

## CHAPITRE III - LE SERVICE TOURISM'INFO - 2010-2011

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)

Jasmijn DE WOINTER (APE à mi-temps)

Céline KOVARI (APE à mi-temps jusqu'au 31/12/2010, et temps plein depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011)

Jacqueline LACROIX (temporaire à temps plein)

Le service a accueilli 6 stagiaires :

- Catherine CUGNON du 22 novembre au 9 décembre 2010
- Roswitha MEERTS du 11 janvier 2011 au 31 mars 2011
- Mélina SALA du 14 février 2011 au 4 mars 2011
- Raphaël FLORKIN du 28 mars au 15 avril 2011
- Sabine LONGREE du 5 mai au 5 juin 2011
- Christelle AMEL du 16 mai 2011 au 22 juin 2011
- Mélanie LUGAS du 1 octobre 2011 au 21 décembre 2011

##### Formation

- *Sur les techniques d'accueil dans le secteur du tourisme* (les 5 et 6/6/2011) au centre de compétence Tourisme du Forem à Marche, suivie par Jasmijn DE WINTER et Céline KOVARI

#### **1.2. L'ACCUEIL TOURISTIQUE**

Le service est accessible du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 16h. 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 2011, Escapades, Châteaux de la Meuse, En route sur les routes balisées, Forfaits groupes 2011, 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).

Ainsi, le service a mis sur pied, une **formule d'un jour de découverte du patrimoine d'Amay** pour les groupes de minimum 25 personnes ;

- 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 approximatif 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, dans la brochure « Daguitstappen voor groepen in Wallonië en Brussel 2011 » de l'Office de Promotion Wallonie-Bruxelles, et sur les sites internet de la Maison du Tourisme Hesbaye-Meuse et de la commune d'Amay.

Nous avons également, dans un rayon de 100 km autour d'Amay, recensé les échevins du 3<sup>ème</sup> âge et leur avons envoyé un courrier leur présentant l'excursion d'une journée sur Amay (161 courriers en néerl., 206 en fr.).

Suivant cette formule, nous avons cette saison accueilli 13 groupes dont 6 néerlandophones (cela représente +/- 660pers.).

### **1.3. LES ACTIVITÉS TOURISTIQUES**

#### **1.3.1. 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 ;
- coordination et réalisation de différentes actions de promotion : salon Vert, Journées du Patrimoine, parcours patrimoine et BD, réédition du guide et de la carte touristiques, congrès de la Fédération wallonne des Receveurs locaux.

### 1.3.2. Les Maîtres du feu

#### 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)  
Celine KOVARI (APE mi-temps)

#### HORAIRE D'OUVERTURE

Du 2 avril au 31 octobre 2011, 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 2011 : 30 groupes.
- 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 2011 : 5 groupes.
- Visite guidée en car des installations industrielles de la carrière Dumont-Wautier à Saint-Georges (*Durée* : 1h30) – en 2011 : 1 groupe.
- 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).
- Atelier d'initiation au néerlandais pour les enfants de 8 à 14 ans (*Durée* : 2h00) – en 2011 : 5 groupes. Afin de faire la promotion de cette activité, le service a listé les professeurs de néerlandais en Province de Liège (+/- 170 adresses) et leur a envoyé un courrier leur présentant l'activité.

- **Nouveauté 2011** : jeu de piste dans la carrière combinée à une visite découverte du parcours-muséal des Maîtres du feu (Durée : 2h00) – en 2011 : 7 groupes.

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

### 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 2011, nous avons organisé 6 goûters d'anniversaire.

### HORECA

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

- Café-croissant (+/- 540 en 2011);
- Sandwich ou assiette froide (44 en 2011) ;
- Café-couques aux raisins (57 en 2011).

### ACTIVITES

- **Fête de la Sainte-Barbe** : en 2011, 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 plus de 300 bougies, animée par un cracheur et des jongleurs de feu qui vous content la légende de Ste Barbe (+/- 100 participants).
- **Printemps Grandeur Nature**. Le samedi 26 mars 2011, l'émission « Grandeur Nature » sur Vivacité a fait étape aux Maîtres du feu. L'action visait à nettoyer et préserver les sites du lac de la Gravière et de la carrière d'Ampsin. La radio était présente pour une diffusion sur les ondes de l'évènement en live, et une émission TV en différé sur *la Deux* était prévue un mois plus tard. Julos Beaucarne, parrain de l'émission, passa la journée sur le site des Maîtres du feu, et Guillaume Grand la clôtura par un set acoustique. Cet évènement nécessita différentes tâches : préparation des chantiers de nettoyage, promotion de l'évènement (affiche, dossier de presse, communiqué de presse,...), logistique technique et horeca, suivi des journalistes de Vivacité, suivi des chantiers de nettoyage.
- **Randonnée des Maîtres du feu** : d'une part une randonnée familiale de 20 km à vélo encadrée et fléchée sur le territoire d'Amay, avec la participation de Huy Grands Cycles, et d'autre part, une randonnée sportive de 80 km encadrée par le Bike club « Les Variétés ». Le service en a assuré l'organisation et la promotion ; affiches, feuillets promo, campagne e-mail, insertion dans différents agendas.
- **Congrès de la Fédération wallonne des Receveurs locaux – octobre 2011** : confection de 111 paniers gourmands et organisation de 2 demi-journées de

visites guidées sur Amay ; une du cœur historique et l'autre du site des Maîtres du feu.

- **Mise à disposition de la verrière** pour différentes manifestations telles que réceptions de l'entreprise Dumont-Wautier, marche gourmande du Syndicat d'Initiative d'Amay, réceptions privées.

### PROMOTION

Comme chaque année, nous avons payé un encart dans la brochure *Attractions et Musées de Belgique 2011* afin de faire connaître le site.

### 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, stand, site internet, agenda des manifestations, insertion dans les brochures autocaristes, 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.

### MUSEE DU CYCLE

Anciennement situé dans le château de Famelette à Huccorgne, le musée du Cycle - une collection remarquable qui retrace toute l'histoire du vélo en Wallonie et ailleurs de 1830 à nos jours - a déménagé en novembre 2010 sur le site des Maîtres du feu.

Les 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> étages ont été complètement vidés (sauf une salle au premier) et réaménagés pour mettre en valeur les vélos. Ainsi durant l'hiver 2010-2011, nous avons travaillé à l'installation du nouveau musée aux Maîtres du feu : tri et remise en état des vélos, étiquetage, restauration de la présentation d'écussons de fabricants et de plaques de vélos, mise en place du matériel d'exposition, réalisation de panneaux.

Pour faire connaître ce nouvel occupant du site des Maîtres du feu, nous avons réalisé un communiqué de presse, un e-mailing presse, une farde de presse, un feuillet publicitaire bilingue et une soirée inaugurale. Nous avons aussi proposé des visites guidées gratuites du musée du Cycle durant les vacances de Pâques 2011.

Le personnel s'est formé à la visite guidée en français et en néerlandais du musée du Cycle et a mis sur pied des activités pédagogiques ludiques pour les enfants de 4 à 12 ans dans le cadre de la visite guidée du musée du Cycle.

En 2011, 10 groupes (+/- 487 visiteurs) ont suivi une visite guidée du musée du Cycle.

### 1.3.3. 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 les visites guidées en néerlandais de la collégiale (4 groupes en 2011) et le secrétariat de leurs réunions.

En juillet et août 2011, le service a assuré l'ouverture de la Collégiale les après-midis du lundi au vendredi de 12h30 à 16h.

### 1.3.4. Le musée communal d'Archéologie et d'Art religieux

En 2011, un nouveau conservateur a pris ses fonctions au musée communal. Le service Tourism'Info le seconde dans ses tâches administratives (courriers, photocopies) et est pleinement partenaire dans ses initiatives touristiques (ouverture de la saison touristique, membre de l'AG, projet d'exposition permanente de la châsse).

### 1.3.5. Visites guidées

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

### 1.3.6. Journée d'accueil des nouveaux habitants

Le service a activement participé à cette journée en sollicitant les commerçants amaytois pour des bons d'achat, en préparant l'exposition de présentation des services communaux et en exposant l'attrait touristique d'Amay aux nouveaux habitants.

## **2. L'INFORMATION**

### **2.1. PUBLICATIONS COMMUNALES**

Le service s'occupe de la rédaction de Infor'Ama ; collecte les informations communales, 8 numéros par an, un toutes les 6 semaines.

### **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.

### **2.4. COMMERCES 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 collègue et transfert au service Travaux ;
- de la collecte des informations auprès des écoles, des différents services et associations pour le calendrier Intradel.