



Bienvenu à Chilumba !

Région Nord
MALAWI

Mission réalisée en étroite relation avec Malawi Kukula

PLAN DU RAPPORT DE LA MISSION

« Bienvenu à Chilumba ! »

réalisée en collaboration avec Malawi kukula

- Rappel du cadre, des objectifs
- Préambule
- Les zones et attraits touristiques locaux
- Les mesures d'accompagnement proposées par Tourisme sans Frontières
- La formation en 1^{er} lieu et l'apprentissage ensuite
- Pour mémoire

Rappel du cadre et des objectifs de la mission

Malawi Kukula, dans le respect du développement d'un tourisme équitable et éco-responsable au nord Malawi et plus particulièrement à Chilumba souhaite à travers la construction et l'exploitation d'un lodge-école:

- **Mener à bien le développement touristique en mettant en valeur les zones d'attrait touristiques principales et leur valorisation**, ce travail pouvant être finalisé ultérieurement par des stagiaires ou volontaires.
- **Obtenir un soutien dans la mise sur pieds des formations** aux métiers de l'Hôtellerie grâce à un plan de formation, une collaboration avec des écoles hôtelières...

Lors de sa participation à Solidarissimo 2018, Malawi Kukula avait exprimé son intérêt d'être accompagné par Tourisme sans Frontières pour développement de ses projets

Préambule



Attirés l'un et l'autre par l'Afrique, l'aide au développement, le soutien à l'entrepreneuriat local, l'organisation de circuit touristique équitable et enfin, la construction et la gestion d'un hébergement adapté, Patrick et Françoise ont décidé en 2017 de créer l'ASBL « Malawi Kukula ». L'ONG ASBL, basé en Belgique porte le nom de Malawi Kukula. Elle est composée de 3 membres dont Patrick et Françoise. Elle finance la construction, la perma-culture et promeut la destination. Malawian tour est la marque du T.O. contenu dans cet ASBL. Malawi Kukula prête à Kukula ltd. Kukula limited, ONG locale, gère le projet de développement, exploite la perma-culture, choisit un gestionnaire.

Orton, chef du village et son adjoint, Christian, Joyce, Makhumbo et 2 autres villageois ainsi que Françoise et Patrick sont **les membres du comité permanent de Kukula limited**; régulièrement **le comité se réunit pour échanger et valider chacune des étapes et l'avancement du projet.**

L'un des objets de cette ONG est de former des apprentis. Ceux-ci seront rémunérés par cette structure. Les jardiniers sont dès à présent salariés de Kukula ltd pour la perma-culture. Enfin, Malawi Kukula prête à Kukula limited les constructions et cette dernière loue les bâtiments à la structure commerciale.

La structure gestionnaire, la Rondavelle, en cours de constitution est l'exploitante des lodges ; elle a un contrat de gestion avec Kukula limited. Cette structure est gérée par Patrick et Françoise.

Françoise et Patrick sont propriétaires du terrain.

Situation Géographique

Chilumba se trouve à 570 kms (ou 8 bonnes heures) de Lilongwe, capitale du Malawi où se trouve l'aéroport le plus proche, et la route n'est pas toujours une partie de plaisir... Vivement l'aéroport de Mzuzu, ville principale du nord, dont la première pierre a été posée depuis déjà quelque temps...

A ce jour, seul le sud, ou presque, est visité par les touristes ; aussi, la création de ce lodge école dans le nord est un vrai challenge qui mérite de réussir.

Aussi, malgré la rareté des équipements touristiques, il est vivement souhaitable de trouver des partenaires hébergeurs ayant la même éthique de tourisme équitable et éco-responsable.



Les zones et attraits touristiques locaux

Sur place : Les danses

3 danses sont proposées précédées et suivies d'une prière. Ces danses sont professionnelles mais pas « touristiques » dans le mauvais sens du terme. Les danseurs sont très impliqués, sympathiques et spontanés ; ils souhaitent communiquer avec les visiteurs.

Les familles, y compris les enfants sont présents.

Enfin, un membre du comité (Bravo Joyce !!) introduit et commente du début à la fin la fête.

Les forces : **la spontanéité, le professionnalisme, la gentillesse** exprimée, la durée (30 à 45' au total), la présence des villageois

Les faiblesses : l'événement est nouveau, d'où cette volonté de séduire, mais Joyce pourra-t-elle toujours avoir cette disponibilité ?

Attention de démarrer à l'heure.

Une suggestion : **le réaliser vers 16/17 heures** afin que le village puisse être présent. Cela donnera une touche particulière à cette fête bien différente des danses « à touristes » trop uniformes et parfois trop longues.

Durée : 30 à 40'



Les zones et attraits touristiques locaux

Sur place : L'élaboration du manioque



Il s'agit donc de présenter l'élaboration complète de l'épluchage de la racine à la présentation comme aliment fini du manioque.

L'animatrice déroule sa démonstration et fait participer le spectateur.

Déroulé :

- Montrer un plan de manioque complet
- Faire faire l'épluchage de la racine par les spectateurs
- Fendre la racine en retirant le cœur et faire tremper 3 à 5 jours
- Couper en morceaux de 3x3 cm
- Piler et piler encore
- Passer au tamis pendant que l'on fait bouillir de l'eau
- Verser la « farine » obtenue ; 50% eau, 50% farine de manioque
- Mélanger, puis battre et battre encore.
- C'est prêt.

Les forces : le spectateur voit le déroulé de A à Z, participe et consomme le produit fini.

Les faiblesses : Y en a-t-il ?



L'African doctor

Présentation d'un African doctor, ses guérisons et danse...

Les forces : Y en a-t-il ?

Les faiblesses : la démonstration s'est avérée sans intérêt

Une suggestion : à éviter en l'état

Suggestions :

Réaliser cette animation en fin de matinée ou à 18 heures afin de poursuivre avec un barbecue en parallèle. Le succès sera total.

Réaliser une fiche descriptive avec photos ou dessins les différentes phases de préparation et la remettre en fin d'animation.

Durée 1 heure à 1,5 heures

Les zones et attraits touristiques locaux

A partir du lodge : Promenade en bateau et plongée

La promenade se fait sur un bateau de pêche sans moteur (mais pas une pirogue) en partant du lodge école.

2 rameurs et un guide nous accompagnent et nous allons sur 2 îles ; la première pour observer la nature, la 2^{ème} pour éventuellement nager avec tuba et masque afin d'observer la multiplicité des poissons.

Les forces : la beauté du lac et sa fraîcheur, la magnifique flore sur la 1^{ère} île, la durée et toujours la gentillesse des accompagnants.

Les faiblesses : le faire avec une météo clémente (le vent et donc l'état du lac) et un point améliorable sera de professionnaliser le guide pour le rendre plus « bavard » et explicatif sur les qualités des plantes.

Suggestion : réaliser une fiche avec des photos des différentes plantes et/ou poissons rencontrés.

Durée : 3 à 4 heures



Les zones et attraits touristiques locaux

A partir du lodge : Promenade en bateau et visite de l'île Chitende

Promenade en bateau et visite de l'île Chitende

Départ depuis le Happy lodge pour l'île et la presqu'île de Chitende. Durée 1 heure. La flore est différente mais aussi intéressante que sur la promenade ci-dessus ; l'intérêt supplémentaire est la diversité des papillons et la plage où le sable se mélange au mica !

Les forces : les mêmes que précédemment avec les papillons en plus.

Les faiblesses : la marche pour aller à la plage du Happy lodge se rajoutant, cela peut paraître long.

Une suggestion : **barbecue sur place**, retour à pied pour ceux qui le souhaitent.

Durée : 3 à 4 heures + la marche d'approche à l'aller et au retour.

Balade sur la presqu'île, paysage et arbres remarquables

Balade sur la presqu'île accompagnée d'un guide. Mise en valeur de la richesse de la flore, des plages du littoral, des pêcheurs, des méthodes de séchage, du port, du village.

Les forces : c'est une belle promenade au milieu des villageois et de la nature ; quelques arbres exceptionnels nous éblouissent.

Les faiblesses : cela ne peut se faire qu'à pied ; ce n'est donc pas forcément pour tout le monde.

Une suggestion : pour les jeunes enfants, élaborer une fiche avec un dessin des différents arbres et leurs noms pour qu'ils essaient de les reconnaître.

Durée : 3 heures

A cela, nous pouvons ajouter 2 autres excursions :

La pêche avec les pêcheurs locaux

La plongée près de l'une des îles sur la droite du lodge école.



Les zones et attraits touristiques locaux

Aux alentours, des excursions :

Karonga

Il faut prévoir la journée pour cette excursion. Karonga se situe à 80 kms de Chilumba ; aussi, il faut envisager un départ vers 9h.30' pour une arrivée vers 11heures.

La fin de matinée peut être consacrée à la visite du marché. Certes, celui-ci n'est pas gigantesque mais est suffisant pour quelqu'un qui n'en a pas visité d'autre. Il représente bien le marché type « malawite ».

L'après-midi, visite du musée, Cultural and Museum Centre Karonga. Ce musée est une superbe synthèse de la préhistoire à nos jours de la région de Karonga et du Malawi, des ossements humains datant de 2,5 millions d'années ayant été retrouvé à moins de 20 kms du musée. Passionnant !

A cette visite peut s'ajouter un passage au Malema Camp, ancien camp d'archéologues ayant travaillé à ces fouilles.

Les forces : principale ville du nord du Malawi, Karonga est sans doute un bon exemple de ville moyenne du pays ; **son musée vaut la visite.**

Le trajet est rapide et peu fatigant.

Les faiblesses : sauf pour les extrêmes passionnés, il ne faut pas y aller pour la simple visite des fouilles autour du Malema Camp.

Durée : la journée



Les zones et attraits touristiques locaux

Aux alentours, des excursions :

La forêt Vinthukutu

Propriété de l'état, les 2.083 hectares sont véritablement dignes d'intérêt. Entre la forêt d'eucalyptus et la forêt naturelle, la promenade en compagnie du garde forestier est très belle et plaisante. Avec un peu de « chance », l'on tombera sur un groupe de braconniers...

Les forces : la richesse de la flore, la qualité des sentiers, les explications du guide /garde forestier assez complètes. Ce dernier est bien disponible et anticipe les questions.

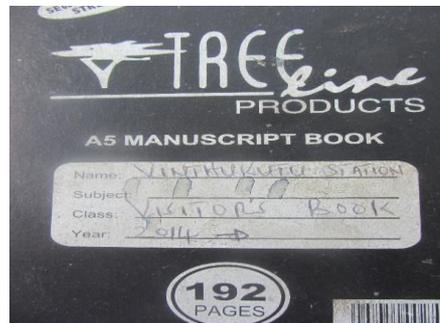
Les faiblesses : l'absence de balisage, de plan, de signalétique.

Suggestions :

La balade : **elle pourrait se faire, selon le public, à pied, en vélo ou en char à bœufs.**

La **création d'un plan, d'un balisage et/ou de signalétique** sur les différents arbres seraient un vrai plus professionnel.

Pourquoi ne pas, là aussi, créer une fiche avec des dessins reprenant les feuilles des différents arbres.



Les zones et attraits touristiques locaux

Aux alentours, des excursions :

Livingstonia

Bien que non visité lors du séjour, c'est sans aucun doute à proposer malgré la difficulté de l'accès.

La distance est de 15kms à partir de Chitimba, à laquelle il faut rajouter le transport de Chilumba à Chitimba (10 kms).

Ne pas le proposer serait une erreur.

En synthèse, le Lodge école de Chilumba a de très bons outils à proposer à sa clientèle ; cela devrait permettre d'avoir des durées de séjour de 2 à 3 voire 4 nuits.

Il serait bon pour cela qu'un **support récapitulatif soit présenté ou remis aux clients** à l'arrivée en indiquant clairement les « offerts » et les payants.





Les mesures d'accompagnement proposées par Tourisme sans Frontières

Dans le cadre d'une action collective

Dans le cadre du projet Malawi Kukula, il nous semble essentiel d'élargir le champ de la réflexion à un travail plus collectif des acteurs touristiques du Nord Malawi ce qui justifie aussi l'intervention de Tourisme sans Frontières.

Aussi nous proposons d'accompagner une structure collective des acteurs du tourisme (existante ou à créer) dans les domaines suivants :

Définition d'une image forte de la destination Malawi Nord

Construction du produit destination qui répertorie l'ensemble des acteurs du tourisme : hébergeurs, transporteurs, guides, animations, etc

Aide à la structuration des animations

Réalisation d'un manuel de vente de la destination Nord Malawi

Organisation de la promotion du produit destination

Les mesures d'accompagnement proposées par Tourisme sans Frontières

Dans le cadre de la formation La formation d'ouverture en 1^{er} lieu, l'apprentissage ensuite

La formation d'ouverture :

Les besoins généraux :

Attitude face aux clients
Hygiène dans tous les services
Formation de formateur

Réception :

Le planning de résa
Les réseaux de distribution
Les techniques d'accueil
Le langage à l'accueil (CD)

Les besoins par métier :

Housekeeping :

La gestion des arrivées,
recouches et départs
Les techniques de nettoyage
La gestion du linge
Le chariot
Le planning

Restaurant :

La mise en place
Les techniques de service
La console
Le briefing

Cuisine

La fiche technique
La mise en place



Les mesures d'accompagnement proposées par Tourisme sans Frontières

**Dans le cadre de la formation
La formation d'ouverture en 1^{er} lieu, l'apprentissage ensuite**

L'apprentissage

L'un des objectifs de Malawi Kukula, en dehors de l'aide au développement et donc de la création d'emplois et d'entreprises annexes est de former chaque année en 4 fois 3 mois 4 apprentis aux 4 métiers de base de l'Hôtellerie Restauration. La réception, le service, la cuisine, le housekeeping.

Nous nous proposons de fournir le contenu des CQP de ces 4 métiers. Ainsi, le lodge école pourra composer un certificat sur mesure et faire en sorte que les apprentis qui le méritent quittent l'école armés pour un futur emploi.



Les mesures d'accompagnement proposées par Tourisme sans Frontières

Les actions mises en place

Les sujets de formation à l'Housekeeping et à la réception seront suivis par Isabelle Bourgarel, formatrice confirmée, qui se mettra en relation avec Françoise pour assurer la passation et l'accompagnement pour la préouverture et l'ouverture du lodge école.

Pour les formations à l'hygiène, nous poursuivons la recherche d'un interlocuteur.

Enfin, le CEFAA, enseigne pour l'apprentissage de l'organisme de formation Promhôte Ifitel, se propose de parrainer le lodge école afin de réaliser un travail pérenne.



Les mesures d'accompagnement proposées par Tourisme sans Frontières

Pour mémoire

Retro planning pour une ouverture réussie le 15 juin

Du 25 mai au 15 juin :

formations des équipes 3 heures par jour en commençant par les sujets communs pour la cohésion d'équipe.

En mai :

Création des supports : plans de la péninsule et du lodge
Les fiches tourisme des excursions et des animations
Les documents internes pour les différents services
(planning, fiches techniques, rooming list, carte/menu...)

Et... le recrutement

En avril :

Sélection des fournisseurs
Sélection des liquides, des produits
d'entretien...
Accompagnement d'un prestataire pour le
traitement du linge
Choix du matériel, du mobilier

En mars :

Communication dans les réseaux sociaux
Contacts avec les intermédiaires (hotels.com, Booking.com,
expedia...) et aussi les TO
Information auprès des guides (le petit fûté, Bradt...) en vue de leur
édition 2021.
Dessins en 3 D d'une chambre pour information à diffuser. (Voir
architecte ?!)

Contacts : malawikukula@gmail.com; malawiantour@gmail.com; francoise.steels@live.be