



Province  
de Liège

+ #TOURISME<sup>pro</sup>

FÉDÉRATION DU TOURISME DE LA PROVINCE DE LIÈGE

PLACE DE LA RÉPUBLIQUE FRANÇAISE 1 • 4000 LIÈGE  
FTPL@PROVINCEDELIEGE.BE  
+32 (0)4 279 57 57

# DIRECTION

04 279 50 70



## CLAUDE KLENKENBERG

*Président*

TEL. 04 279 27 20

E-MAIL : [CABINET.KLENKENBERG@PROVINCEDELIEGE.BE](mailto:CABINET.KLENKENBERG@PROVINCEDELIEGE.BE)



## BERNARD POURVEUR

*Directeur général*

TÉL. 04 279 34 12

E-MAIL : [BERNARD.POURVEUR@PROVINCEDELIEGE.BE](mailto:BERNARD.POURVEUR@PROVINCEDELIEGE.BE)



## JÉRÔME AUSSEMS

*Directeur*

TÉL. 04 279 56 08

E-MAIL : [DIRECTION@TOURISMEPRO.BE](mailto:DIRECTION@TOURISMEPRO.BE)

# SECRÉTARIAT DE DIRECTION

DIRECTION@TOURISMEPRO.BE • 04 279 50 71



**MYRIAM SIMON**  
Responsable

Les cellules secrétariat et administration sont transversales. Elles sont au service, non seulement de la Direction, mais également de tous les départements de la FTPL.

Le Secrétariat est un interlocuteur privilégié chargé d'épauler la Direction dans sa gestion et son organisation quotidienne. Mais il est aussi l'interface entre la Direction, le Cabinet du Député provincial chargé du Tourisme, les instances provinciales et l'ensemble du monde du tourisme tous secteurs confondus, qu'il s'agisse des Offices/Maisons du Tourisme ou des professionnels tels que les gestionnaires de sites, d'hébergements, etc.

L'administration intervient concrètement dans la gestion organisationnelle de l'entreprise. Elle est indispensable à son bon fonctionnement sur un plan pratique et exige rigueur dans l'accomplissement de ses tâches.



**PATRICIA MUNSTER**  
Agent administratif

## ADMINISTRATION

ADMINISTRATION@TOURISMEPRO.BE • 04 279 57 57



**MYRIAM SIMON**  
Secrétaire de direction



**CORINNE CHAVANNE**  
Agent administratif

# RESSOURCES HUMAINES

RESSOURCESHUMAINES@TOURISMEPRO.BE • 04 279 57 34



**CELINE GIERKENS**

Responsable

Parallèlement aux tâches administratives et réglementaires, la Cellule RH se définit tel un rôle d'interface entre le personnel et la Direction. C'est dans ce cadre qu'elle est notamment la garante du bien-être du personnel pour favoriser l'épanouissement et la motivation de tous en favorisant la dynamique positive.

La Cellule accompagne aussi la Direction dans un rôle plus stratégique de gestion des compétences. Elle réfléchit au plan de formation, à la gestion des évaluations et anticipe les évolutions possibles de l'entreprise, participant dès lors aux réflexions de mobilité et au recrutement.



**MYRIAM PAULUS**

Agent administratif



**CATHERINE LAMOUREUX**

Agent administratif

# COMPTABILITÉ

COMPTABILITE@TOURISMEPRO.BE • 04 279 50 72



**JOËLLE KEYSERS**  
Responsable

Opérations financières, budgétisation, comptabilité... cheville ouvrière essentielle à la bonne mécanique, sa gestion des dépenses et des bénéfices dépasse le statut de simple signe comptable pour devenir le marqueur d'un équilibre tout entier dédié au bon fonctionnement de notre Fédération du Tourisme de la Province de Liège.



**MYRIAM PAULUS**  
Agent administratif



**VÉRONIQUE DEROUX**  
Agent administratif

# VEILLE

VEILLE@TOURISMEPRO.BE • 04 279 56 43



**GAËTAN GENOT**

Responsable

La Cellule Veille est à la fois une activité de soutien stratégique et un outil d'aide à la décision (OAD). Sur base de besoins identifiés, et par le biais de sources diverses et variées, elle a pour but de collecter différents types d'information (opportunités, menaces, tendances...), de les regrouper, de les analyser, de les sauvegarder et de les diffuser au sein de la Fédération du Tourisme ainsi qu'aux opérateurs touristiques et autres partenaires clés.

Elle réalise régulièrement des veilles (dont la revue de presse quotidienne), des analyses comparatives, des benchmarks et met en place, ponctuellement, des accompagnements stratégiques.

In fine, ces publics cibles une fois informés et sensibilisés sont plus efficaces et performants.

Exemples de veilles traitées par la cellule : veilles médiatique, concurrentielle, législative, technologique, stratégique, économique, touristique, commerciale, juridique, sectorielle, de réputation, de marché...

Priorités :

- Mise en place de diverses veilles au service de ses publics cibles ;
- Identification des opportunités et menaces en lien avec le secteur du Tourisme ;
- Émission de recommandations stratégiques et opérationnelles à court, moyen et long terme.



**BEGONIA BARRERO**

Chargée de projets



**MARINETTE DALKEN**

Chargée de projets

# LOGISTIQUE/TECHNIQUE

TOURISME.ENTREPOT@OUTLOOK.COM • 04 370 04 81



**JACQUES DEFROYÈRE**

Ouvrier qualifié - Chauffeur

Originellement à la manœuvre dans la mise en place des manifestations créées par la Fédération du Tourisme – ou auxquelles elle participe – la Cellule Logistique/ Technique se charge aujourd'hui de l'entretien des voies vélocyclistes signalées en points-nœuds sur l'ensemble du réseau mis en place par la Province de Liège.

Cette maintenance consiste à répondre aux signalements de problèmes constatés sur le réseau aux moyens de réparations, voire de remplacements, de certaines structures afin que les utilisateurs ne se retrouvent pas désorientés pour cause de signalisations manquantes ou de panneaux détériorés.



**BENOIT BOLLAND**

Ouvrier qualifié - Chauffeur



**NICOLAS BOCCAR**

Ouvrier qualifié - Chauffeur



**FRÉDÉRIC XHENSEVAL**

Ouvrier qualifié - Chauffeur



**THIERRY THYS**

Ouvrier qualifié - Chauffeur

# INFORMER

INFORMER@TOURISMEPRO.BE • 04 279 55 85



**REBECCA MULLENS**

Responsable - 1<sup>ère</sup> Attachée

INFORMER est une Cellule transversale qui vient en support des autres services de la Fédération du Tourisme, mais aussi des sites para-provinciaux. La Cellule coordonne aussi la communication dédiée aux produits de la FTPL : réseau en points-nœuds, Tourisme fluvial, d'affaires, les voyages en groupes (Ardenne Incoming), Interreg...

Sa mission majeure est de garantir l'image de marque de l'entreprise et/ou de ses services et produits. En effet, le département Informer apporte un réel soutien, une réelle valeur ajoutée et est un appui en termes de conseils. Le département se voit confier toutes les informations stratégiques de fond et il saura les analyser, les trier, les synthétiser pour les mettre en valeur et communiquer le message de la meilleure façon possible.

Le département Informer est donc un service support qui vient en renfort, dans le processus, pour communiquer.



**THÉRÈSE ZIGROSSI**

Agent administratif  
Secrétariat

## CELLULE WEB • 04 279 50 80



**LOÏC CHUKART**

Responsable Web et base de données



**JULIEN JOBÉ**

Chargé de projets - Web



**LAURENT RIDELLE**

Développement Web



# INFORMER

INFORMER@TOURISMEPRO.BE

## CELLULE RÉSEAUX SOCIAUX • 04 279 50 80



**DELPHINE JADOT**  
Responsable des médias digitaux



**AJIT BONNY**  
Chargé de projets



**SANIYA MOUSTAQUIM**  
Graphiste



**PIERRE JORIS-DEMY**  
Chargé de projets - Youtube

## CELLULE RELATIONS PRESSE • PRESSE@TOURISMEPRO.BE • 04 279 50 84



**MICHAEL MATHOT**  
Responsable presse

# INFORMER

**CELLULE GRAPHISME** • 04 279 50 79



**JUSTINE FRÉHISSE**  
Responsable Graphiste



**MARIANNE HALIN**  
Graphiste



**SANIYA MOUSTAQUIM**  
Graphiste



**ISABELLE LÉONARD**  
Graphiste



**LAURENT RIDELLE**  
Graphiste

## CELLULE PHOTOS • 04 279 50 91



**MARIANNE HALIN**  
Responsable Photo



**PATRICE FAGNOUL**  
Photographe



**MARIE-FRÉDÉRIQUE DODET**  
Photographe

# #COMMERCIALISER

COMMERCIALISER@TOURISMEPRO.BE

MIS EN PLACE EN 2015, NOTRE SERVICE COMMERCIALISER REPOSE SUR 2 PILIERS :  
LE TOURISME D'AFFAIRES (MICE) ET LE TOURISME POUR GROUPES (ARDENNE INCOMING).



**CORINNE GRENIER**

Chargée de relations publiques - Responsable mission commercialiser



**FABIEN MOUTON**

Agent administratif - Ardenne Incoming  
Convention Bureau

## CONVENTION BUREAU

WWW.MICELIEGSPA.BE • INFO@MICELIEGSPA.BE • 04 279 50 89



**MÉLANIE WITON**

Chargée de projets Convention Bureau

La Fédération du Tourisme de la Province de Liège, via son Convention Bureau Liège-Spa, est l'interlocuteur unique en matière de tourisme d'affaires pour l'ensemble de la Province.

Vous souhaitez organiser un séminaire, un congrès, un salon à destination des professionnels ou encore un événement d'entreprise tels qu'un teambuilding, un Family Day ou une formation, notre Convention Bureau s'occupe de tout gratuitement pour vous !

Le Convention bureau a également créé un « Club MICE » qui compte actuellement environ 90 adhérents qui réfléchissent ensemble à des actions porteuses au profit de la destination. L'adhésion à ce club est totalement gratuite et sous réserve de conditions spécifiques.

**Dites MICE, nous nous occupons du reste !**



**CANDICE MICHOT**

Chargée de projets Convention Bureau



**BOI-NHI HUYNH**

Chargée de projets Convention Bureau

## ARDENNE INCOMING

WWW.ARDENNEINCOMING.BE • INFO@ARDENNEINCOMING.BE • 04 279 50 88



**CÉLINE LENNERTZ**

Chargée de projets Ardenne Incoming

Offrant un service à la carte pour une expérience groupes transfrontalière hors du commun, « Ardenne Incoming » propose des excursions et des séjours thématiques sur le territoire de l'Ardenne, qui s'étend de la Belgique à la France en passant par le Grand-Duché de Luxembourg.

Ardenne Incoming compte actuellement environ 150 prestataires groupes conventionnés répartis sur le territoire ardennais. Tous bénéficient du travail de notre équipe, notamment en termes de marketing, de promotion, de démarchage et bien entendu, de chiffre d'affaires.



**LAURENCE WIDART**

Chargée de projets Ardenne Incoming



**LUCIL MAWET**

Chargée de projets - Land of Memory

## LAND OF MEMORY - POUR REVISITER L'HISTOIRE DU XX<sup>e</sup> SIÈCLE AUTREMENT

Le territoire de la Grande Région comportant l'Allemagne, la France, la Belgique et le Luxembourg, concentre un nombre exceptionnel de sites liés aux conflits du XX<sup>e</sup> siècle et à la création de l'Europe. Bien que beaucoup d'entre eux soient issus du domaine militaire, un intérêt particulier aux vécus humains et aux histoires qui se sont déroulées peut y être porté. Dans ce contexte, **Land of Memory est né. Et ses parcours à vivre en groupe.**

### NOS CIRCUITS

« **Le meilleur de la Mémoire en Grande Région** » (5 jours et 4 nuits) : il reprend les sites majeurs à visiter sur chaque territoire afin de pouvoir aborder les deux conflits mondiaux au sens large tout en ressentant le vécu propre à chaque territoire. Vous aurez la chance de visiter des lieux incontournables passant par Liège, Bastogne, Diekirch et Verdun notamment.

« **Bataille des Ardennes** » (3 jours et 2 nuits) : essentiellement axé sur le second conflit et plus particulièrement sur la Bataille des Ardennes, vous aurez la chance de retracer des épisodes marquant de cette fin d'année 1944 et découvrir – ou redécouvrir – des sites mythiques, comme des lieux encore méconnus.

« **Sur la trace des coquelicots** » (6 jours et 5 nuits) : découvrez les hauts lieux de bataille et faits de résistance de la Grande Guerre. Parcourez cette époque avec ses joies, ses rencontres et ses séquelles.

« **Sur les routes de la Mémoire** » (4 jours et 3 nuits) : partez à la découverte des sites qui permettent de se souvenir et qui nous rappellent aujourd'hui la chance que nous avons de vivre dans une Europe pacifiée.

Entre lieux riches en émotions et activités plus légères, variées, dans un cadre dépaysant, la destination a beaucoup à offrir.

Intéressé.e ? Rendez-vous sur [www.groupe-landofmemory.eu](http://www.groupe-landofmemory.eu)

#### Land of Memory c'est l'assurance :

- d'une équipe dynamique et multilingue ;
- d'une organisation flexible capable de s'adapter à chaque client ;
- d'accompagna.teurs.trices chevronné.e.s ;
- d'une prise en charge totale de l'organisation des excursions ou séjours : de la réservation à la facturation ;
- d'un interlocuteur unique pour un service complet et personnalisé : gain de temps et donc d'argent ;
- d'une réponse garantie sous 48 heures.



## IGOR PETRENKO

Chargé de projets - Cycling Connects et Rando-M

## VÉLOTOURISME ET BALADES SANS FRONTIÈRES

### Belgique – Allemagne

Le projet « Rando M » rassemble la Fédération du Tourisme de la Province de Liège, l'Agence du Tourisme de l'Est de la Belgique et l'Eifel Tourismus de Prüm. Il a pour but de créer et de promouvoir des itinéraires pédestres et vélotouristiques transfrontaliers à travers les régions de l'Eifel en Allemagne et des Ardennes belges.

### Belgique – Allemagne – Pays-Bas

De son côté, le projet « Cycling Connects » porte exclusivement sur le vélotourisme et associe 13 acteurs de l'Euregio Meuse-Rhin. Son objectif : améliorer les infrastructures cyclables par l'élaboration d'itinéraires de liaison entre les régions partenaires (Limbourg néerlandais et belge, Aix-la-Chapelle, Province de Liège). Il s'agira ensuite de promouvoir ce cyclotourisme et de contribuer à faire de l'Euregio Meuse-Rhin l'une des premières destinations des amateurs de vélo. À suivre sur [www.cyclingconnects.eu](http://www.cyclingconnects.eu)



# #LABELLISER

LABELLISER@TOURISMEPRO.BE • 04 279 55 80



**SÉVERINE LIVIN**

Responsable

**Notre mission est de vous sensibiliser et de vous accompagner dans une démarche « Qualité », cohérente et efficace. Pour ce faire, la labellisation et la certification sont les garants d'une performance accrue qui vous permettront de mieux vous positionner face à la concurrence.**

Sur base d'échanges nous identifions, avec vous, les certifications et les labels pertinents. Nous vous accompagnons ensuite dans les démarches et étapes-clés en vue de leur obtention.

Véritable relais de terrain, nous vous informons aussi des conditions d'adhésion à certaines associations professionnelles et vous accompagnons dans les procédures de reconnaissance par le CGT.

Un label est un gage de crédibilité et de confiance qui garantira à vos clients la qualité de vos services. Ses avantages sont multiples : éclosion d'opportunités, optimisation des ressources, bonification de l'image, augmentation de la notoriété, du chiffre d'affaires...

**Vous êtes responsable d'un établissement à vocation touristique en Province de Liège et vous souhaitez obtenir plus d'infos ?**

**Nos services peuvent vous aider !**



**FRÉDÉRIC HORRION**

Chargé de projets



**CATHERINE DELFOSSE**

Chargée de projets

# #FORMER

FORMER@TOURISMEPRO.BE • 04 279 55 80



**SÉVERINE LIVIN**

Responsable

**Sur base de l'identification de besoins et souhaits, notre mission est de vous aider à la professionnalisation de votre structure touristique par le biais de formations pertinentes et autres ateliers formatifs.**

Afin d'améliorer vos compétences, tant sur un plan individuel que collectif, nous vous proposons des formations dédiées au développement de votre structure touristique mais aussi des ateliers, des tutos, des webinaires et des conférences. Les différents formats proposés se voulant adaptables à votre emploi du temps et à vos exigences de professionnels du tourisme.

Afin de vous offrir la meilleure formation, nous collaborons avec plusieurs organismes wallons : le Commissariat général au Tourisme (CGT), Wallonie Belgique Tourisme (WBT), l'Agence du Numérique (ADN) ; de même qu'avec certains centres de formations reconnus tel que le Centre de Compétence Tourisme (FOREM).

**Vous êtes un organisme touristique francophone de la Province de Liège et vous estimez ne pas être suffisamment outillé ou préparé au tourisme de demain ? Alors ces formations vous concernent !**



**FRÉDÉRIC HERRION**

Chargé de projets



**CATHERINE DELFOSSE**

Chargée de projets

# #SUBSIDIER

SUBSIDIER@TOURISMEPRO.BE • 04 279 50 73



**ELSA FERNANDES**

Responsable

**Notre mission est de favoriser, directement et indirectement, votre activité touristique par le biais de soutiens financiers ciblés. Plusieurs types de subsides existent en fonction de votre structure et du projet développé.**

Cet octroi de subsides concerne les organismes touristiques reconnus du territoire de la Province de Liège, mais il s'adresse également aux prestataires privés, dans le cadre d'appels à projets distincts.

Parmi ceux-ci : l'amélioration de l'accessibilité des établissements aux personnes à besoins spécifiques grâce à l'acquisition d'éléments du « Kit d'accessibilité pour tous » ou à la réalisation d'un audit « Access-i ».

Nous pouvons également vous soutenir dans l'organisation de vos événements à vocation touristique organisés sur le territoire provincial liégeois, qu'ils soient ponctuels ou récurrents.

**Vous êtes un organisme touristique francophone de la Province de Liège ?  
Ces soutiens vous concernent !**



**VANINA RENSON**

Chargée de projets



**VÉRONIQUE ORBAN**

Chargée de projets

# #RÉSEAUTER

RESEAUTER@TOURISMEPRO.BE • 04 279 50 77



**ELSA FERNANDES**  
Responsable

**Notre mission est de permettre de vous rassembler autour d'événements fédérateurs et de créer les échanges et les synergies – entre professionnels du tourisme – qui vous donneront les clés pour devenir, dès aujourd'hui, les acteurs du changement de demain.**

Parmi ces événements qui favorisent les opportunités collaboratives, les « Rencontres Professionnelles du Tourisme »

se positionnent comme LE rendez-vous incontournable pour mieux appréhender les dernières tendances touristiques du moment. Développement durable, nouvelles technologies, gamification, accessibilité aux personnes à besoins spécifiques... sont notamment les sujets abordés lors de ces rencontres.

Cette accessibilité est un sujet qui nous tient particulièrement à cœur, c'est pourquoi, lors des « Jaccede Challenge », nous permettons aux Communes qui en font la demande de référencer l'accessibilité de leur territoire pour y sensibiliser les acteurs économiques et leur permettre de s'équiper en conséquence.

Enfin, comme nous savons combien il est important de démarrer la saison touristique sur de bonnes bases, notre nouvelle « Bourse d'échanges » verra le jour dès 2023 pour vous permettre de vous équiper en brochures et autres dépliants utiles aux visiteurs lors de leur séjour dans votre établissement.

D'autres événements collaboratifs verront bientôt le jour, auxquels nous nous ferons un plaisir de vous convier.



**PIERRE JORIS-DEMY**  
Chargé de projets



**VANINA RENSON**  
Chargée de projets



**YESMINA HANTOUT**  
Chargée de projets



**CLAUDIO ARNONE**  
Chargé de projets

# #DÉVELOPPER

DEVELOPPER@TOURISMEPRO.BE • 04 279 50 86



**LAURA DOHOGNE**

Responsable

**La Province, via sa Fédération du Tourisme, vous accompagne dans vos projets visant à améliorer les équipements et les infrastructures touristiques du territoire provincial.**

Nous intervenons de plusieurs manières : nous coordonnons des études qui permettent de déterminer la pertinence de nouveaux équipements, nous nous positionnons comme partie prenante à certaines réflexions initiées par d'autres acteurs (publics ou privés), nous participons au financement de nouveaux équipements mais nous pouvons également répondre à des appels à projets initiés par le Gouvernement wallon en matière de développement d'infrastructures touristiques.



**AUDREY KOTTGEN**

Chargée de projets

C'est dans le cadre de cette mission, que nous assurons depuis plus de 10 ans – le plus souvent aux côtés de la SPI, du CITW+, du CGT et des communes – que nous avons pu initier certains projets majeurs. Parmi ceux-ci : le développement d'une offre en navettes fluviales sur la Meuse à Liège ; la création d'un réseau d'itinéraires balisés en points-nœuds pour les vélotouristes ; le lancement d'un référentiel permettant aux acteurs communaux de créer des aires de repos pour vélotouristes et une signalétique adéquate ; la réflexion sur les équipements de loisirs à développer autour des lacs de l'arrondissement de Verviers (Eupen, Warfaaz, Bütgenbach, Robertville, La Gileppe) ou encore l'accompagnement au développement d'aires pour motor-homes.

C'est également dans le cadre de cette mission que nous soutenons aujourd'hui le financement de la rénovation des caillebotis dans les Hautes Fagnes, en apportant directement une contribution financière mais également en interpellant le Gouvernement wallon sur la problématique.