

ARTICLE XI – SERVICE TOURISM’INFO - 2013

LE SERVICE TOURISM’INFO

Deux volets composent les activités du service : le tourisme et l’information.

1. LE TOURISME

Le service Tourism’Info a un **double objectif** :

- **accueillir** les touristes et répondre au mieux à leurs demandes,
- mettre en valeur et **promouvoir** le potentiel touristique de l’entité, essentiellement lié à un patrimoine architectural très riche.

1.1. LE PERSONNEL

Composition

Le personnel travaillant au Tourism’Info se compose de :

Laurence BERNARDI – LAYALLE (temporaire à 4/5 tps)
 Dominique GOUVAERTS – BONA (APE à 4/5 tps depuis février 2013)
 Céline KOVARI (APE mi-temps)
 Jacqueline LACROIX (temporaire à temps plein)

Le service a accueilli 2 stagiaires :

- Adeline SCHYNS du 18/02 au 8/03/2013 ;
- Claire LARUELLE, les 21/09, 13, 19 et 30/10/2013.

Formation

- *Sur la chaux* (7 jours) au centre des métiers du patrimoine à la Paix Dieu suivie par Céline KOVARI.
- *Initiation au néerlandais* (accueil touristique) (2 jours) donnée par Jasmijn DE WINTER et suivie par Laurence BERNARDI, Marie FARRAUTO, Dominique GOUVAERTS et Marie-Claire LACROIX.
- *Sur le management transversal* (2 jours), donnée à la Maison Provinciale de la Formation à Seraing suivie par Laurence BERNARDI.
- Visite de l’exposition *Vie de Zinc* (1/2 journée) à la Maison de la Métallurgie à Liège par Laurence BERNARDI, Jasmijn DE WINTER, Marie FARRAUTO, Marie-Claire LACROIX et Céline KOVARI.
- *Les carrières, ressources naturelles* (5 jour) ; formation en internat donnée par les Cercles Naturalistes de Belgique à Vierves-sur-Viroin, suivie par Marie-Claire LACROIX.
- *Musées et communication web* (2 jours) ; formation délivrée par Musées et Sociétés de Wallonie à Namur (aux Moulins de Beez) suivie par Marie FARRAUTO.

1.2. L'ACCUEIL TOURISTIQUE

Le service est accessible

- du 1^{er} novembre au 31 mars: du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h.
- du 1^{er} avril au 31 octobre : du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h et le samedi de 9h30 à 13h.

En saison touristique, en dehors de ces heures, le public est dirigé vers le site *Les Maîtres du feu* ou vers la *Maison du Tourisme Hesbaye et Meuse*.

Il est à noter que l'accès est possible en dehors des plages minimales fixées ci-dessus, lorsque les membres du personnel sont présents.

Tous les locaux sont accessibles au public et aménagés de façon à lui présenter au mieux les richesses de l'entité. L'espace au rez-de-chaussée est réparti comme suit :

- *l'espace information* : auto-information du touriste facilitée par une présentation thématique des documents : différents feuillets sur les sites amaytois, *Idées séjours*, *Guide des hôtels*, gîtes, chambres d'hôtes, *Guide des attractions touristiques et des musées de Belgique 2013*, *Escapades*, *Châteaux de la Meuse*, *En route sur les routes balisées*, *Forfaits groupes 2013*, *Brochure Ravel*, agenda touristique mensuel de la Fédération du Tourisme de la Province de Liège, différents feuillets touristiques de la région, ...
- *l'espace conseil* : une hôtesse bilingue (fr/néerl) se tient à disposition des touristes pour répondre à toutes leurs questions et/ou procéder à d'éventuelles réservations d'hébergements ou de restaurants. Des listings des différentes possibilités de logements et de restauration ont été remis à jour par le service.
- *l'espace boutique* : diverses brochures et produits d'artisanat local sont présentés aux touristes dans différentes vitrines et présentoirs tels que : fiches promenades du PCDN, cartes postales, Guide pour une promenade à Amay, La Paix-Dieu (R. Brose), Les carnets du Patrimoine, Le chemin de croix de la Collégiale, Livres sur Zénobe Gramme, Les briquetiers amaytois, Vingt années d'administration française dans le canton de Bodegnée (D.Fraiture), Jehay-Bodegnée au siècle passé (D. Fraiture), Le Sarcophage de Sancta Chrodoara (CAHC), ...

Au fur et à mesure du développement touristique d'Amay, le service Tourism'Info est devenu de plus en plus un pôle d'information générale (histoire, architecture, patrimoine) et de coordination (organisation d'excursion d'une journée sur Amay).

1.3. RECONNAISSANCE DE L'OFFICE COMMUNAL DU TOURISME

Le service a réalisé les démarches administratives nécessaires en vue de la reconnaissance du service communal du Tourisme et de l'Information comme Office communal du Tourisme, une structure d'accueil et de promotion, dont la tâche est d'avoir une vue d'ensemble de l'entité pour la présenter de façon cohérente et harmonieuse, faisant du tourisme un pôle de développement économique.

Dans la perspective de son déménagement dans l'ancienne maison de maître du 18^e siècle (située chaussée Roosevelt 10), dont la Commune est propriétaire, donnant une belle visibilité à l'Office du Tourisme, le service travaille sur le projet de réaménagement des lieux et d'affectation des locaux en fonction des subsides régionaux possibles.

1.4. LES ACTIVITÉS TOURISTIQUES

1.4.1. Maison du Tourisme « Hesbaye et Meuse »

L'asbl Maison du Tourisme « Hesbaye et Meuse » est le fruit d'un partenariat entre les communes de Amay, Berloz, Donceel, Engis, Faimés, Geer, Oreye, Remicourt, Saint-Georges, Verlaine, Villers-le-Bouillet et Waremme. Cette coopération entre les différentes communes permet d'accroître la cohérence et l'attractivité des produits touristiques, et d'intensifier l'impact de la promotion touristique de la région.

Le service Tourism'Info travaille en collaboration avec la Maison du Tourisme « Hesbaye et Meuse » afin de renseigner les visiteurs sur toutes les possibilités touristiques qu'offre Amay et s'occupe plus particulièrement de la gestion administrative de la Maison du Tourisme :

- comptabilité – secrétariat – mise en place de la nouvelle assemblée suite aux élections communales de 2012 ;
- coordination et réalisation de différentes actions de promotion : salon Vert, Journées découverte en Hesbaye-Meuse, édition de 2 nouveaux guides découvertes, le premier concerne « *Histoire et Patrimoine industriel en Hesbaye-Meuse* », le second « *Seigneuries et châteaux en Hesbaye-Meuse* ».

1.4.2. Les Maîtres du feu

Depuis 2011, *Les Maîtres du feu* c'est :

Un site, 2 musées, une carrière qui invite à la promenade !

Les Maîtres du feu : Un flamboyant parcours-muséal consacré aux richesses géologiques de la région et à leurs exploitations industrielles.

ET *le musée du Cycle* : une remarquable collection qui retrace l'histoire du vélo.

PERSONNEL

Personnel d'entretien :

Marie FARRAUTO (APE 4/5 temps)
Marie-Claire LACROIX (APE temps plein)

Personnel d'accueil

Jasmijn DE WINTER (APE mi-temps)
Céline KOVARI (APE mi-temps)

HORAIRE D'OUVERTURE

Du 30 mars au 27 octobre 2013, le site *Les Maîtres du feu* était ouvert w-e, jours fériés et vacances scolaires de 10h à 18h. Cependant, le site reste accessible toute l'année pour les groupes sur réservation préalable.

VISITES

Le site se visite librement à l'aide d'un audio-guide (fr, néerl, all, angl), ou pour les groupes, sur réservation, le personnel propose différents types de visites guidées **en français ou en néerlandais** :

- Visite du parcours-muséal des Maîtres du feu et découverte des installations industrielles extérieures subsistant (*Durée* : 2h00) – en 2013 : 18 groupes (+/- 730 visiteurs).
- Visite de la réserve naturelle domaniale de la carrière d'Ampsin située en face du site des Maîtres du feu en français et en néerlandais (*Durée* : 2h00) – en 2013 : 5 groupes (+/- 90 visiteurs).
- Visite guidée en car des installations industrielles de la carrière Dumont-Wautier à Saint-Georges (*Durée* : 1h30).
- Petite boucle découverte de la carrière d'Ampsin combinée à la visite du parcours-muséal des Maîtres du feu (*Durée* : 3h00).
- Découverte complète de la réserve naturelle domaniale et du site muséal des Maîtres du feu (*Durée* : 4h00 - idéal pour une journée sur le site).
- Jeu de piste dans la carrière combinée à une visite découverte du parcours-muséal des Maîtres du feu (*Durée* : 2h00) – en 2013 : 15 groupes(+/- 350 visiteurs).
- Visite guidée du musée du Cycle (*Durée* : 1h30) – en 2013 : 10 groupes (+/- 360 visiteurs).
- Déraille pas ! Activité pédagogique de découverte du musée du cycle (*Durée* : 2h00) – en 2013 : 5 groupes (+/- 132 visiteurs).

La mise sur pied de ces différentes visites nécessite un travail de recherche et d'apprentissage de la part du personnel.

ELABORATION D'UN JEU FAMILIALE DE DECOUVERTE DU SITE DES MAITRES DU FEU

« ETES-VOUS LES NOUVEAUX NATURALISTES, »

Suite au succès de la formule « goûter d'anniversaire », nous avons voulu proposer une autre formule récréative d'une demi-journée sur le site des Maîtres du feu pour les familles sur base du même canevas ; activités + goûter.

Ainsi est né « *Serez-vous les nouveaux naturalistes ?* » : aventure ludique et participative à vivre en famille ou entre amis, de 7 à 77 ans ; une série d'épreuves à découvrir lors d'un jeu de piste sur le site des Maîtres du feu et au sein de la carrière d'Ampsin.

Ce projet a nécessité : l'élaboration des questions à choix multiples, des épreuves auditives et visuelles, création d'une mascotte, réalisation d'un petit film de présentation, réalisation des visuels des questions et de l'affiche de promotion.

GOUTER D'ANNIVERSAIRE

Crée en 2010, une formule *goûter d'anniversaire* pour les enfants de 8 à 12 ans, *A la recherche du trésor des carriers* :

Notre activité débute par une découverte didactique du parcours-muséal des Maîtres du feu. Suite à cette visite, les enfants partent en carrière à la recherche d'énigmes relatives au contenu précédemment acquis. Par équipe et à l'aide d'un plan, ils découvrent cet endroit insolite. Dès leur retour sur le site, ils participent, en habit de carrier, à une course relais donnant accès aux coffres aux trésors. L'animation se clôture en chanson et par la dégustation du gâteau d'anniversaire tant attendu !

En 2013, nous avons fait 15 goûters d'anniversaire.

HORECA

En plus de disposer en permanence de boissons rafraichissantes, le site propose sur réservation aux groupes :

- Café-croissant (+/- 132 en 2013);
- Sandwich ou assiette froide
- Café-couques aux raisins.

ACTIVITES

- **Halte ravitaillement du Beau Vélo de Ravel** à Amay le 13 juillet 2013 : réunions préparatoires, séquences télévisées, logistique sur le site le jour-même.
- **Rando-cyclo gourmande des Maîtres du feu** : Le service en a assuré l'organisation et la promotion ; affiches, feuillets promo, campagne e-mail, insertion dans différents agendas. Celle-ci a malheureusement dû être annulée faute de participants suffisants.
- **Fête de la Sainte-Barbe** : en 2013, en collaboration avec Carrières et Fours à Chaux Dumont-Wautier S.A, nous avons mis sur pied à l'occasion de la Sainte-Barbe une promenade nocturne familiale au sein de la carrière d'Ampsin, éclairée par une centaine de bougies, animée par un cracheur et des jongleurs de feu qui vous content la légende de Ste Barbe (+/- 100 participants).
- **Mise à disposition de la verrière** pour différentes manifestations telles que réceptions de l'entreprise Dumont-Wautier, marche A.D.E.P.S du Syndicat d'Initiative d'Amay, exposition temporaire de photos de Huy Grands Cycles aux Fêtes septennales de Huy en juillet et août 2013, exposition temporaire « De chair et d'acier » du PAC Huy-Waremme du 30/09 au 30/10/2013, réceptions privées.

PROMOTION

- Comme chaque année, nous avons payé un encart dans la brochure *Attractions et Musées de Belgique 2012* afin de faire connaître le site.
- Développement de la communication web ; création d'une page Facebook (juillet 2013) et travaille à la réalisation d'un site internet propre au site des Maîtres du feu.

COLLABORATION AVEC L'ASBL LA ROUTE DU FEU

Notre partenariat avec *La Route du feu* nous permet de faire de grosses économies d'échelle en matière de promotion et nous offre une notoriété et une publicité que nous n'aurions jamais pu nous « payer » ;

- **Outils de promotion** : brochures groupes scolaires et adultes, dépliants individuel, site internet, agenda des manifestations, pass réduction entre les sites de *La Route du feu*.
- **Marketing direct** : constitution d'une base de données client commune aux sites de la Route du Feu, mailing scolaire, mailing autocaristes, mailing vers les propriétaires de gîtes.
- **Motivation interne** :
 - Animation du réseau : Distribution des supports de promotion et motivation des équipes en interne.
 - Organisation de « Journées Rencontres » pour le personnel des sites : présentations des nouveautés, ateliers de réflexion ...

Les actions de *La Route du feu* sont décidées en comité de gestion, constitué de chaque directeur de site, qui se réunit mensuellement, et validées par un conseil d'administration où chaque site partenaire est représenté.

1.4.3. Excursion d'une journée

Le service a mis sur pied, une **formule d'un jour de découverte du patrimoine d'Amay** pour les groupes de minimum 25 personnes, possible en français et en néerlandais ;

- Accueil avec café et croissant, visite guidée des Maîtres du feu, dîner, visite guidée du Château de Jehay et de la Collégiale, pour un coût de 33€ par personne.

Cette formule fait l'objet d'une promotion dans la brochure *Forfaits groupes* de la Fédération du Tourisme de la Province de Liège et sur les sites internet de la Maison du Tourisme Hesbaye-Meuse et de la commune d'Amay.

Suivant cette formule, nous avons cette saison accueilli 3 groupes (cela représente +/- 140 pers.).

1.4.4. Découverte en car du patrimoine amaytois

Dans le but d'offrir un plus large panel de possibilité de découverte de notre région, nous avons conçu une nouvelle excursion permettant de découvrir la ville et ses alentours sous forme de visite guidée en car. Il s'agit d'un itinéraire d'une vingtaine de kilomètres reliant les différents lieux historiques et touristiques d'Amay.

Tout au long du circuit, le guide expose l'histoire de la ville et livre des commentaires sur les sites, monuments, chaussées et villages de la commune.

Les endroits présentés sont les suivants :

- Collégiale Saint-Ode et Saint-Georges
- Chaussée F. Terwagne
- Abbaye de Flône
- Chaussée romaine
- Château de Jehay
- Monument de Zénobe Gramme
- Abbaye de la Paix-Dieu
- Village d'Ampsin
- Les Maîtres du feu
- L'ancienne carrière d'Ampsin
- Les Villas Art Nouveau
- La tour romane

La durée de cette visite est comprise entre 1h et 1h 30 et nécessite la présence d'un guide.

Cette nouvelle formule a déjà remporté un certain succès auprès des personnes plus âgées, satisfaites de pouvoir ainsi sillonner la région et impressionnées par le patrimoine amaytois !

1 groupe pour l'année 2013.

1.4.5. La collégiale

La collégiale est un des produits-phare du tourisme amaytois.

Le service seconde l'équipe de bénévoles des guides et gardiens de la Collégiale en assurant le réachalandement du présentoir des brochures touristiques et les visites guidées en néerlandais de la collégiale.

En juillet et août 2013, le service a assuré l'ouverture de la Collégiale les après-midis du lundi au vendredi de 13h à 16h.

1.4.6. Le musée communal d'Archéologie et d'Art religieux

En 2011, un nouveau conservateur a pris ses fonctions au musée communal, Monsieur Jean-Louis Matagne.

Le service Tourism'Info le seconde dans ses tâches administratives (courriers, photocopies, actions de promotion) et est pleinement partenaire dans ses initiatives touristiques (membre de l'AG, projet d'exposition permanente de la chasse, organisation de concerts).

Elaboration du catalogue du Musée d'Archéologie et d'Art religieux.

A la demande du conservateur, nous nous sommes intéressés aux collections de l'institution.

Après quelques observations, il est apparu que le catalogue en place n'était plus à jour. La rédaction d'un répertoire plus actuel s'est donc avéré essentiel.

Afin d'acquérir des connaissances de base sur les nombreuses pièces exposées, nous avons pris régulièrement rendez-vous avec Monsieur Eugène Thirion, membre du Cercle Archéologique Hesbaye-Condruz. Grâce à ses solides connaissances, il nous a commenté un à un les artefacts mis au jour lors des fouilles de la Collégiale, du Vicus d'Amay, du Vicus de Vervoz, du pont romain et de la ville de Huy durant les années 1960 à 2000.

A ce jour, nous nous sommes rencontrés à 11 reprises. Toutes nos conversations ont été enregistrées et sont conservées au Tourism'Info. Ces précieux renseignements sont ainsi sauvegardés.

Suite à l'assimilation de ces nouvelles données, il nous a semblé indispensable de rassembler toutes les publications éditées sur les campagnes de fouilles de la région. Vu la quantité d'articles rédigés, cette tâche reste ouverte et tous les documents trouvés jusqu'à présent sont consignés au Tourism'Info.

Après cette étape de recherche et de collecte, nous avons conçu une fiche signalétique pour chaque objet. Celle-ci donne un descriptif complet, à savoir : les dimensions, une datation, un historique, un numéro d'inventaire et des références bibliographiques.

Dans le but de parfaire cet ouvrage, nous avons réalisé des photos de toutes les pièces répertoriées. Ce travail nous a demandé beaucoup de précautions afin de ne pas endommager les collections.

Ce nouveau catalogue est donc un répertoire intégral de tous les objets exposés dans les vitrines du musée. Il nous permet de connaître précisément les biens de l'institution et servira de base à tout autre dossier, guide du visiteur ou exposition future.

1.4.7. Visites guidées

Le service Tourism'Info coordonne les visites guidées sur Amay (suivi des courriers, réservation auprès des différents intervenants, propositions Horeca, accueil des groupes) et en assure le guidage, en français et en néerlandais, lorsque c'est nécessaire.

1.4.8. Elaboration d'un outil pédagogique de découverte du cœur historique

Passionnés par notre ville et soucieux de partager cet engouement avec les jeunes Amaytois, nous avons conçu des activités pédagogiques à réaliser en rapport avec notre Commune. Le but étant d'exploiter le potentiel architectural et historique de notre ville en les accordant aux socles de compétences de l'enseignement primaire.

Notre outil pédagogique vise le public de l'enseignement primaire, plus précisément les enfants entre 8 et 12 ans.

Nous avons délibérément choisi d'exploiter 4 compétences d'intégration dans notre dossier ; la langue française, l'éveil historique, l'éveil géographique et les mathématiques.

A travers les animations proposées, les élèves découvrent la légende de sainte Ode et saint Georges, les différents bâtiments historiques du centre, les anciennes chaussées romaines de Belgique et des données relatives à la population amaytoise.

Grâce à ce dossier, nous avons mis en valeur notre patrimoine et rendu accessible aux enfants nos diverses publications touristiques. Celles-ci deviennent de véritables outils et servent de base de documentation.

Plus qu'un carnet de jeu, chaque enfant reçoit une farde contenant : le dit carnet, un plan du cœur historique d'Amay, un guide touristique complet sur la Hesbaye, plusieurs brochures, un lexique et des références bibliographiques.

Ce projet vise à attirer leur attention sur les richesses de notre région et leur donner envie de visiter Amay en famille.

Voici les différentes étapes de réalisation

- Collecte de documentation ;
- Assimilation des nouvelles données ;
- Etude des socles de compétence ;
- Collaboration avec une ancienne enseignante ;
- Collaboration avec le service population afin d'obtenir des graphiques sur la population amaytoise ;
- Prospection dans le centre d'Amay afin d'établir un circuit pour l'activité pratique ;
- Conception et rédaction du carnet destiné à chaque élève.

1.4.9. Journée d'accueil des nouveaux habitants

Le service a activement participé à cette journée en coordonnant la présentation orale aux Variétés, en préparant l'exposition de présentation des services communaux et en exposant l'attrait touristique d'Amay aux nouveaux habitants.

1.4.10. Edition d'un guide sur l'origine des noms des rues d'Amay

En vue de l'édition d'un guide sur l'origine des noms des rues d'Amay, le service a centralisé dans un premier temps toutes les informations déjà en son temps collectées par Claire Moreau, et actuellement se renseigne sur l'origine des noms propres.

2. L'INFORMATION

2.1. PUBLICATIONS COMMUNALES

Le service s'occupe de la rédaction de Infor'Ama ; collecte les informations communales, 6 numéros en 2013, bimestriel.

En 2013, le service s'est chargé de la réédition du guide communal ; consultation de tous les services et des associations pour actualiser les données, rédaction du contenu, fourniture des photos.

2.2. SITE INTERNET

Le service a en charge le contenu du site internet communal : collecte des informations de base, actualisation régulière, gestion des news.

2.3. AFFICHAGE

Le service a en charge la gestion de l'affichage (change tous les 15 jours) dont dispose la Commune au panneau déroulant du rond-point dans le centre d'Amay ; activité qui a cessé en avril 2013.

2.4. COMMERCE AMAYTOIS

Le service a constitué une base de données des différents commerces amaytois et s'efforce de la maintenir à jour.

2.5. DIVERS

Le service s'occupe :

- de la location du château gonflable ; gestion administrative des demandes soumises au collège et transfert au service Travaux ;
- de la collecte des informations auprès des écoles, des différents services et associations pour le calendrier Intradel.