



# ATTRACTIONS & TOURISME

asbl



# Bienvenue

DANS L'ASSOCIATION PROFESSIONNELLE DES ATTRACTIONS  
TOURISTIQUES ET MUSÉES DE WALLONIE ET BRUXELLES





# Sommaire



QUI SOMMES-NOUS .....	4
NOS ACTIONS DE PROMOTION.....	6
NOS ACTIONS DE DÉFENSE SECTORIELLE.....	10
NOS ACTIONS DE PROFESSIONNALISATION DU SECTEUR.....	14

# Qui sommes-nous?

L'asbl Attractions & Tourisme a été fondée en 1982 à Namur par une poignée de gestionnaires d'attractions touristiques dans le but de fonder une association professionnelle destinée à défendre et promouvoir un secteur d'activités qui commençait à se structurer. L'association a vite passé le cap de la centaine de membres pour aujourd'hui représenter en Wallonie plus de 200 entreprises gestionnaires de près de 250 attractions touristiques et de musées à travers la Wallonie et Bruxelles. Elle occupe 4 personnes, et son Organe d'Administration est composé de gestionnaires du secteur d'activités.



## Un Organe d'Administration reflet de la réalité du secteur

L'Organe d'Administration est composé de 17 administrateurs avec :

- une quasi parité hommes/femmes ;
- au moins 2 représentants de Bruxelles;
- au moins 2 représentants de chaque province wallonne;
- les 3 pôles (culturel, naturel et récréatif) représentés;
- un équilibre entre les petites et les grandes attractions;
- tous les statuts juridiques (privé, public, asbl) sont représentés.

## Nos valeurs et nos objectifs

### Les membres : notre ADN!

La vie associative d'Attractions et Tourisme est très riche et se base sur plusieurs valeurs. Cela se matérialise par

une solidarité entre les grandes et les petites attractions touristiques, une communication soignée au travers de newsletters, de communiqués,... et des rencontres régulières et conviviales (Assemblée Générale, Colloque, matinées RH, formations, workshop, foires & salons, événements,...). Nous effectuons aussi des visites de terrain, prodiguons des conseils pour les Soleils, Wallonie Destination Qualité, les matières sociales,... et produisons des études pointues (chiffres de fréquentation annuelle, analyse micro-économique,...).

### La défense des intérêts du secteur, un enjeu et une stratégie prioritaire

Attractions et Tourisme est une association représentative, présente sur le terrain et écoutée. Dans le secteur touristique wallon :

- auprès de la Ministre du Tourisme et de son cabinet ;
- auprès de Wallonie Belgique Tourisme avec 3 mandats d'administrateurs privés et la vice-présidence privée,... et 6 personnes au bureau du Club Loisirs ;



- auprès du Commissariat général au Tourisme pour les études, les Soleils, Wallonie Destination Qualité,... ;
- au Comité Technique des Attractions Touristiques;
- au Conseil du Tourisme.



Dans le secteur touristique bruxellois :

- auprès du Ministre du Tourisme et de son cabinet ;
- auprès de visit.brussels au Comité Stratégique.

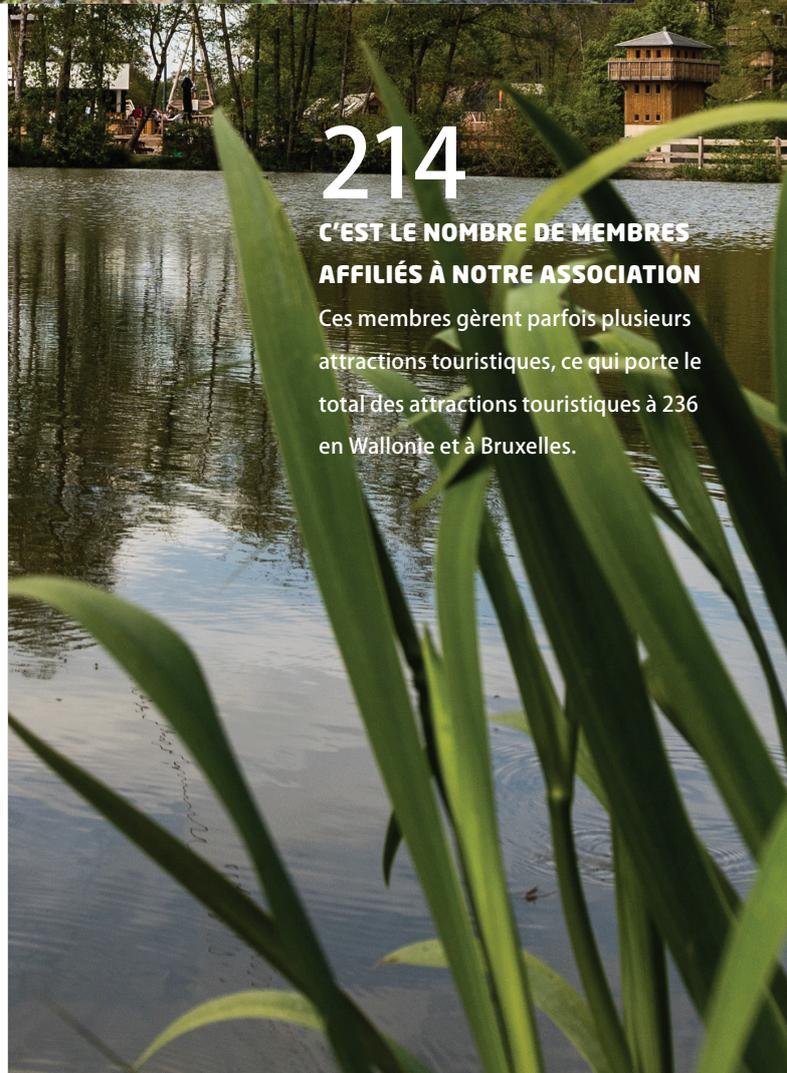
Dans le secteur social :

- au sein de l'Organe d'Administration de ATTA et de la Commission Paritaire 333 compétente pour les attractions touristiques du secteur privé ;
- au sein de l'Organe d'Administration de la CESSOC et des Commissions Paritaires 329.02 et 03 compétentes pour les attractions touristiques constituées en asbl du secteur non-marchand ;
- au sein du Fonds Social de la Commission Paritaire 333 (Fonds de formation et gestion de la prime syndicale) ;
- au sein du Fonds 45 (Fonds de formation) et du Fonds Maribel des Commissions Paritaires 329.02 et 03.

### Une cotisation adaptée à chaque attraction

La cotisation de membre se paie annuellement et se base sur le nombre de visiteurs ou le chiffre d'affaires.

Les montants par catégorie sont les suivants: 220 €, 330 €, 530 € ou 750 €.



# 214

**C'EST LE NOMBRE DE MEMBRES  
AFFILIÉS À NOTRE ASSOCIATION**

Ces membres gèrent parfois plusieurs attractions touristiques, ce qui porte le total des attractions touristiques à 236 en Wallonie et à Bruxelles.

# Nos actions de promotion

Au travers de ses éditions, de ses outils digitaux, de ses partenariats ou de son Workshop notre association offre la plus large visibilité au secteur des attractions touristiques

## La plateforme 365.be

### L'INFORMATION OFFICIELLE DU SECTEUR DES ATTRACTIONS TOURISTIQUES

Nos outils informent le consommateur sur l'offre en attractions touristiques avec des informations pratiques et utiles pour la réalisation d'une excursion d'une journée.

### Nos Guides 365.be

Nous éditons deux versions du Guide 365.be, une première reprenant l'offre de Wallonie-Bruxelles et une seconde avec des coupons de réductions. Ces guides offrent un effet "kaléidoscope" qui permet, en consultant leurs pages, d'embrasser du regard une multitude d'attractions touristiques d'une même région.

#### Guide 365.be Wallonie-Bruxelles

Le Guide 365.be réalisé en 4 versions linguistiques, sans coupons édité à 591.510 exemplaires, reprend l'offre en attractions touristiques de la Wallonie et de Bruxelles dans un seul et même guide. Seules les attractions touristiques membres de notre asbl peuvent se retrouver dans ce Guide. Il est soutenu par la SNCB et la STIB qui sont nos partenaires privilégiés.

En Belgique, le Guide est distribué dans les attractions touristiques et musées, pour près d'un tiers de la distribution. Il est ensuite distribué dans des meubles présentoirs de la société BHS.media qui dispose d'un réseau en Belgique de lieux à forte fréquentation touristique (environ 600 points).

Nous assurons également une diffusion dans plus de 600 points qui ont sollicité le Guide pour leurs clients : Maisons du Tourisme, OT, SI,... Il est également diffusé par VISITWallonia en Belgique et dans ses représentations à l'étranger.

# 841.290 exemplaires

#### DES INSERTIONS DE 590 À 3.350 €

Les formats d'insertion dans le

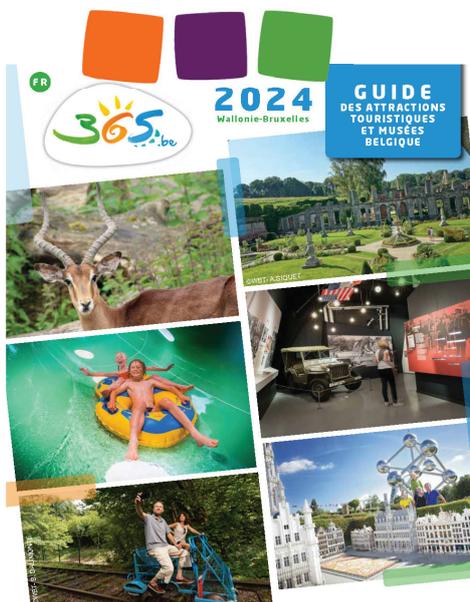
Guide sont les suivants :

1/8 de page à 590 €

1/4 de page à 1.180 €

1/3 de page à 2.380 €

1/2 page à 3.350 €





### 37<sup>e</sup> ÉDITION DU GUIDE!

Le Guide 365.be auparavant intitulé le Guide des Attractions Touristiques et Musées de Belgique a été initié par notre association en 1987.

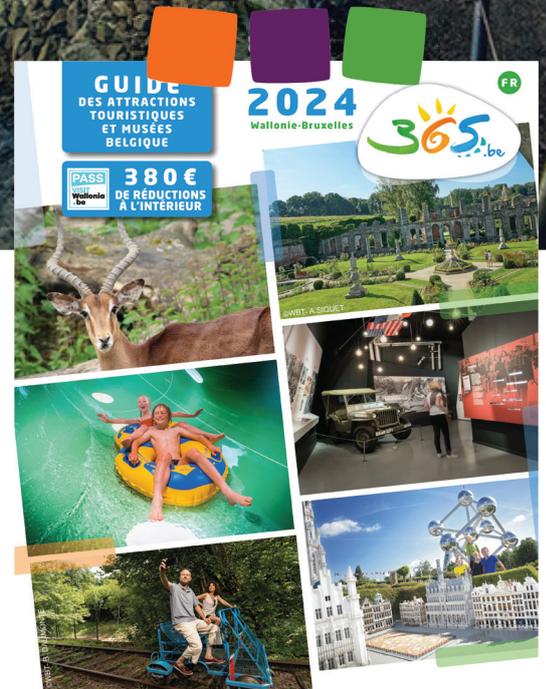
A l'étranger, une attention particulière est portée sur la France où le Guide est proposé dans le réseau FHS Promotion dans le nord et l'est de la France ainsi que dans une sélection d'OT des mêmes zones. Enfin, notre association assure également une diffusion large dans les manifestations auxquelles elle est présente.

### Guide 365.be Wallonie-Bruxelles avec coupons

Cette version du Guide 365.be est dotée de coupons de réductions utilisables en caisse ou en ligne ce qui permet de mesurer l'efficacité de la distribution.

Réalisé à 249.780 exemplaires. Il fait l'objet d'une diffusion tout à fait spécifique :

- 110.500 ex. dans les enseignes Intermarché;
- 102.335 ex. dans les hébergements de Wallonie ;
- 16.000 ex. aux abonnés du magazine Moustique ;
- 13.025 ex. dans divers points en Wallonie et à Bruxelles;
- et le solde via diverses distributions.



### Nos actions en partenariat

Notre association collabore également avec divers partenaires médias comme VivaCité et France Bleu Nord,.

Cela permet aux attractions de bénéficier d'une visibilité complémentaire en radio pour VivaCité (Viva WE, Les Amabssadeurs, le Beau Vélo de RAVeL, Agence Tourisme...). Cette visibilité est accordée en échange d'une réduction accordée aux abonnés ou encore en mettant 4 entrées gratuites à disposition.



CULTUREL

NATUREL

RÉCRÉATI



Musée des Mégalithes

Type ▼

Sous-type ▼

Code postal, Commune, Provi... ▼

Le

Nos outils digitaux sont la déclinaison de notre Guide 365.be pour la Wallonie et Bruxelles. Renouvelés entièrement en 2020, des outils sont dorénavant développés dans une technologie actualisée et en full responsive ce qui permet une consultation sur tout type de support.

## Notre site web 365.be

Ce site qui en est à sa 3<sup>ème</sup> version se veut à chaque fois plus performant en terme de navigation et de qualité d'information. Cette nouvelle version propose une interface graphique plus agréable, des menus plus intuitifs, une nouvelle navigation, un affichage des résultats modifiés, l'intégration d'un moteur de recherche des événements, un module météo plus détaillé, un affichage du temps de parcours pour rejoindre en voiture les attractions (en lieu et place du kilométrage à vol d'oiseau),...

## Utilisation de webservice

Notre association est attentive à mettre en place des systèmes qui permettent de diffuser notre contenu auprès d'autres plateformes web avec lesquelles nous travaillons. Cela permet de garantir une qualité d'information des attractions touristiques, sachant que la plupart de nos membres sont présents sur un nombre important de plateformes, cela leur facilite le travail.



# 65%

## DES ATTRACTIONS TOURISTIQUES SONT DISPONIBLES À LA VENTE EN LIGNE

Nos outils digitaux se sont donc adaptés à cette réalité du secteur en proposant dorénavant des liens vers la billetterie en ligne des attractions touristiques sur 365.be

Ces webservices servent aussi à alimenter notre site web. C'est le cas des événements proposés qui proviennent de VISITWallonia pour la Wallonie et de visit.brussels pour Bruxelles.

### Notre web-app 365.be

Notre première application pour smartphone a été réalisée en 2010. La version réactualisée en 2020 disponible sur l'Appstore et Googleplay est basée sur le contenu de notre site web et agrémentée d'un menu spécifique.

Elle propose une utilisation instantanée et géolocalisée sur le lieu de vacances des utilisateurs. Elle offre également la possibilité d'achat de tickets en ligne. Les fonctionnalités de cette web-app offrent aussi la possibilité de «communiquer» avec des applications tierces pour le temps de trajet, le partage d'une attraction,...

### Workshop 365.be

Enfin, notre association organise également chaque année, une journée à destination de la clientèle groupes. Les autocaristes de Belgique invitent leurs clients responsables d'associations à une journée de découverte au cours de laquelle, ils participeront à un Workshop rassemblant une cinquantaine d'attractions touristiques qui viennent présenter leurs idées d'excursions en groupes. Nos dernières éditions de cette journée ont rassemblé de 250 à 400 visiteurs!

La participation à cette journée réservée à nos membres est de 500 €.



# Nos actions de défense sectorielle

Les objectifs premiers des fondateurs de l'asbl étaient de rassembler le plus grand nombre de professionnels du tourisme d'un jour et de les représenter, afin de faire mieux connaître des activités très dynamiques et bien implantées dans toute la partie francophone du pays. Près de 40 ans plus tard, notre association professionnelle a réussi ce pari, en devenant un acteur important de la concertation touristique et sociale pour les attractions touristiques de Wallonie et de Bruxelles.

## Les commissions paritaires

### 333, 329.02 ET 329.03

Ces organes de concertation au niveau fédéral ou communautaire sont essentiels dans la gestion des attractions touristiques, ils vont déterminer le cadre sectoriel de fonctionnement.

Les derniers mois vécus par le secteur dans le cadre de la crise du COVID-19 ont montré toute la nécessité d'avoir une association professionnelle qui puisse défendre les intérêts du secteur tant dans la gestion des entreprises durant la crise que pour la réouverture des activités. Notre association a donc joué pleinement son rôle de représentation des intérêts du secteur tout au long de l'année 2020 et 2021 : dans les matières sociales, dans les matières touristiques, voire économiques.

### Les matières sociales

Notre secteur d'activités dépend principalement de 3 commissions paritaires. Suivant la nature des activités des attractions touristiques, elles peuvent aussi avoir du personnel dans d'autres commissions paritaires (302 pour l'Horeca, 139 pour les croisières en bateaux,...).

### Commission Paritaire 333

La Commission Paritaire 333 compétente pour les attractions touristiques privées a été fondée en décembre 2003.





### COMMISSION PARITAIRE 333

Au total 38 membres de notre association dépendent de cette commission paritaire. Ils totalisent ensemble plus de 900 ETP.

Les conventions collectives de travail se sont faites par étape en étroite collaboration avec la FEB qui nous accompagne et nous guide dans ces négociations. Outre les accords sectoriels bisannuels, les grandes négociations ont concerné la mise en place d'une flexibilité adaptée à la réalité de notre secteur ainsi que la réalisation d'une classification/description de fonctions assortie de barèmes. Nous suivons donc ces négociations de près en veillant à toujours construire des textes en réalité avec le secteur, notamment dans le cadre de moments d'échanges avec les gestionnaires RH. Notre association est aussi pleinement impliquée dans cette commission paritaire 333, puisqu'elle assure la gestion du Fonds de formation devenu Fonds social en 2020. Nous sommes à disposition de nos membres pour les questions sociales ou de formation de cette commission paritaire.

### Commissions Paritaires 329.02 et 329.03

Au niveau des Commissions Paritaires 329.02 (pour les asbl de Wallonie et Bruxelles) et 03 (pour les asbl de Bruxelles bi-communautaires), elles sont compétentes pour les attractions touristiques constituées en asbl du secteur non-marchand. Ces deux commissions paritaires regroupent différents sous-secteurs aux réalités très différentes.



### COMMISSIONS PARITAIRES

#### 329.02 ET 329.03

Au total 104 membres de notre association dépendent de ces deux commissions paritaires. Ils totalisent ensemble un peu plus de 1.000 ETP.



Très peu de conventions collectives de travail sont applicables à notre secteur au sein de ces deux commissions paritaires. De ce fait, notre association s'est investie plus particulièrement dans les deux fonds sectoriels liés à ces commissions paritaires 329.02 et 03 et dont les enjeux sont importants pour les attractions touristiques.

Le premier, est le Fonds Maribel qui favorise la création d'emplois au travers d'un retour sur cotisations patronales. Le second, est le Fonds de formation du secteur, le Fonds 4S, qui dispose de moyens importants. Notre association apporte des conseils concernant les besoins des attractions touristiques dans ces deux fonds.

## **Les matières touristiques**

---

Notre association dispose de différents mandats dans les organes en charge de la promotion touristique du secteur tant en Wallonie qu'à Bruxelles. Nous sommes aussi représentés dans des organes de consultation en lien avec la législation touristique en Wallonie ou encore dans d'autres organes de consultation de façon plus globale.

### **VISITWallonia**

Depuis de très nombreuses années, notre association a des liens étroits avec VISITWallonia, qui dispose d'un mandat au sein de notre Organe d'Administration. De notre côté, le secteur des attractions touristiques est très bien représenté au sein de l'Organe d'Administration de VISITWallonia puisque nous avons 3 mandats d'administrateurs.



Notre association a depuis sa création toujours su nouer des relations constructives avec les différents ministres du tourisme de Wallonie et de Bruxelles.

# 153

## **ATTRACTIONS TOURISTIQUES AUTORISÉES EN WALLONIE MEMBRES DE NOTRE ASSOCIATION**

Soit 79 % des attractions touristiques membres de notre association ont déjà obtenu leur autorisation et un classement en soleils de 1 à 5.

Les attractions touristiques sont également bien représentées au sein du Club Loisirs avec 5 gestionnaires du secteur et 1 personne de notre équipe. Ces représentations nous permettent de relayer les besoins et attentes de notre secteur en Wallonie.

Plus globalement, nos deux associations collaborent aussi sur les enjeux de la commercialisation en ligne du secteur.

### **Visit.brussels**

Notre association est représentée à Bruxelles au sein du Comité Stratégique de visit.brussels, organe en charge de la promotion de Bruxelles. Ici les liens sont moins étroits mais notre association est attentive à ce que les attentes de notre secteur y soient défendues.

### **Autorisation des attractions touristiques en Wallonie**

Notre association a porté depuis 1994 avec le CGT le projet de voir la Wallonie se doter d'une législation spécifique et unique pour le secteur des attractions touristiques. Depuis 2004 pour le décret et 2007 pour les premiers arrêtés, c'est chose faite.

Cette législation plébiscitée par le secteur permet notamment à l'ensemble des attractions touristiques autorisées d'accéder à des subventions leur permettant d'améliorer la qualité de leurs services et infrastructures.

Afin de défendre les besoins du secteur face à cette législation, nous disposons de plusieurs mandats au sein du Comié Technique des Attractions Touristiques chargé de rendre des avis sur les demandes de dérogation et sur toute modification de cette législation. Nous assurons également la présidence de ce Comité.

En marge, nous disposons aussi d'un mandat au sein du Conseil du Tourisme, instance d'avis régionale qui est consultée pour toute question concernant les matières touristiques en Wallonie.

### **Autres organes consultatifs ou groupes de travail**

Notre association est aussi consultée pour d'autres questions ou enjeux liés à la qualité, à des réflexions stratégiques pour la Wallonie ou pour certaines parties de son territoire.

# Nos actions de professionnalisation du secteur

Depuis sa fondation Attractions et Tourisme a toujours eu le souci de favoriser l'accroissement de la qualité des attractions. L'asbl a ainsi veillé à faire d'Attractions et Tourisme un outil de formation pour ses membres.



Le secteur des attractions et du tourisme d'un jour n'est pas une activité économique comme les autres. Même si les gestionnaires d'attractions doivent se préoccuper de la rentabilité de leur activité, cet objectif ne peut être atteint et garanti que si le gestionnaire et le personnel ont constamment à l'esprit qu'ils travaillent d'abord pour le plaisir et la satisfaction du touriste. L'asbl a donc offert des possibilités à ses membres pour moderniser et professionnaliser la gestion de leur attraction.

## Nos Colloques

Chaque année depuis 1989, en automne, un colloque a été organisé à l'intention des membres. Cette journée entre les membres constitue une occasion de maintenir le secteur informé des différents dossiers et actions qui occupent le secteur. Les divers sujets et thèmes abordés lors de ces colloques sont évidemment d'actualité pour les attractions et sont l'occasion d'interpeller les membres sur des dossiers aussi variés que les aides à la formation et à l'emploi,

l'internet, la qualité, la sécurité, l'accueil, la communication, les relations avec la presse, la reconnaissance du secteur, la présentation des marchés étrangers (Pays-Bas, France, Allemagne, Grande-Bretagne)...

Ces rencontres constituent des moments privilégiés pour les gestionnaires du secteur. Cela leur donne l'occasion d'échanger sur leur quotidien et les sujets évoqués au cours de la journée. Ces rendez-vous sont fortement appréciés par le secteur avec une moyenne de 120 à 130 participants par colloque.

De 2014 à 2022, depuis la régionalisation du tourisme, notre association a également mis en place un Colloque spécial Bruxelles afin de répondre aux besoins particuliers de ses membres bruxellois.

Les frais de participation à ces colloques s'élèvent à 35 € par personne.



## Des études sectorielles

Nous travaillons activement avec le CGT et VISITWallonia dans le cadre de la collecte des données statistiques de fréquentation de notre secteur. Dès 2012 nous avons pu présenter avec le CGT les premiers chiffres de fréquentation à l'échelle de la Wallonie tant en nombre de visiteurs qu'en provenance de ceux-ci. Depuis lors, une présentation de ces chiffres se fait chaque année lors de l'Assemblée Générale de notre association pour tirer ainsi le bilan de l'année écoulée.

Toujours avec le CGT et VISITWallonia, notre association a aussi mis en place des « fiches pratiques » destinées aux gestionnaires du secteur mais aussi aux représentants des organes de gestion afin de les conseiller dans différents domaines tels que la communication, l'investissement, la gestion des ressources humaines,...

Nous avons mis aussi en place un processus d'analyse micro-économique de nos entreprises en Wallonie. Depuis 2015, notre association s'est attelée à analyser le volet économique du secteur. Notre association a réalisé une collecte de données sur un échantillon de 69 attractions touristiques représentatives pour lesquelles elle dispose de données économiques de 2014 à 2022. Cette base chiffrée nous aide à établir un diagnostic qui devra s'affiner d'année en année pour mieux orienter la politique touristique et économique pour les attractions touristiques.

## Nos formations

Notre association est aussi parfois amenée à proposer des formations à ses membres sur diverses thématiques. Nous proposons des formations liées à la gestion d'une nouvelle solution de billetterie, le POS, liée à l'Outil Régional de Commercialisation de VISITWallonia.

*Innovation et qualité  
pour le plaisir du client*

La success story de mon attraction touristique

Une initiative d'Attractions & Tourisme du Commissariat Général au Tourisme et de Wallonie-Bruxelles Tourisme

# 38

**C'EST LE NOMBRE DE FICHES  
PRATIQUES**

Elles abordent de façon didactique les différentes facettes de la gestion d'une attraction touristique.



