

N°	Intitulé	N° Objectif concerné
20	Stimuler, soutenir et animer un partenariat local entre les deux associations touristiques de la commune (asbl "Royal Syndicat d'initiative (RSI) de Comblain-au-Pont et Poulseur" et asbl communale "les découvertes de Comblain-au-Pont") pour les fédérer dans la gestion conjointe du bureau du tourisme	2.1.

Description du projet

Depuis 2016, le bureau du tourisme, précédemment installé dans le Musée du Pays d'Ourthe, bénéficie d'une toute nouvelle infrastructure, qui lui est spécifiquement dédiée pour partie : le « Maison des découvertes ». Celle-ci est également, d'une part le siège social de l'asbl les découvertes de Comblain, association environnementale locale également reconnue association touristique en tant que gestionnaire de la Grotte de Comblain (attraction touristique 3 soleils) ; et d'autre part, le siège social de l'asbl Royal Syndicat d'Initiative de Comblain-au-Pont et Poulseur, organisme touristique reconnu par le CGT, qui a, à ce titre, la responsabilité de l'organisation et de la gestion du bureau du tourisme.

La « Maison des découvertes » est un lieu qui fut précisément conçu et réalisé pour regrouper de manière centralisée toutes les forces communales dédiée au tourisme et à la nature, visant à la fois la promotion des sites et richesses naturelles et patrimoniales du territoire et un objectif de sensibilisation à l'environnement dans les animations et produits proposés aux visiteurs, que ce public soit individuel, familial ou scolaire.

Avec le Musée du Pays d'Ourthe-Ambève situé juste en face, la « Maison des découvertes » constitue le véritable pôle d'accueil touristique et culturel de la nouvelle filière « Découvertes Nature et Tourisme » du Pays d'Ourthe-Vesdre-Ambève.

Dans cette perspective, le bureau du tourisme a été intégré au sein d'un grand espace d'accueil qui sert également de billetterie (pour la Grotte, le Musée, ainsi que pour les balades guidées proposées par les découvertes de Comblain) et qui accueillera à court terme, sur trois nouveaux, une exposition permanente de promotion des « 100 plus beaux sites naturels et patrimoniaux » d'Ourthe-Vesdre-Ambève (cf. fiche-action n°28).

Le bureau du tourisme est donc également le bureau d'accueil « des découvertes », ainsi qu'un espace multi-services, avec une plage d'ouverture bien supérieure à la période minimale de 100 jours imposée par le CGT au RSI.

Le RSI n'a pas la capacité financière d'assumer seul les ressources humaines nécessaires à cette gestion. Ainsi, il bénéficie depuis des années d'un mi-temps « accueil touristique » mis à disposition par la Maison du Tourisme, moyennant la prise en charge de la part non subventionnée de cet emploi. Pendant des années, cette prise en charge était assumée par la commune, mais celle-ci a été plusieurs fois reportées sur le budget de l'asbl communale « les découvertes de Comblain ». En outre, l'asbl les découvertes de Comblain contribue également à la gestion du bureau d'accueil via un mi-temps qu'elle assure en partie sur « fonds-propres » ; et, à partir de l'été 2019, via un second mi-temps qu'elle engagera spécifiquement en tant qu'agent d'accueil touristique, grâce à une nouvelle subvention communale.

Ce montage, par lequel la commune a fait le choix de subventionner l'asbl les découvertes de Comblain plutôt que le RSI pour l'engagement d'un nouvel agent d'accueil, résulte d'une concertation entre les trois partenaires et est motivée par le fait que l'asbl les découvertes de Comblain, de par sa taille et ses moyens humains (elle dispose notamment d'un directeur capable d'assurer une fonction de management au quotidien) pourra plus facilement gérer le personnel d'accueil que le RSI, lequel est une asbl gérée par des volontaires non rémunérés.

Cependant, c'est bien le RSI qui élabore le budget des actions de promotion et sollicite chaque année une subvention de promotion touristique auprès du CGT.

Ainsi co-géré, le bureau du tourisme repose sur un partenariat local qu'il est nécessaire de stimuler, de soutenir et d'animer, dans l'esprit du projet « Maison des découvertes » et dans l'intérêt général.

En outre, s'ajoute à cette gestion celle de la cafétéria touristique, le « Relais du Terroir », située juste à côté, qui repose également sur un partenariat avec le bureau du tourisme (cf. fiches-actions n°48-49).

... / Maximum 4000 caractères (espaces compris)

Objectifs en termes de création d'activité économique et de création d'emploi

La gestion du bureau d'accueil de la Maison des découvertes (qui fait fonction de bureau du tourisme) générera donc, dès l'été 2019, minimum 1,5 équivalents temps plein répartis sur deux employeurs (la Maison du Tourisme et les découvertes de Comblain) et sur quatre financements (APE, subvention communale, fonds propres asbl les découvertes de Comblain et subvention région wallonne « environnement »).

Le premier objectif est de maintenir ce volume d'emploi qui est le minimum nécessaire à la bonne gestion du bureau du tourisme.

En outre, la présence d'un bureau du tourisme ouvert plus de 100 jours par an, pendant la saison touristique, s'avère indispensable pour pouvoir mener une politique de développement touristique local.

La dimension supracommunale de la Maison des découvertes, en tant que pôle d'accueil et d'animation de la nouvelle filière « découvertes nature et tourisme » en Ourthe-Vesdre-Amblève, doit contribuer au développement local de Comblain-au-Pont et au maintien des emplois directement liés à cette filière (cf. fiche-action n°29).

Enfin, le tourisme, y compris l'horeca, est un des secteurs d'activités économiques et d'emplois les plus importants sur le territoire communal ; la présence d'un bureau du tourisme doit continuer à y contribuer voire à développer celui-ci. Plus le bureau du tourisme informera et accueillera de visiteurs, plus ceux-ci constitueront autant de clients potentiels pour les activités économiques locales directement liées au tourisme.

INDICATEURS :

- nombre de réunions de coordination ;
- type de soutien réalisé ;
- octroi d'une subvention communale (fait - pas fait) ;
- nombre de jours d'ouverture du bureau du tourisme ;
- nombre de visiteurs accueillis

... / Maximum 4000 caractères (espaces compris)

Public concerné

Le bureau du tourisme vise essentiellement trois types de publics touristiques au sens propre :

- le public à distance, essentiellement « online », qu'il s'agit d'arriver à cibler, à informer et à capter par toutes les actions de « marketing digital » (site internet, réseaux sociaux, plateforme de vente en ligne type « Oufitourisme », etc.) ;
- le public qui séjourne déjà dans la région, en Province de Liège, voire en Ourthe-Vesdre-Amblève, et qu'il s'agit d'amener à Comblain-au-Pont ;

- le public qui est déjà présent à Comblain-au-Pont et à qui il s'agit de faire découvrir les différents sites, attractions et animations proposés.

Ces trois types de publics étant chacun constitué de trois catégories :

1. le public belge francophone (tourisme de proximité) ;
2. le public belge néerlandophone (flamand), majoritaire au niveau des visites « grand public » ;
3. le public d'origine étrangère.

À ces publics strictement « touristiques » viennent s'ajouter les groupes scolaires d'une part, qui constituent à eux seuls une grande proportion des visiteurs à Comblain-au-Pont, via les animations de type « classes vertes d'un jour » proposées par l'équipe des découvertes de Comblain ; et des groupes de « professionnels » d'autre part, qui viennent à Comblain pour suivre les formations également organisées par l'équipe des découvertes (formations pour les enseignants, formations pour les professionnels des métiers verts, formations animateurs nature, etc.).

... / Maximum 4000 caractères (espaces compris)

Porteur du projet

Comme mentionné ci-dessus, il y a deux porteurs de projet :

1) l'asbl Royal Syndicat d'Initiative (RSI) de Comblain-au-Pont et Poulseur d'une part, en tant qu'organisme touristique reconnu, qui a l'obligation d'ouvrir un bureau du tourisme minimum 100 jours par an et qui gère un plan annuel de promotion touristique subventionné par le CGT. Parmi les actions de promotion touristique les plus importantes, citons notamment : l'édition d'une carte et de fiches de promenades, le placement et l'entretien de panneaux de promenades balisées, un dépliant générique sur toute l'offre touristique à Comblain-au-Pont, le balisage des promenades, l'édition d'une brochure de présentation du Sentier et du parc des sculptures, ainsi que la promotion des différents événements directement organisés par le RSI (la fête médiévale tous les deux ans, la fête de la Saint-Hubert, le concert de Noël, etc.).

2) l'asbl « les découvertes de Comblain » d'autre part, en charge de la gestion de la « Maison des découvertes », ainsi que d'une série d'équipements et sites communaux (comme la « Grotte de Comblain », le site des anciennes carrières souterraines de Géromont, le « Centre d'interprétation de la Chauve-Souris », le « Complexe communal », le « Sentier géologique », le « Mur géologique », etc.), et également animateur et coordinateur de la nouvelle filière « découvertes Nature et Tourisme » du Pays d'Ourthe-Vesdre-Amblève, dans le cadre d'un projet européen (PWDR 2014-2020, n+2, filière 16.3.), en partenariat avec la Maison du Tourisme.

L'asbl les découvertes de Comblain est subventionnée en tant qu'asbl environnementale par la Région wallonne pour l'organisation d'activités de sensibilisation à l'environnement. Elle accueille en moyenne 15.000 visiteurs par an.

Ces deux asbl sont des « asbl communales » et contribuent donc, à ce titre, à la politique communale de développement touristique. La Commune, via le Conseil communal et le Collège communal, est donc, indirectement, également « porteuse » du projet car elle soutient littéralement ces deux asbl et fut le porteur de projet de la création de l'asbl les découvertes de Comblain dans les années 1990', dans le cadre de la première opération communale de développement rural, puis porteuse du projet de la « Maison des découvertes » pendant une dizaine d'années, avec l'ADL, entre 2007 et 2016.

L'asbl RSI est, quant à elle, devenue « asbl communale » en 2017, avec l'intégration de membres du Collège communal, désormais désignés par le Conseil communal, au sein de son AG et de son Conseil d'administration.

Enfin, la commune gère également l'asbl communale de gestion du Musée du Pays d'Ourthe-Ambève. Dès 2020, cette asbl sera dissoute et fusionnée, par absorption, par l'asbl communale les découvertes de Comblain, afin de créer des économies d'échelle et de permettre à la coordinatrice du Musée de se concentrer sur ses missions décrétales, plutôt que de devoir gérer l'administration du Musée. Cette gestion administrative sera reprise et intégrée à celle des découvertes de Comblain qui valorisera désormais le Musée au même titre que ses autres attractions et animations. Le Musée bénéficiera ainsi notamment des « animations pédagogiques » développées et proposées aux groupes scolaires par l'équipe des découvertes. Cette fusion est également portée par la commune (cf. fiche-action n°24).

... / Maximum 4000 caractères (espaces compris)

Rôle de l'ADL

La gestion du bureau d'accueil touristique a connu de très nombreuses évolutions depuis une quinzaine d'années. À l'époque, celui-ci était situé à l'entrée du Musée du Pays d'Ourthe-Ambève, alors géré par la commune, et bénéficiait de deux mi-temps mis à disposition par la Maison du Tourisme. Déjà à l'époque, le RSI bénéficiait d'un accueil et d'un encadrement mis gracieusement à sa disposition, mais le bureau du tourisme était davantage géré par le Musée et au profit de ce dernier. À l'époque le bureau du tourisme servait également de billetterie pour le Musée et pour la Grotte (pass commun).

Le projet de la Maison des découvertes, motivé par le souhait de créer une nouvelle infrastructure centrale au profit de l'asbl les découvertes de Comblain et entièrement dédié au tourisme vert ou tourisme de nature, est venu modifier cet équilibre.

Plusieurs partenaires touristiques étaient directement concernés : le Musée, l'asbl les découvertes de Comblain, la commune, la Maison du tourisme et le Royal Syndicat d'Initiative (RSI).

En tant que service communal, l'ADL fut chargée de coordonner ceux-ci via un groupe de travail puis via une Commission communale du Tourisme et d'inscrire, dans ses plans d'actions successifs, un objectif stratégique de développement touristique qui était ventilé en plusieurs objectifs opérationnels et actions spécifiques, dont ceux liés à la problématique de l'accueil et de la promotion touristique.

L'objectif était de créer, et reste de renforcer, le partenariat local nécessaire à la coordination, au renforcement et à l'amélioration de l'accueil et de la promotion touristique à Comblain-au-Pont, en partenariat avec la Maison du Tourisme.

Les objectifs, enjeux et moyens de ces partenaires respectifs (RSI, découvertes de Comblain, Musée, Commune, Maison du Tourisme) nécessitaient et nécessitent toujours de trouver le bon équilibre dans l'édifice, dans la répartition des rôles de chacun et dans le financement de leurs actions respectives ; dans le but principal de les amener à contribuer ensemble et au mieux à une politique communale de développement touristique qui coïncide avec une vision co-construite et partagée par tous.

Le rôle de l'ADL est donc de contribuer, en tant que conseiller de chacun de ces partenaires, mais également en tant qu'animateur disponible pour des réunions de coordination, à ce que le bureau du tourisme soit géré au mieux dans l'intérêt général.

Un des chantiers futurs de ce nouveau bureau du tourisme co-géré, sera notamment de trouver la formule et les bons moyens pour que ces partenaires arrivent à concevoir, créer et alimenter ensemble un nouveau site internet de promotion du tourisme à Comblain.

D'une manière générale, l'ADL ne prendra aucunement en charge la gestion du bureau du tourisme ; elle ne réalisera plus de supports de promotion et ne gèrera plus directement l'organisation d'événements

touristiques, mais soutiendra la réalisation et/ou l'organisation de ceux-ci en tant que partenaire ; en jouant le cas échéant le rôle de conseiller de chaque partenaire et/ou d'animateur du partenariat entre eux.

... / Maximum 4000 caractères (espaces compris)

Rôle de chaque partenaire (public, privé, associatif)

Partenaires publics :

- la Commune : était, avec l'ADL, à l'initiative de la création de la « Maison des découvertes » avec la volonté d'une part, de doter l'asbl les découvertes de Comblain d'une véritable vitrine locale ; et d'autre part de créer à Comblain-au-Pont, un pôle d'accueil et d'animation regroupant l'ensemble des informations disponibles au niveau du ressort de l'Ourthe-Vesdre-Ambève, sur les plus sites naturels et patrimoniaux à découvrir, et qui serait le siège du réseau supracommunal de tous les opérateurs de cette nouvelle filière « Découvertes Nature et Tourisme ».

La commune a subventionné le RSI en 2017 et 2018 pour l'engagement d'un mi-temps accueil touristique au bureau du tourisme. À partir de l'été 2019, cette subvention communale sera désormais octroyée à l'asbl les découvertes de Comblain.

La commune, en tant que gestionnaire du marché hebdomadaire et d'autres événements à portée touristique et culturel fut et est toujours un partenaire « touristique » à part entière du bureau du tourisme.

- le Commissariat Général au Tourisme (CGT) : reconnaît le RSI comme organisme touristique reconnu et subventionne les actions de promotion touristique menées via le bureau du tourisme, ainsi que les équipements touristiques nécessaires au bureau du tourisme.

- la Fédération du Tourisme de la Province de Liège : est un partenaire structurel du bureau du tourisme

- la Maison du tourisme : voir ci-dessous « GREOVA asbl ».

Partenaires privés :

Sont partenaires privés du bureau du tourisme tous les acteurs économiques locaux du secteur touristique :

- les hébergements touristiques : chambres d'hôtes, gîtes ruraux, gîtes pour groupes, propriétaires de prés pour camps (mouvements de jeunesse) ;

- les gestionnaires de sites et activités touristiques privés : sociétés de sport-aventure (kayaks, vtt, parcours aventures, etc.) ;

- les commerces horeca : cafés, brasseries, restaurants, friteries, etc.

- les producteurs locaux : qui font désormais partie d'une filière « produits du terroir » qui fait l'objet d'une promotion spécifique par l'ADL, par la Maison du Tourisme et la Fédération du Tourisme de la Province de Liège notamment.

Partenaire associatif :

- l'asbl Royal Syndicat d'Initiative (RSI) de Comblain-au-Pont et Poulseur : organisme touristique reconnu, en charge de l'organisation d'un bureau d'accueil touristique, récemment devenu asbl communale (cf. « porteur de projet »)

- l'asbl les découvertes de Comblain : asbl communale, emphytéote de la « Maison des découvertes » est en charge du maintien des différentes affectations de celle-ci, notamment en tant qu'équipement touristique et en tant qu'équipement de sensibilisation à l'environnement. L'asbl est également une asbl environnementale subventionnée par la région wallonne pour mener des actions de sensibilisation à l'environnement vis-à-vis du grand public et des groupes scolaires. (cf. « porteur de projet »).

- l'asbl Musée communal : asbl communale de gestion du Musée du Pays d'Ourthe-Ambève (attraction touristique reconnue « 1 soleil ») qui fusionnera en 2020 avec l'asbl les découvertes de Comblain, et qui est partenaire du bureau du tourisme puisque celui-ci peut également en principe servir de billetterie commune avec celle de la grotte.

- le Groupement Régional Economique Ourthe-Vesdre-Ambève (GREOVA) asbl : est la structure juridique, association de communes, de gestion de la « Maison du Tourisme du Pays d'Ourthe-Vesdre-Ambève » qui met à disposition un mi-temps accueil touristique au bureau du tourisme et est partenaire du projet européen de filière Découvertes Nature et Tourisme.

- l'asbl la Teignouse : est l'association d'inclusion sociale en charge de la gestion quotidienne de la cafétéria touristique et de produits locaux « le Relais du Terroir ».

- Toutes les autres associations locales, voire les écoles, qui organisent des événements ou des animations à vocation ou portée touristique.

... / Maximum 4000 caractères (espaces compris)

Grandes étapes de réalisation prévues

Eté 2019 :

- le bureau du tourisme sera composé de 3 mi-temps : un mi-temps « Maison du Tourisme » (part non subventionnée co-financée par l'asbl les découvertes de Comblain et la commune) ; un mi-temps « les découvertes de Comblain » (pool « sensibilisation à l'environnement ») et un second mi-temps « les découvertes de Comblain » (pool « accueil touristique ») via une nouvelle subvention communale à partir de juillet 2019). La gestion de ce bureau du tourisme sera donc assurée, en partenariat, par l'asbl les découvertes de Comblain au niveau de la gestion et de la coordination des ressources humaines ; et par le RSI au niveau des actions de promotion touristique subventionnées par le CGT.

Cette co-gestion va nécessiter une coordination. Les deux asbl étant communales, leurs conseils d'administration respectifs comportent des représentants du Collège communal qui veilleront à ce que cette co-gestion se passe dans l'intérêt général et dans le respect de la politique communale de développement touristique. L'ADL pourra être mandatée pour animer ce partenariat local en participant à certaines réunions de coordination, notamment lorsqu'il s'agira d'établir des actions concertées en termes de promotion.

Un des objectifs de l'ADL serait de stimuler les deux partenaires à établir un plan d'actions commun pour le bureau du tourisme, à mettre en œuvre dès 2020.

En 2020 : l'ADL encouragera donc les partenaires à mettre en œuvre ce plan d'actions de co-gestion du bureau du tourisme et de promotion touristique.

Un premier bilan de cette nouvelle co-gestion (partenariat local) sera établi dès la fin 2019 et courant 2020.

... / Maximum 4000 caractères (espaces compris)

Coûts estimé et mode de financement

En termes de ressources humaines, la gestion du bureau du tourisme implique les coûts suivants :

- le mi-temps « maison du tourisme » bénéficie de points APE, mais la part non-subsventionnée (+/-11.000 €) est financée par l'asbl les découvertes de Comblain (moins une partie de la subvention communale en 2019).

- le mi-temps « les découvertes de Comblain » (pool environnement) est co-financé par l'asbl les découvertes de Comblain, la subvention de la DGO3 (sensibilisation à l'environnement) et les points APE.

- le mi-temps « les découvertes de Comblain » (pool accueil touristique subventionné par la commune) coûte un peu moins de 16.000 € (salaire brut) et est cofinancé par deux points APE (+/- 6230 €) et par la nouvelle subvention communale qui devra être de min. 12.500 € par an dès 2020.

Les actions de promotion touristique sont quant à elles estimées à un budget annuel de 15.000 € tva, couvert à 40% par le CGT (subvention annuelle plafonnée à 6000 €).

L'action de soutien et d'animation de l'ADL n'a autre coût direct que les frais de personnel de l'ADL.

... / Maximum 4000 caractères (espaces compris)