

Prophète en son pays

Le Commissariat général au tourisme (CGT) et Wallonie-Bruxelles tourisme (WBT) ont dressé l'état des lieux de ce secteur d'activité dans la partie francophone du pays... Le Belge reste le premier client en Wallonie, alors que la capitale accueille principalement des touristes étrangers, souvent pour affaires.

Un dossier d'Isabelle Morgante



Le musée Magritte, l'un des pôles touristiques majeurs à Bruxelles. © Philippe Clément/Belpress.com

Les statistiques 2016 de la "Wallonie touristique" donnent un éclairage circonstancié sur les grandes tendances du tourisme en Wallonie et à Bruxelles. Cette photographie précise du secteur, de ses forces et faiblesses permet entre autres à ses acteurs de rectifier le tir et d'ajuster les différentes politiques menées.

Le tourisme en Wallonie représente 7,5 millions de nuitées en 2015 répartis en 4.273 hébergements reconnus, 1.760 non reconnus, soit une capacité de près de 115.000 lits. À elles seules, les résidences secondaires, qui sont au nombre de 25.764, comptabilisent 103.056 lits.

De manière plus détaillée, ce sont les hébergements dits de terroir qui sont les plus nombreux (3.740) pour une capacité de 24.968 lits. Suivent les hôtels (315), les campings (181) et les villages de vacances et centres de tourisme social (37).

Les hébergements marchands non reconnus se taillent, malgré tout, une belle part de marché puis la "DG statistiques" a recensé 1.477 hébergements de terroir non reconnus (soit 8.862 lits), derrière lesquels on retrouve 153 hôtels, 100 campings et 30 villages de vacances et centres de tourisme social.

Si l'on regarde plus précisément la répartition de l'hébergement marchand, ce sont les provinces de Luxembourg et de Liège qui tirent leur épingle du jeu, avec respectivement 1.552 hébergements (pour 32.312 lits) pour le Luxembourg et 1.103 hébergements (soit 18.448 lits) en province de Liège.

Pour le non-marchand (résidence secondaire), le podium se compose du Luxembourg, puis des provinces namuroise et liégeoise.

Le touriste qui choisit nos contrées pour lieux de villégiature trouvera à sa disposition pas moins de 310 attractions touristiques dont 139 sont labellisées "soleil". Soit 223 attractions culturelles, 34 d'ordre "naturel" et 53 récréatives. En chiffres, ce sont plus de 11 millions de visiteurs qui ont fréquenté les pôles d'intérêt, préférant nettement les musées (plus de 3 millions d'entrées enregistrées, dont la moitié de belges francophones). Ce qui représente une augmentation de 14 % de la fréquentation des attractions/musées entre 2014 et 2015.

Le début de la saison touristique a été marqué par une baisse importante du nombre de visiteurs,

probablement une des conséquences des attentats mais aussi un léger repli par rapport à 2015 qui avait battu tous les records.

Business et tourisme

Aujourd'hui, les statistiques font état d'un tourisme également qualifié "d'affaires" : il représente en tout cas près de 21 % des hébergements.

Et même si les professionnels du secteur observent un changement de comportement dans le chef des touristes dits d'affaires, ces derniers choisissent encore souvent l'hôtel (32 %) pour se loger lorsqu'ils sont en déplacement. Les hébergements de terroir sont sélectionnés dans 5 % des cas.

La Belgique et ses nombreuses richesses plaisent manifestement... aux Belges. En effet, la clientèle, dans les hôtels reconnus, est composée de plus de 58 % de clients belges, souvent venus en famille. Suivent les Hollandais, Français et Allemands. Une tendance complètement inversée dans les campings, littéralement pris d'assaut par les Hollandais (49 %) et les Belges (37 %). La progression la plus nette s'observe dans les hébergements de terroir (67 %) et les villages de vacances (66 %) où le touriste belge est présent de manière très majoritaire. Globalement, la Wallonie a, selon des chiffres provisoires, enregistré près de 6,2 millions de nuitées dans ses hébergements touristiques entre janvier et septembre 2016, soit une augmentation de 3 % par rapport à 2015.

Les maisons du tourisme jouent un rôle essentiel dans l'accueil et l'image de marque de notre territoire. Près de 900.000 personnes leur ont rendu visite en 2015 ; une sur trois est allée à la recherche d'informations concernant les attractions.



Waterloo a attiré un nombre colossal de touristes à l'occasion du bicentenaire de la bataille.

© Philippe Clément/Belpress.com

Et à Bruxelles ?

Le SPF Économie dispose également de statistiques éclairantes quant à la fréquentation des établissements touristiques à Bruxelles. La Région bruxelloise a enregistré près de 3.300.000 arrivées en 2015 ; la proportion étant de quelque 670.000 Belges en ribote dans la capitale et plus de 2.600.000 étrangers.

En 2015, Bruxelles-ville a enregistré près de 6.500.000 de nuitées sur l'ensemble des établissements reconnus, ventilées entre 1.200.000 nuits réservées par des Belges et la grosse majorité donc par des touristes étrangers.

Au total, le territoire belge a enregistré plus de 38 millions de nuitées, dont près de la moitié ont été réservées par des non-résidents. Les Hollandais, Français et Allemands se sont montrés les plus intéressés par notre patrimoine.

Malheureusement, Bruxelles-ville a souffert, dans la durée, des attentats de mars 2016. Dans le dernier rapport établi par PWC consacré à la fréquen-

tation des villes européennes, Bruxelles, en 2015, arrivait à la 14^e place, derrière les métropoles que sont Dublin, Madrid et Londres. En 2016, Bruxelles recule à la 17^e place, ne devant que Moscou, Genève et Zurich.

À l'inverse de ce que l'on observe en Wallonie, le tourisme d'affaires est largement prédominant à Bruxelles puisqu'il occupe près de 53 % des nuitées d'hôtel, pour une moyenne de près de deux nuits par personne.

Enfin, une récente étude d'un organisme flamand fait état de la présence de jeunes touristes belges dans la capitale. Âgés de 18 à 34 ans, ils choisissent de visiter Bruxelles en priorité (plus d'un quart des personnes interrogées). Ils dorment à l'hôtel pour la très grande majorité d'entre eux, puis en auberges de jeunesse.

Les jeunes touristes étrangers adoptent le même comportement, certains profitant parfois de l'opportunité de logement dans la famille pour maintenir un budget raisonnable.

➔ L'AIRBNB SOUMIS À DES OBLIGATIONS

Mercredi 22 février, le ministre wallon du Tourisme, René Collin (CDH), s'est rendu chez un particulier proposant un hébergement au départ de la plateforme "Airbnb". L'occasion de faire le point sur la prise en considération du tourisme collaboratif dans la législation wallonne. Si les hébergements qui sont prêtés contre un service ne sont pas soumis au code wallon du tourisme, un particulier qui loue contre rétribution financière doit désormais s'enregistrer sur le portail wallonie.be et respecter les quatre conditions suivantes : un bien aux normes incendie, pas de séjour de moins d'une nuit, le casier judiciaire vierge de l'exploitant, et enfin la prise d'une assurance responsabilité civile en cas de dommages et dégâts.



Explorez un mélange unique d'attractions, d'animaux et de nature

Une journée à Bellewaerde, c'est une évasion garantie ! La nature luxuriante, les superbes animaux et les attractions plus amusantes les unes que les autres forment un cocktail inoubliable. Entre collègues, avec vos clients ou même en famille, Bellewaerde est l'endroit rêvé pour un moment de qualité et de plaisir.

Vous avez le choix de :

- Louer le parc pendant toute une journée pour vos invités
- Organiser des réunions, incentives, conférences ou lancements de produits
- Choisir l'une de nos formules VIP
- Commander des tickets avantageux à distribuer à vos collègues ou clients

Venez découvrir Dawson Duel !

Bellewaerde vous propose une grande première européenne : Dawson Duel, le tout premier Duelling Alpine Coaster construit sur une pente non-naturelle ! Arrivés au sommet à 25m de haut, admirez une vue à couper le souffle avant de vous lancer dans un duel palpitant à toute vitesse !

Plus d'infos ?

Prenez contact avec nous via events.be@cda-parks.com ou jetez un coup d'œil sur www.bellewaerde.be



Aider le client à faire le bon choix

"D'une chambre à l'autre", l'association liégeoise des chambres d'hôtes, lance un site internet pour séparer le bon grain de l'ivraie, fédérer les bonnes volontés et légitimer les infrastructures en place.

Créée voici une petite dizaine d'années, l'association liégeoise des chambres d'hôtes a la ferme volonté de devenir un acteur touristique de la Cité ardente, au travers du lancement d'un site internet officiel. "D'une chambre à l'autre" compte à l'heure actuelle une douzaine de membres, qui exercent leur activité à titre complémentaire ou principal. Ils proposent au total une soixantaine de lits sur le grand Liège, pour un coût moyen par chambre et par nuitée (avec petit-déjeuner) de 75 euros. "Liège ne manque pas d'atouts.

Musées, spectacles (opéra, théâtre), colloques internationaux et monuments historiques présentent des attraits multiples pour les visiteurs. Nous recevons la clientèle business en semaine et les familles et touristes le week-end. Notre site se veut une carte de visite des adhérents. Nous sommes les ambassadeurs de la ville ; nous avons le devoir d'accueillir nos clients de la meilleure façon qui soit. Notre site répertorie les chambres d'hôtes par quartiers en précisant le niveau de confort, c'est une façon de garantir un accueil optimal", explique Marlène Gosset, qui fait

partie des propriétaires fondateurs. "Notre association est basée sur la collaboration entre nous, en excluant la compétition. Tous les membres doivent s'engager à respecter une charte rédigée il y a deux ans par les différents membres. On y stipule que la chambre doit être située dans un habitat de qualité, qu'un soin particulier doit être apporté à la literie et que les chambres ne peuvent être une pièce d'habitation permanente de l'adhérent. Enfin, le membre doit s'engager à offrir le petit-déjeuner maison à ses clients." Déjà bien référencée, la plateforme web renvoie vers les sites personnels des membres de l'association, avec diaporama photos, informations sur l'hôte, les services en un coup d'œil et une description fidèle de chaque chambre. De manière plus générale, liegebnb.be contient également des infos pratiques comme

le calendrier des grandes manifestations ou des liens vers les offices de tourisme. "Avec ce mini-portail, nous nous inspirons de ce qui se fait déjà ailleurs, à Anvers ou à Bruges par exemple. Notre volonté est de persuader les propriétaires de chambres d'hôtes de nous rejoindre afin de fédérer nos efforts et d'être les plus représentatifs."

Label officiel

Outre le légendaire accueil principautaire, il faut aussi noter la validation de ces chambres d'hôtes par le Commissariat général au tourisme (CGT). L'organisme décerne jusqu'à 5 épis maximum, selon le degré de confort des infrastructures. "Notre prochain grand chantier est la reconnaissance de notre travail d'acteurs touristiques par la Ville de Liège, et les instances provinciales, afin d'accroître notre crédité

Pour le respect des règles du jeu

Marco Jadot tombe en amour d'un ancien relais de missionnaires, sur les coteaux de la Citadelle de Liège, en 1982. Trois ans de travaux sont nécessaires pour que la famille, composée de trois enfants, s'installe. Puis progressivement, les oisillons quittent le nid, laissant les parents seuls dans cette maison de cinq étages. Indépendant dans le domaine de l'informatique, Marco bouge beaucoup. Son épouse artiste a, elle, besoin de place. Ça tombe bien. "Dès le début du chantier, nous avons décidé de créer un appartement indépendant au dernier étage de la maison, avec chauffage et compteur séparés. Il était d'ailleurs occupé par une dame qui, contre un loyer modique, nous gardait les petits quand ma femme et moi sortions le soir." Retraité le 1er avril 2014, Marco assiste au départ du dernier enfant la même année. Le Liégeois se retrouve seul dans une maison de 320 m². "Je perçois une pension d'indépendant et je travaille pour une société d'assainissement des sols et de nettoyage industriel. Cet appartement peut constituer un complément financier à ma modeste pension. Cela reste une activité complémentaire, je n'en fais pas un métier." Marco a entamé les démarches de reconnaissance auprès du Commissariat général au tourisme (CGT) fin 2015. Après mise en conformité et inspection, il a

reçu 3 épis mi-2016. Pour le moment, Marco loge un ingénieur brési-



Marco Jadot exploite "Le Verger de la Citadelle" en activité secondaire.

lien dont l'employeur, basé à São Paolo, travaille en partenariat avec une entreprise de Courtrai. Le jeune Sud-Américain est détaché pour une mission à Seraing durant quatre mois. Dernièrement, le Liégeois a logé un gynécologue algérien venu en stage au CHR de la Citadelle. "Je ne veux pas de client pour une seule nuit, j'en demande au moins deux. J'agis en toute transparence et suis radicalement contre l'uberisation. Je considère que chacun doit respecter les règles du jeu. J'aime accueillir des gens chez moi et les aider à découvrir la ville. Je fournis des prospectus touristiques, une carte de bus si nécessaire ou encore l'adresse d'un bon restaurant. Mais je ne veux pas être coincé chez moi. Par exemple, l'été, je ne loue pas nécessairement toutes les semaines, je préfère me laisser la possibilité de partir en vacances si l'occasion se présente."

vergerdelacitadelle.be



bilité, détaille Marlène Gosset. Les chambres d'hôtes accueillent une clientèle différente des hôtels. Nos service et accueil sont personnalisés, c'est une des raisons pour lesquelles nous aimerions bénéficier d'une visibilité dans les brochures touristiques. La moindre des choses, pour nous qui payons aussi des taxes" (NDLR : 150 euros par chambre et par an, en plus de la taxe poubelle). Enfin, "D'une chambre à l'autre" invite les propriétaires de logements visibles sur la plateforme "Airbnb" (soit 300) à les rejoindre, en entamant les démarches de reconnaissance auprès du CGT. À ce propos, le collègue communal liégeois a décidé de taxer ces logements à hauteur de 193 euros par hébergement. Afin, là aussi, de faire le ménage eu sein d'un secteur qui rencontre beaucoup de succès.

liegebnb.be



Les fondateurs "D'une chambre à l'autre" espèrent fédérer d'autres propriétaires.

LOUVEXPO

Une vitrine pour votre entreprise



ESPACES
MODULABLES
NOUVEAUX
ÉQUIPEMENTS

6000 M²

SERVICES
SUR MESURE

ACCESSIBILITÉ :

MONS 15'

CHARLEROI 20'

BRUXELLES 45'

LILLE 90'

PLUS HAUT
ET PLUS PROCHE



LA LOUVIÈRE
vous êtes au centre de tout

Rue Arthur Delaby, 7
T +32 (0)64 77 33 33

B-7100 LA LOUVIÈRE
info@louvexpo.be

www.louvexpo.be

Une disponibilité de tous les instants

Sabine Flaba est propriétaire d'une chambre d'hôtes dans la Cité ardente. Un travail prenant, à temps plein, qui lui apporte grande satisfaction.

La maison est cossue, le quartier en pleine expansion, composé de maisons de maître, de belles bâtisses rénovées, mises en valeur par l'édification de la tour des finances ou la gare Calatrava. "The Street Lodge" est le job à temps complet



Sabine Flaba offre un service "4 épis" dans le quartier des Guillemins..

de Sabine Flaba. Historienne de l'art, elle a travaillé une quinzaine d'années à Bruxelles et créé, en parallèle, une agence de location de vacances spécialisée en Toscane, Maroc et Provence. En 2007, Sabine a perdu son poste à Bruxelles, ça a été le moment de faire un choix. "Nous avons acheté la maison en 2009, et dès que nous l'avons visitée, nous avons compris qu'elle serait idéale pour une maison d'hôtes. La rénovation a été faite dans cet esprit, en privatisant un espace familial sur un total de 350 m², explique Sabine. Une première chambre du Street Lodge a été ouverte en 2010, suivie de la suite duplex en 2011. La chambre d'hôtes a reçu 4 épis, à renouveler tous les cinq ans."

Sabine est une des chevilles ouvrières "D'une chambre à l'autre". Pour elle, faire partie de l'association tombe sous le sens. "C'est d'abord la volonté de partager les expériences professionnelles, de s'entraider et offrir une meilleure visibilité à la ville. Partons du principe que nous sommes plus forts ensemble que seul dans notre coin." La chambre d'hôtes de Sabine est occupée à 80 %, c'est son gagne-pain. D'affaires la semaine et touristique le week-end, sa clientèle est présente toute l'année, à l'exception d'un



Les escaliers de Bueren, en Hors-Château, sont un pôle touristique important. © Philippe Clément/Belpress.com

petit creux en janvier et février. Pour ses clients (dans la tranche de 40 à 60 ans), Sabine fournit des prospectus, réserve un restaurant, appelle un taxi ou loue des vélos. "Les grands événements comme l'expo "21 rue La Boétie" au Musée de la Boverie attirent des touristes, comme le cœur historique Hors-Château, les escaliers de Bueren ou les coteaux de la Citadelle. Cela me permet de rencontrer des gens très différents, j'en suis très heureuse, même si c'est du travail quasi non-stop, une disponibilité à temps plein. Être mon propre patron me procure beaucoup de satisfaction."

thestreetlodge.be

Taxe bruxelloise uniformisée

Depuis le 1er février, un touriste qui passe une nuit dans l'une des 19 communes bruxelloises coûte la même taxe à l'hôtelier, quels que soient le quartier et l'établissement.

Le parlement régional a récemment approuvé l'ordonnance de la taxe sur l'hébergement touristique à Bruxelles, répondant à une demande du secteur hôtelier. Auparavant, la taxe sur le séjour couvrait les frais de sécurité, d'aide médicale, de transport et de propreté. On ne parlait pas véri-

tablement de taxe sur les nuitées proprement dites, dans un secteur qui avait déjà suffisamment souffert des événements tragiques de mars 2016. De plus, les calculs et montants relatifs à l'hébergement touristique se fixaient différemment selon les communes, la classification de l'établissement ou sa localisation. Enfin, les logements "Airbnb" échappaient à la taxation. Bref, un joyeux mélémélo dans lequel le secteur avait demandé un coup de balai.

C'est chose faite : les campings et les hébergements touristiques d'au moins cinq chambres et occupés en partie par le propriétaire doivent payer 3 euros par nuit et par chambre louée. Pour tous

les autres, l'addition est fixée à 4 euros, à l'exception des auberges de jeunesse qui échappent à la taxation (tout comme les kots d'étudiants et... les maisons closes). C'est l'administration régionale qui percevra cette taxe. Une recette de 700.000 euros a d'ailleurs été inscrite au budget.

La décision, qui ravit le secteur hôtelier, devrait mettre fin au dumping puisqu'une majorité des établissements vont connaître une diminution du montant de la taxe. En pratique, les exploitants devront rentrer chaque mois le nombre de nuitées comptabilisées, les communes encaissant leur part dans les recettes obtenues par l'administration fiscale de la Région bruxelloise.