d'un tourisme plus ancré dans une réalité sociale et culturelle. Acteur à ne pas négliger, cet habitant peut intégrer un réseau animé par le professionnel du tourisme qui lui confie une mission.

### Objectifs :

- Favoriser la participation des habitants dans les projets touristiques
- Engager une démarche de transition du tourisme en réduisant les impacts négatifs d'un tourisme qui ne tiendrait pas compte des habitants.

### Programme :

- Les outils du Tourisme durable
- La participation citoyenne
- L'habitant consommateur vs l'habitant acteur
- Les habitants concernés par le tourisme
- Pourquoi faire de mes habitants une priorité ?
- Focus sur les indicateurs
- Communiquer sur vos engagements
- Le « 35 » - Activité de synthèse.

# 25 – Les fondamentaux du management d'équipe



Toute personne en charge  
d'une équipe au sein d'une  
structure touristique



9/06  
1 jour  
de 9h à 17h



Cdc Tourisme  
Marche-en-Famenne

## Descriptif :

Aujourd'hui, il est impossible d'aborder le management d'équipe en ignorant le contexte et l'environnement dans lesquels évoluent et évolueront vos entreprises : collaborateurs aux qualifications multiples, relations différentes au monde professionnel selon les générations et émergence accélérée du digital qui modifie les pratiques. A ces éléments, s'additionnent les compétences du leader. Devenir manager ne s'improvise pas. Lorsqu'on prend la responsabilité d'une équipe, il est indispensable d'acquérir les compétences managériales fondamentales : apprendre à exercer son leadership, encadrer et motiver son équipe, définir les objectifs, gérer des compétences, savoir déléguer, organiser et conduire une réunion et des entretiens, gérer les conflits...

## Objectifs :

- Définir ce que gérer une équipe signifie
- Identifier les enjeux du management d'équipe : manager pour quoi faire ?
- Appréhender le fonctionnement d'une équipe et les différents stades de développement d'une équipe
- Maintenir et développer les compétences de ses collaborateurs.

## Programme :

- La différence entre gérer des projets, prendre la responsabilité d'une équipe et gérer des êtres humains
- Rôle et qualités du manager
- Conditions d'engagement, esprit d'équipe, développement et animation des collaborateurs
- Dynamique de groupe
- Leviers de la motivation.



## **Les vendredis de l'évènementiel- cycle de 4 thématiques pour professionnaliser vos pratiques**



Toute personne active au sein de son organisme ou entreprise touristique



2 sessions :  
- 5, 12, 19 et 26/06  
- 6, 13, 20, 27/11  
1/2 jour  
de 9h à 12h30



En ligne, via Teams

4 vendredis pour transformer vos événements ! Recrutement de bénévoles, mesurer la qualité, miser sur l'expérience client ou son éco-responsabilité : choisissez votre thème et repartez avec des outils clés !

Ateliers interactifs en ligne : 3h pour agir, échanger et professionnaliser vos projets :

- [Bénévoles heureux, évènements réussis : les 3 étapes clés](#)
- [La démarche qualité : les indicateurs d'un évènement touristique réussi](#)
- [Des événements éco-responsables pour un tourisme plus durable](#)
- [Réenchanter vos événements : l'expérience client comme levier magique](#)

Tous les détails pages suivantes.

# 26 – Bénévoles heureux, évènements réussis : les 3 étapes clés



Toute personne active au sein de son organisme ou entreprise touristique



2 sessions :

- 5/06
- 6/11

1/2 jour  
de 9h à 12h30



En ligne, via Teams

## Descriptif :

Les bénévoles jouent un rôle clé dans la réussite d'un événement, leur engagement et leurs compétences sont toujours appréciés. Et si, en 2026, vous transformiez votre gestion des bénévoles ? Découvrez les 3 étapes clés et les tendances actuelles. Repartez avec des fiches prêtes à l'emploi, des contacts utiles et un plan d'action personnalisé pour des événements réussis et des bénévoles motivés !

## Objectifs :

- Intégrer les 3 étapes clés pour une gestion efficace et humaine : recrutement- animation- fidélisation
- S'approprier les tendances 2026.

## Programme :

- Recruter des bénévoles motivés. Identifier le cadre, des méthodes de recrutement efficaces et adaptées aux besoins de l'événement
- Animer, former et accompagner efficacement le bénévole. Préparer les bénévoles rapidement et efficacement pour des rôles variés
- Reconnaître et fidéliser les bénévoles. Créer un lien durable pour en faire des ambassadeurs.
- Les tendances.

Cet atelier fait partie des « [Vendredis de l'Événementiel](#) ».

# 27 – La démarche qualité : les indicateurs d'un évènement touristique réussi



Toute personne active au sein de son organisme ou entreprise touristique



2 sessions :

- 12/06

- 13/11

1/2 jour

de 9h à 12h30



En ligne, via Teams

## Descriptif :

Dans un secteur aussi compétitif que l'événementiel, la qualité fait toute la différence. Mais comment la mesurer, l'améliorer et en faire un véritable levier pour vos événements ? Ce module vous donne les clés concrètes pour évaluer, optimiser et garantir la qualité de vos événements, en s'appuyant sur des indicateurs pertinents, des outils pratiques et des retours d'expérience.

## Objectif :

Outiler efficacement pour évaluer, structurer et améliorer la qualité de mes événements, en s'appuyant sur des méthodes éprouvées et des outils concrets.

## Programme :

- Définir les indicateurs clés de qualité, identifier les critères de qualité adaptés aux événements touristiques
- Mesurer et analyser la qualité, apprendre à collecter et analyser des données pour évaluer la qualité
- Mettre en place des actions pour améliorer la qualité de manière continue
- Conclusion et engagement- définir des actions concrètes.

Cet atelier fait partie des « [Vendredis de l'Événementiel](#) ».

## 28 – Des événements éco-responsables pour un tourisme plus durable



Toute personne active au sein de son organisme ou entreprise touristique



2 sessions :

- 19/06  
- 20/11

1/2 jour  
de 9h à 12h30



En ligne, via Teams

### Descriptif :

Concevoir un événement implique de réfléchir aux conséquences pour notre environnement et ses habitants et d'intégrer les acteurs économiques locaux. Ces événements s'adressent aux visiteurs aux valeurs bien établies, de plus en plus conscients de l'impact négatif de leurs pratiques et désireux de les limiter.

Dès le début du projet, l'organisateur appliquera les principes de l'écoconception pour toutes les composantes de l'événement.

### Objectifs :

- Eco-concevoir des événements intégrant des réponses aux enjeux du développement durable
- Contribuer à un tourisme à retombées positives dans lequel ces événements éco-responsables sont organisés.

### Programme :

- Etapes clés pour mener un projet écoresponsable
  - Un état des lieux
  - Une vision commune
  - La palette de la transition
  - Le diagnostic
  - Le plan d'actions
  - Les indicateurs
  - L'animation et le suivi des actions
- Des arguments pour convaincre.

Cet atelier fait partie des « [Vendredis de l'Événementiel](#) ».

# 29 – Réenchanter vos événements : l'expérience client comme levier magique



Toute personne active au sein de son organisme ou entreprise touristique



2 sessions :  
- 26/06  
- 27/11  
1/2 jour  
de 9h à 12h30



En ligne, via Teams

## Descriptif :

Et si vos événements devenaient des moments magiques pour vos participants ? Ce module vous révèle comment réenchanter l'expérience client grâce à des techniques simples et innovantes. Découvrez comment écouter, surprendre et fidéliser votre public en transformant chaque détail en une opportunité d'émerveillement. Repartez avec des outils concrets et un plan d'action pour créer des événements qui marquent les esprits !

## Objectifs :

- Comprendre les attentes cachées du public pour créer des moments d'émerveillement
- Écouter activement pour mieux répondre et personnaliser l'expérience client
- Mettre en place un plan d'action "réenchantement".

## Programme :

- Introduction : L'Art de l'Émerveillement
- Les 3 piliers de l'émerveillement : émotion, surprise, personnalisation
- Comprendre les attentes cachées de votre public
- Créer des moments magiques : Techniques et Inspirations
- Construire votre plan d'action "Réenchantement"
- S'engager pour des événements inoubliables.

Cet atelier fait partie des « [Vendredis de l'Evénementiel](#) ».

# 30 - Créer des vidéos pour les réseaux sociaux avec un smartphone



Toute personne en charge de la communication digitale de sa structure touristique



5 et 6/10

2 jours  
de 9h à 17h



Cdc Tourisme  
Marche-en-Famenne

## Descriptif :

La vidéo est aujourd’hui le format le plus performant sur les réseaux sociaux. Dans le secteur du tourisme, elle permet de valoriser une destination, une expérience ou une entreprise de manière immersive et émotionnelle.

Cette formation vise à vous rendre autonome dans la création de vidéos promotionnelles, en utilisant uniquement un smartphone et l’application gratuite Edits, sans matériel complexe ni compétences techniques avancées.

## Objectifs :

- Concevoir des contenus vidéos efficaces pour sa structure ou sa destination touristique
- Filmer avec un smartphone en respectant les codes des réseaux sociaux
- Monter et optimiser les vidéos grâce au logiciel Edits
- Adapter les contenus aux différentes plateformes (Instagram, Facebook, TikTok ...).

## Programme :

- L’importance de la vidéo pour la communication digitale dans le secteur touristique
- Les différents formats de vidéos en fonction du type de réseau social
- La préparation de la vidéo (objectif, mini scénario, storyboard ...)
- La maîtrise technique de la prise de vue avec un smartphone (cadrage, prise de son, lumière)
- La préparation du montage : découverte et prise en main du logiciel gratuit Edits
- Exercices pratiques de prises de vue et de montage vidéo avec Edits
- Conseils, trucs et astuces pour créer une vidéo attractive et impactante sur les réseaux sociaux.

# 31 – Accueillir et guider un public déficient visuel



Guides, animateurs.rices,  
médiateurs.rices, personnel  
en charge de  
l'accompagnement des  
visiteurs



14 et 15/10  
2 jours  
de 8h30 à 16h30



Centre Forem Val-Benoît -  
Liège

## Descriptif :

Quels sont les premiers gestes à adopter lorsque vous accueillez une personne déficiente visuelle ? Comment identifier les visiteurs concernés et leurs besoins ? Quelles techniques de médiation et de guidage utiliser ?

Cette formation vous permettra de comprendre la déficience visuelle et d'adopter les gestes adéquats pour offrir un accueil et un accompagnement de qualité.

## Objectifs :

- Accueillir, de la meilleure des manières, un groupe de personnes déficientes visuelles
- Préparer sa visite guidée adaptée
- Adapter ses gestes de rencontre et d'accompagnement lors de sa visite guidée
- Développer sa créativité et son sens de l'adaptation.

## Programme :

- Brise-glace et energizer en situation de cécité
- Mise en situation de malvoyance pour des exercices de lecture de carte, d'affiche et de déplacement
- Jeux de rôles sur les gestes de rencontre et d'accompagnement
- Atelier dans le noir à propos de l'image mentale
- Initiation à l'audiodescription et à l'utilisation de schéma en relief thermoformé
- Visite adaptée fictive pour s'entraîner et mettre en pratique ses savoirs.

## 32 - Optimisez votre présence sur Facebook – niveau avancé



Toute personne en charge  
de la communication  
digitale de sa structure  
touristique



5/11  
1 jour  
de 9h à 17h



Cdc Tourisme  
Marche-en-Famenne

### Descriptif :

Facebook est encore à l'heure actuelle un outil communication incontournable pour les professionnels du tourisme. Cette formation avancée vous permettra de perfectionner votre maîtrise et d'exploiter au mieux le potentiel de Facebook pour votre marketing digital.

### Objectifs :

- Maximiser la visibilité de sa page et développer sa communauté
- Créer des contenus engageants et adaptés au secteur
- Utiliser la publicité Facebook pour attirer plus de clients
- Analyser et améliorer les performances de sa page.

### Programme :

- Optimisation de sa page Facebook : outils de gestion, facteurs clés pour maximiser la visibilité, erreurs à éviter et bonnes pratiques
- Engagement et Relation Client via Facebook
  - Le développement de sa communauté autour de sa marque touristique
  - Les types de contenus efficaces pour le tourisme
  - Les outils et applications pour améliorer vos visuels (Canva, CapCut, ...)
  - La gestion efficace des commentaires et messages privés (Messenger)
  - L'automatisation des réponses aux touristes via un chatbot
- Les publicités Facebook (Facebook Ads) : création d'une campagne, choix des objectifs, ciblage, budget et optimisation des annonces
- Analyse et optimisation des performances : statistiques, analyse de l'efficacité, ROI.

### Prérequis :

Gérer un compte Facebook professionnel existant et maîtriser les bases de son fonctionnement.

## 33 – Boostez votre présence sur Instagram – niveau avancé



Toute personne en charge  
de la communication  
digitale de sa structure  
touristique



8/12  
1 jour  
de 9h à 17h



Cdc Tourisme  
Marche-en-Famenne

### Descriptif :

Instagram est un réseau social puissant particulièrement adapté au secteur touristique. Avec une portée mondiale de plus d'un milliard d'utilisateurs actifs par mois, une interactivité importante et un focus sur les visuels, c'est un véritable outil performant pour la promotion de votre offre touristique !

### Objectifs :

- Optimiser la présence et la visibilité de votre structure touristique sur Instagram
- Maîtriser les fonctionnalités avancées pour augmenter l'engagement et la portée des posts
- Créer des contenus visuels percutants au service de votre marketing digital.

### Programme :

- L'utilisation optimale de la Meta Business Suite pour gagner en efficacité
- Les différents formats et les codes des publications les plus efficaces
- L'optimisation des contenus pour plus d'engagement et de promotion de son offre touristique
- La présentation d'un Feed harmonieux
- La fidélisation de sa communauté
- L'augmentation de sa visibilité grâce à la publicité payante
- La mesure de ses performances grâce aux statistiques
- Les bonnes pratiques et les erreurs à éviter.

### Prérequis :

- Avoir un compte Instagram professionnel existant et maîtriser les bases de son fonctionnement.



## 34 – MOODLE – "Organisation du tourisme" pour s'initier au secteur du tourisme



Toute personne intégrant le secteur du tourisme



Accessible en permanence  
Environ 4 heures (modules à choisir librement)



Formation en ligne

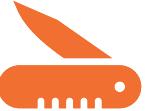
### Descriptif :

Ce Mooc en ligne est disponible pour les travailleurs, demandeurs d'emploi et étudiants, afin de présenter le secteur du tourisme, son poids économique au niveau mondial, mais également en Wallonie, les différentes institutions officielles et associations professionnelles, ainsi qu'un portrait des différents secteurs et sous-secteurs : offices de tourisme, hébergement, attractions touristiques et musées, voyagistes ...

Il est accessible en permanence et peut être consulté de manière modulable. De nombreux petits quizz permettent également de tester ses connaissances. C'est l'outil idéal pour vous initier à l'univers professionnel du tourisme !

### Objectifs :

- S'initier au secteur du tourisme
- Connaître les institutions touristiques
- Connaître les différents secteurs du tourisme et leurs spécificités.



## Formations à la demande

**Vous souhaitez une formation spécifique pour votre entreprise, dans vos locaux, sur votre site ?**

**Nos activités de formation peuvent être organisées spécifiquement pour vous** (groupes de minimum 6 personnes, qui peuvent être de plusieurs structures). Ceci concerne :

- toutes les formations que nous organisons cette année
- toute thématique que vous souhaiteriez proposer.

Ces formations, organisées pour votre structure, peuvent par ailleurs être entièrement prises en charge par le Fonds 4S (pour les entreprises de la **CP 329**), ainsi que par le Fonds de formation de la Commission paritaire **333**.

**Intéressé.e ? N'hésitez pas à prendre contact avec nous !**



[tourisme.info@forem.be](mailto:tourisme.info@forem.be)  
084 24 09 01



## CONTACT

Centre de compétence  
**forem** | **tourisme**

Parc d'activités du Wex  
Rue de la Plaine, 1  
6900 Marche-en-Famenne

Tél: 084 24 09 01

Mail: [tourisme.info@forem.be](mailto:tourisme.info@forem.be)

Site web : [www.formation-tourisme.be](http://www.formation-tourisme.be)

Suivez-nous sur les réseaux sociaux :

