



Elaboration de la stratégie territoriale du tourisme durable en Province de Liège

RAPPORT

Atelier 2 : Vers une opérationnalisation des défis : des actions concrètes à entreprendre !



Juin 2023

Mot d'accueil

Mr. Jérôme Aussems

**Directeur de la Fédération du
Tourisme de la Province de Liège**



Mr. Jacques Crul

Directeur de Blegny-Mine



Organisation
des Nations Unies
pour l'éducation,
la science et la culture



Sites miniers majeurs
de Wallonie
inscrits sur la Liste du
patrimoine mondial en 2012

**Blegny
-Mine**





Etat des lieux : les perceptions des acteurs à l'issue des entretiens

Perception des acteurs : une définition & des enjeux

Les mots clés du tourisme durable



Les enjeux principaux relevés

- **Mobilité** : développement et diversification des offres, mobilité douce, amélioration du réseau.
- **Gestion des flux touristiques** : données en temps réel, stationnement non impactant sur l'environnement.
- **Réflexion sur l'atteinte des infrastructures développées** sur la biodiversité.
- **Sensibilisation des parties prenantes à l'environnement** : conscientiser les hébergeurs et opérateurs.
- **Créer un cadre commun pour le respect des règles environnementales** évitant les conflits d'usages.
- **Développer le parc d'hébergements** dans certaines zones.

Perception des acteurs : vers une stratégie opérationnelle

Les défis majeurs de la stratégie :

- Mobiliser le panel d'acteurs pertinents vers une même dynamique
- Changer les comportements, sensibiliser à grande échelle les professionnels du tourisme et les visiteurs
- Revoir la politique du territoire

Les éléments importants à intégrer à la stratégie



Perception des acteurs : analyse du territoire



- **Souci d'identité** (manque de cohésion des territoires et du sentiment d'appartenance)
- **La prise de conscience** n'y est pas et frilosité au changement
- **Problème de recrutement** dans le domaine du tourisme
- **Méconnaissance des impacts** du changement climatique
- **Manque de moyens financiers** pour mettre en place des actions
- **Manque d'offres d'hébergement** dans certaines zones
- **Manque de concertation transversale**



- **Le calme**
- **Les paysages**
- **Les sentiers de balade** (à pied, vélo, etc.)
- **Les petits patrimoines culturels et historiques**
- **Le folklore**
- **Les produits locaux**



Méthodologie de co-construction

L'élaboration de la stratégie territoriale du tourisme durable en Province de Liège

Le but : Rédiger la stratégie opérationnelle de tourisme durable de la Province de Liège à 5 ans (2024-2028).

Les enjeux principaux :

- **Développer un tourisme responsable** et durable par divers moyens s'appuyant sur les ressources du territoire sans les dégrader ;
- **Valoriser les patrimoines culturels et naturels** de la Province de Liège et les richesses du territoire.

La méthode : co-construire la stratégie avec les acteurs du tourisme.



Les différentes étapes de co-construction



Atelier 1 : les défis du tourisme à relever !

Lancement de l'étude : entre appropriation et entretiens

Janvier 2023



Atelier 2 : vers une opérationnalisation des actions

Mai 2023

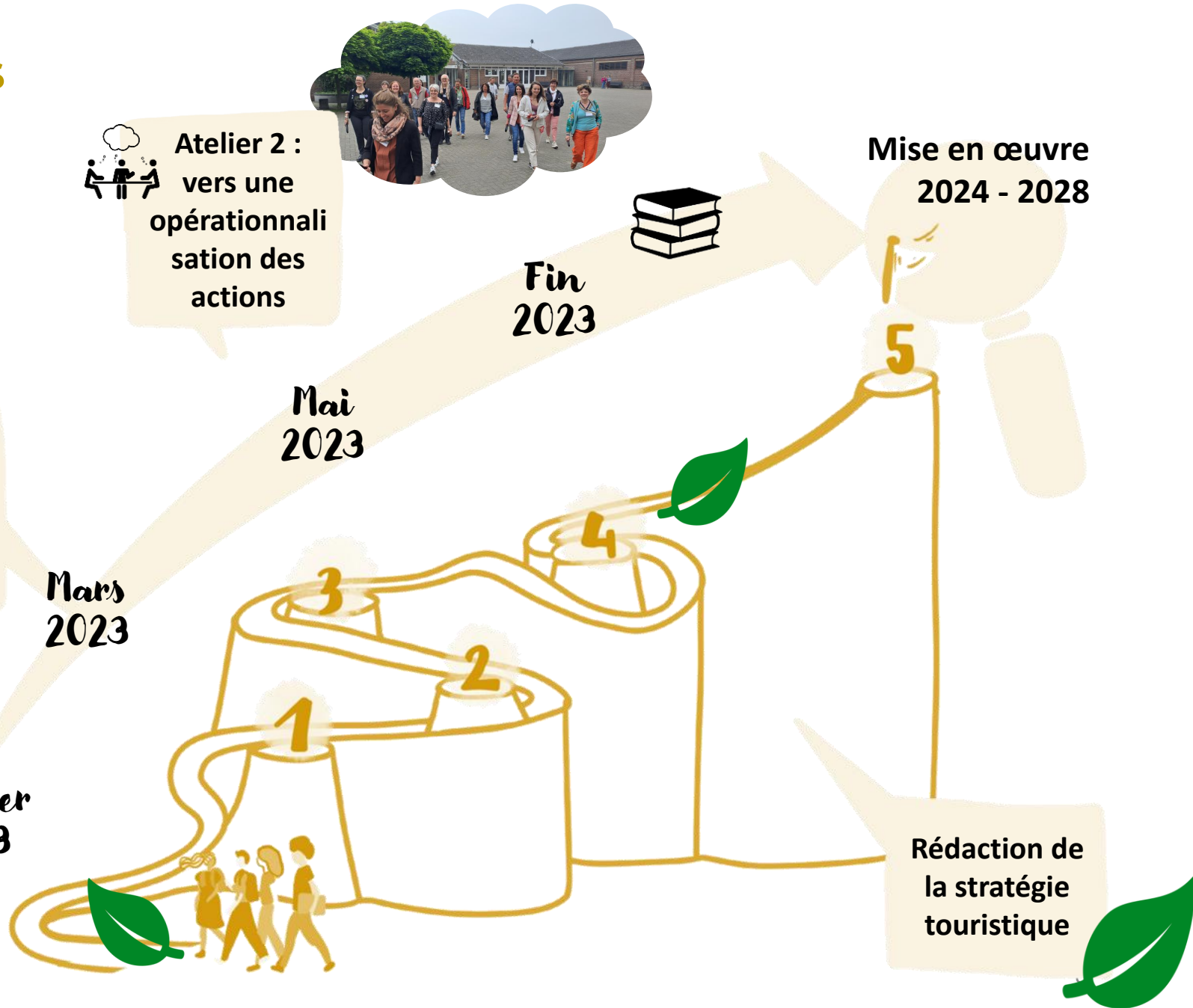


Fin 2023



Mise en œuvre 2024 - 2028

Rédaction de la stratégie touristique



Les ateliers : pour construire la stratégie avec vous !

Atelier 1

Les défis du tourisme à relever !

- **Caractériser collectivement les défis** à relever dans le cadre de la stratégie du tourisme durable ;
- **Définir l'état des lieux, les leviers** et les **freins** au développement des défis proposés ;
- **Travailler sur les axes** à développer pour chaque défi proposé.



Atelier 2

Vers une opérationnalisation des défis : des actions concrètes à entreprendre



- **Déterminer des actions à mettre en place** dans le cadre de la stratégie répondant aux défis ;
- **Opérationnaliser les actions** en proposant une temporalité, une maîtrise d'ouvrage et des partenaires pour les réaliser.

ACTION

Les grands défis identifiés lors du 1^{er} atelier

* Défis complétés suite aux échanges avec la Fédération du Tourisme

Défi 1 – MOBILITE

Développer une mobilité durable et l'accessibilité du territoire



Défi 2 – TRANSFORMER

Accompagner les acteurs du territoire dans une démarche écoresponsable



Défi 3 – CONCILIER

Concilier les usages entre touristes et habitants



Défi 4 – PRESERVER

Préserver et valoriser les patrimoines naturels et culturels



Défi 5 – RESEAUTER*

Rassembler et fédérer les opérateurs touristiques pour développer l'offre



Défi 6 – COMMUNIQUER*

Diffuser l'information auprès des opérateurs touristiques







Des actions à entreprendre

Pour les 6 défis à relever

Propositions d'actions des participants

La méthodologie employée pour développer les défis en actions

Les **20 participants** sont répartis en 3 groupes. Chaque groupe est affecté à 1 défi et invité à l'opérationnaliser en 4 tours :

- **Caractérisation du défi** : les participants caractérisent et définissent ce qui est attendu de ce défi ;
- **Développement des actions** : ils travaillent sur les actions proposées lors du premier atelier et en développent d'autres ;
- **Priorisation et présentation des actions** : les groupes choisissent et présentent 8 actions prioritaires pour leur défi, la discussion est engagée avec les autres participants ;
- **Opérationnalisation** : les groupes opérationnalisent les actions en remplissant une fiche action pour chaque action.

Une fois l'ensemble des fiches actions complétées, elles sont affichées et les participants sont invités à prioriser les actions en répondant à la question : **Quelles actions vous paraissent prioritaires à développer dans la province de Liège ?** Pour ce faire, les participants votent avec des gommettes pour les 5 actions prioritaires pour eux, tous défis confondus.



Défi 1 - MOBILITE

Développer une mobilité durable et améliorer l'accessibilité du territoire



Caractérisation du défi :

- Pour l'accessibilité du territoire développer la mobilité entre les sites, notamment entre les régions (sous-secteurs) de la Province ;
- Développer les services annexes de la mobilité : bagage, réparation, bornes électriques ;
- Capitaliser les labels ; Bienvenue Vélo et développer les produits ;
- Communiquer pour savoir où trouver les produits annexes (cartes) ;
- Développer des livrets pour valoriser les patrimoines sur la route / voie verte (guide touristique) ;
- Signalétique & plan : avoir une vue d'ensemble des relais entre communes ;
- Balade à cheval : où se loger et quelle place pour les chevaux ;
- Plan d'accès des sites touristiques (onglet accès pour savoir comment venir sur un site en mobilité douce) ;
- Label Access-i : appui pour l'audit des structures.

#SUBSIDIER

ACCESSIBILITÉ
Kit d'accessibilité pour tous

DESCRIPTION
Dans le but de répondre à la demande des personnes à besoins spécifiques souhaitant participer à des activités touristiques, le Ministère de l'Énergie et du Climat (MÉC) travaille dans une démarche plus globale, sous la forme d'un plan de MA, l'accessibilité pour tous aux établissements touristiques.

Ce kit a pour objectif d'améliorer l'accessibilité aux établissements des personnes à besoins spécifiques, dans les paramètres de chaque structure ou structure sans difficulté, malvoyants ou aveugles, malentendants ou sourds.

COMPOSITION DU KIT
- **Range annexe** permettant le franchissement d'un seuil, voire d'une ou plusieurs marches. Cet élément sera associé avec un système d'appui pour un déplacement permettant à une personne en difficulté d'effectuer une manœuvre, de régler sa présence à l'entrée de l'établissement.
- **Plan d'ensemble** de plans de table permettant une orientation permanente des personnes en fauteuil roulant.
- **Tableaux** identifiant avec un pictogramme d'accessibilité, à l'attention des personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou des personnes à mobilité réduite.
- **Message** personnalisé pour la situation des surfaces vitrées.
- **Boîte de rangement** cartons et plastiques, à l'attention des personnes malvoyantes ou aveugles.
- **Message** pour malentendants, à l'attention des personnes malentendantes et sourdes.
- **Boîte à l'attention** malentendants, à l'attention des personnes malentendantes et sourdes.
- **Diffuseur d'alarme sonore**, visuel et/ou vibratoire, à l'attention des personnes malentendantes et sourdes.
- **Plan** d'ensemble adaptatif (table de consultation, consultation, à l'attention des personnes avec difficultés de mobilité et/ou de vue).
- **Range annexe** adapté pour personnes à mobilité réduite, à l'attention des personnes à mobilité réduite.
- **Accessibilité** à l'accès des PMR, selon aux différents types de locaux spécifiques.

Chaque établissement participant à la démarche sera équipé du kit, ce dernier étant modifiable en fonction de la configuration des lieux et des besoins actuels.

Range annexe permettant le franchissement d'un seuil (à l'usage d'un ou plusieurs fauteuils, voir document sans onglet) ou un système d'appui permettant à une personne en difficulté, malvoyante ou aveugle, de s'élever ou descendre à l'entrée de l'établissement.

Plan d'ensemble de plans de table permettant une orientation permanente des personnes en fauteuil roulant.

Message personnalisé pour la situation des surfaces vitrées.

Boîte de rangement cartons et plastiques, à l'attention des personnes malvoyantes ou aveugles.

Message pour malentendants, à l'attention des personnes malentendantes et sourdes.

Boîte à l'attention malentendants, à l'attention des personnes malentendantes et sourdes.

Diffuseur d'alarme sonore, visuel et/ou vibratoire, à l'attention des personnes malentendantes et sourdes.

Plan d'ensemble adaptatif (table de consultation, consultation, à l'attention des personnes avec difficultés de mobilité et/ou de vue).

Range annexe adapté pour personnes à mobilité réduite, à l'attention des personnes à mobilité réduite.

Accessibilité à l'accès des PMR, selon aux différents types de locaux spécifiques.

Tableau récapitulatif pour compléter l'audit.

Ce qui existe déjà :
ACCESSIBILITÉ Kit d'accessibilité pour tous (FTPL)

Plan d'accessibilité multimodal
bruxelles environnement brussels eaw

Ce qui peut nous inspirer :
plans d'accessibilité des sites (Bruxelles environnement)

Wallonie tourisme CGT
BIENVENUE VÉLO
FIETS WELKOM BIKES WELCOME RADFAHRER WILLKOMMEN

ENSEMBLE, DÉVELOPONS UN TOURISME DE QUALITÉ

DEVENIR UN ÉTABLISSEMENT « BIENVENUE VÉLO »

DOSSIER D'ADHÉSION

VISITWallonia.be

Ce qui existe déjà :
Labélisation « bienvenue vélo » (visitWallonia)



Défi 1 - MOBILITE

Développer une mobilité durable et améliorer l'accessibilité du territoire

Thématique	Nb de votes	Description de l'action	Objectif de l'action	Public cible	Territoire concerné	Début d'action	Pilote de l'action	Partenaires
Catalogue des services annexes des mobilités	7	<ul style="list-style-type: none"> - carte avec des pictogrammes (borne, bagage, point-nœud) avec annuaire des services - caractériser les services à mentionner (charge vélo, médical, gonfleur, pré pour chevaux, panneaux d'information..) - identification des services manquants pour différentes mobilités (vélo, rando, équitation..) 	Rassembler les informations sur les services disponibles en un point (transport, bagage, dépannage..)	Visiteurs Opérateurs	Province	2023 (mise en route) 2024 (promotion) 2025 (essaimage dans les autres provinces)	FTPL	CGT Maisons du tourisme Province de Liège
Structurer des offres avec des mobilités douces	6	<ul style="list-style-type: none"> - définir les thématiques - définir les circuits en fonction des mobilités (vélo, pied, cheval) - packager les offres thématiques - accès pour chaque circuit à développer - avoir un volet offre de mobilité adaptée aux personnes en situation de handicap 	Designer des offres thématiques de découverte en mobilité douce	Touristes	voir en fonction des infrastructures existantes	2025	FTPL Maisons du tourisme	Visit Wallonia Opérateurs
Connaitre l'existant en termes de mobilité et le faire connaître	4	<ul style="list-style-type: none"> - Communiquer auprès des touristes et des opérateurs : centraliser l'information et la transmettre - motiver des opérateurs pour que l'information remonte 	Connaitre et diffuser les mobilités, faire du lien avec les services annexes	Visiteurs Opérateurs	Province	2024	FTPL Visit Wallonia	Opérateurs
Faire connaître les handicaps et les référencement	1	<ul style="list-style-type: none"> - Label Access-i : faire connaître l'application - approcher les opérateurs pour enrichir l'application - formations sur les besoins spécifiques - faire connaître l'aide financière pour l'audit "handicap" de la FTPL 	Mieux référencer l'accessibilité des sites et les faire connaître	Opérateurs Personnes à besoins spécifiques	Province	2024	FTPL	CGT Access-I
Développer une méthodologie pour faire des plans d'accessibilité des sites	1	<ul style="list-style-type: none"> - établir une méthodologie (ex : Brussels environnement) - diffuser la méthode aux opérateurs via une rencontre physique - faire des syndicats d'initiative et des maisons du tourisme des relais de l'information 	Rendre lisible l'accessibilité des sites	Sites Opérateurs		2024	FTPL	
Développer la mobilité inter-sites	0	<ul style="list-style-type: none"> - comment se rendre d'un site à l'autre ? - quels sites mettre en réseau et avec quelles mobilités ? - mettre en location des vélos entre sites de proximité pour avoir un produit commun - mettre cela à une échelle locale pour avoir une journée avec 2 sites reliés 	Mettre en réseau des sites en développant la mobilité inter-sites	Touristes	Echelle locale entre les sites	2024	FTPL au début	Gestionnaire des sites

Défi 2 - TRANSFORMER

Accompagner les acteurs du territoire dans une démarche écoresponsable



Caractérisation du défi :

Proposer un accompagnement global pour les établissements recevant du public :

- Apporter des conseils pour économiser l'eau, l'énergie, la gestion des déchets, les solutions de financement ;
- Offrir des modules de formations régulières pour améliorer les pratiques touristiques ;
- Mettre à disposition les outils nécessaires pour la mise en place d'une démarche écoresponsable.

Ce qui peut nous inspirer :

1. Charte de l'éco-visiteur - Anancy Aventure
2. Charte d'engagement des éco-acteurs de la Réserve de biosphère d'Iroise.

1

**Charte de
L'ÉCO VISITEUR**
Par Anancy Aventure

Pour préserver ensemble notre belle région, nous vous invitons à devenir acteur du tourisme responsable, à travers ces quelques conseils :

JE CHOISIS DES PROFESSIONNELS ENGAGÉS

Avec **Anancy Aventure**, le premier pas est fait !
Optimisation des transports, activités non motorisées, fournisseurs locaux, nous vous accompagnons dans une démarche éco-responsable.

DANS MON SAC A DOS, J'EMPORTE

- une gourde en inox ; fini le plastique !
- une crème solaire écologique, qui protège ma peau et la nature
- un petit sac pour ramasser les éventuels déchets

JE RESPECTE LE LIEU VISITÉ

Je ne jette pas mes déchets dans la nature
Je respecte les zones protégées et les habitants
Je suis curieux de la faune et de la flore, mais je reste sur les sentiers balisés
J'utilise les toilettes, plutôt que la nature
Je ne nourris pas les animaux et je les observe sans les déranger

JE LIMITE MON EMPREINTE ÉCOLOGIQUE

Je privilégie la mobilité douce (vélo, bus, co-voiturage)
Je me sers raisonnablement pour éviter le gaspillage alimentaire
J'optimise ma consommation d'eau
Je charge mon portable oui, mais pas toute la nuit
J'achète local et en plus je me régale :)

Anancy Aventure, 11 avenue de la république 74 960 Cran-Gevrier
04 50 45 38 46 | info@anancy-aventure.com | www.anancy-aventure.com/fr

2 J'AGIS

DES ENGAGEMENTS RÉCIPROQUES

L'ÉCO-ACTEUR S'ENGAGE

Les valeurs communes qui réunissent l'ensemble des éco-acteurs :

Ces valeurs aideront l'éco-acteur à progresser vers des pratiques plus durables et à formuler ses engagements.



L'éco-acteur a une responsabilité vis-à-vis du territoire et de ses patrimoines.

Il s'engage à réduire ses impacts sur l'environnement. Exemple: j'installe un récupérateur d'eau.



L'éco-acteur s'investit dans la vie locale.

Il participe à la qualité de vie insulaire et tisse des liens avec les habitants. Piste: je crée un partenariat avec un autre éco-acteur ou une structure insulaire.

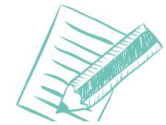


L'éco-acteur participe au dynamisme de la vie économique insulaire.

Par son ancrage local, il organise son activité pour favoriser le développement économique. Idée: j'achète prioritairement des produits issus de l'agriculture insulaire.

JE M'ENGAGE :

- à participer à la vie du réseau...
 - ☆ en prenant part aux diverses rencontres
 - ☆ en mentionnant ma participation au réseau dans mes outils de communication
 - ☆ en faisant connaître les membres du réseau et leurs activités
 - ☆ en diffusant la plaquette des éco-acteurs de la réserve de biosphère
 - ☆ en ayant un contact régulier avec les animateurs du réseau
- et à proposer au moins 5 actions concrètes en faveur du développement durable à mettre en œuvre dans les 2 prochaines années, parmi la liste des 46 engagements à retrouver pages 15-18. Les années suivantes, je prendrai de nouveaux engagements.



POUR ALLER PLUS LOIN

Si je le souhaite, je peux proposer des engagements personnalisés qui me semblent adaptés pour favoriser le développement durable de mon activité. Les Parcs peuvent m'aider à y réfléchir et à les concrétiser!

Défi 2 - TRANSFORMER

Accompagner les acteurs du territoire dans une démarche écoresponsable

Actions développées	Nb de votes	Description de l'action	Objectif de l'action	Public cible	Territoire concerné	Début d'action	Pilote de l'action	Partenaires
Accompagnement des structures vers une meilleure politique de gestion globale des sites (déchets, eau, énergie..)	8	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les besoins (évaluation initiale) pour définir les objectifs de contrôle par la FTPL - définir un plan d'actions (budget, timing, acteurs) - identifier une personne référente pour le suivi (aidée par la FTPL) - mise en place des actions (objectifs, carte, terme, intermédiaires) - liste de contacts intéressés pour aider à la gestion (déchets) - informer et former le personnel dans une dynamique globale - mesurer les résultats (indicateurs) - réadapter les actions - communication vers les visiteurs sur leurs progrès 	Changer les pratiques et les gestes vers une démarche écoresponsable	Professionnels du tourisme	Province	2024	FTPL	Gestionnaire de déchets
Boite à outils pour les professionnels	7	<p>Mettre en place une boîte à outils (mixte entre outils numériques et physiques) offrant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - liste des organismes par thématique (déchets, sports..) - kit pour faire un éco-événement - page web avec tous les partenaires potentiels pour des subventions - outils marketing (logo, signalétique..) 	Mettre à disposition des outils pour les professionnels du tourisme	Professionnels du tourisme	Province	2024	FTPL	
Accompagnement pour obtenir des financements	6	<ul style="list-style-type: none"> - page WEB existante - information rapide et lisible pour les opérateurs - tableau qui répertorie les conditions - personnes référentes pour un suivi efficace 	Obtenir des financements nécessaires pour la mise en place des actions	Professionnels du tourisme	Province	2024	FTPL	Financeurs de projets touristiques
Développer des formations	2	<ul style="list-style-type: none"> - mise en place d'un plan de formation - utiliser des formats « webinaire » pour réussir à capter les participants - thématiques : eau, énergie, événementiel, .. - faire des formations de 1h30 / 2h tous les trimestres et être opérationnel et concrets 	Former les professionnels sur diverses thématiques	Professionnels du tourisme	Province	2024	FTPL	VEOLIA Intradel CIL FOST
Développer des Educ'tour	1	<ul style="list-style-type: none"> - identifier les acteurs avec différents enjeux (secteurs, taille, activité) - organiser des journées par activité sur la base d'inscription volontaire - une fois sur le site : accueillir, contextualisation, terrain et visite, échange, intervention de certains professionnels de la thématique 	S'inspirer des pratiques et des initiatives qui existent et qui fonctionnent	Professionnels du tourisme	Triangle : Aix, Liège, Maastrichts	2024	FTPL	Les sites accueillant l'éduc'tour
Harmonisation des déchets	1	<ul style="list-style-type: none"> - connaître les bonnes pratiques - kit pour chaque activité - avoir un référentiel / mode d'emploi facile et compréhensible - former le personnel et développer des outils de sensibilisation pour les visiteurs 	Permettre une bonne compréhension des politiques de tri par les visiteurs et inciter aux bonnes pratiques	Professionnels du tourisme	Province	2024	FTPL	

Défi 3 - CONCILIER

Conciliation des usages entre touristes et habitants



Caractérisation du défi :

- Améliorer la satisfaction des habitants et éviter le rejet du tourisme ;
- Impliquer et motiver les habitants et structures locales pour développer le tourisme endogène ;
- Jouer le rôle d'ambassadeur et de porte-parole pour promouvoir et sensibiliser.

Ce qui existe déjà : Avec l'action de la Province de Liège, bénéficiez, dans le cadre d'une visite payante dans un des six sites, d'un transport inclus en autocar de votre école jusqu'au site choisi et retour.

DÉCOUVERTE PÉDAGOGIQUE DU PATRIMOINE PROVINCIAL
Septembre 2022 - Juin 2023

WÉGIMONT
L'ENVIRONNEMENT PAR JOUJONS

TENVAY
LES COLLISSIES DU PASSÉ

PAROIGNE
SPORTS NATURE ET MOYEN ÂGE

BOSTRANGE
LES SECRETS DES FAGNES

LIÈGE
LE WALLONNE ET MARIQUETTES

RIEGNY-MINE
LA MINE ET SON HISTOIRE

QUITTEZ LES BANGS DE L'ÉCOLE... APPRENEZ EN DÉCOUVRANT!
WWW.PROVINCEDELIEGE.BE/DECOUVRITETAPPRENDRE

Partez en excursion avec vos classes ! Nos sites touristiques proposent des programmes adaptés aux groupes scolaires. Transport inclus et hébergement possible selon les cas.

Province de Liège

NEW!

PASS

#PROVINCEDELIEGETOURISME

VOTRE **PASS-PARTOUT** GRATUIT POUR FAIRE LE TOUR DE LA PROVINCE DE LIÈGE À PRIX SYMPAS !

Ce qui a eu existé (post-covid) : Uniquement valable pour les habitants de la Province de Liège et toutes les personnes domiciliées sous le même toit, sans limite dans le temps, le PASS #provincedelIEGETOURISME vous permet de bénéficier toute l'année d'avantages et de réductions sur une sélection de sites touristiques en Province de Liège : châteaux, musées, parcs de loisirs, sites de mémoire, jardins, producteurs, hébergements...



Défi 3 - CONCILIER

Conciliation des usages entre touristes et habitants

Actions développées	Nb de votes	Description de l'action	Objectif de l'action	Public cible	Territoire concerné	Début d'action	Pilote de l'action	Partenaires
Inviter les écoles locales à visiter les sites culturels historiques locaux	6	<ul style="list-style-type: none"> - rencontres avec les échevins - création d'un dépliant qui présente tous les sites pour les écoles - prix préférentiels 	Ouvrir les sites aux scolaires et faire connaître le patrimoine local	Ecoles des communes locales	Province	2024	Office de tourisme Maisons du tourisme	Communes Ecoles
Organiser des journées portes ouvertes pour les locaux	4	<ul style="list-style-type: none"> - informer en amont, chaque site communique sur ses portes ouvertes - réunion des sites pour décider d'une date (1/an) - entrée gratuite - proposer une offre 	Créer de la visibilité sur les sites touristiques	Sites et établissements touristiques	Province	2024	Comité de quartier Communes Maisons du tourisme	
Assurer une bonne gestion des parkings lors des évènements	1	<ul style="list-style-type: none"> - informer en amont les riverains - se renseigner sur les propriétaires de terrain pour ouvrir des parkings - voir avec les mouvements de jeunesse pour s'occuper de la gestion, de la police / sécurité - bonne signalétique sur place - bien gérer le flux de visiteurs (voiture, piétons) - en fonction de la taille de l'évènement, voir pour des parkings relais / navettes. 	Gérer efficacement les stationnements	Communes	Province	2024	Communes	Mouvements de jeunesse
Rassurer / bien informer les touristes sur les conditions d'accès, sécurité, ...	1	<ul style="list-style-type: none"> - idéalement une personne en charge d'effectuer une veille des informations - à la charge des visiteurs de se renseigner - discussion avec les visiteurs 		Visiteurs	Province	2024	Office de tourisme Maisons du tourisme	Opérateurs
Sensibiliser les touristes sur les règles de vie locales	0	<ul style="list-style-type: none"> - coopération avec les hébergeurs - création de kit pour les touristes avec les réglementations, activités, adresses utiles - page web ou guide pratique - création d'une charte de bonnes pratiques 	Faire respecter les règles locales et respecter les habitants et leur qualité de vie		Province	2024	Communes	Hébergeurs
Informer les citoyens sur les évènements culturels organisés	0	<ul style="list-style-type: none"> - agenda des associations ou des communes - communication sur les réseaux - panneaux avec des dates - brochure pour RAVEL - sites internet, newsletters 	Informer les citoyens sur les évènements culturels organisés			2024	Office de tourisme Maisons du tourisme	Comité de quartier

Défi 4 - PRESERVER

Préservation et valorisation des patrimoines naturels et culturels



Caractérisation du défi :

- Maintenir en transmettant aux générations futures les patrimoines naturels et culturels en priorisant les patrimoines à restaurer ;
- Mieux impliquer les habitants dans la préservation du cadre de vie et diffuser les visiteurs sur l'ensemble des sites pour limiter les impacts.
- Sacrifier des sites pour en préserver d'autres.

Actions développées	Nmb de votes	Description de l'action	Objectif de l'action	Public cible	Territoire concerné	Début d'action	Pilote de l'action	Partenaires
Sélectionner le patrimoine que l'on peut sauvegarder	7	<ul style="list-style-type: none"> - faire un inventaire cohérent de ce qu'il faudrait conserver - digitalisation de ce que l'on ne garde pas - pour le bâti, sauvegarder ce qu'on décide de garder - pour le naturel : utiliser un sentier ou une partie du patrimoine naturel qui servira uniquement aux touristes et une partie interdite au public mais visible depuis la zone qui est accessible. Si possible délocaliser certaines zones naturelles en veillant à ne pas porter atteinte à la biodiversité déjà existante - cibler la promotion en fonction de la période pour éviter la suroccupation des lieux - sensibiliser les médias / influenceurs sur le fait de ne pas promouvoir que les gros spots, mais diffuser la fréquentation 	Mise en valeur et préservation du patrimoine	Professionnels du tourisme Privé ayant du patrimoine protégé	Wallonie	2024	Région Wallone	Communes
Valoriser le petit patrimoine	7	<ul style="list-style-type: none"> - valoriser dans des balades, des promenades - patrimoine - parrain d'un petit patrimoine - donner une seconde vie à ce petit patrimoine si possible - impliquer les citoyens (CLDR, conseil consultatif) dans la réflexion 	Permettre de conserver le petit patrimoine	Citoyens locaux Touriste	Wallonie	2024	Communes	Centres culturels Ecoles
Réglementation de la conservation et de la rénovation du patrimoine classé	1	<ul style="list-style-type: none"> - revoir les règles en fonction des réalités du terrain - sélectionner ce qu'il faut rénover et différencier ce qui est rénové et ce qui ne l'est pas 	Faciliter la rénovation et éviter les pertes d'énergie (vitrage, chauffage, ect)	Professionnels du tourisme Privé ayant du patrimoine protégé	Province	2024	Ministère	Wallonie Province Propriétaires



Défi 5 – RESEAUTER

Rassembler et fédérer les opérateurs touristiques pour développer l'offre

Caractérisation du défi :

- Fédérer les acteurs qui ont des contraintes communes ;
- Connaitre les acteurs ;
- Partager entre acteurs les bonnes pratiques ;
- Partager entre acteurs au niveau Wallon, rencontrer d'autres provinces ;
- Organiser ces temps de rencontre hors saison (avant avril ou après septembre) pour avoir plus de disponibilité.

Actions développées	Nb de votes	Description de l'action	Objectif de l'action	Public cible	Territoire concerné	Début d'action	Pilote de l'action	Partenaires
Développer une plateforme de réseautage	11	- base de données de bonnes pratiques à laquelle tous les professionnels auraient accès pour l'alimenter - le pilote développe la base de données, les opérateurs la font vivre - sensibiliser sur des thématiques auxquelles on ne pense pas	Partager les bonnes pratiques, mieux se connaître et trouver des actions à mettre en place rapidement et collectivement	Professionnels du tourisme	Province	2025	FTPL	Maisons du tourisme
Transformer les concurrents en partenaires pour en faire des ambassadeurs	3	- transformer les opérateurs en ambassadeurs de la destination en les formant pour qu'ils puissent informer les clients - mettre un réseau d'experts pour répondre à des problématiques concrètes d'acteurs	Former les professionnels pour mieux informer les clients	Professionnels pour la formation	Wallonie	2024	Provinces Experts associés	l'ensemble des acteurs du tourisme



Défi 6 - COMMUNIQUER

Diffuser l'information auprès des opérateurs touristiques

Caractérisation du défi : améliorer la communication entre la Fédération du tourisme et les acteurs de la Province de Liège en utilisant les 3 flux de communication identifiés par les acteurs pour le transfert d'informations

Information descendante ▼ Informations que la FTPL souhaite faire descendre auprès des partenaires et opérateurs	Information remontante ▲ Informations que les partenaires et opérateurs souhaitent faire remonter auprès de la FTPL	Information horizontale ►◄ Informations à partager entre les opérateurs eux même
Propositions d'actions : <ul style="list-style-type: none"> - Carte de bonne année 2024 : avec dates importantes et actions de l'année ; - Newsletter : suivi des différents départements de la FTPL ; - Réunion physique : choisir un thème particulier, mettre en mode hybride. - Visio : information descendante ; - Rencontre : échanges et retours d'expériences / visite de site ; - Faire des invitations Outlook : pour enregistrer directement et valider son inscription pour les événements ; - Base de données PIVOT renseignée par les maisons du tourisme puis envoyée à la FTPL pour partage à tous ; - Onglet du tourisme durable sur le site FTPL ; - Suivre la stratégie : mail et compte-rendu sur l'onglet internet. 	Propositions d'actions : <ul style="list-style-type: none"> - Mail / courrier papier pour la FTPL ; - Sur l'existant : faire un moteur de recherche / PIVOT pour rechercher des collaborateurs ; - Groupes de travail ; - Organiser les rencontres le mardi ou jeudi en demi-journée (9h-13h), avec repas pour conclure. 	Propositions d'actions : <ul style="list-style-type: none"> - Groupes thématiques pour suivre et formaliser les besoins ; - Exemple du club smile : acteurs du tourisme d'affaire ; - Développer d'autres clubs : maisons du tourisme, sites provinciaux, ... - Club du tourisme durable; - Communication à initier par la fédération du tourisme sur les thématiques.

Les participants ont fait remonter 3 actions permettant de mettre en œuvre ces canaux :

- Connaître les opérateurs en développant une base de données ;
- Digitaliser l'information entre la FTPL et les opérateurs ;
- Développer des rencontres pour s'informer et s'impliquer dans le suivi de la stratégie.



Défi 6 - COMMUNIQUER

Diffuser l'information auprès des opérateurs touristiques

Actions développées	Nb de votes	Description de l'action	Objectif de l'action	Public cible	Territoire concerné	Début d'action	Pilote de l'action	Partenaires
Connaitre les opérateurs en développant une base de données	5	<ul style="list-style-type: none"> - mise à jour de la base de données PIVOT - moteur de recherche pour trouver des opérateurs - faire des liens pour développer des offres 	Connaitre les opérateurs pour développer des projets et des offres	Opérateurs	Province	2024	FTPL Maisons du tourisme	
Digitaliser l'information entre la FTPL et les opérateurs	3	<ul style="list-style-type: none"> - site internet, avec un onglet dédié - invitation Outlook - newsletter (1 fois par mois) - carte de bonne année présentant l'année qui arrive avec les temps forts 	Avoir une information plus descendante	Opérateurs	Province	2024	FTPL	
Développer des rencontres pour s'informer et s'impliquer dans le suivi de la stratégie	1	<ul style="list-style-type: none"> - fréquence 3 / an - réseautage avec un moment convivial - retour sur le suivi de la stratégie - point d'information - thématiques à traiter par atelier à choisir en amont avec les opérateurs - créer un club tourisme durable - organiser des visites de site démonstratifs des thématiques traitées 	Réseauter entre opérateurs et travailler ensemble dans une dynamique de transfert d'information	Opérateurs	Province	2024	FTPL	Site accueillant les rencontres



Synthèse des actions

Notre regard

Synthèse des actions par ordre de priorité

Actions développées	Défis	Occ.
Développer une plateforme de réseautage	Réseauter	11
Accompagner les établissements dans une meilleure politique de gestion globale des sites (déchets, eau, énergie..)	Transformer	8
Catalogue des services annexes des mobilités	Mobilité	7
Boîte à outils	Transformer	7
Sélectionner le patrimoine que l'on peut sauvegarder	Préserver	7
Valoriser le petit patrimoine	Préserver	7
Structurer des offres avec des mobilités douces	Mobilité	6
Accompagnement pour obtenir des financements	Transformer	6
Inviter les écoles locales à visiter les sites culturels historiques locaux	Concilier	6
Connaitre les opérateurs en développant une base de données	Communiquer	5
Connaitre l'existant en termes de mobilité et le faire connaître	Mobilité	4
Organiser des journées portes ouvertes pour les locaux	Concilier	4
Transformer les concurrents en partenaires (ambassadeurs)	Réseauter	3
Digitaliser l'information entre la FTPL et les opérateurs	Communiquer	3
Développer des formations	Transformer	2
Handicap : faire connaître les handicaps et les référencement	Mobilité	1
Développer une méthodologie pour faire des plans d'accessibilité des sites (ex : brussels)	Mobilité	1
Développer des Educ'tour	Transformer	1
Harmonisation des déchets	Transformer	1
Assurer une bonne gestion des parkings lors des évènements	Concilier	1
Rassurer / bien informer les touristes sur les conditions d'accès, sécurité, ...	Concilier	1
Réglementation de la conservation et de la rénovation du patrimoine classé	Préserver	1
Développer des rencontres pour s'informer et s'impliquer dans le suivi de la stratégie	Communiquer	1
Développer la mobilité inter-sites	Mobilité	0
Sensibiliser les touristes sur les règles de vie locales	Concilier	0
Informers les citoyens sur les évènements culturels organisés	Concilier	0



Notre regard de manière générale

Des actions déjà mises en place par la Fédération du tourisme mais mal connues

Les participants ont proposé de nombreuses actions dont certaines sont déjà mises en place par la Fédération du tourisme mais ne sont pas connues des acteurs. Nous pouvons citer entre autres :

- Kit « d'accessibilité pour tous » pour les personnes à mobilité réduite ;
- Aide budgétaire pour les audits Access-I ;
- Formation : comment influencer les comportements vertueux de votre clientèle touristique ;
- Formation « Promouvoir le petit patrimoine rural » ;
- Les « découvertes pédagogiques du patrimoine provincial » permettent aux écoles situées sur le territoire de la province de Liège de bénéficier d'un transport gratuit en bus pour leur visite ;
- Accompagnement pour les certifications et les labels pertinents ;
- Labellisation des établissements situés à – de 5km du réseau « Bienvenue Vélo » (services annexes) ;
- Boîte à outils des éléments graphiques et aides existantes (financement).

Ces actions font écho à de très nombreuses actions proposées et posent la question de la **communication et des pratiques de prise d'informations des opérateurs**. La refonte de la politique touristique en 2022, avec le virage opéré à 180° par la Fédération du Tourisme de la Province de Liège, ne **semble que peu lisible** sur le territoire et les offres proposées par la Fédération du tourisme également. Les opérateurs, semblent cependant avoir majoritairement compris que la FTPL a, depuis 2022, pour mission de **professionnaliser et d'accompagner les prestataires touristiques** et non plus les visiteurs.

La mise en place de **l'audit de communication** devrait permettre de mieux **comprendre les pratiques de prise d'information des opérateurs** dans le but de rendre plus **visible** les actions portées par la fédération aujourd'hui.



Notre regard sur les enjeux de la stratégie

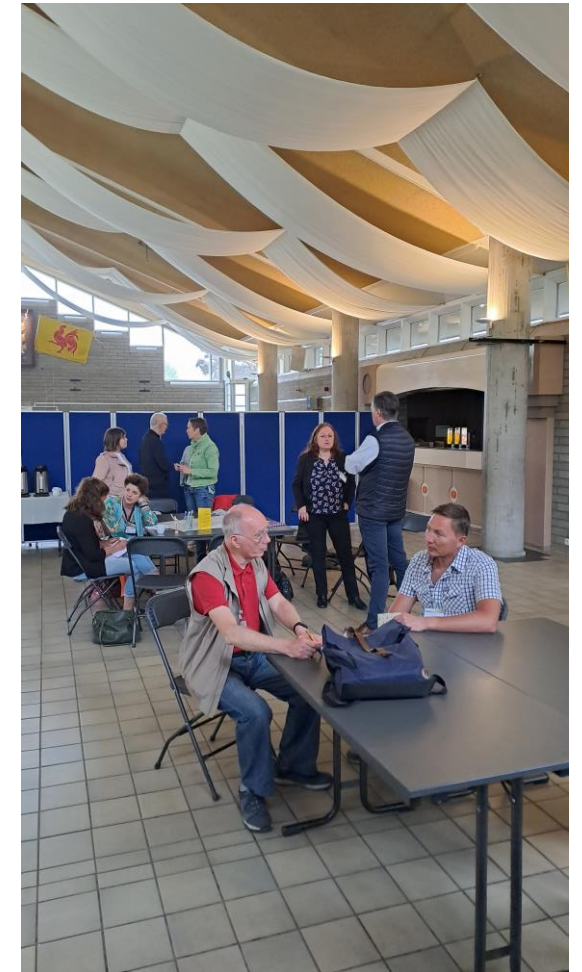
Des actions incontournables à nos yeux



La mise en place d'une stratégie écotouristique par la Fédération du Tourisme de la Province de Liège doit notamment permettre de répondre aux attentes des opérateurs touristiques qui sont, depuis 2022, la cible prioritaire de la Fédération du Tourisme qui a pour mission de les professionnaliser et de les accompagner.

Les attentes principales des professionnels vis-à-vis de la Fédération du Tourisme qui nous semblent prioritaires sont les suivantes :

- **L'accompagnement**, pour permettre aux acteurs d'engager une démarche écoresponsable avec la mise en place d'une boîte à outils, de modules de formation, de visites de sites exemplaires (Educ'tour) et d'échanges avec les professionnels afin de voir les écueils à éviter et les solutions efficaces à mettre en place.
- **La coordination à l'échelle de la Province**, pour des projets de préservation et valorisation des patrimoines (petits patrimoines), de développement d'offres de mobilité durable et de connaissance des services annexes de ces itinéraires, de déploiement de l'accessibilité des sites (plans d'accès, besoins spécifiques) et de développement d'une offre endogène à destination des scolaires et des habitants.
- **Le réseautage** pour rassembler et fédérer les opérateurs touristiques autour de projets communs, dans un but d'améliorer collectivement la connaissance des acteurs et opérateurs du tourisme pour favoriser les synergies et l'amélioration des offres.
- **Le transfert d'informations** pour diffuser l'information auprès des opérateurs touristiques, faire connaître les leviers financiers, les événements touristiques et les actions menées par la Province de Liège. Cela a également pour but de développer l'information entre les opérateurs ainsi que d'améliorer leurs référencements.





*Elaboration de la stratégie territoriale du
tourisme durable en Province de Liège*

JUIN 2023

