



OPERATION DE DEVELOPPEMENT RURAL
COMMUNE DE GEMBLOUX

Le 29 novembre 2017,



Groupe de travail N°3 – Tourisme & Economie
Le **28 novembre 2017**, Foyer culturel, Gembloux
Synthèse

Participants :

- Pour la **CLDR (14)** : Cécile BAUVIN, Marc BAUVIN, Eric BEKA, Nicolas CLAESSENS, Manu DELSAUTE, Xavier DEMARETS, Lucrèce GARCIA D'HEYGERE, Olivier GUILLITTE, Philippe HENIN, Anny-Claire KUMS, Gauthier LEBUSSY, Fabian LOSANGE, Bernard SCHMIT, Céline STEPHENNE
- Pour la **Maison du Tourisme** : Aurélien BERGER
- Pour l'**Administration communale** : Christine HUBERT (Agent relais PCDR)
- Pour le **CREAT** : Anne SINZOT (auteur du PCDR)
- Pour la **Fondation Rurale de Wallonie** : Marie BURETTE (agent appui), Michaël PLUIJGERS (Agent traitant Gembloux)

Excusés :

- Pour la **CLDR (2)** : Benjamin BERGER, Anne PISSOORT

Copie :

- à la CLDR
- à la Maison du Tourisme Sambre-Orneau
- au Collège communal de Gembloux
- à l'Administration communale de Gembloux : à la Directrice Générale, à l'agent relais de l'ODR
- au CREAT-UCL

Annexes :

- Annexes – Résultat du travail en sous-groupes, par fiche-projet
-

Ordre du jour :

1. Introduction
 2. Présentation des projets de l'Office du Tourisme
 3. Présentation de la Maison du Tourisme Sambre-Orneau et de son application « Tous en Sambre-Orneau »
 4. Précision des fiches-projets « Tourisme & Economie »
-

1. Introduction

M. Bauvin introduit la rencontre. Si l'on considère les idées de projets liées aux thématiques de l'économie et du tourisme, il semble qu'il y ait une certaine méconnaissance d'outils déjà existants ou nouvellement créés, notamment en matière de tourisme. C'est la raison pour laquelle les rencontres vont débiter par la présentation de plusieurs outils/projets mis en place par l'Office du Tourisme et la Maison du Tourisme.



2. Présentation des projets de l'Office du Tourisme

Emmanuel Delsaute, administrateur de l'Office du Tourisme (OT), explique aux participants le fonctionnement et les projets de la structure. L'OT emploie 4 personnes : 1 coordinateur (M. Pirotte), 2 employées pour l'accueil ainsi qu'1 ouvrier. Les missions de l'OT s'orientent autour de deux axes principaux :

- **L'organisation d'événements**

- Fêtes médiévales à Corroy-le-Château
- Salon de la Coutellerie
- Journée fermes ouvertes / fête de la Fraise
- Journée de la Pomme
- Journée de la Dentelle
- Journées du Patrimoine
- Auto Rétro (rallye de voitures anciennes)
- Agrofolies
- ...



- **La création ou le renouvellement de publications**

- 7 dépliants de promenades centrées sur les villages ou le centre-ville
- Une publication sur les fermes de l'entité (éditée il y a environ 10 ans)
- Une publication sur le centre ancien (patrimoine) en cours de renouvellement (notamment sur base des dernières découvertes liées aux fouilles archéologiques autour du Beffroi)
- Une publication sur les caractéristiques patrimoniales des villages

Pour cette dernière publication, le patrimoine s'entend sous diverses formes : le bâti, l'histoire, la culture, le folklore, le patrimoine funéraire, le petit patrimoine, ... La publication viserait le double objectif de faire mieux connaître les villages de l'entité aux gembloutois mais aussi d'amener les touristes « d'un jour » à se rendre dans les différents villages pour découvrir leurs spécificités.

Le tout n'est pas de recenser le patrimoine, il faut également le faire vivre pour donner du corps et de l'attrait à la publication. Pour cette raison, il pourrait être envisageable d'associer à ce travail des représentants villageois qui connaissent bien leur village ainsi que les associations qui se préoccupent des éléments historiques de l'entité.

L'Office du Tourisme dispose d'une première base de travail, c'est-à-dire une fiche par village qui rassemble les éléments patrimoniaux recensés jusqu'à présent. La CLDR et les associations partenaires pourraient dès lors partir de cette base pour la compléter et l'agrémenter d'éléments historiques. Cette idée fait notamment écho au projet n°13 du PCDR en cours de réflexion « Mettre en valeur les spécificités des villages comme facteurs d'identité globale ».

Réaction

- Si l'on associe des citoyens à ce travail, il faudra néanmoins s'assurer de la véracité des propos et histoires proposées. Il est courant que certains « on-dit » relèvent plutôt du mythe que de la réalité.

3. Présentation de la Maison du Tourisme Sambre-Orneau et de son application « Tous en Sambre-Orneau »



<http://www.sambre-orneau.be/fr>

Aurélien Berger présente aux participants la Maison du Tourisme (MT) Sambre-Orneau qui a pour objectif la promotion et la valorisation des événements et attractions touristiques développées par les syndicats d'initiative et les offices du tourisme des 5 communes suivantes : Floreffe, Gembloux, Jemeppe-sur-Sambre, Sambreville & Sombreffe.

Pour se faire, la Maison du Tourisme s'est doté de différents outils :

- Un dépliant qui reprend les différents points d'attractivités, hébergements et restaurants des différentes communes (en français/néerlandais) ;
- Un site internet (français/néerlandais/anglais) ;
- Une présence sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram) ;
- Une application smartphone (lié au site internet de la MT) téléchargeable gratuitement (sur smartphone Apple ou Androïde).

L'application concentre et cartographie les différents points d'attractivités touristiques et événementiels du territoire. Elle est accessible en suivant ce lien :

<https://sambre-orneau.cirkwi.com/#!page=accueil>

Son utilisation se veut intuitive et se base sur 6 grandes thématiques :

- « **Pour se balader** » est l'onglet principal. Il donne accès à toute une série de balades autour du lieu où se trouve l'utilisateur. Chaque balade se caractérise par une distance (en km) ainsi que les modes de déplacements envisageables pour suivre l'itinéraire. Des explications sont données tout au long des balades et les points d'intérêts situés à proximité du parcours sont clairement identifiés. Il est possible de télécharger l'itinéraire sur le GPS du smartphone afin de suivre le parcours en étant non connecté.
- « **Pour découvrir** » permet d'accéder directement aux différents points d'intérêts qui se trouvent à proximité de l'utilisateur.
- « **Pour dormir** » reprend la localisation des différents hébergements du territoire.
- « **Pour savourer** » indique la localisation des lieux de restauration.
- « **Pour sortir** » informe l'utilisateur sur les événements qui se dérouleront prochainement dans les 5 communes.
- « **Pour s'informer** » renvoie vers les différents syndicats d'initiative, office du tourisme et le site de la maison du tourisme.

L'application a été lancée en juin 2017 et a déjà été téléchargée à 1200 reprises. Sur base des statistiques disponibles, il est constaté que 70% d'utilisateurs sont déjà « revenus » sur le territoire et ont réutilisé l'application.

Celle-ci peut continuer à évoluer si l'on identifie des améliorations à lui apporter. Des corrections peuvent notamment être signalées à la MT lorsque des erreurs sont observées (par exemple, une mauvaise localisation). Des liens pourront en outre être établis avec le travail d'inventaire entrepris par la CLDR.

L'une des difficultés à ce stade est la mise-à-jour des événements qui prend beaucoup de temps car la MT doit faire des démarches proactives pour aller chercher l'information. Il serait plus simple que l'information soit directement transmise à la MT par les organisateurs. Néanmoins, des liens se font entre la Ville et la MT pour coordonner les agendas événementiels.

Réactions/questions

- Ne pourrait-on pas systématiser la transmission des infos reçues par le Bourgmestre qui doit autoriser l'organisation d'événements sur le territoire et l'agenda de « Tous en Sambre Orneau » ?
 - ↳ *Tous les événements ne sont pas forcément « publics », cela paraît donc difficile de systématiser la transmission de cette information.*
- Quelle est la distinction entre l'Office du Tourisme et la Maison du Tourisme ?
 - ↳ *Globalement, la Maison du Tourisme travaille sur un spectre plus large (5 communes) et est destinée à faire vivre ce que les Offices du Tourisme et Syndicats d'Initiative mettent en place. L'office du Tourisme de Gembloux, dont le spectre d'action se situe au niveau du territoire gembloutois, a un rôle de gestion des atouts touristiques et d'action (événements).*
- C'est intéressant de valoriser les attraits touristiques du territoire, mais il faut surtout se poser les questions suivantes : Comment attirer des touristes à Gembloux ? Qu'est-ce qui les intéresse vraiment ? L'information se perd dans un recensement trop exhaustif de tous ces atouts. Il faudrait prévoir des formules « package » pour répondre aux besoins et envies spécifiques des différents touristes. Par ailleurs, l'application est bien faite mais n'y a-t-il pas un risque qu'elle soit perçue comme « une de trop », les smartphones étant déjà saturés d'applications ? Est-ce que les touristes vont réellement la télécharger ? Et finalement, comment la CLDR va pouvoir contribuer à ce travail ?
 - ↳ *Le tourisme à Gembloux est plutôt de l'ordre du tourisme d'un jour ou d'un week-end. Généralement lié à un événement qui draine du monde, le touriste apprécie d'avoir facilement l'information sur ce qu'il peut faire, où aller se restaurer, etc. L'application semble donc adéquate pour cette demande (et vu le nombre de téléchargements en quelques mois, cela semble fonctionner). On observe d'ailleurs que le secteur HORECA fonctionne très bien lors de ces événements.*
 - ↳ *L'idée en ce qui concerne l'application est dans un premier temps de la promouvoir auprès des habitants des 5 communes, afin les personnes convaincues deviennent des « ambassadrices » de l'application, par la méthode du bouche-à-oreille. Ensuite une communication vers l'extérieur est entreprise (en cours) auprès de la région bruxelloise, de la Flandre, des pays voisins, ...*
 - ↳ *La Maison du Tourisme réfléchit actuellement à des formules « packages » thématiques qui ont effectivement tout leur sens.*
 - ↳ *NDLR : pour répondre à la dernière question, les présentations de l'OT et la MT sont faites pour montrer que la Commune ne part pas de rien dans ce domaine, qu'il existe déjà différentes initiatives (parfois méconnues de la CLDR). La CLDR peut donc contribuer à renforcer les outils existants (par exemple en aidant la MT à préciser l'inventaire des atouts touristiques ou en participant à la publication de l'OT sur les spécificités du village) ou à développer des projets qui répondent à des besoins non entrepris à l'heure actuelle.*
- A-t-on une idée du profil des personnes qui téléchargent l'application ? Cela pourrait aider à définir des packages ou à rendre plus visibles certaines informations.

↪ *Pour le moment c'est encore un peu tôt. Les premières statistiques ne sont pas suffisamment précises mais d'ici quelques mois, ces statistiques d'utilisation seront à nouveau analysées dans ce but.*

- Il semble y avoir quelques petits bugs dans l'application : des fenêtres pop-up sont difficiles à supprimer et certaines localisations ne sont pas correctes.

↪ *Il ne faut pas hésiter à contacter la MT pour ces bugs afin qu'ils puissent être résolus.*

↪ *Des liens devront être faits avec le travail d'inventaire de la CLDR pour vérifier la localisation des éléments recensés.*

4. Précision des fiches-projets « Tourisme & Economie »

Anne Sinzot du CREAT présentent les 5 fiches qui nécessitent d'être approfondies, certaines ayant fait l'objet d'un regroupement :

- Fiche n°13 : Mettre en valeur les spécificités des villages comme facteurs d'identité globale.
- Fiche n°20 : Développer un ou des villages connectés.
- Fiches n°38 et 42 : Valoriser les produits locaux et les circuits courts.
- Fiche n°40 : Développer des projets innovants et citoyens en matière d'énergie.
- Fiche n°43 : Développer l'économie locale et alternative.

Les fiches ont déjà été alimentées de certaines réflexions issues des groupes de travail précédents. Les participants sont ensuite répartis en 4 sous-groupes pour préciser les différentes fiches.

Le résultat des réflexions en sous-groupes se trouve en annexes.

Pour la Fondation Rurale de Wallonie,
Marie BURETTE & Michaël PLUIJGERS