



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

Compte-rendu

Atelier 3 : développer les outils de la stratégie



Novembre 2023



L'atelier

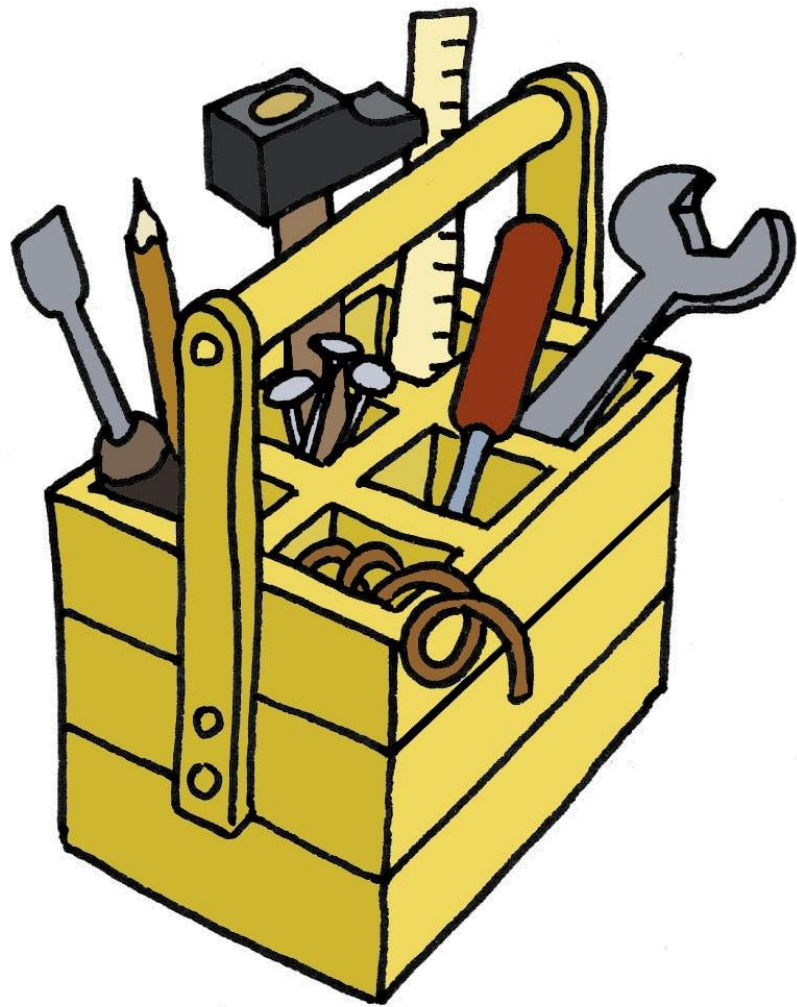
Attendus & résultats

Les ateliers en 2 sessions

Les participants sont invités à s'inscrire à une thématique pour chaque session. La session 1 portera sur la question de la boîte à outils, la deuxième sur des questions de coopération entre acteurs et entre territoire, de formations et bonnes pratiques.

Sessions	Thématiques de l'atelier
SESSION 1 Boîte à outils par secteurs	Hébergement / Restauration
	Sites touristiques
	Evènements
	Organismes touristiques
SESSION 2 Ateliers thématiques	Tourisme dans les parcs naturels
	Les bonnes pratiques pour les visiteurs
	Coopérer avec les pays frontaliers
	Plan de formation sur le tourisme durable





Atelier 1

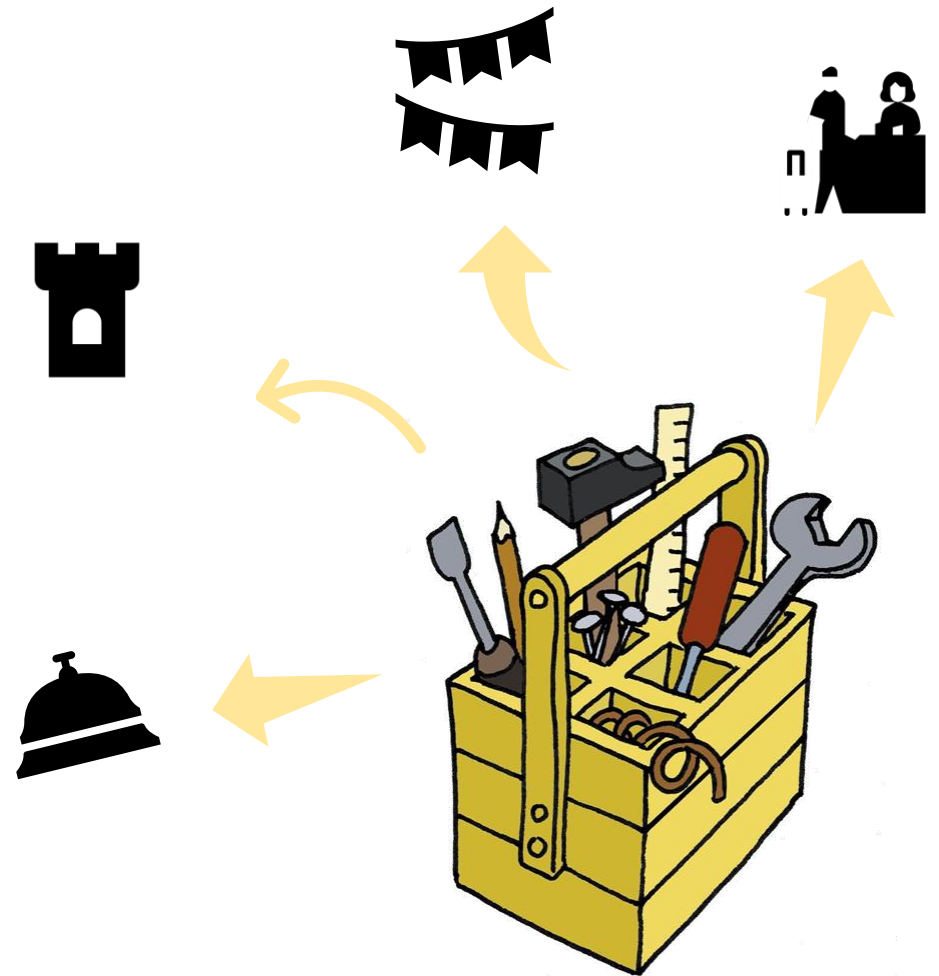
Boite à outils

Des boîtes à outils sectorielles : de quels outils ai-je besoin pour développer au mieux mon activité de façon durable ?

Les acteurs sont invités à identifier **leurs besoins** pour rendre durable leurs pratiques. Ensuite, pour chaque groupe sectoriel, ils pourront développer le format des outils pour répondre à leurs besoins de connaissances ou de compétences : fiches techniques, études et conseils, lexiques, podcasts, outils de référencement, labels, kit de communication, financements, guides de bonnes pratiques, protocoles, discours d'accueil, etc.

Les participants sont répartis en 4 groupes :

- Hébergements / Restauration
- Sites touristiques
- Evènements
- Organismes touristiques



Des boites à outils : Hébergements / Restauration



Les thématiques d'intérêt	Les outils à mettre en place
Formations <ul style="list-style-type: none">• Monter en compétences• Acquérir des connaissances	<ul style="list-style-type: none">• Suivre des formations thématiques et par niveau : module pratique sur site, études de cas, technicité, etc.• Mise en place d'un plan de formation (alimentation, énergie, tourisme durable...
Accompagnement et suivi <ul style="list-style-type: none">• Démarche,• Amélioration continue,• Critères, etc.	<ul style="list-style-type: none">• Outil d'autodiagnostic (cf outil de l'Ecolabel Européen)• Organiser des ateliers de fin d'année pour échanger sur les pratiques• Démarche éco-responsable• Suivi des opérateurs labélisés pour développer encore la durabilité• Il faudrait que chaque hébergeur valide, a minima, certains critères de développement durable pour avoir le classement ou un label qualité (à voir au niveau régional ou national).
Housekeeping durable	<ul style="list-style-type: none">• Fiches techniques sur les produits efficaces



Disponibilité des outils : les informations disponibles sur la boite à outils doivent être faciles d'accès et classées (éviter plus de 2 clics pour y avoir accès).



Des boîtes à outils : Sites touristiques

Les thématiques d'intérêt	Les outils à mettre en place
<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des espaces verts : panneaux de sensibilisation à la gestion différenciée, formation et outils à destination des agents des espaces verts • Accessibilité : Access I, à améliorer après le constat de l'audit et vraiment rendre accessible le site • Gestion des eaux • Sobriété énergétique : accompagnement dans la démarche énergétique • Mobilité : des visiteurs et des personnes travaillant sur le site • Gestion des déchets : accompagner au tri, à la mise en place d'un composteur, • Sensibiliser à la protection des patrimoines : sensibiliser dans les espaces naturels avec des brigades de sensibilisation, former les entreprises aux patrimoines et à leurs sensibilités. • Travailler sur les cibles : savoir comment se faire connaître des établissements scolaires ? Quelles animations proposer, à quels niveaux ? Développer la cible habitant, professionnels (guides, accompagnateurs...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Check-list de la durabilité des sites touristiques : accueil des visiteurs, déchets, compostage, papiers, tri, ... • Charte d'engagement avec des niveaux : débutant à expert pour montrer aux visiteurs la démarche d'engagement

Les outils les plus pertinents à mettre en place :

- Avoir des outils facilement reproductibles (A4, imprimable, ...)
- Des flyers / brochures de 4 pages maximum
- Annuaire des structures ressources et personnes référentes
- Faire un lien entre les outils d'amélioration et la check-list
- Des outils visuels : vidéo en court format / infographie

- Educ'tour pour s'inspirer de ce qui existe ailleurs
- Formations pragmatiques basées sur des retours d'expérience « comment j'ai fait ! »

Où trouver les outils mis à disposition ?

- Outils en ligne sur le site de la FTPL
- Centraliser les informations des autres organismes touristiques (Wallonie, MT, ...)
- Avoir des outils partagés (ex : panneaux de sensibilisation pour des événements).



Des boites à outils : Evènements



Charte d'évènement durable :

- Construire avec des organisateurs présentant divers profils pour être représentatif (un expert dans chaque domaine) ;
- Faire signer les organisateurs, politiques et partenaires pour les engager dans la démarche ;
- Afficher la charte lors des évènements pour les certifiés / logo sur les sites web / t-shirts logotés pour la communication.

Relever les initiatives déjà en cours et les valoriser sur les sites internet de la Province, des offices et maisons du tourisme (accessible PMR,...), pour donner des exemples inspirants.

Développer le prêt de casque et d'appareil auditif pour concert « individuel » : matière plus durable, moins de dérangement de la faune

Parking de délestage avec navette pour limiter les flux :

- Possibilité de mobilité douce
- Annuaire des prestataires vélo avec infrastructures pour transport du parking au concert.

Labels événements : renseignement pour le public, implémenter aux sites des organisations de tourisme, voir ce qui existe déjà, mise en lumière des évènements locaux

Panneaux légers de sensibilisation pour les bonnes pratiques

Nudge : avoir plusieurs nudges directement utilisables pour une communication durable

Retour annuel : sur les initiatives mises en place et les bonnes pratiques avec une sélection de 2/3 profils par thématique pour inspirer les autres opérateurs (promotion durable, kit, gestion des déchets, fournisseurs locaux..)

Accès gratuit pour le numérique / payant pour le papier : explication et sensibilisation aux déchets

Eco-conseiller : formation et sensibilisation pour être conseillé par un professionnel : le voyage est plus important que la destination

Vidéo de valorisation : mise en lumière des bonnes pratiques des prestataires

Conditionner les subsides à la durabilité des activités : définir des critères à respecter pour avoir le subside ou un conditionnement (taux de financement par rapport au nombre de critères de durabilité : j'utilise de la vaisselle réutilisable, je collabore avec des acteurs locaux...

Démocratiser selon les systèmes (ex : feux d'artifice en effet sons et lumière



Des boîtes à outils : Organismes touristiques

Les thématiques d'intérêt

- Durabilité des supports de communication : qualité, diminution du nombre, utilisation de roadbook, bâches compostables, ..
- Mise en place d'une centrale d'achat pour réduction des coûts (marchés stocks)
- Fédérer le territoire à travers le numérique : produit avec identité Wallonne et synergie pour partage de bons plans
- Partage d'espace / mise en commun : formalisation d'offres combinées
- Espace de co-working / annuaire
- Collaboration avec les communes / villes (ex : gobelets réutilisables)
- Communication sur le co-voiturage / le multimodal
- Accueil vélo pour l'ensemble des organismes touristiques, avec informations sur les accès

Les outils à mettre en place

- Cartes plastifiées
- Création de QRcode
- Boîte à outils #tourismePRO : modification pour les nouveautés, référencement des entreprises locales (ex : communication)
- Sacs papier pour remettre la documentation aux visiteurs
- Paniers avec produits locaux : vitrine des savoirs-faire



Synthèse des formats des outils



Baser les outils sur des retours d'expérience et des visites de site : montrer des retours d'expérience, échanger entre acteurs, « comment j'ai fait », ...

Centralisation des outils : via le site professionnel de la FTPL mais aussi l'accès aux autres boîtes à outils (MT, Région..)



Des formats attractifs et visuels : vidéo courte, infographie, schéma de fonctionnement...



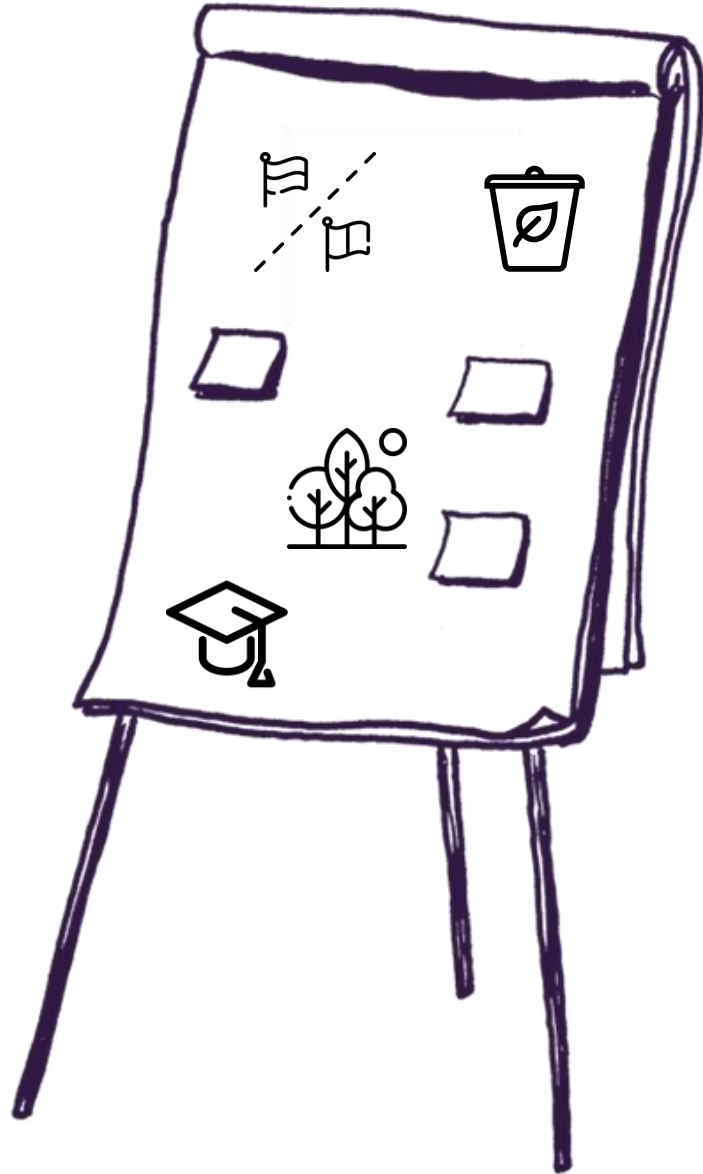
Outils récupérables pour des évènements : panneaux de tri ou de sensibilisation, gobelets, panneau charte du comportement



Outils facilement répliquables : avoir des outils que les responsables puissent facilement transmettre aux collaborateurs (4 pages maximum en A4)







Atelier 2

Ateliers thématiques

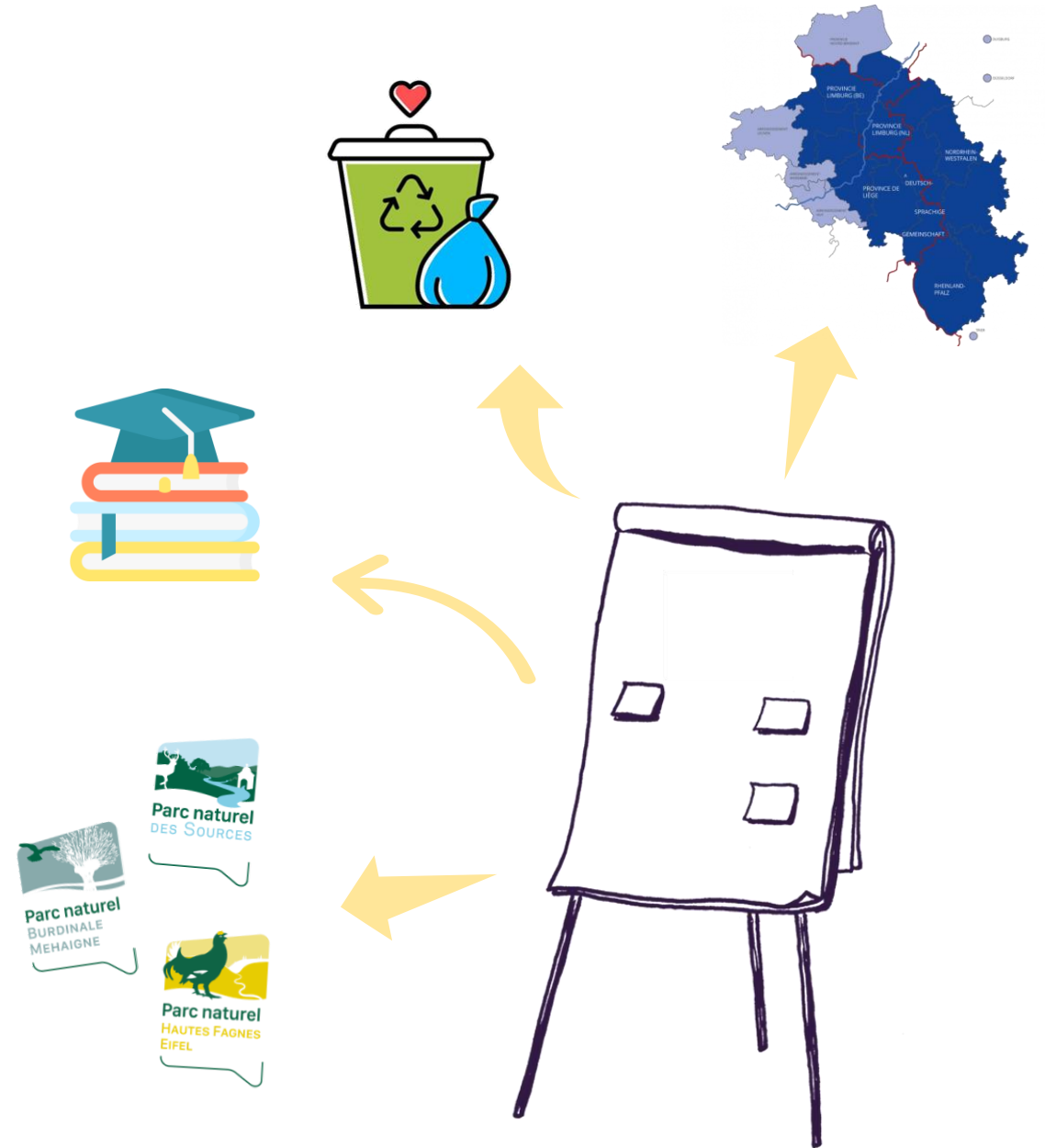
Ateliers thématiques

Coconstruire les fiches actions

Les participants ont ensuite approfondi des thématiques ressorties dans le cadre des ateliers précédents. Ils ont pu réagir à des premières propositions mais aussi composer les fiches actions avec leur regard d'opérateurs touristiques dans le but de répondre à leurs attentes et besoins.

Les 4 thématiques des ateliers sont :

- Tourisme dans les parcs naturels
- Plan de formation sur le tourisme durable
- Coopérer avec les pays frontaliers
- Bonnes pratiques des visiteurs





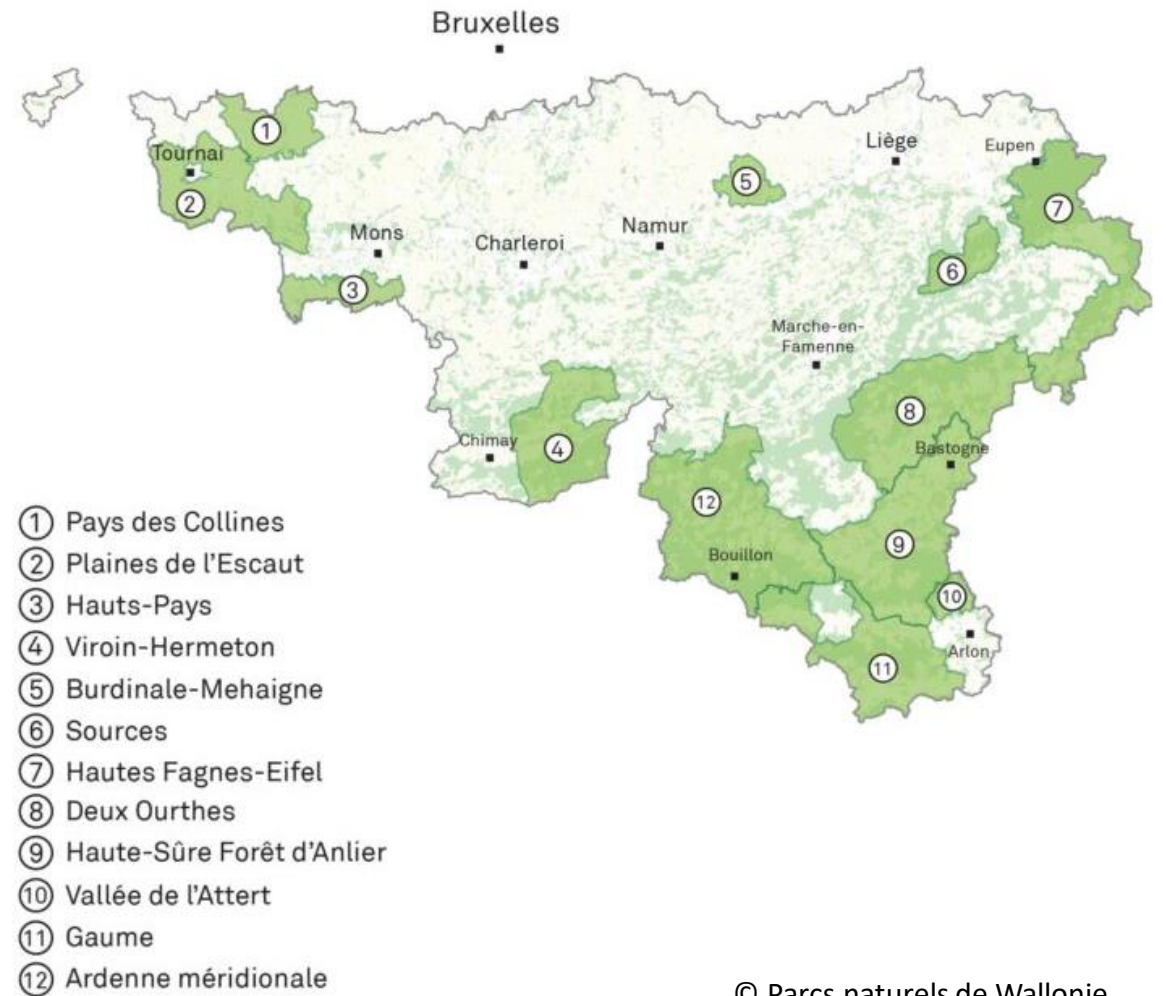
Atelier thématique : Tourisme dans les parcs naturels

Atelier thématique : Tourisme dans les parcs naturels

L'importance surfacique des Parcs naturels, **25,32 %** de la Province de Liège, ainsi que la richesse des offres qu'ils proposent (patrimoine culturel, savoir-faire, sentier nature, lieu d'exposition, sport de pleine nature) les placent comme acteurs incontournables du tourisme durable.

L'aménagement pour des visiteurs des parcs naturels répond autant à des besoins spécifiques (accueillir un nombre important de visiteurs en période hivernale) qu'à des besoins de fond (quels outils développer ? que valoriser ? Comment transmettre les messages ?).

Dans le cadre de l'atelier, nous réfléchirons sur la **mise en tourisme de ces territoires vecteurs d'identité et supports de biodiversité**. Cette réflexion doit aussi intégrer un axe transfrontalier, au vu de la proximité géographique des parcs nationaux en Flandre et en Allemagne.



© Parcs naturels de Wallonie

PROPOSITION FTPL : Développer l'interprétation des parcs naturels pour sensibiliser les visiteurs à l'aide d'une offre slow tourisme

L'objectif global est la scénographie des espaces naturels, autrement dit, l'aménagement touristique vertueux et respectueux des parcs naturels et nationaux. Cela passerait par le développement d'outils de médiation scientifique.

Objectifs :

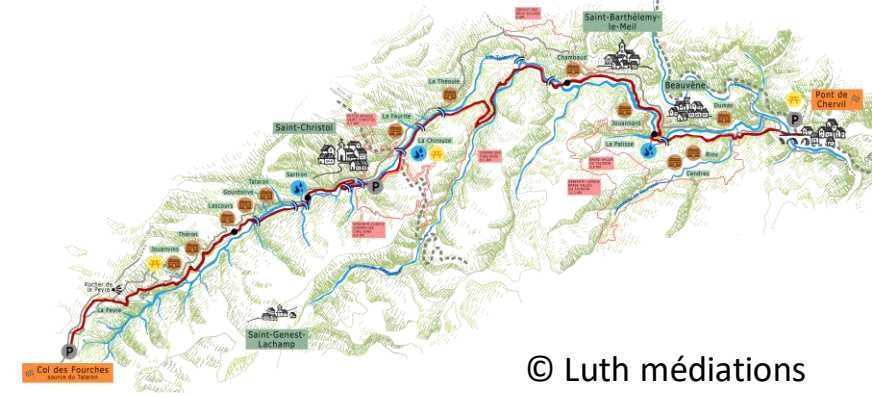
- Utiliser les espaces de nature comme vecteur d'identité touristique
- Augmenter la valeur d'un lieu par un angle de médiation
- Sensibiliser les visiteurs en développant des outils embarqués et in situ
- Développer le concept « Art et nature » pour rythmer les itinérances
- Créer une offre pour un tourisme lent et expérientiel en dépassant les frontières

Les cibles :

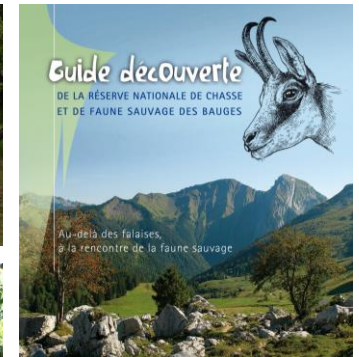
- ASBL / Comités de gestion des parcs naturels et nationaux
- Les citoyens résidant dans les territoires des parcs naturels
- Les touristes/excursionnistes

Pourquoi coopérer :

La mise en réseau des aires protégées accueillant du public dans un contexte transfrontalier permettrait de développer les échanges et les réflexions stratégiques pour mettre en œuvre des projets de sensibilisation, d'offres touristiques et d'itinérances thématiques.



© Luth médiations



Atelier thématique :

Tourisme dans les parcs naturels

Réactions et apports à la proposition de la FTPL :

- **Outils embarqués** : attention à la convivialité et la personnalisation par rapport au public. Ne faudrait-il pas prioriser de vrais guides pour décrocher du smartphone ?
- **Identité** : affichage « on entre dans un parc » pour rendre visible le territoire du Parc, avec des jeux didactiques et éducatifs dotés d'un lot pour les familles ou groupes.
- **Charte de bonnes pratiques du visiteur** : créer des slogans (ce qui est dans le parc reste dans le parc) ou goodies, avec un kit de bienvenue au parc naturel pour les hébergeurs et les comportements à adopter
- **Art & nature** : parcours d'artistes temporaires, non invasifs, respectueux des paysages et non destructeurs (ex : mousse retirée pour faire l'art)
- **Mobilité** : accentuer la communication pour le label « bienvenue vélo » ; développer une sorte de crédenciale pour tamponner les hébergements où l'on dort ; développer la mise en place de la connaissance de l'accessibilité multimodale

Les aménagements touristiques proposés dans les parcs :

- **Tenir compte des périodes sensibles** de nidification, brâme, grenouilles pour l'accès des sites, en sensibilisant les visiteurs
- **Mettre des cartes de promenades** à rendre ou éco-conçues (papier avec graines dedans), ainsi que des panneaux explicatifs
- **Aménager les chemins en début** de route pour savoir à quel public il s'adresse (vélo, piéton, cavalier, ...) et mettre en place un **code des bonnes manières en itinérance**

Identifier les thématiques communes en matière de tourisme dans les Parcs :

- Promenade, sport, didactique, sensibilisation, découverte, préservation de la nature
- Vélo tourisme
- Produits locaux
- Valoriser les ressources (ex : eau de pluie pour nettoyer les vélos)
- Territoire commun : appropriation et appartenance à un territoire
 - Développer l'identité en délimitant les limites du PN, pour que les gens sachent qu'ils sont dans le Parc
 - charte : quoi faire / quoi ne pas faire
- Collaboration avec les habitants : équilibre tourisme/habitants
- Lien avec les autres projets existants (circuit, carte, ..)

>>> Ce qu'il faut retenir :

- Ne pas cantonner les actions au territoire des PNs mais élargir à tous les acteurs qui participent au durable, quel que soit leur lieu d'implantation
- Des rencontres seront programmées avec les Parcs naturels pour échanger sur ces propositions.



#FORMER

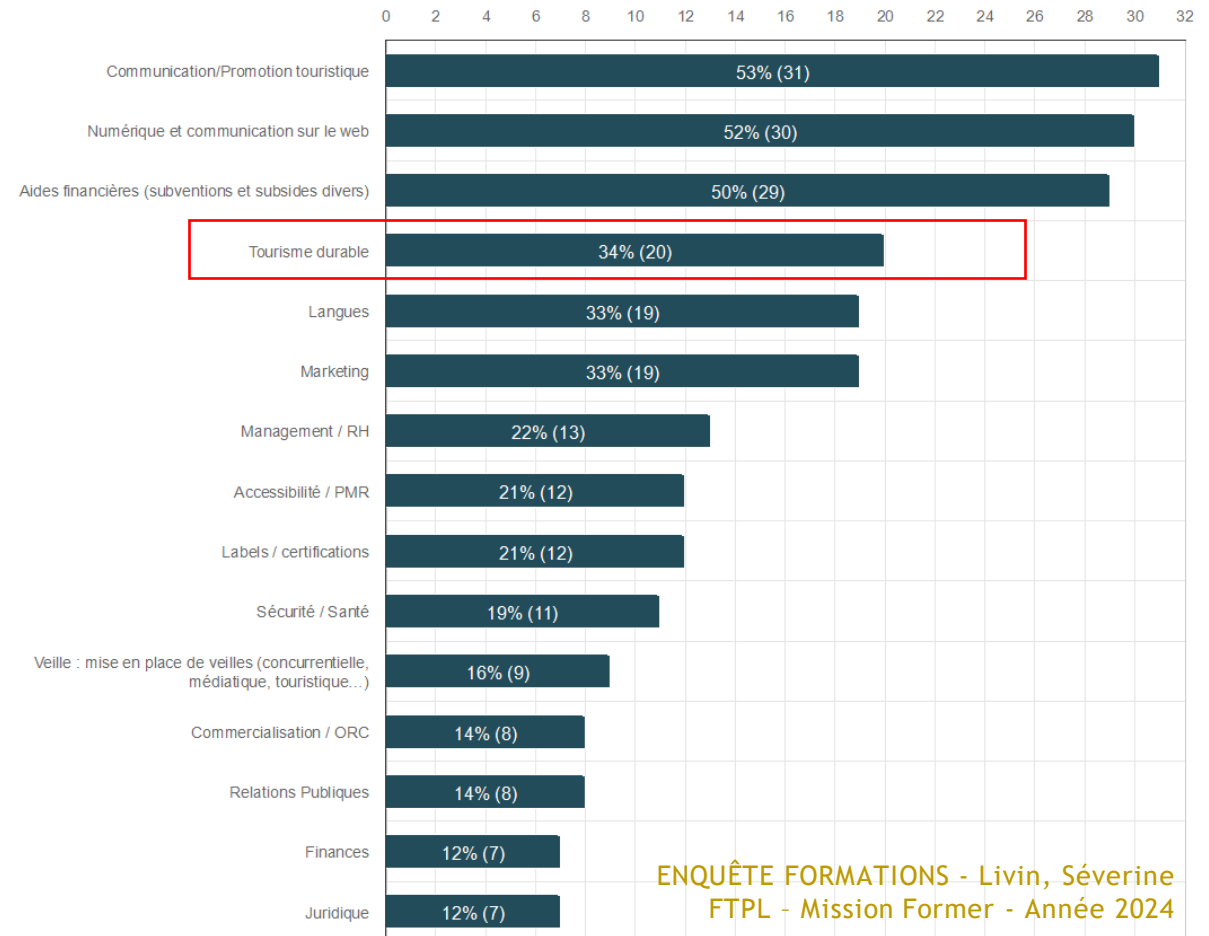
Atelier thématique :
Plan de formation sur le
tourisme durable

Atelier thématique : Plan de formation sur le tourisme durable

Sur base de l'identification des besoins, les participants sont invités à proposer ou choisir des formations pertinentes sur la thématique du tourisme durable. L'objectif général est d'améliorer leurs compétences tant sur un plan individuel que collectif. Le questionnaire envoyé par la FTPL servira de base à la discussion.

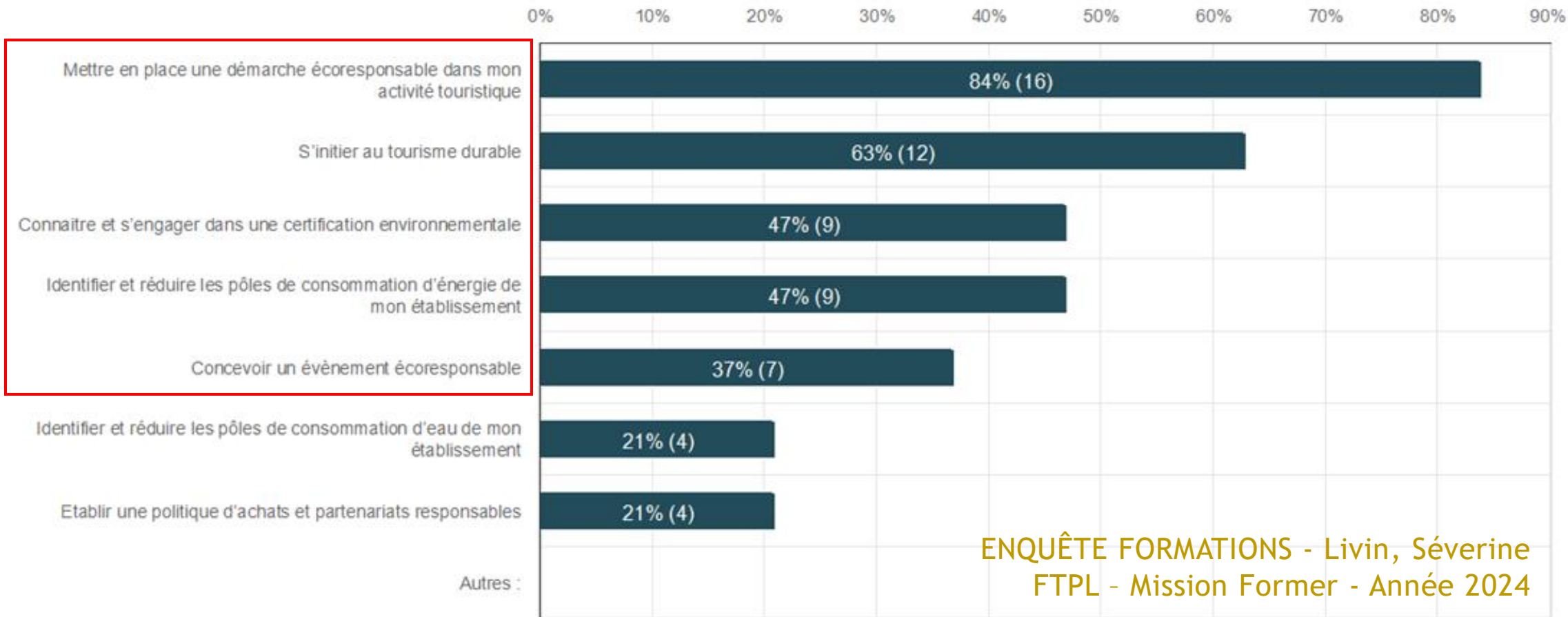
Ainsi, ils peuvent réfléchir sur leurs besoins pour formaliser un plan d'action avec une répartition sur les 5 années. Ils sont également amenés à travailler sur les formats et supports des formations. Si certains sites / entreprises sont force de propositions pour accueillir des formations, cela sera précisé.

>>> Dans le cadre de l'analyse des besoins en formation des prestataires touristiques de la Province de Liège pour l'année 2024, le tourisme durable est ressorti en 4^{ème} position des thématiques souhaitées.



Atelier thématique : Plan de formation

Dans le cadre de l'enquête, différentes formations en tourisme durable ont été proposées. Dans cet atelier, il est proposé de travailler sur les formations ayant été le plus sollicitées.



ENQUÊTE FORMATIONS - Livin, Séverine
FTPL - Mission Former - Année 2024

Fiches de formation (1/2)

Les participants sont invités à construire les fiches de formation

Les enjeux de la durabilité pour votre activité touristique	Initiation aux différents labels
<p>DESCRIPTIF :</p> <ul style="list-style-type: none"> • tourisme & environnement : liens entre les deux • qu'est-ce que le tourisme durable ? • Mettre en relief les avantages économiques 	<p>DESCRIPTIF :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lister les labels disponibles et comment les obtenir • Présenter les avantages et inconvénients • Redevances & subsides pour voir les financements existants
<p>OBJECTIFS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inciter les directions à s'engager dans une démarche éco-responsable • Conscientiser les personnels d'établissement appuyés par la direction 	<p>OBJECTIFS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement dans la démarche • Sensibilisation • Initiation
<p>FORMAT : Présentiel en formation académique</p>	<p>FORMAT : Présentiel avec une visite de site labélisé</p>
<p>PUBLIC CONCERNÉ : directeurs d'établissement</p>	<p>PUBLIC CONCERNÉ : directeur</p>
<p>ANNEE DE REALISATION DE LA FORMATION</p>	<p>ANNEE DE REALISATION DE LA FORMATION</p>
<p>Chaque année de 2024 à 2028</p>	<p>Chaque année de 2024 à 2028</p>

> À développer pour tous les types de postes/ niveaux

Fiches de formation (2/2)

Les participants sont invités à construire les fiches de formation

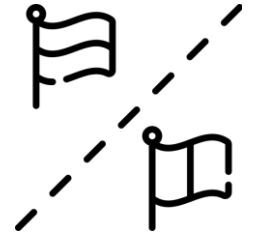
Création d'évènement éco-responsable	Identifier et réduire les pôles de consommation d'énergie de mon établissement
<p>DESCRIPTIF :</p> <ul style="list-style-type: none"> Lister les produits / articles utilisés lors d'un évènement pour voir ce qui serait modifiable en produits plus durables Outil de calcul de l'empreinte carbone Présenter toutes les solutions par item : déchets, partenaires locaux, catering, mobilité, faire attention au lieu, kit de communication, normes ISO 	<p>DESCRIPTIF :</p> <ul style="list-style-type: none"> Lister les pôles de consommation des énergies utilisées Connaitre les normes / réglementations Donner les liens vers le BAO avec les outils concrets et subsides possibles
<p>FORMAT : Présentiel, avec des études de cas et une mise en pratique (les organisateurs amènent du travail)</p>	<p>OBJECTIFS :</p> <ul style="list-style-type: none"> Établir un plan d'action pour réduire les consommations Comprendre les différents pôles de consommation
<p>PUBLIC CONCERNÉ : organisateurs d'évènements</p>	<p>BESOIN DE CONNAISSANCES : connaitre un minimum la gestion technique de son établissement</p>
<p>ANNEE DE REALISATION DE LA FORMATION</p>	<p>FORMAT : Présentiel avec des études de cas</p>
<p>Chaque année de 2024 à 2028</p>	<p>PUBLIC CONCERNÉ : réceptionnistes, responsables techniques & managers</p>
	<p>ANNEE DE REALISATION DE LA FORMATION</p>
	<p>Chaque année de 2024 à 2028</p>



Atelier thématique : Coopérer avec les pays frontaliers

Atelier thématique :

Coopérer avec les pays frontaliers

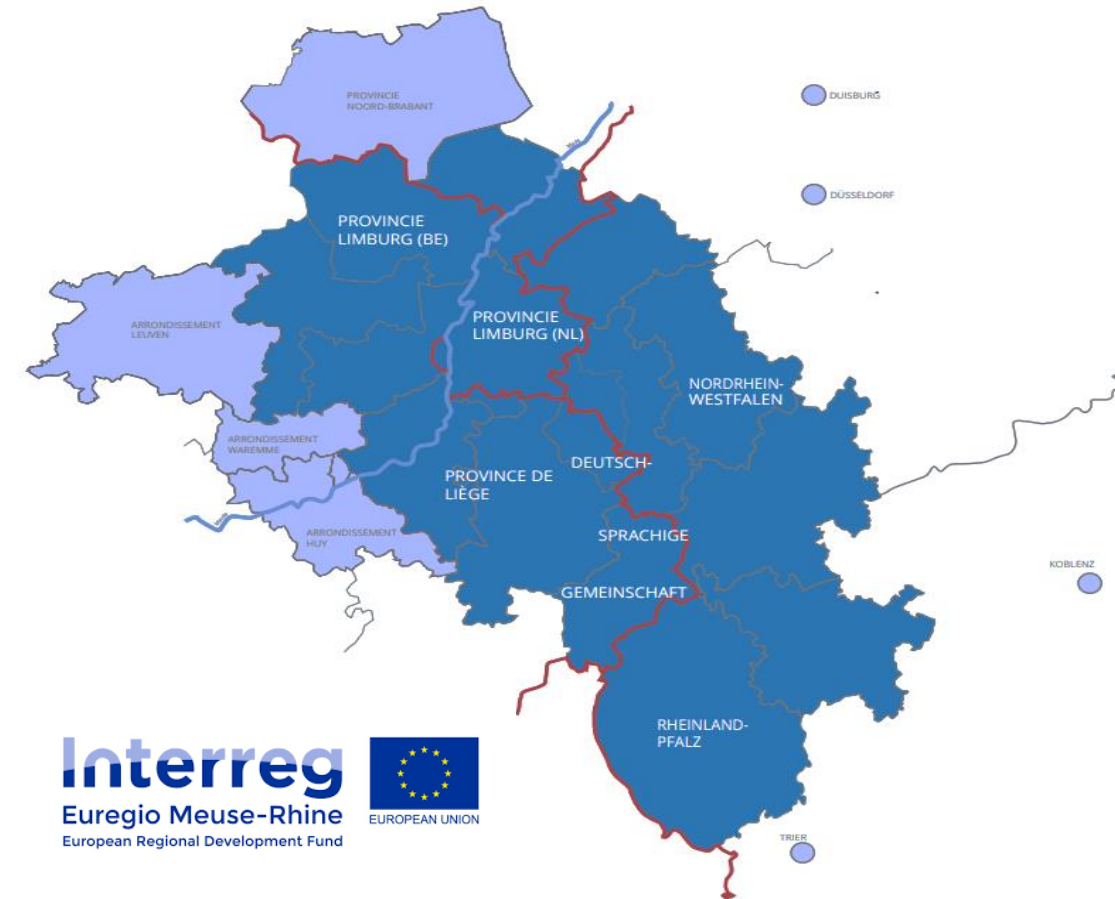


La Province de Liège est située dans un carrefour de provinces Belges et d'autres pays frontaliers, à savoir :

- Brabant wallon (Belgique),
- Brabant flamand (Belgique),
- Limbourg belge (Belgique),
- Limbourg néerlandais (Pays-bas),
- Rhénanie-du-Nord-Westphalie (Allemagne),
- Luxembourg belge (Belgique),
- Canton de Clervaux (Luxembourg),
- Rhénanie-Palatinat (Allemagne).

La mise en place de projet de coopération est facilitée et financée dans le cadre du projet européen Interreg Meuse-Rhin (NL-BE-DE). Il est proposé la priorité 3 de **Renforcer le rôle de la culture et du tourisme durable dans le développement économique, l'inclusion sociale et l'innovation sociale.**

Sur la base d'une carte du périmètre de l'Interreg Meuse-Rhin, il est proposé une réflexion sur les enjeux touristiques communs avec les voisins allemands et néerlandais et sur les attentes en matière de projets partagés.



PROPOSITION FTPL : Se connaître et se comprendre pour mieux coopérer ensemble et aiguiller les visiteurs

Proposition d'action : création de séjour/échange linguistique/culturel à destination des opérateurs touristiques de la zone transfrontalière

Constat : L'apprentissage des langues étrangères est une des clés pour accueillir un touriste étranger. Toutefois, les spécificités culturelles ne font pas partie intégrante d'une formation linguistique. Or, bien accueillir et bien servir le touriste, c'est comprendre l'autre.

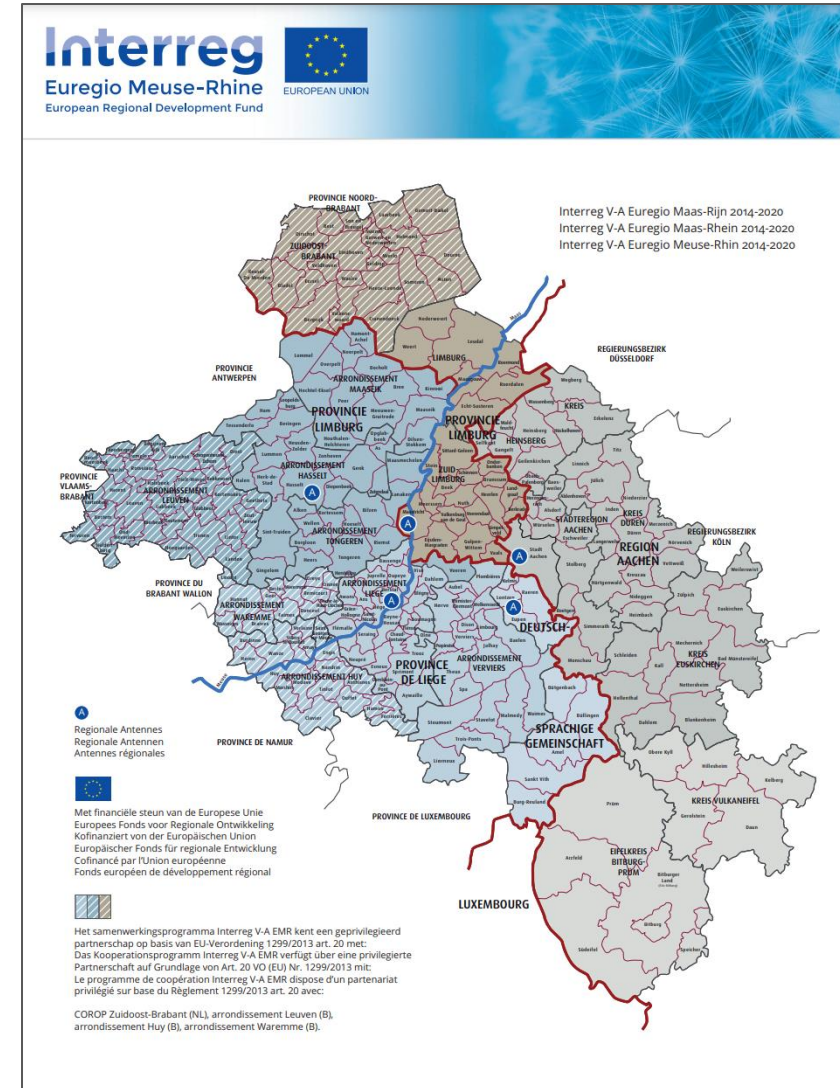
Buts :

- S'immerger professionnellement dans un milieu étranger ;
- Professionnaliser les opérateurs touristiques au niveau de leurs compétences linguistiques et interculturelles ;
- Améliorer la compréhension des attentes des touristes en fonction de leur culture et du type d'établissement et/ou évènement qu'ils plébiscitent ;
- Percevoir les attentes des touristes locaux/étrangers afin de les retranscrire dans leurs propres structures.

Les cibles :

- PME des opérateurs touristiques, tels que les hôteliers, les propriétaires d'hébergements touristiques, les gestionnaires d'attractions touristiques... ;
- Les membres des ASBL et associations gestionnaires des organismes touristiques ;

Pour aller plus loin : Créer des universités d'été pour développer des actions / des stages au bénéfice et/ou à destination des écoles du tourisme.



>>> **Ce qu'il faut retenir** : cette première proposition ne semble pas complètement répondre aux attentes des opérateurs.

Atelier thématique :

Développer des coopérations avec les pays frontaliers

Thématiques communes entre pays frontaliers

- Projet circuits historiques (logements, attractions, sites)
- Création de synergie entre sites touristiques
- Échanges sur les sujets très précis (mines, château), pour développer des coopérations entre groupes thématiques
- Rencontres des tours opérateurs pour échanges de groupes
- Équipements touristiques
- Exposition tournante
- Personnalités historiques et/ou culturelles

Réactions et apports à la proposition de la FTPL

- Les touristes souhaitent découvrir la culture
- Les tissus néerlandais et allemand sont différents en niveau de qualité
- Plus de visiteurs néerlandais que de visiteurs allemands. Au rapport d'investissement pour le retour
- Travailler en synergie entre les opérateurs pour créer une dynamique territoriale pour une zone linguistique

Proposition d'actions de coopération à développer

- Améliorer la durabilité des infrastructures
- Équipements renouvelables
- Incoming touristique pour le territoire de l'Eurorégion
- Développement d'infrastructures sécurisées pour les touristes à vélo (itinérance / hébergements)
- Lieux sécurisés pour les vélos électriques (garage, charge..), avec un équipement en maillage train / vélo sur l'Eurorégion
- Faciliter le transport de bagages des touristes à vélo d'un hébergement à un autre
- Mobil-home le long des réseaux (aire, parking, camping..)
- Acteurs campings : identification des hébergements / points relais pour les touristes à vélos
- A voir s'il existe des équivalents d'attractions & tourisme en Allemagne et aux Pays-Bas

>>> **Ce qu'il faut retenir** : L'itinérance à vélo semble faire consensus et être un sujet porteur. Une suite au projet européen INTERREG « RANDO-M », qui avait pour objectifs de créer et de promouvoir des itinéraires pédestres et vélo-touristiques transfrontaliers pourrait-être envisagée. La Fédération du Tourisme de la Province de Liège y était partenaire.



Atelier thématique : Bonnes pratiques des visiteurs

Atelier thématique : Bonnes pratiques des visiteurs

La sensibilisation des visiteurs est un enjeu important pour le respect des patrimoines et des habitants d'un territoire. La mise en place d'outils de sensibilisation doit permettre aux visiteurs de connaître les « bons gestes » à adopter.

Ainsi, l'identification des comportements dérangeants et des messages à faire passer et l'élaboration des outils de diffusion permettront cette sensibilisation.

Les participants sont invités à réfléchir aux comportements des visiteurs et des opérateurs touristiques. Les comportements en intérieur et en espaces naturels sont également abordés.



Atelier thématique :

Bonnes pratiques des visiteurs

Constat : rien ne sert de sensibiliser si les postes de consommation ne sont pas techniquement améliorés (mitigeur d'eau, lumière automatique, ...) par de l'investissement des opérateurs

Les comportements à améliorer chez les visiteurs des sites

- Comportement dans les sites culturels
- Mobilité : comment venir autrement sur les sites, notamment en mobilité douce ?
- Déchets des visiteurs : inciter et développer le tri sélectif
- Déchets des opérateurs touristiques : réduire les prospectus/dépliants papier, changer les modes de consommation de l'information
- Propreté des lieux mis à disposition : sanitaires publics

Les comportements à améliorer dans les établissements (hébergement/restaurant)

- Sensibiliser à la consommation de l'eau : mais prendre conscience que l'opérateur doit aussi investir dans des équipements moins consommateurs
- Installer des lumières à détecteur
- Sensibiliser à la consommation des linges de maison (ne pas laver les serviettes tous les jours)

Les outils de diffusion et acceptation des messages

- Réduction pour les personnes qui viennent en mobilité douce pour promouvoir ces modes de déplacement
- Afficher les possibilités de venue multimodales sur les sites
- Charte de comportement à adopter sur le site

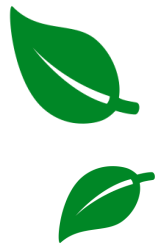
>>> **Ce qu'il faut retenir** : la sensibilisation des visiteurs passe avant tout par des opérateurs touristiques plus vertueux. C'est en expliquant la démarche des opérateurs sur l'énergie, l'eau et les déchets que les messages semblent passer de manière plus approfondie. Les bonnes pratiques pour les visiteurs passent aussi par les bonnes pratiques des opérateurs.



/!\ concernant la sensibilisation des visiteurs :

- Il faut soit traduire en **4 langues** (FR, EN, AL, ND), soit favoriser les iconographies
- Prévoir des mobiliers pour poser ces messages sur les sites





*Stratégie territoriale du tourisme durable en
Province de Liège*



Novembre 2023

