

à ceux qui, avant, cherchaient systématiquement le juste un prix, sachez qu'ils continueront toujours et qu'à ce jeu vous n'êtes jamais sûr de remporter la mise...

Fidéliser autrement...

Les prochaines semaines seront une véritable opportunité pour remettre les équipes durablement au travail, pour

retrouver aussi le plaisir du travail accompli, pour rendre les gens heureux, renouer le contact et sans aucun doute fidéliser des clients, sans oublier de veiller à ce qu'ils aient de moins en moins besoin de Booking et des autres plateformes du genre à l'avenir. Le concept marketing de « l'expérience-client » dans tout cela ? Ben, en fait, si nous arrêtons d'en parler...

pour définitivement passer à l'action. Et, tant qu'on y est, clamons de manière claire que le « on a toujours fait comme ça » n'a plus du tout sa place dans le management en 2021 ! ■

Plus d'infos : Comptoir Hôtels - Yannick Noiret
Tél. : 061 29 30 55

Le tourisme se doit d'être en phase avec les ambitions de la société... La durabilité est aujourd'hui l'objectif 'obligé' du secteur !

2021 devait être l'année du renouveau pour le tourisme. Et même si le premier semestre n'a pas été à la hauteur des espoirs, rien n'est perdu. Car la crise, en 2020, a appris énormément aux tenants de l'activité touristique. Elle a également permis au secteur sur le périmètre provincial de se pencher, voire aussi de s'interroger, sur sa durabilité...

Eh oui, 'à toute chose malheur est bon', prétend le dicton. En l'espèce, pour que le tourisme soit encore, dans les années à venir, une des forces vives de notre territoire, il y a sans doute lieu de réfléchir l'ensemble de la filière autrement. Consciente de cette réalité et des enjeux qu'elle recouvre, la Fédération touristique du Luxembourg belge accompagne désormais les hébergeurs dans le développement durable de leurs activités. Une décision de plus en plus dans l'air du temps, en tout cas qui arrive maintenant à point nommé. Bien vu !

Sous l'impulsion de la députée provinciale...

Depuis toujours, chez nous, l'activité économique est intimement liée au secteur touristique. Sauf qu'il est désormais indispensable d'y ajouter un capital social ainsi qu'un capital environnemental ! On parle donc d'un tourisme durable, qui équilibre ses différents capitaux pour perdurer dans le temps. La Province du Luxembourg, autrement dit l'Institution provinciale, étoile du tourisme en Wallonie et désireuse de supporter ce secteur, a mis en place une nouvelle cellule d'accompagnement, sous l'impulsion de sa Députée en charge de la filière Tourisme, Marie-Eve Hannard.

Collaborations locales...

Comme l'explique la députée, « *De par-tout, les actions se multiplient pour sensibiliser les acteurs du terrain, institutions citoyennes, touristiques et politiques, ainsi que les voyageurs aux démarches durables. La Province se devait dès lors de créer des outils et un accompagnement à qui désire développer son activité de manière plus durable...* ». L'enjeu, vous l'aurez compris, est également

de rendre le secteur touristique plus cohérent au regard des spécificités du territoire. À titre d'exemple, il est aujourd'hui important - sinon indispensable ! - pour un hébergement touristique... de travailler en collaboration avec les producteurs locaux et de valoriser autant que faire se peut l'artisanat de la province. « *En plus d'être une demande d'une majorité des voyageurs, mettre ces derniers en relation avec nos producteurs locaux rassemble les 3 piliers du durable : augmenter les relations sociales, augmenter l'économie locale et réduire l'empreinte écologique* », ajoute la députée.

Bonnes pratiques !

Une quarantaine de bonnes pratiques aideront ainsi les prestataires touristiques à rentrer dans une phase d'amélioration continue de leur(s) activité(s). Les thématiques travaillées sont l'énergie, la gestion des déchets, la consommation, la biodiversité, la mobilité et la communication. Le panel est large, la démarche est ambitieuse. Le travail de la cellule d'accompagnement durable est principalement d'évaluer les forces et les faiblesses des prestataires intéressés, grâce à un test de durabilité, et de créer ensuite un plan d'actions individuel basé sur le constat effectué.

Anticiper les standards qui seront la règle demain

Dans un deuxième temps, les prestataires les plus avancés auront l'opportunité de faire partie d'un carnet d'inspiration écotouristique à destination du grand public. Original, non ? Original et diablement innovant. Une preuve encore, s'il en fallait une, que notre Luxembourg est comme souvent en avance et anticipe du coup les standards qui ne manqueront pas d'être la règle demain, dans le

cas qui nous occupe au sein de la filière touristique. Précisons quand même que cette ambition est portée par de nombreuses cellules qui ont travaillé ensemble ou côte à côte sur le projet, comme les Guichets de l'Énergie Wallonie, le BEP, Pep's Lux, le CGT, IEW ou encore Marc Knaepen, l'expert provincial en biodiversité. Sachez aussi qu'il est désormais possible de télécharger ces fiches ou de participer au test de durabilité via le site internet : www.pro.luxembourg-belge.be. ■

TEST DE DURABILITÉ

Dans la phase d'accompagnement pur, il est proposé aux opérateurs touristiques de participer tout d'abord à un test de durabilité pour voir de façon plus claire où ils se situent. Le test en question - qui regroupe 9 séries de questions ! - va permettre de dresser une sorte de carte d'identité censée montrer les forces et les faiblesses de l'opérateur participant. Ce 'scan' objectif aidera à proposer un plan d'actions concrètes à mettre en place dans l'établissement concerné pour entrer dans une phase d'amélioration continue. Les services provinciaux seront bien sûr aux côtés de l'opérateur touristique au cours de la démarche, la première étape étant donc ce fameux test de durabilité (totalement gratuit) qui est accessible sur le site pro tourisme de la province de Luxembourg, dans votre espace membre.

Plus d'infos : Comptoir Hôtels - Yannick Noiret
Tél. : 061 29 30 55