



Province  
de Liège

+ #TOURISME<sup>pro</sup>

FÉDÉRATION DU TOURISME DE LA PROVINCE DE LIÈGE

PLACE DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE 1 • 4000 LIÈGE  
INFO@TOURISMEPRO.BE  
+32 (0)4 279 57 57

# DIRECTION GÉNÉRALE

## DIRECTION

### SECRÉTARIAT DE DIRECTION

- PRÉPARATION ET SECRÉTARIAT DES SÉANCES DES INSTANCES
- GESTION DES RAPPORTS AU COLLÈGE PROVINCIAL
- AGENDA DE LA DIRECTION
- CORRESPONDANCE DE LA DIRECTION
- SECRÉTARIAT DU COMITÉ DE DIRECTION

## MISSIONS TRANSVERSALES

### CELLULE ADMINISTRATION

- COURRIERS ENTRANTS ET SORTANTS
- BOÎTE MAIL GÉNÉRALE ET APPELS TÉLÉPHONIQUES
- RQPD
- PLAN STRATÉGIQUE TRANSVERSALE (PST)
- LISTINGS DE CONTACTS
- CHARROI
- ECONOMAT



### CELLULE INFORMER

- SITES WEB
- NEWSLETTERS
- RÉSEAUX SOCIAUX
- PUBLICATIONS
- PRESSE ET MÉDIAS



### CELLULE RH

- CONTRATS ET CARRIÈRES
- RAPPORTS GED LIÉS AU PERSONNEL
- GESTION DE LA PAIE
- EVALUATIONS
- FORMATIONS
- GESTION DES CONFLITS
- BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

## MISSIONS SPÉCIFIQUES

### #COMMERCIALISER

- DÉMARCHAGE DE PARTENAIRES
- DÉMARCHAGE DE CLIENTÈLE
- GESTION DES DEMANDES
- FIDÉLISATION DE CLIENTÈLE
- VENDRE LA « DESTINATION »

### #FORMER

- FORMATIONS DIRECTES
- FORMATIONS INDIRECTES
- WEBINAIRES
- TUTORIELS
- ATELIERS

### #LABELLISER

- SENSIBILISATION
- PRÉ-AUDIT
- ACCOMPAGNEMENT
- SUIVI

### #SUBSIDIER

- ORGANISMES TOURISTIQUES
- PARCS NATURELS
- ÉVÉNEMENTS TOURISTIQUES
- KIT ET AUDIT PMR
- INFORMATION SUR LES SUBSIDES « EXTERNES »

### #DÉVELOPPER

- ETUDES
- APPELS À PROJETS
- INGÉNIERIE

### #RÉSEAUTER

- RENCONTRES PROFESSIONNELLES DU TOURISME
- JOB DAY
- CLUSTERS THÉMATIQUES

### #INTERREG

- SUIVI DES PROJETS EN COURS ET À VENIR

### LOGISTIQUE/TECHNIQUE

- ENTRETIEN RÉSEAU PN
- PRÉ-AUDIT KIT PMR
- MONTAGE/DÉMONTAGE ÉVÉNEMENTS
- LIVRAISONS



### CELLULE VEILLE

- RECHERCHES
- BENCHMARKING
- ENQUÊTES
- SONDES
- ETUDES DE MARCHÉ
- REVUE DE PRESSE



### CELLULE COMPTABILITÉ

- BUDGET
- COMPTES ET BILAN
- PAIEMENTS ET FACTURATION
- CONTRATS DE GESTION
- TVA
- ASSURANCES

# DIRECTION

04 279 50 70



## LUC GILLARD

Député provincial Vice-Président en charge du Tourisme

TÉL. 04 279 53 39

E-MAIL : [CABINET.GILLARD@PROVINCEDELIEGE.BE](mailto:CABINET.GILLARD@PROVINCEDELIEGE.BE)



## CLAUDE KLENKENBERG

Président

TÉL. 04 279 53 20

E-MAIL : [CABINET.KLENKENBERG@PROVINCEDELIEGE.BE](mailto:CABINET.KLENKENBERG@PROVINCEDELIEGE.BE)



## BERNARD POURVEUR

Directeur général

TÉL. 04 279 34 12

E-MAIL : [BERNARD.POURVEUR@PROVINCEDELIEGE.BE](mailto:BERNARD.POURVEUR@PROVINCEDELIEGE.BE)



## JÉRÔME AUSSEMS

Directeur

TÉL. 04 279 56 08

E-MAIL : [DIRECTION@TOURISMEPRO.BE](mailto:DIRECTION@TOURISMEPRO.BE)

# SECRÉTARIAT DE DIRECTION

DIRECTION@TOURISMEPRO.BE • 04 279 50 71



**PATRICIA MUNSTER**

Agent administratif

La cellule secrétariat est transversale et au service, non seulement de la Direction, mais également de tous les départements de la FTPL.

Le Secrétariat est un interlocuteur privilégié chargé d'épauler la Direction dans sa gestion et son organisation quotidienne. Mais il est aussi l'interface entre la Direction, le Cabinet du Député provincial chargé du Tourisme, les instances provinciales et l'ensemble du monde du tourisme tous secteurs confondus, qu'il s'agisse des Offices/Maisons du Tourisme ou des professionnels tels que les gestionnaires de sites, d'hébergements, etc.



**MARTIN PORTIER**

Agent administratif

## ADMINISTRATION

ADMINISTRATION@TOURISMEPRO.BE • 04 279 57 57



**THÉRÈSE ZIGROSSI**

Agent administratif

La cellule administration à l'instar de la cellule secrétariat est également transversale et intervient concrètement dans la gestion organisationnelle de l'entreprise. Elle est indispensable à son bon fonctionnement sur un plan pratique et exige rigueur dans l'accomplissement de ses tâches.

# RESSOURCES HUMAINES

RESSOURCESHUMAINES@TOURISMEPRO.BE • 04 279 57 34



**CAROLINE CASSARO**

Responsable

Parallèlement aux tâches administratives et réglementaires, la Cellule RH se définit tel un rôle d'interface entre le personnel et la Direction. C'est dans ce cadre qu'elle est notamment la garante du bien-être du personnel pour favoriser l'épanouissement et la motivation de tous en favorisant la dynamique positive.

La Cellule accompagne aussi la Direction dans un rôle plus stratégique de gestion des compétences. Elle réfléchit au plan de formation, à la gestion des évaluations et anticipe les évolutions possibles de l'entreprise, participant dès lors aux réflexions de mobilité et au recrutement.



**CATHERINE LAMOUREUX**

Agent administratif



**MARTIN PORTIER**

Agent administratif

# COMPTABILITÉ

COMPTABILITE@TOURISMEPRO.BE • 04 279 50 72



**JOËLLE KEYSERS**

Responsable

Opérations financières, budgétisation, comptabilité... cheville ouvrière essentielle à la bonne mécanique, sa gestion des dépenses et des bénéfices dépasse le statut de simple signe comptable pour devenir le marqueur d'un équilibre tout entier dédié au bon fonctionnement de notre Fédération du Tourisme de la Province de Liège.



**VÉRONIQUE DEROUX**

Agent administratif

# VEILLE

VEILLE@TOURISMEPRO.BE • 04 279 56 43



**GAËTAN GENOT**

Responsable

La Cellule Veille est à la fois une activité de soutien stratégique et un outil d'aide à la décision (OAD). Sur base de besoins identifiés, et par le biais de sources diverses et variées, elle a pour but de collecter différents types d'information (opportunités, menaces, tendances...), de les regrouper, de les analyser, de les sauvegarder et de les diffuser au sein de la Fédération du Tourisme ainsi qu'aux opérateurs touristiques et autres partenaires clés.

Elle réalise régulièrement des veilles (dont la revue de presse quotidienne), des analyses comparatives, des benchmarks et met en place, ponctuellement, des accompagnements stratégiques.

In fine, ces publics cibles une fois informés et sensibilisés sont plus efficaces et performants.

Exemples de veilles traitées par la cellule : veilles médiatique, concurrentielle, législative, technologique, stratégique, économique, touristique, commerciale, juridique, sectorielle, de réputation, de marché...

Priorités :

- Mise en place de diverses veilles au service de ses publics cibles ;
- Identification des opportunités et menaces en lien avec le secteur du Tourisme ;
- Émission de recommandations stratégiques et opérationnelles à court, moyen et long terme.



**MARINETTE DALKEN**

Chargée de projets

# LOGISTIQUE/TECHNIQUE

TOURISME.ENTREPOT@OUTLOOK.COM • 04 370 04 81



**JACQUES DEFROYÈRE**

Ouvrier qualifié - Chauffeur

Originellement à la manœuvre dans la mise en place des manifestations créées par la Fédération du Tourisme – ou auxquelles elle participe – la Cellule Logistique/ Technique se charge aujourd’hui de l’entretien des voies vélocyclistes signalées en points-nœuds sur l’ensemble du réseau mis en place par la Province de Liège.

Cette maintenance consiste à répondre aux signalements de problèmes constatés sur le réseau aux moyens de réparations, voire de remplacements, de certaines structures afin que les utilisateurs ne se retrouvent pas désorientés pour cause de signalisations manquantes ou de panneaux détériorés.



**BENOIT BOLLAND**

Ouvrier qualifié - Chauffeur



**NICOLAS BOCCAR**

Ouvrier qualifié - Chauffeur



**FRÉDÉRIC XHENSEVAL**

Ouvrier qualifié - Chauffeur



# INFORMER

DÉPEND DU DÉPARTEMENT DE LA COMMUNICATION DE LA PROVINCE DE LIÈGE

INFORMER@TOURISMEPRO.BE • 04 279 55 85



## REBECCA MULLENS

Responsable – 1<sup>ère</sup> Attachée

INFORMER est une Cellule transversale qui vient en support des autres services de la Fédération du Tourisme, mais aussi des sites para-provinciaux. Elle dépend du département provincial de la Communication La Cellule coordonne aussi la communication dédiée aux produits de la FTPL : réseau en points-nœuds, tourisme fluvial, d'affaires, les voyages en groupes (Ardenne Incoming), Interreg...

Sa mission majeure est de garantir l'image de marque de l'entreprise et/ou de ses services et produits. En effet, le département Informer apporte un réel soutien, une réelle valeur ajoutée et est un appui en termes de conseils. Le département se voit confier toutes les informations stratégiques de fond et il saura les analyser, les trier, les synthétiser pour les mettre en valeur et communiquer le message de la meilleure façon possible.

Le département Informer est donc un service support qui vient en renfort, dans le processus, pour communiquer.

## CELLULE WEB • 04 279 50 80



## LOÏC CHUKART

Responsable Web et base de données



## JULIEN JOBÉ

Chargé de projets - Web



## LAURENT RIDELLE

Développement Web

## CELLULE RÉSEAUX SOCIAUX • 04 279 50 80



**DELPHINE JADOT**

Responsable des médias digitaux



**SANIYA MOUSTAQUIM**

Graphiste

# INFORMER

**CELLULE GRAPHISME** • 04 279 50 79



**JUSTINE FRÉHISSE**  
Responsable Graphiste



**MARIANNE HALIN**  
Graphiste



**SANIYA MOUSTAQUIM**  
Graphiste



**ISABELLE LÉONARD**  
Graphiste



**LAURENT RIDELLE**  
Graphiste

## CELLULE PHOTOS • 04 279 50 91



**MARIANNE HALIN**  
Responsable Photo



**PATRICE FAGNOUL**  
Photographe



**MARIE-FRÉDÉRIQUE DODET**  
Technicienne de studio

# #COMMERCIALISER

COMMERCIALISER@TOURISMEPRO.BE

**MIS EN PLACE EN 2015, NOTRE SERVICE COMMERCIALISER REPOSE SUR 2 PILIERS :  
LE TOURISME D’AFFAIRES (MICE) ET LE TOURISME POUR GROUPES (ARDENNE INCOMING).**



**CANDICE MICHOT**

Coordinatrice

Ce service se positionne comme maillon de liaison entre les partenaires touristiques pour augmenter la mise en avant et la visibilité de ces derniers via le site internet, des campagnes on et offline ou encore dans le cadre de workshops, salons et éductours.

La Coordination comprend la gestion des demandes d’organisation d’événements pour le tourisme d’affaires et d’excursions ou de séjours pour le tourisme pour groupes. L’augmentation de l’impact économique au niveau du territoire provincial, la recherche de nouveaux membres, mais aussi, la mise en place de synergies entre les membres, la promotion de notre destination et la participation à des salons et workshops en Belgique et à l’étranger, sont autant de tâches assumées par #Commercialiser.

Le côté administratif permet d’apporter un soutien quotidien aux deux segments que ce soit le tourisme d’affaires ou le tourisme pour groupes. Cette aide se manifeste notamment par la création de fiches pour chaque offre proposée dans des programmes informatiques, l’encodage de tarifs sur d’autres logiciels ou encore la mise à jour régulière de listings. Ces tâches demandent de contacter régulièrement les prestataires partenaires.



**FABIEN MOUTON**

Agent administratif - Ardenne Incoming  
Convention Bureau MICE • Liège-Spa

## CONVENTION BUREAU • MICE LIÈGE-SPA

WWW.MICELIEGSPA.BE • INFO@MICELIEGSPA.BE • 04 279 50 89



### CANDICE MICHOT

Chargée de projets  
Convention Bureau • MICE Liège-Spa

La Fédération du Tourisme de la Province de Liège, via son Convention Bureau • MICE Liège-Spa, est l'interlocuteur unique en matière de tourisme d'affaires pour l'ensemble de la Province.

Vous souhaitez organiser un séminaire, un congrès, un incentive à destination des professionnels ou encore un événement d'entreprise tels qu'un teambuilding, un Family Day ou une formation, notre Convention Bureau s'occupe de tout gratuitement pour vous !

Le Convention bureau a également créé un « Club MICE » qui compte actuellement environ 110 adhérents qui réfléchissent ensemble à des actions porteuses au profit de la destination. L'adhésion à ce club est totalement gratuite et sous réserve de conditions spécifiques.

Dites MICE, nous nous occupons du reste !



### MÉLANIE WITON

Chargée de projets  
Convention Bureau • MICE Liège-Spa



### BOI-NHI HUYNH

Chargée de projets  
Convention Bureau • MICE Liège-Spa

## ARDENNE INCOMING

WWW.ARDENNEINCOMING.BE • INFO@ARDENNEINCOMING.BE • 04 279 50 88



**CÉLINE LENNERTZ**

Chargée de projets Ardenne Incoming

Offrant un service à la carte pour une expérience groupes transfrontalière hors du commun, « Ardenne Incoming » propose des excursions et des séjours thématiques sur le territoire de l'Ardenne, qui s'étend de la Belgique à la France en passant par le Grand-Duché de Luxembourg.

Ardenne Incoming compte actuellement environ 150 prestataires groupes conventionnés répartis sur le territoire ardennais. Tous bénéficient du travail de notre équipe, notamment en termes de marketing, de promotion, de démarchage et bien entendu, de chiffre d'affaires.



**CATHERINE DELFOSSE**

Chargée de projets Ardenne Incoming

# #LABELLISER

LABELLISER@TOURISMEPRO.BE • 04 279 50 74



## FRÉDÉRIC HORRION

Chargé de projets

Notre mission est de vous sensibiliser et de vous accompagner dans une démarche « Qualité », cohérente et efficace. Pour ce faire, la labellisation et la certification sont les garants d'une performance accrue qui vous permettront de mieux vous positionner face à la concurrence.

Sur base d'échanges nous identifions, avec vous, les certifications et les labels pertinents. Nous vous accompagnons ensuite dans les démarches et étapes-clés en vue de leur obtention.

Véritable relais de terrain, nous vous informons aussi des conditions d'adhésion à certaines associations professionnelles et vous accompagnons dans les procédures de reconnaissance par le Commissariat général au Tourisme.

Un label est un gage de crédibilité et de confiance qui garantira à vos clients la qualité de vos services. Ses avantages sont multiples : éclosion d'opportunités, optimisation des ressources, bonification de l'image, augmentation de la notoriété, du chiffre d'affaires...

Vous êtes responsable d'un établissement à vocation touristique en Province de Liège et vous souhaitez obtenir plus d'infos ?  
Nos services peuvent vous aider !



## CORINNE GRENIER

Chargée de projets



# #FORMER

FORMER@TOURISMEPRO.BE • 04 279 50 78



## FRÉDÉRIC HORRION

Chargé de projets

Sur base de l'identification de besoins et souhaits, notre mission est de vous aider à la professionnalisation de votre structure touristique par le biais de formations pertinentes et autres ateliers formatifs.

Afin d'améliorer vos compétences, tant sur un plan individuel que collectif, nous vous proposons des formations dédiées au développement de votre structure touristique mais aussi des ateliers, des tutos, des webinaires et des conférences. Les différents formats proposés se voulant adaptables à votre emploi du temps et à vos exigences de professionnels du tourisme.

Afin de vous offrir la meilleure formation, nous collaborons avec plusieurs organismes wallons : le Commissariat général au Tourisme (CGT), VISITWallonia, l'Agence du Numérique (ADN) ; de même qu'avec certains centres de formations reconnus tel que le Centre de Compétence Tourisme (FOREM).

Vous êtes un organisme touristique francophone de la Province de Liège et vous estimez ne pas être suffisamment outillé ou préparé au tourisme de demain ? Alors ces formations vous concernent !



## CORINNE GRENIER

Chargée de projets



## MICHAEL MATHOT

Chargé de projets Webinaires

# #SUBSIDIER

SUBSIDIER@TOURISMEPRO.BE • 04 279 50 73



**MYRIAM SIMON**

Chargée de projets

Notre mission est de favoriser, directement et indirectement, votre activité touristique par le biais de soutiens financiers ciblés. Plusieurs types de subsides existent en fonction de votre structure et du projet développé.

Cet octroi de subsides concerne les organismes touristiques reconnus du territoire de la Province de Liège, ainsi que des prestataires (para)publics ou privés qui développent des projets touristiques.

Parmi ceux-ci : l'amélioration de l'accessibilité des établissements aux personnes à besoins spécifiques grâce à l'acquisition d'éléments du « Kit d'accessibilité pour tous » ou à la réalisation d'un audit « Access-i ».

Nous pouvons également vous soutenir dans l'organisation de vos événements à vocation touristique organisés sur le territoire provincial liégeois, qu'ils soient ponctuels ou récurrents.

Vous êtes un opérateur touristique de la province de Liège ? Ces soutiens vous concernent !



**VANINA RENSON**

Chargée de projets

# #RÉSEAUTER

RESEAUTER@TOURISMEPRO.BE • 04 279 50 77



**PIERRE JORIS-DEMY**

Chargé de projets

Notre mission est de permettre de vous rassembler autour d'événements fédérateurs et de créer les échanges et les synergies – entre professionnels du tourisme – qui vous donneront les clés pour devenir, dès aujourd'hui, les acteurs du changement de demain.

Parmi ces événements qui favorisent les opportunités collaboratives, les « Rencontres Professionnelles du Tourisme » se positionnent comme LE rendez-vous incontournable pour mieux appréhender les dernières tendances touristiques du moment. Développement durable, nouvelles technologies, gamification, accessibilité aux personnes à besoins spécifiques... sont notamment les sujets abordés lors de ces rencontres.



**CORINNE GRENIER**

Chargée de projets BTOB 2025

Cette accessibilité est un sujet qui nous tient particulièrement à cœur, c'est pourquoi, lors des « Jaccede Challenge », nous permettons aux Communes qui en font la demande de référencer l'accessibilité de leur territoire pour y sensibiliser les acteurs économiques et leur permettre de s'équiper en conséquence.

Enfin, l'équipe #Réseauter a créé en 2023 un tout nouvel événement : le Job Day ! Lors de cette journée riche en rencontres, les participants ont la possibilité d'assister à plusieurs ateliers-conférences portant sur les diverses aides à l'embauche existantes, sur les clés du recrutement et de la fidélisation du personnel, ou encore sur les manières d'attirer les meilleurs profils grâce à des annonces efficaces.

Des sessions de speed recruiting y sont également organisées afin de permettre aux opérateurs de trouver LE profil idéal pour des postes et/ou jobs d'étudiants en vue des prochaines saisons touristiques.



**YESMINA HANTOUT**

Chargée de projets

D'autres événements collaboratifs verront bientôt le jour, auxquels nous nous ferons un plaisir de vous convier.



**SANDRINE GIFFROY**

Chargée de projets

# #DÉVELOPPER

DEVELOPPER@TOURISMEPRO.BE • 04 279 50 86



**LAURA DOHOGNE**

Responsable

La Province, via sa Fédération du Tourisme, vous accompagne dans vos projets visant à améliorer les équipements et les infrastructures touristiques du territoire provincial.

Nous assurons cette mission depuis près de 15 ans, le plus souvent en lien avec la Wallonie, le Commissariat Général au Tourisme, l'Agence de Développement territorial SPI et/ou les villes et communes. Nous intervenons de plusieurs manières : nous coordonnons des études qui permettent de déterminer la pertinence de nouveaux équipements, nous nous positionnons comme partie prenante à certaines réflexions initiées par d'autres acteurs (publics ou privés), nous participons au financement de nouveaux équipements mais nous pouvons également répondre à des appels à projets initiés par le Gouvernement wallon en matière de développement d'infrastructures touristiques.



**AUDREY KOTTGEN**

Chargée de projet Vélotourisme

Parmi les principaux projets mis en œuvre, d'hier à aujourd'hui, figurent notamment le lancement en 2015 d'une offre de navettes fluviales sur la Meuse liégeoise ; le développement dès 2017 d'un réseau d'itinéraires vélo balisés en points-nœuds destiné à atteindre 2.500 km d'ici 2028 ; l'élaboration d'une boîte à outils permettant aux acteurs communaux de créer des aires de repos pour vélotouristes le long des itinéraires vélo ; conjointement et dans le contexte d'un projet européen 2024-2028, la planification de plusieurs de ces aires de repos ; la réfection de caillebotis dans les Hautes Fagnes ; et enfin, projet majeur actuellement en développement, la mise en œuvre pour 2026, d'un Trail center VTT sur les communes de Liège, Seraing et Neupré dans le cadre du Plan de Relance de la Wallonie.



**ALEXANDRE VALEN**

Chargé de projet Vélotourisme



**MICHAEL MATHOT**

Chargé de projet Vélotourisme

# #DÉVELOPPER

## PROJET INTERREG - SLOWTOURISME EN GR

Le projet Slowtourisme en Grande Région vise à favoriser l'émergence d'une destination de tourisme à vélo transfrontalière cohérente, à la fois dans sa pratique pour les usagers mais aussi au travers de la qualité de l'accueil aux touristes. Son objectif premier est d'inciter à la découverte touristique au moyen de mobilités douces et de promouvoir un tourisme plus décarboné.

Incluant des partenaires français et belges, de Verdun dans la Meuse à Liège en Wallonie, le projet se structure autour de trois axes de développement :

- Une amélioration et harmonisation de la pratique cyclable grâce à des aménagements de voies, d'aires de repos ainsi qu'au déploiement d'un réseau point-nœuds transfrontalier notamment.
- Un travail d'accompagnement et de formation des acteurs du tourisme pour proposer aux visiteurs un accueil adapté aux ambitions de cyclotourisme et de tourisme durable de la destination.
- Une promotion et mise en valeur coordonnées des sites et patrimoines touristiques, naturels et culturels des territoires pour y développer l'activité touristique.