



GUIDE DE
BONNES
PRATIQUES

N°5

LES PLANS QUALITÉ TERRITORIAUX

**Mobilier urbain, signalisation/signalétique,
nouvelles technologies (TIC)**



DES PLANS QUALITÉ **pour quoi faire?**

1

Doter les élus d'**outils techniques** pour mettre en œuvre des plans qualité territoriaux permettant de développer l'attractivité des destinations touristiques de façon durable.

2

Décrire de manière concrète les **méthodes et procédures** à mettre en œuvre pour des plans qui se réalisent sur le long terme.

3

Identifier les **moyens financiers** pour implanter ces projets et les priorités à donner en fonction des résultats à obtenir.

4

Associer tous les acteurs utiles à ces projets.

LE 1^{ER} GUIDE DE
BONNES PRATIQUES
décrit de façon générale
les domaines d'intervention
des plans qualité
territoriaux.

LE 2^{ÈME} GUIDE DE
BONNES PRATIQUES
explore les pistes de
financement de tels plans.

LES 6 AUTRES
détaillent les
interventions selon
leur type.

Les différents guides de bonnes pratiques

DES PLANS QUALITÉ TERRITORIAUX

PLANIFICATION TOURISTIQUE

N°1

Méthodologie générale

N°2

Financement

N°3

Aménagement des espaces publics

N°4

Mobilité
Circulation
Parkings

N°5

Mobilier urbain
Signalisation, signalétique
Nouvelles technologies (TIC)

N°6

Paysage urbain et façades

N°7

Traitement paysager
Végétalisation
Fleurissement

N°8

Dynamique commerciale
Animation
Placemaking

Ces plans qualité se développeront en synergie avec les autres plans communaux existants : mobilité, schémas de structure, PCDR, plans stratégiques transversaux...



Téléchargez

les guides de bonnes pratiques

<http://strategie.tourismewallonie.be>

La qualité

DANS LE SECTEUR DU TOURISME WALLON

Une démarche globale de qualité permettant de rendre le tourisme wallon plus compétitif et durable est entreprise en Wallonie. Cette démarche comporte 2 volets complémentaires, l'un orienté « secteurs », l'autre orienté « territoires ».

4

LES SECTEURS

La démarche **Wallonie destination Qualité** (WDQ) est mise en œuvre par le Commissariat général au Tourisme (CGT) auprès des différents prestataires touristiques, pour une amélioration continue de la qualité des services rendus aux touristes.

<http://walloniedestinationqualite.be>

LES TERRITOIRES

Les **Plans qualité territoriaux** sont mis en œuvre avec l'aide du Centre d'Ingénierie touristique de Wallonie (CITW) dans les communes touristiques wallonnes pour en améliorer la qualité en définissant les aménagements à y réaliser et les services touristiques à y développer.





LES PLANS QUALITÉ TERRITORIAUX

Mobilier urbain, signalisation/signalétique, nouvelles technologies (TIC)

Espace public et mobilier urbain	6
Signalisation touristique	10
Nouvelles technologies	13
Mobilier et communication événementielle	18
Mobilier de confort	20
Art dans la ville	23
Mobilier d'éclairage	30
Mobilier de décoration	32
Mobilier de terrasse & décoration	34
Mobilier de terrasse	36
Mobilier de parc	38
Mobilier de couverture	40
Liens utiles	42
Identifications des subventions et budgets disponibles	43



Espace public et mobilier urbain

Le mobilier urbain constitue un élément important de l'équipement des espaces publics.

Cela porte tant sur le mobilier de confort (bancs, poubelles) que sur le mobilier d'esthétique urbaine (fontaines, sculptures, œuvre d'art, kiosque et abris) que sur les équipements de sécurité (range vélos) potelets, bornes, etc.



LE MOBILIER URBAIN CONTRIBUE AU CONFORT DES USAGERS MAIS AUSSI À L'ESTHÉTIQUE URBAINE DANS UN CONCEPTION D'ENSEMBLE ALLIANT LES MATÉRIAUX ET LE MOBILIER





SITUATION EXISTANTE



SITUATION PROJÉTÉE

Réaménagement du parc et de
la place des Carmes à Wavre

Source : JNC



SITUATION EXISTANTE



SITUATION PROJETÉE

Réaménagement de la place
Bosch à Wavre

Source : JNC



Signalisation touristique

La fonction du matériel de signalisation est multiple :

- Orienter
- Diriger
- Informer
- Expliquer
- Interpréter

Signalisation touristique



Source : Trace TPI



AUX PORTES DE LA VILLE : SIGNALISATION D'ACCUEIL

Le traitement de l'espace urbain intramuros consiste à différencier cet espace de l'espace hors agglomération par une convivialité urbaine qui rend les lieux attractifs et agréables à vivre.

Signalisation directionnelle et plans



Source : Trace TPI



ORIENTER EST LA 2^E FONCTION IMPORTANTE DE LA SIGNALISATION APRÈS L'ACCUEIL.

Les relais information services (RIS) et la signalétique directionnelle orientent vers les quartiers de la ville et/ou vers des points d'intérêt particuliers (patrimoine, équipements...)

Les cartes et plans de ville se trouvent en général :

- près des parkings
- près des places et placettes

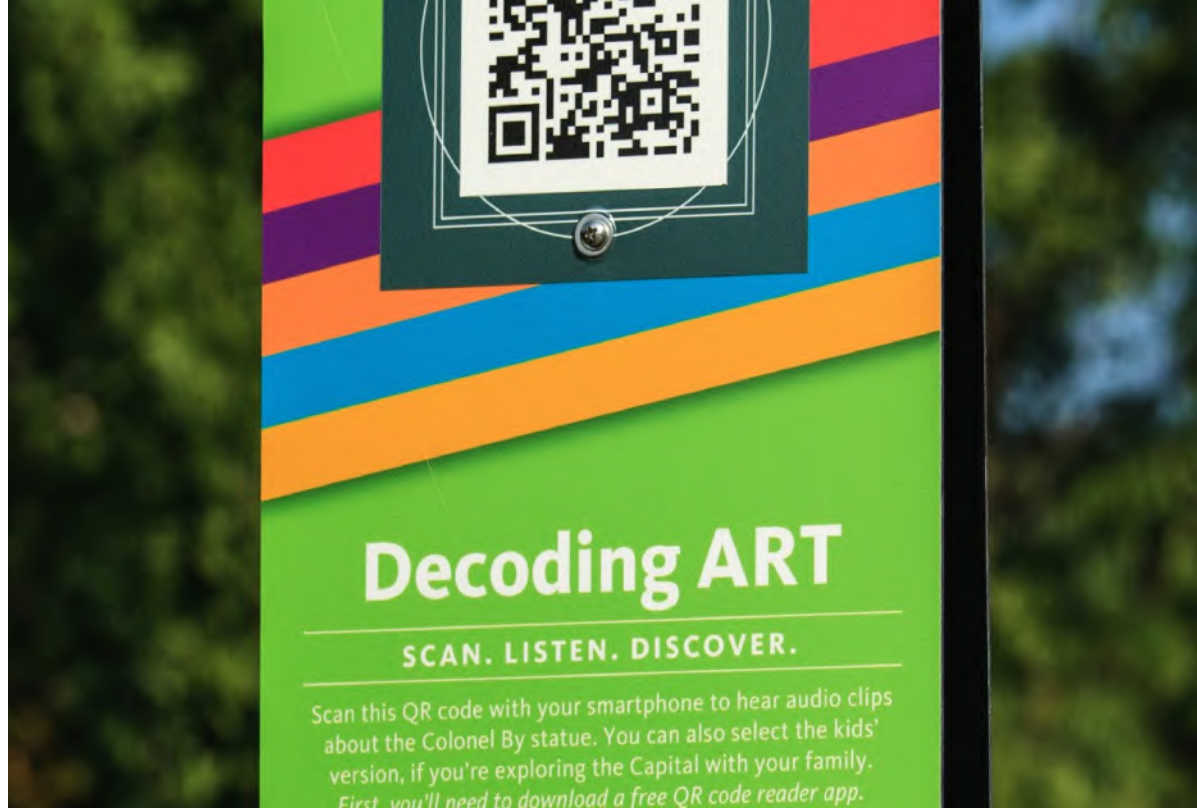
Signalétique d'interprétation



LA SIGNALÉTIQUE D'INTERPRÉTATION EST UNE EXPLICATION VIVANTE ET IMAGÉE DE LA VILLE ET DES PRINCIPAUX SITES PATRIMONIAUX, CULTURELS, TOURISTIQUES ET NATURELS.

L'information embarquée dans les smartphones et tablettes se substitue en partie à cette signalétique.

L'entretien et le vandalisme sont un problème à ne pas sous-estimer et à intégrer dès la réflexion et la mise en œuvre d'un plan qualité



Nouvelles technologies

Nous recommandons l'installation de panneaux avec plan du quartier du cœur historique.

L'affichage permet au visiteur de passage un accès clair et rapide aux informations essentielles du quartier (patrimoine, toilettes publiques, services de délivrance de billets avec carte bancaire, services publics, commerces à haute fonction touristique).

Sur ces panneaux seront toutefois Intégrés les QR Code, des code-barres 2.0, que l'on scanne avec une application smartphone, renvoyant directement sur les sites internet y relatifs.

Les commerçants visés du quartier désireux de figurer sur le panneau paient la lamelle

insérable sur le panneau (ex. la ville de Givry près de Chalon). Priorité est donnée aux commerces à haute fonction touristique. Ce sponsoring permet de financer les panneaux. Les touristes équipés de smartphones peuvent alors avoir accès à des informations complémentaires sur ces commerçants qui sont repris par filières.



COMPLÉMENTAIRE AUX RIS, PLAN ET PANNEAUX D'INTERPRÉTATION, LES NOUVELLES TECHNOLOGIES SE COMBINENT ET S'INTÈGENT.

Voir les expériences de I-Beaken, tag-tag city, sites internet mobiles...



L'installation de bornes WIFI permet aux visiteurs d'avoir un accès Internet sans fil, gratuit.

Ces bornes couvrent un rayon d'action de 50 à 100 mètres selon la disposition des lieux. Leur accès peut être conditionné à un login et mot de passe à demander à l'OT, MT ou au commerçant proche. L'accès peut être illimité dans le temps (24h-24h, gratuit ou payant).

L'HEURE DES DIGITAL CITIES A SONNÉ

- Master Plan TIC wallon
<http://www.awt.be/web/awt/index.aspx?page=awt,fr,cre,100,010>
- 6 villes wallonnes pilotes ont été désignées « digital cities » (Mons, Liège, Bastogne, Namur, Ottignies-Louvain-La-Neuve et Tournai)
- Expériences déjà bien implantées à l'étranger (Luxembourg)
- Bornes WiFi en accès libre qui se multiplient
- Réseau 4G bientôt opérationnel sur tout le territoire

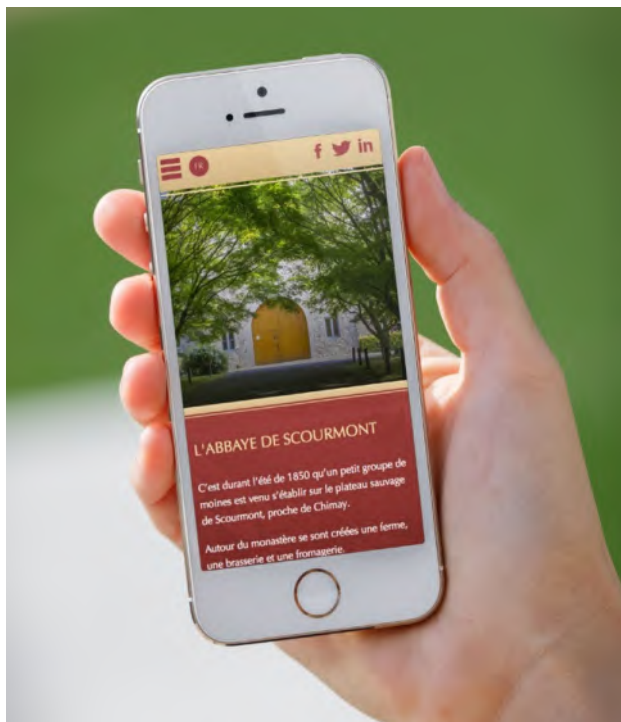


Les nouvelles technologies s'implantent de façon intégrée. Une image sera complétée par un QR code.



Le développement de la téléphonie mobile et 4G favorise le basculement des services et sites web d'information et de réservation via smartphones.

Source : Trace TPI



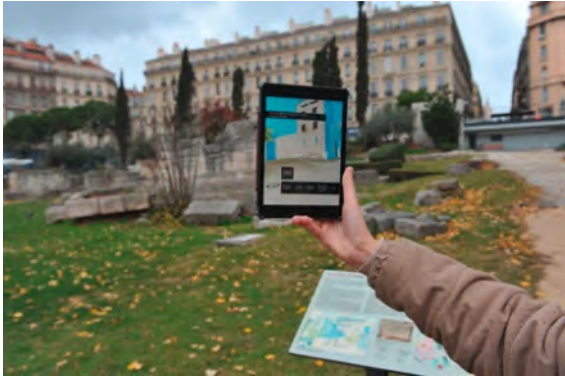
Un site mobile Web

C'est un site Internet optimisé pour une consultation via un réseau GSM, sur un appareil généralement doté d'un écran réduit et d'une navigation tactile. À l'heure actuelle, réaliser un site Internet adapté au mobile est relativement facile et il peut être une déclinaison d'un site Internet existant. Il existe également des services gratuits permettant de le créer soi-même (exemple : Winerode).

Ce site doit avoir pour objectif de renseigner le visiteur internaute sur l'offre commerciale, Horeca, touristique, culturelle, de loisirs, etc.

Les site web optimisés pour lecture sur smartphones ou tablettes sont de plus en plus développés.

EX : à Chimay : naviguides de la Brasserie de Chimay et tablettes du Château de Chimay.



16

La réalité augmentée

Elle s'implante progressivement tant pour la visite de villes que pour la visite de musées ou de sites touristiques

Les offices de tourisme sont de plus en plus ouverts et virtuels (voir documentation de Atout France sur l'office de tourisme numérique)



UNE CERTAINE PRUDENCE S'IMPOSE FACE À L'ÉVOLUTION TRÈS RAPIDE DES TECHNOLOGIES (OBSOLESCENCE RAPIDE).

Source : Trace TPI



EXEMPLE DE COMMUNICATION D'ESCH-SUR-ALZETTE

HOTCITY : OFFRIR PLUS QU'INTERNET.

AU-DELÀ DE L'ACCÈS À INTERNET, LA VILLE VOUS OFFRE DE NOMBREUX SERVICES VISANT À :

- Réduire la fracture numérique :** La fracture numérique est un phénomène croissant qui concerne les inégalités dans l'accès et l'usage aux technologies d'information et de communication. Grâce à sa politique tarifaire sociale, HotCity est un projet ouvert et accessible au plus grand nombre.
- Revitaliser l'économie de la ville :** Support de développement pour le commerce local, la plateforme HotCity propose des contenus et des fonctionnalités spécifiques capables d'augmenter l'attractivité globale de la ville, tant commerciale que touristique.
- Développer les infrastructures de communication pour la future implantation de l'Université du Luxembourg à Esch :** Le projet HotCity s'intègre parfaitement dans celui de la future université du Luxembourg. HotCity sera une plateforme de communication moderne qui répondra aux exigences de nos futurs étudiants.

HOTCITY, UNE INITIATIVE, UN SUCCÈS
Soucieuse de la qualité de vie de ses habitants, de ses usagers et de ses visiteurs, la Ville d'Esch/Alzette utilise le progrès technologique pour proposer des solutions innovantes, interactives et dynamiques. Avec la ville d'Esch, le réseau HotCity va encore plus loin dans une nouvelle idée de service et de la mobilité.

Pour plus d'informations : hotcity.lu

Digital cities à l'étranger

Source : Trace TPI



Mobilier et communication événementielle

Ces supports constituent des éléments de la communication en ville.

EXEMPLES :

- Kakémonos
- bannières événementielles
- publicités en drapeaux flottants
- communications culturelles
- écrans mobiles...



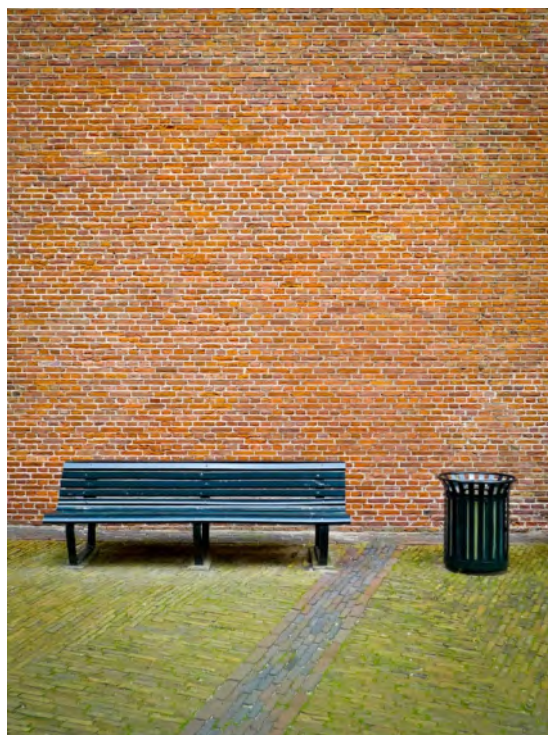
Sur les places publiques sont parfois installés des panneaux LED diffusant une information à destination des citoyens ou des visiteurs donnant de l'information événementielle ou d'intérêt public.





Mobilier de confort

Il est nécessaire d'harmoniser le mobilier de confort dans un design et une charte unifiée pour l'ensemble de l'agglomération.





Un mobilier totalement en bois aux formes évoquant les courbes et les lignes végétales





Espaces de repos :
un mobilier ludique
et original invitant
à la détente.



Poubelles :
une ligne de
mobilier épurée
alliant bois et
métal.



Potelets :
définition d'une
gamme sobre en
harmonie avec le
mobilier déterminé.



Exemple d'une
gamme cohérente
et harmonieuse.



Art dans la ville

L'intégration de l'art dans la ville constitue un élément de

- différenciation
- d'esthétique
- de signalisation



L'implantation d'œuvres d'art contribue à la notoriété et à l'attractivité de la ville. Cela permet de créer :

- une ambiance culturelle
- un attrait touristique
- une esthétique améliorée
- l'organisation d'un circuit artistique

Cette action peut porter sur de petites œuvres (ex : Durbuy vieille-ville) ou des œuvres plus monumentales (type Arne Quinze à Ostende). Un mix des deux types est intéressant pour créer un véritable circuit dans la ville et éviter des coûts trop élevés (cfr. Marche en Famenne)

Concept d'Open Air Museum (ex : Fondation Giannada – Martiny : www.gianadda.ch)



Photo 1 : L'Art contre rançon, Denver, Colorado, 2 : Redball de Kurt Perschke, 4 : Haie, Architecturama



Photo 1 : *Boules roses*, Claude Cormier + Associés Inc, 2 : *Les animaux en folie*, Olivier Roche



- Sculptures
- Implantations éphémères
- Design
- Message-sculpture

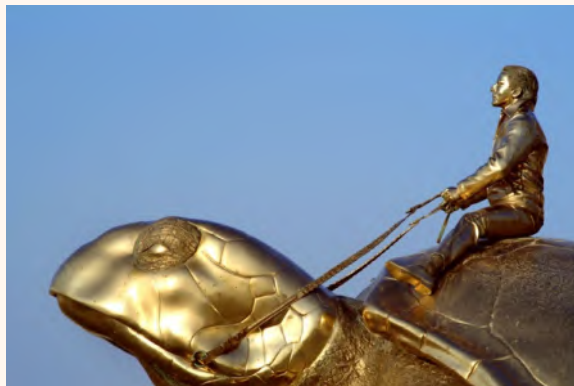


Photo 1 : Robert Indiana, 4 : Jan Fabre



Photo 1 : Daniel Buren, 2 : Melita Couta



L'implantation d'œuvres d'art dans la ville permet de créer une image et une réputation de la ville.

Photo 1 : Alicia Martin, Mons, 2 : Stephan Vee, Thuin, 3 : Christine Mauvet, Thuin, 4 : La phrase de Mons 2015, Karelle Ménine et Ruedi Baur



GUIDE DE BONNES PRATIQUES N°3
AMÉNAGEMENTS
DES ESPACES PUBLICS



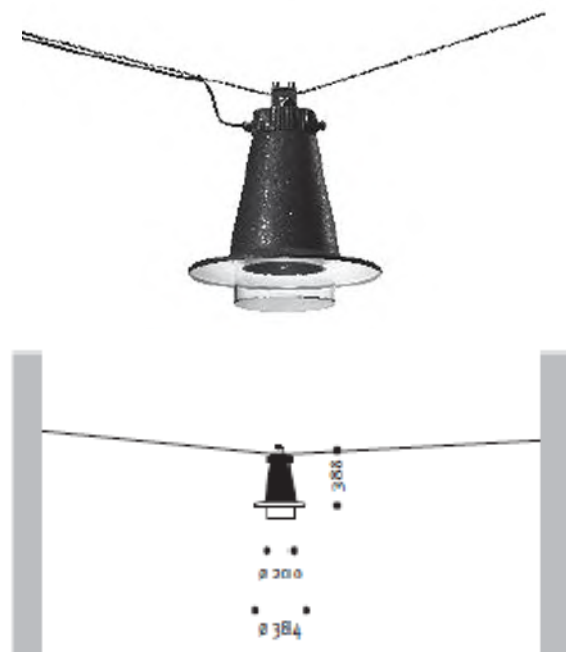
Photo 1 : Penn State, 2 : Stanev Potts Architecture, 5 : Raumlabor



Mobilier d'éclairage

Charte design pour un éclairage fonctionnel et esthétique

Le mobilier d'éclairage contribue à la fabrication du paysage urbain et à l'ambiance des espaces publics par sa double fonction : esthétique/artistique et fonctionnelle.



Source : Hennequin



Source : JNC



Mobilier de décoration

Il est nécessaire de définir un vocabulaire du design urbain et le codifier dans une charte

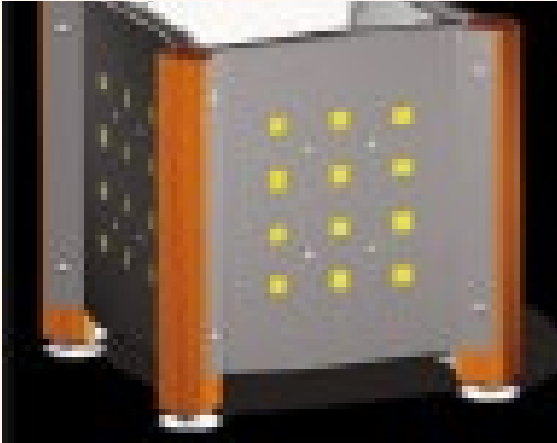
Harmonisation du mobilier de décoration avec l'ensemble du mobilier urbain.



Source : JNC



Source : JNC





Mobilier de terrasse & décoration

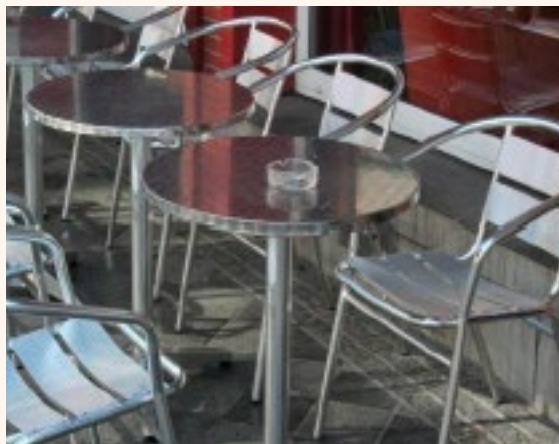
Le traitement des terrasses est particulièrement important pour la convivialité urbaine

- Nécessité d'un règlement négocié avec le secteur Ho.Re.Ca.
- Gestion en partenariat avec la ville (Ex de Mons : voir annexes)
- Diffusion d'un guide des bonnes pratiques (voir annexes)



**PARTENARIATS
AVEC LA VILLE**

WWW.CITW.EU/PARTENARIATVILLE





Mobilier de parc

Le mobilier de parc, outre le confort aux usagers, structure le paysage du parc

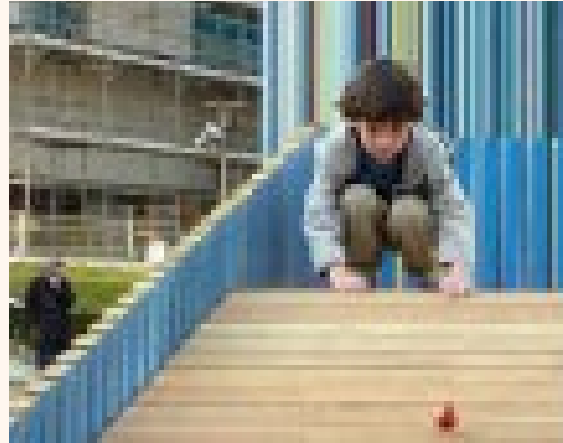
- Nécessité de steward de gestion d'espaces publics et de mobilier urbain.





Mobilier de couverture

Matériel esthétique adapté
pour les évènements



Liens utiles

Pages pro du CGT :
(manuels de mise en œuvre des plans qualité territoriaux, exemples de plans qualité, guides de bonnes pratiques...)

<http://strategie.tourismewallonie.be>

Guide la signalisation touristique en France -
Ministère de l'équipement

<http://www.offices-de-tourisme-de-france.org>

Guide la signalisation touristique en Wallonie

<http://mobilite.wallonie.be>

Master Plan TIC wallon

<http://www.awt.be>

LES BUREAUX D'ÉTUDES SPÉCIALISÉS DANS L'AMÉNAGEMENT :

Pour réussir un bon plan qualité, il est nécessaire de faire réaliser une étude par un bureau expérimenté en urbanisme, paysagisme associé à des spécialistes en tourisme, développement commercial, sociologie urbaine ou autres selon les objectifs prioritaires identifiés.

L'INTERCOMMUNALE accompagne la commune en tant que maître d'œuvre délégué, assistant au maître d'ouvrage ou gestionnaire de marchés conjoints.



Identification des subventions et budgets disponibles

Tableau de synthèse

ORGANISME SUBVENTIONNANT	TAUX MINIMUM	TAUX MAXIMUM
Commissariat Général au Tourisme	30	80
Direction des pouvoirs locaux	30	60
Plan stratégique transversal		60
Travaux subsidiés	60	75
Fonds d'investissement communal		60
Plan triennal	60	75
Patrimoine DG04	60	80
Revitalisation urbaine		33
Sites à renover		100
PCDR (rénovation rurale)		variable
Espaces verts		65
Articles budgétaires spécifiques		100



LES PLANS QUALITÉ TERRITORIAUX



Centre d'Ingénierie Touristique de Wallonie

C/O Commissariat général au tourisme

Avenue du Gouverneur Bovesse, 74
BE-5100 Jambes (Namur)

citw@citw.be



Éditeur responsable :
N. Plouvier

Rédaction :
J. Clossen

Coordination à la rédaction :
F. Vanthuyne,
V. Grandgagnage

Bureau d'étude :
Territoires et Tourismes

Photographies
(sauf mention contraire) :
Augéo, J. Clossen, JNC, Tourism &
Leisure, Trace TPI, iStockPhoto (1, 6,
13, 14, 15, 18, 20, 30, 36, 38, 43)

Mise en page, graphisme :
Pascal Liénard



**Centre d'Ingénierie
Touristique de Wallonie**

C/O Commissariat général au tourisme

Avenue du Gouverneur Bovesse, 74

BE-5100 Jambes (Namur)

citw@citw.be