

Accueil, sensibilisation et éducation du public

L'accueil, la sensibilisation et l'éducation du public sont des missions qui se déclinent dans l'ensemble des actions du Parc naturel Hautes Fagnes-Eifel. Chaque événement, chaque projet, chaque sortie pédagogique ont pour objectif de sensibiliser et d'informer le ou les public(s) cible(s). Les outils de communication évoluant rapidement, les modes de communication devront être remis en question perpétuellement.

Les consultations publiques organisées dans le cadre du plan de gestion ont révélé qu'une part considérable de la population du Parc naturel ignore son rôle, ses missions et parfois même son existence. Un constat qui met à jour une défaillance de la communication vers les acteurs du Parc naturel, ainsi qu'un manque de présence et de représentation du Parc sur son territoire.

D'autre part, un travail d'optimisation de l'accueil du grand public est à envisager.

Afin de renforcer la visibilité du Parc naturel et de ses actions, d'améliorer l'accueil au sein de la Maison du Parc et de sensibiliser les divers publics cibles à différentes thématiques, deux objectifs stratégiques ont été définis :

- **Renforcer l'image du Parc naturel grâce au développement d'une stratégie de communication**
- **Pérenniser et innover en matière de sensibilisation du public scolaire**



1. Objectif stratégique: renforcer l'image du Parc naturel grâce au développement d'une stratégie de communication

Dans la perspective de renforcer son ancrage local, le Parc naturel doit s'atteler à se faire connaître et reconnaître comme outil supra-communal de développement durable par les acteurs du territoire.

Afin de forger son image et de devenir identifiable par tous, le Parc élaborera une stratégie de communication autour de laquelle s'articuleront une série d'outils.

De plus, une amélioration continue du fonctionnement en interne devra être réalisé, afin de répondre aux missions de service et d'accueil du touriste en évolution permanente.

Afin de renforcer l'image du Parc naturel et d'optimiser l'accueil de son public, quatre objectifs opérationnels ont été dégagés :

- **Moderniser et uniformiser l'identité graphique du Parc naturel**
- **Sensibiliser les forces vives du territoire (habitants, communes, secteurs agricoles...)**
- **Sensibiliser le grand public à diverses thématiques de développement durable**
- **Optimiser l'accueil au sein de la Maison du Parc-Botrange grâce à l'obtention du label Wallonie Destination Qualité**

1.1. MODERNISER ET UNIFORMISER L'IDENTITÉ GRAPHIQUE DU PARC NATUREL

1.1.1 Elaborer une charte graphique

Actuellement, les outils de communication et de sensibilisation du PNHFE manquent d'homogénéité. Afin de disposer de supports promotionnels harmonieux et d'assurer leur identification immédiate par le public, une charte graphique propre au Parc naturel Hautes Fagnes-Eifel sera créée.

Dans un souci de modernisation et de cohérence envers les besoins et attentes des différentes cibles, le Parc s'engage à créer de nouveaux supports adaptés à chacune d'entre elles.



1.2.1 Renouveler le site internet

Les avis et les statistiques montrent que le site web du Parc naturel n'est pas du tout adapté aux besoins du public et aux nouvelles technologies. L'actualisation de ce dernier est une priorité afin d'en faire un outil de communication efficace, agréable et dynamique.

INDICATEURS D'ÉVALUATION :

- 👉 Publication de la charte graphique
- 👉 Renouvellement du site web

1.2. SENSIBILISER LES FORCES VIVES DU TERRITOIRE

Par forces vives, nous entendons : toute personne ou groupe de personnes vivant ou agissant sur le territoire du Parc.

Il est indispensable que le Parc permette à ces personnes ou groupes-ressources de prendre conscience que le Parc naturel est un outil à leur disposition, qui aspire à travailler pour eux et avec eux.

Dans le passé, différents outils de communication ont été mis en place afin d'atteindre les cibles citées ci-dessus, néanmoins certains sont encore à améliorer voire à créer :

1.2.1 Organiser une journée de rencontre dans les communes du Parc

Jusqu'à présent, le Parc naturel demandait à ses habitants de «monter» à Botrange pour la fête de la Maison du Parc. Dès 2017, les équipes s'engagent à rencontrer les habitants chez eux, en organisant une fête du Parc ou un événement similaire, dans les douze communes du Parc naturel (un événement/an). Cette nouvelle formule permettra d'établir une proximité entre l'institution du Parc et les habitants, les éclairer sur ses rôles, leur donner l'occasion de mieux connaître leur environnement quotidien. Ce sera aussi une belle occasion de travailler avec les différents services communaux et de mettre en place des collaborations durables.

1.2.2 Maintenir et renforcer l'outil « Journal du Parc »

Renouvelé dans son intégralité au cours de l'année 2014, le Journal du Parc est un outil prometteur ! Edité trois fois par an, il a pour objectif d'informer la population sur la vie du Parc naturel au travers de différentes rubriques. Le Parc s'engage à poursuivre la dynamique et à veiller à la qualité des contenus. La collaboration avec d'autres associations pourra être accentuée afin que le journal devienne un outil au service de tous ceux qui œuvrent au service de ce cadre de vie.



INDICATEURS D'ÉVALUATION :

- 👉 Nombre d'événements type « fête du Parc » réalisés dans les communes
- 👉 Nombre d'éditions du Journal du Parc
- 👉 Nombre d'exemplaires du Journal du Parc distribués
- 👉 Fréquentation de la page Facebook (statistiques)
- 👉 Dynamisme de la page Facebook (commentaires, avis, suivis des réponses)

1.2.3 Optimiser l'utilisation de la page Facebook

En ligne depuis 2013, la page Facebook apporte une visibilité rapide et efficace. Actuellement la page est utilisée pour assurer la promotion des événements du Parc naturel et non comme une réelle interface avec la population. Afin que cette page web devienne un véritable outil d'échange entre le Parc et les acteurs, le Parc naturel s'engage à optimiser son utilisation (formation).

1.3. SENSIBILISER LE GRAND PUBLIC À DIVERSES THÉMATIQUES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

1.3.1 Accueillir des expositions temporaires

Le Parc naturel s'engage à organiser des expositions temporaires en collaboration avec différents acteurs afin de sensibiliser le grand public aux richesses patrimoniales (nature, culture, ruralité, économie) du territoire.

Le Parc lancera également des appels à projet à l'attention des habitants afin de mettre leurs passions, expertises, arts en lumière.

1.3.2 Organiser des événements thématiques

En compléments des « classiques », le Parc naturel souhaite mettre en place de nouveaux événements dans un objectif d'échange, de partage afin de créer du lien entre les acteurs du territoire (Ciné-club, cycle de conférences, semaine sans pesticides, fête du Parc...)



1.3.3 Participer aux foires et salons avec des supports promotionnels adaptés

La représentation du Parc naturel dans les foires et salons touristiques permet de promouvoir le tourisme doux et le Parc naturel Hautes Fagnes-Eifel comme destination touristique de qualité. Les outils de communication pour ce type d'évènement sont à renouveler. Le Parc naturel créera un nouveau stand ainsi que des supports promotionnels cohérents avec la stratégie de communication et la charte graphique afin de renforcer l'image du Parc.

INDICATEURS D'ÉVALUATION :

- 👉 Nombre d'expositions temporaires réalisées
- 👉 Fréquentation des nouveaux événements organisés
- 👉 Nombre de participations aux foires et salons
- 👉 Evaluation des nouveaux supports promotionnels

1.4. OPTIMISER L'ACCUEIL AU SEIN DE LA MAISON DU PARC-BOTRANGE GRÂCE À L'OBTENTION DU LABEL WALLONIE DESTINATION QUALITÉ

Comme nous l'avons mentionné préalablement, il est indispensable que l'équipe du Parc naturel se questionne en permanence, afin d'améliorer et d'optimiser le service et l'accueil des touristes à la Maison du Parc-Botrange. En effet, l'accueil est le premier contact du visiteur avec la structure : il doit être parfait afin de satisfaire le public. Un client ravi non seulement reviendra mais sera notre meilleur ambassadeur. En effet, selon une étude du CREDOC (centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie, France) en 2004, 52% des touristes puisent leurs informations par le bouche à oreille et les conseils des proches.



Dans ce sens, l'obtention du label Wallonie Destination Qualité représente une véritable opportunité.

Ce label se concentre sur le développement de la qualité et se consacre en particulier à la qualité du service. L'objectif que s'est fixé l'équipe du Parc naturel est d'obtenir et de conserver le niveau 1 de ce label. Atteindre le niveau 1 constituera une motivation essentielle pour entretenir la qualité du service au sein de l'ASBL et préparera l'équipe à une gestion approfondie de cette qualité. Pour obtenir le label niveau 1, la condition indispensable est que l'ASBL et son personnel soient prêts à s'investir pour la qualité du service et de l'accueil et à se porter

garants de celle-ci. (Voir aussi chapitre 4c.Tourisme)



INDICATEURS D'ÉVALUATION :

- 👍 Obtention et maintien du niveau 1 du label Wallonie Destination Qualité
- 👍 Résultats des enquêtes de satisfaction
- 👍 Résultats des relevés du livre d'Or (expo, accueil)



2. Objectif stratégique : pérenniser et innover en matière de sensibilisation du public scolaire

L'équipe du Parc naturel comprend un service pédagogique qui prend en charge la mission d'éducation à l'environnement.

Les activités organisées par l'équipe pédagogique de la Maison du Parc sont diversifiées et adaptées à un public scolaire de 5 à 25 ans et rencontrent un franc succès.

Pour partir à la découverte des différentes thématiques proposées, les écoles peuvent opter pour une activité:

- d'une demi-journée,
- d'une journée,
- de plusieurs journées au cours d'un séjour résidentiel dans un hébergement pour groupes.

Parallèlement aux activités pédagogiques destinées au public scolaire, l'équipe pédagogique coordonne :

- les visites guidées de l'exposition Fania,
- les stages « mini-guide nature » pendant les congés scolaires.

L'équipe collabore également avec les autres services à la mise en place d'expositions temporaires et autres événements à thèmes tels que les journées de l'eau, la semaine sans pesticides, etc.

Jusqu'à présent, la plupart des animations sont organisées à partir de la Maison du Parc ou aux alentours et sont principalement axées sur la découverte du plateau fagnard.

A l'avenir, le service pédagogique a pour objectifs de :

- développer un programme d'animations dans les écoles du Parc naturel, afin d'aller à la rencontre des enfants en exploitant la nature présente aux alentours des établissements scolaires ;
- d'élargir la zone d'action en termes d'animation, à l'ensemble du territoire du Parc naturel Hautes Fagnes-Eifel.

Afin de répondre à ces besoins, quatre objectifs opérationnels ont été dégagés :

- **Maintenir et développer les animations scolaires à partir de la Maison du Parc**
- **Développer des animations scolaires réalisables au sein des écoles du Parc**
- **Développer de nouveaux supports pédagogiques**
- **Assurer la formation continue des guides nature extérieurs**

2.1. MAINTENIR ET DÉVELOPPER LES ANIMATIONS SCOLAIRES À PARTIR DE LA MAISON DU PARC

L'équipe pédagogique développera ses animations scolaires au départ de la Maison du Parc : visites guidées du musée Fania, animations à thèmes d'une journée ou d'une demi-journée, balades en fagne, prise en charge d'animations liées à certaines thématiques du programme scolaire des communautés germanophone et francophone...



INDICATEUR D'ÉVALUATION :

- 👉 Nombre d'animations scolaires réalisées à partir de la Maison du Parc- Botrange

2.2. DÉVELOPPER DES ANIMATIONS SCOLAIRES RÉALISABLES AU SEIN DES ÉCOLES DU PARC

Afin de retrouver un ancrage local, d'augmenter la reconnaissance du Parc naturel au sein de son territoire, le service pédagogique se rendra dans les écoles du Parc naturel afin d'y développer des animations pédagogiques en collaboration avec les enseignants.

Ces animations seront conçues afin de :

- correspondre aux besoins des enseignants,
- répondre aux exigences des programmes scolaires,
- d'éviter les redondances avec des animations proposées par d'autres structures.



INDICATEURS D'ÉVALUATION :

- 👍 Nombre d'animations scolaires réalisées dans les écoles du Parc naturel
- 👍 Nombre de communes partenaires du programme

2.3. DÉVELOPPER DE NOUVEAUX SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Afin de proposer à son public des animations ludiques, interactives et de grande qualité, le service pédagogique développera divers supports pédagogiques:

- 2.3.1 Créer un sentier didactique et interactif en face de la Maison du Parc-Bo-trange et développer des activités et outils pédagogiques complémentaires**
- 2.3.2 Réaliser un potager et un verger didactiques à destination du grand public aux abords de la Maison du Parc**
- 2.3.3 Concevoir des modules pédagogiques ludiques et transportables, afin de faciliter la compréhension de certaines thématiques (maquettes paysagères interactives...).**

Ces modules pourront circuler dans les écoles ou être prêtés à d'autres associations.



SENTIER DIDACTIQUE

INDICATEURS D'ÉVALUATION :

- 👉 Réalisation du sentier didactique et interactif en face de la Maison du Parc-Bostrange
- 👉 Réalisation d'un verger et d'un potager didactique aux abords de la Maison du Parc-Bostrange
- 👉 Conception d'un module pédagogique

2.4. ASSURER LA FORMATION CONTINUE DES GUIDES NATURE EXTÉRIEURS

Afin de répondre à l'importante demande en termes d'animations scolaires, le service pédagogique a constitué au fil du temps un réseau de guides nature extérieurs qui participent à l'animation du public scolaire. Afin de garantir aux écoles des animations cohérentes et de qualité, le service pédagogique organisera des journées de formation à destination de ces guides nature. L'équipe pédagogique évaluera également la possibilité de mettre en place un système de reconnaissance par le Cercle des Naturalistes Belges pour les formations continuées proposées

INDICATEURS D'ÉVALUATION :

- 👉 Nombre de journées de formation réalisées à destination des guides nature
- 👉 Nombre de guides formés
- 👉 Reconnaissance des formations continues par le CNB