

Fiche Projet 2 : Vers un meilleur accueil et accompagnement des touristes

L'identification du projet

Intitulé

Les habitudes des voyageurs d'aujourd'hui changent et évoluent. Ils sont informés et exigeants. Ils sont davantage influencés par les réseaux sociaux qu'auparavant. La clientèle veut être reconnue pour ce qu'elle est et ce qu'elle fait aux yeux de tous.

Les consommateurs étant donc plus informés, ils sont plus expérimentés et leurs attentes en matière de service sont également plus élevées. Ils ont toujours des besoins d'accessibilité, de rapidité, de propreté, de compétence et de sécurité, mais ils désirent de plus en plus des besoins d'assurance, de fiabilité, d'immersion et de reconnaissance.

Il s'agit pour le territoire du GAL Meuse@Campagnes, de travailler à un meilleur accueil et accompagnement des touristes : valorisation et promotion des hébergements existants, amélioration de l'accueil et du confort, mais également mise en œuvre d'actions en vue de voir de nouveaux logements être créés, notamment chez les particuliers.

Par cette évolution de l'accompagnement des touristes et des hébergements mais également par la mise en place d'un meilleur accueil de ceux-ci, il sera possible de faire vivre aux citoyens et aux touristes des expériences riches et authentiques, uniques. Les touristes se verront recevoir un service personnalisé et pourront bénéficier d'une offre adaptée à leurs valeurs et leurs personnalités. Les hébergements quant à eux pourraient profiter de cet accompagnement et voir la fréquentation de leur site augmenter.

Porteur de projet

Le porteur de projet est le GAL Meuse@Campagnes.

Bénéficiaire de la subvention et opérateur de terrain

Le bénéficiaire de la subvention est le GAL Meuse@Campagnes.

Partenaires

- Les 3 administrations communales
- Office du Tourisme d'Andenne
- Les attractions du territoire
- Les hébergements du territoire
- Maison du Tourisme Namur-Dinant
- Maison du Tourisme Meuse-Condroz-Hesbaye
- Les restaurateurs
- Les producteurs locaux

Partenaires potentiels

- Les Plus Beaux Villages de Wallonie asbl
- Pro-vélo asbl
- AS'Ferne asbl
- Maison du Tourisme Condroz-Famenne
- Centres équestres
- Association Belge des Amis de Saint Jacques de Compostelle asbl
- Associations locales des 3 communes
- Gîtes de Wallonie
- Accueil Champêtre en Wallonie
- Walcamps
- Clé Verte

Administrations fonctionnelles

Commissariat Général au Tourisme

Objectifs de la stratégie rencontrés

CONTRIBUTION DIRECTE

Sous objectifs	Contribution du projet
Relier, structurer et renforcer nos atouts locaux afin d'améliorer la visibilité et la lisibilité du territoire	<p>Renforcer la visibilité des hébergements au travers d'action de promotion</p> <p>Faciliter l'accès des hébergements aux informations concernant la législation en vigueur</p> <p>Inviter les hébergements à se tourner vers les structures et organismes touristiques qui peuvent leur apporter davantage de visibilité (Accueil Champêtre en Wallonie, Gîtes de Wallonie, etc.)</p> <p>Mise en place de packs touristiques thématiques incluant les hébergements et valorisant leurs spécificités</p>
Attirer les visiteurs et leur donner la possibilité de prolonger leur séjour	<p>Mener une réflexion et apporter des pistes aux hébergements pour améliorer leur niveau de confort dans le but d'attirer et de fidéliser leur clientèle.</p> <p>Mettre en place des actions visant et portant vers la création de nouveaux hébergements.</p> <p>Mettre en place des packs touristiques thématiques incluant l'hébergements et les restaurateurs pour attirer davantage de touristes.</p>
Mettre en commun les savoirs et les informations pour créer une « intelligence territoriale »	<p>Etudier et mener une réflexion sur le meilleur outil numérique visant à valoriser les hébergements (géolocalisation par exemple).</p> <p>Communication et/ou organisation de formations avec les structures adéquates pour accompagner les professionnels du tourisme dans le but d'améliorer son offre, d'obtenir des labels de qualité reconnu au niveau régional</p>

	<p>(exemples : Bienvenue vélo, Wallonie Destination Qualité).</p> <p>Suivi des actualités et transfert de ces informations pour les hébergements existants.</p> <p>Mise en place d'informations pour accompagner les particuliers à développer des hébergements (chambres d'hôtes, B&B, emplacement pour tentes à la ferme, etc.).</p> <p>Mise en place d'informations sur les différentes possibilités en matière d'accueil des touristes chez soi : couchsurfing, chambres d'hôtes, WOOFING, chambres à la ferme... informations destinées autant aux touristes qu'aux particuliers et agriculteurs, producteurs du territoire.</p>
<p>Créer un lien social au travers du développement d'activités locales</p>	<p>Inviter les particuliers, les habitants à développer des chambres d'hôtes, emplacements pour tentes à la ferme, hébergement insolite, etc.</p> <p>Mise en place d'un réseau d'acteurs touristiques sur le territoire (entre gérants d'hébergements, restaurateurs, attractions, etc.) au travers de brochures informatives, de journées rencontres, de proposition de visite et découverte de sites, etc.</p> <p>A l'image des journées « Ambass'acteurs » initiées par les GAL Tiges et Chavées et Condroz-Famenne, réfléchir à l'intérêt de la mise en place de journées « portes ouvertes » des hébergements et HoReCa ou autres acteurs du territoire, pour la population</p>
<p>Prendre soin de la planète, en produisant, en consommant local et en recyclant</p>	<p>Sensibiliser le secteur touristique à l'écologie (action de sensibilisation auprès des attractions et hébergements ou tout autre acteur du territoire en lien avec le tourisme)</p>

Description du contexte

Un déficit en termes d'offres d'hébergements

Le Commissariat Général au Tourisme (ou CGT) recense en 2013, 24 établissements de terroir agréés (de type gîte, chambre d'hôtes ou encore meublé de tourisme) sur le territoire ainsi qu'un camping se situant sur la commune de Wasseiges.

L'une des spécificités de ce territoire est d'offrir une production locale de qualité, originale et peu répandue dans la région.

A ce jour, il n'y a plus d'hôtels sur le territoire. L'Office du Tourisme d'Andenne recommande donc des hôtels se situant dans les communes voisines, notamment à Namur.

Il n'existe pas de site ou de plateforme qui centralise l'offre en hébergements. Les touristes peuvent consulter les listes des chambres d'hôtes et gîtes sur le site internet de l'Office du Tourisme d'Andenne ou encore sur le site communal, comme c'est le cas pour Fernelmont.

Il faut également souligner que l'offre existante, hormis les deux sites précités, est difficilement disponible sur internet et chez les professionnels référents. Un travail sur la visibilité de l'offre existante est donc plus que nécessaire.

Par ailleurs, lorsque l'on effectue une recherche sur la plateforme Airbnb qui propose des logements chez l'habitant, on peut constater une offre, assez faible par rapport à d'autres régions telles que Namur ou encore Huy, ce qui peut inciter les touristes à favoriser ces communes pour leur séjour, mais il existe tout de même une certaine offre.

Or, depuis le 1^{er} janvier 2017, le Code Wallon du Tourisme (la réglementation en vigueur pour le tourisme en Wallonie) impose à toute personne offrant un hébergement à se faire connaître auprès du CGT. Il sera donc nécessaire de montrer la nécessité mais également les avantages des gérants d'hébergements à se régulariser. Ce travail se fera par une sensibilisation auprès des communes et au travers de séances d'informations.

Hébergements : du traditionnel à l'insolite, il existe des alternatives

Un exemple : échange de maisons pendant les vacances, partage des cultures

L'échange des maisons pour les vacances connaît un succès grandissant depuis quelques temps en Belgique. Ce type de formule, où la relation marchande est mise au second plan, constitue une révolution des mœurs. Cette démarche alternative aux vacances traditionnelles permet de voyager pour moins de frais. Cette démarche est basée également sur la volonté d'interagir rapidement avec le territoire et de tisser des échanges avec le tissu social et local.

Du potentiel de développer une offre originale et représentative de la spécificité et de l'engagement pour son environnement : chambre à la ferme, WWOOFING ...

Depuis maintenant de nombreuses années, le monde agricole vit de grandes transformations et évolue. L'une des conséquences que subit l'agriculteur peut être un manque à gagner ; la piste de la diversification touristique peut donc représenter une solution, d'autant plus que le secteur agricole est largement méconnu par la population.

De plus, les trois quarts des surfaces du territoire wallon étant constitués de champs agricoles, de bois et de forêts, le développement du tourisme rural nous apparaît comme étant une évidence. Ce développement ne peut se faire sans une participation active du monde agricole, qui soutiendra et participera à la préservation du patrimoine mais également du paysage.

La promotion des vacances à la ferme comme le Wwoofing peut s'avérer être une alternative intéressante à l'hébergement traditionnel. Ce mode de voyage, à moindre frais, est axé autour de l'agriculture. L'idée fondatrice de cette pratique est de faciliter l'échange autour de l'agriculture biologique, en offrant de l'aide au travail de la ferme ou du site en échange du couvert et du logis. Les fondateurs espèrent ainsi donner l'occasion à des personnes de s'informer sur ce qu'est l'alimentation biologique, l'agriculture et tout ce qui concerne les pratiques de consommations durables.

Outre la création d'un hébergement original, ce type de démarche peut favoriser le développement de sites biologiques (fermes ou autres) sur le territoire du GAL. Actuellement, deux privés actifs dans le maraichage à des fins non commerciales sont inscrits sur la plateforme de wwoofing. Seules les fermes travaillant en agriculture biologique sont éligibles pour le Wwoofing.

Pour les autres fermes, une sensibilisation à développer des chambres à la ferme ou des emplacements de tentes peut également être un bon moyen de faire découvrir le territoire mais également le monde de l'agriculture.

Les objectifs à atteindre

- Favoriser la création de nouvelles structures d'hébergements à destination de différents publics ;
- Promouvoir l'hébergement du territoire ;
- Améliorer la qualité de l'accueil des touristes ainsi que les infrastructures des hébergements existants ;
- Mettre en réseau et renforcer les liens entre les hébergements et les organismes touristiques existants, mise en réseau des hébergements et de tout acteur touristique du territoire ou hors territoire pouvant améliorer la qualité de l'accueil ainsi que l'attractivité du territoire.
- Stimuler ou renforcer l'implication des hébergements dans le développement durable.

Les publics cible

Les publics concernés seront principalement des touristes et les opérateurs touristiques.

A très court terme, les touristes sont les visiteurs en provenance des agglomérations et villes proches (Namur, Huy, Charleroi, Liège).

D'ici quelques années, le projet vise à attirer un public provenant de régions plus lointaines (Belgique et pays limitrophes).

Les actions soutenues par le projet

A. Favoriser la création de nouvelles structures d'hébergements à destination de différents publics

La première étape consistera à faire le recensement de tous les hébergements existants (hôtels, gîtes, campings, chambres d'hôtes, chambres à la ferme, chambres chez l'habitant, meublé de tourisme, ...) sur le territoire.

L'étape suivante consistera, en collaboration avec les opérateurs touristiques, à encourager les habitants à ouvrir la porte de leurs maisons aux touristes :

- 1) Le GAL organisera des séances d'informations sur le développement de logements chez l'habitant. Il y sera présenté les types de produits (chambres d'hôtes, chambres à la ferme, etc.), la réglementation en vigueur, les coûts et retombées économiques d'un tel projet, le retour sur expérience d'habitants. Ces séances d'informations seront ouvertes à tous ;
- 2) Le GAL produira une brochure sur l'accueil touristique chez les particuliers ;
- 3) Le GAL accompagnera personnellement les personnes voulant s'engager dans un tel projet. En servant de lien avec les acteurs clés, en répondant aux questions, en s'assurant que l'accueil réponde aux normes en vigueur ;
- 4) Le GAL participera avec les acteurs touristiques du territoire à la création d'expériences authentiques de plusieurs jours incluant l'HoReCa (CF. FP1).

Le rôle du GAL sera également d'évaluer les possibilités de séjour de type Wwoofing sur le territoire ; si c'est le cas, de sensibiliser les agriculteurs et sites biologiques potentiels au travers de rencontres, articles de promotion, accompagnement personnel dans les démarches.

B. Promouvoir l'hébergement du territoire

Comme il a été expliqué, les hébergements se situant sur le territoire du GAL Meuse@Campagnes souffre d'un manque de visibilité (peu de sites internet propres aux hébergements, peu d'informations sur les sites internet communaux, pas de plateforme pour centraliser les informations).

Il faudra réfléchir à un système de lisibilité, de visibilité, de géolocalisation et l'accompagner d'une description du bien avec le même fil conducteur pour tous (capacité, photos, informations, coordonnées de l'hôte, etc.). Dans un souci de qualité et d'information, il serait intéressant de réfléchir à un système qui permettrait à chacun des protagonistes (voyageurs et hôtes) de laisser leur avis à l'instar de ce que l'on peut retrouver sur d'autres sites.

Il serait également intéressant de recenser sur la plateforme citoyenne les habitants qui souhaitent échanger leurs maisons de vacances.

C. Améliorer la qualité de l'accueil des touristes ainsi que les infrastructures des hébergements existants

En lien avec les opérateurs de tourisme, le GAL engagera le territoire vers une meilleure qualité en matière d'accueil touristique. Cette action s'inscrit dans la lignée du programme de qualité lancé par la Région Wallonne intitulé « Wallonie Destination Qualité ». Il recensera les propriétaires engagés dans ce programme, il recensera également les autres labels existants susceptibles d'être intéressants pour le territoire et envisagera leur développement sur le territoire.

Le GAL accompagnera donc personnellement les propriétaires et les gestionnaires touristiques dans le programme qualité Wallonie Destination Qualité (formations, labélisations, etc.).

Cette proposition s'inscrit également dans cette ambition de développer une capacité d'accueil plus diversifiée. Elle met davantage l'accent sur l'originalité, l'exemplarité, le respect de l'environnement, l'expérience humaine, le partage et l'échange avec le citoyen.

Il s'agira donc pour le GAL Meuse@Campagnes d'amener des pistes de réflexion et de diversification aux gérants d'hébergements : les informer et les accompagner par exemple dans l'obtention du label Bienvenue vélo, ou encore vers la reconnaissance officielle proposée par le CGT. Il pourrait également s'agir de réfléchir avec eux aux possibilités de s'ouvrir à d'autres groupes de touristes (ex : ouvrir une chambre dans un centre équestre, proposer un accueil spécifique pour les familles avec enfants en bas-âge, etc.).

Le GAL informera également les citoyens et les hébergements sur d'éventuelles modifications de la réglementation en vigueur, ainsi que sur les possibilités d'évolution (exemple : label hébergement insolite).

D. Mettre en réseau et renforcer les liens entre les hébergements et les organismes touristiques existants, mise en réseau des hébergements et de tout acteur touristique du territoire ou hors territoire pouvant améliorer la qualité de l'accueil ainsi que l'attractivité du territoire

Le GAL aura à cœur de mettre en relation tout organisme pouvant venir en aide aux hébergements avec ces derniers. Il devra les valoriser et les mettre en relations avec les gérants d'hébergements. Cette action a pour but la reconnaissance et l'amélioration de la qualité des hébergements du territoire.

De plus, il travaillera et mettra en place un réseau permettant aux hébergements de rencontrer d'autres acteurs touristiques du territoire et hors territoire ; il les incitera à échanger et travailler davantage ensemble. Ce maillage créé permettra d'augmenter la cohérence et l'attractivité du territoire.

Le GAL jouera donc ici un rôle d'intermédiaire et guidera les différentes parties selon leurs besoins et leurs spécificités.

E. Stimuler ou renforcer l'implication des hébergements dans le développement durable

Le GAL devra mener une recherche et une réflexion sur les possibilités qui existent de gérer quotidiennement son hébergement dans un esprit de développement durable. Il fera connaître ces modes de gestion aux gérants des hébergements, ainsi qu'aux acteurs touristiques du territoire.

Il aura pour mission de sensibiliser les hébergements à la valorisation des initiatives durables sur le territoire ; il devra les inciter à se tourner davantage vers les produits locaux et à préférer les circuits courts.

Il effectuera des recherches sur les labels existants (exemple : Clé verte) et partagera le résultat de ses recherches avec les hébergements.

Dans la création des packs touristiques (CF. Fiche1), il veillera à travailler dans cette optique de valorisation et respect de l'environnement, des circuits courts et des activités locales et durables. Il sensibilisera tous les acteurs du territoire à ce projet, y compris les hébergements.

Les indicateurs

Indicateurs de réalisation :

	Unité	Réalisé au 30/6/17 ¹	Réalisé au 31/12/2017 ²	Objectif au 30/04/2023 ³	Commentaires
Favoriser la création de nouvelles structures d'hébergements à destination de différents publics					
<i>Nombre de séances d'informations organisées</i>	Nbre	0	0	5	
<i>Nombre de personnes ayant pris contact pour être informés</i>	Nbre	0	1	5	
<i>Nombre d'actions de promotion pour la création de nouveaux hébergements</i>	Nbre	0	1	10	
Promouvoir l'hébergement du territoire					
<i>Nombre d'actions de promotion réalisées</i>	Nbre	0	1	10	
Améliorer la qualité de l'accueil des touristes ainsi que les infrastructures des hébergements existants					
<i>Nombre de formations mises en place</i>	Nbre	0	0	3	
<i>Nombre de séances d'informations mises en place</i>	Nbre	0	0	5	
<i>Nombre d'actions de communication autour du concept de la qualité de l'accueil</i>	Nbre	0	0	10	
Mettre en réseau et renforcer les liens entre les hébergements et les organismes touristiques existants, mise en réseau des hébergements et de tout acteur touristique du territoire ou hors					

¹ Données (cumulées) des périodes écoulées avant le semestre du rapport

² Données cumulées y compris le semestre du rapport

³ A la date de fin de l'AM

territoire pouvant améliorer la qualité de l'accueil ainsi que l'attractivité du territoire					
<i>Nombre de journée teambuilding entre acteurs du territoire</i>	Nbre	0	0	3	
<i>Nombre d'actions de communication visant à faire connaître les acteurs du territoire</i>	Nbre	0	0	10	
Stimuler ou renforcer l'implication des hébergements dans le développement durable					
<i>Actions visant à promouvoir le développement durable auprès des hébergements</i>	Nbre	0	0	5	

Indicateurs de résultats :

	Unité	Résultat au	Résultat au	Objectif final	
Favoriser la création de nouvelles structures d'hébergements à destination de différents publics					
<i>Nombre de nouveaux hébergements</i>	Nbre	0	0	3	
<i>Nombre de personnes ayant participé aux séances d'informations</i>	Nbre	0	0	200	
Promouvoir l'hébergement du territoire					
<i>Nombre d'hébergements bénéficiant des actions de promotion</i>		0	0	20	
Améliorer la qualité de l'accueil des touristes ainsi que les infrastructures des hébergements existants					

<i>Nombre d'hébergements ayant obtenu nouveaux labels sur le territoire</i>	Nbre	0	0	15	
<i>Taux de satisfaction des personnes ayant participé aux formations</i>	%	0	0	75	
Mettre en réseau et renforcer les liens entre les hébergements et les organismes touristiques existants, mise en réseau des hébergements et de tout acteur touristique du territoire ou hors territoire pouvant améliorer la qualité de l'accueil ainsi que l'attractivité du territoire					
<i>Nombre d'acteurs participants aux journées teambuilding</i>	Nbre	0	0	50	
<i>Taux de satisfaction des acteurs ayant participé aux journées teambuilding</i>	%	0	0	85	
Stimuler ou renforcer l'implication des hébergements dans le développement durable					
<i>Nombre d'actions valorisant des initiatives de développement durable menées dans les hébergements</i>	Nbre (par hébergement)			3	