

CONFERENCE DE PRESSE

SYNERGIES ET ENJEUX DE TERRITOIRE

25 OCTOBRE 2019



Maison
du Tourisme

CIMI

TOURISME

MAISON
DU TOURISME
DU PAYS
DE CHARLEROI

MAISON
DU TOURISME
DU PAYS
DE CHARLEROI

SYNERGIES ET ENJEUX DE TERRITOIRE

« Les Maisons du Tourisme Pays des Lacs et Pays de Charleroi travaillent conjointement au développement d'une offre touristique de qualité en professionnalisant les produits existants et encourageant les retombées économiques locales. Tout cela dans l'objectif ultime de devenir une destination à part entière pour le court-séjour. Pour ce faire, les deux Maisons du Tourisme entendent mutualiser leurs compétences par la promotion et la commercialisation des aspects urbains et ruraux de la zone Charleroi Métropole : activités citadines, culturelles, sportives, découvertes culinaires et patrimoniales, promenades, etc. »

I. OBJECTIFS

- Miser sur la complémentarité ;
- Amplifier la fréquentation globale des sites touristiques ;
- Capitaliser sur les grands événements culturels et sportifs ;
- Conquérir de nouveaux marchés (Angleterre, Allemagne, etc.) ;
- Devenir une destination incontournable en court-séjour ;
- Allonger la durée du séjour et déclencher des séjours ultérieurs ;
- Atteindre une masse critique pour positionner le territoire au niveau international.

II. QUELQUES CHIFFRES 2018

- **526.271 habitants** : Pays des Lacs : 172.790 - Pays de Charleroi : 353.481

Source :

<https://www.ibz.rn.fgov.be/fr/population/statistiques-de-population/>

En Wallonie, tout comme dans nos deux Maisons du Tourisme, on observe au niveau des fréquentations que le premier public est Wallon. Le potentiel des habitants du bassin de vie Charleroi Métropole représente à lui seul 14,5% des Wallons. Travailler sur la notoriété et l'attractivité des sites pour la population de proximité n'est donc pas à négliger.

- **756.101 nuitées** : Pays des Lacs : 403.062 - Pays de Charleroi : 353.039

Source :

<https://statbel.fgov.be/fr/themes/entreprises/horeca-tourisme-et-hotellerie#figures>

En cumulant les deux Maisons du Tourisme, nous devenons le **premier**

territoire en termes de nuitées en Wallonie (8.200.604) devant les Cantons de l'Est et Namur-Dinant.

- **Durée moyenne du séjour** en Wallonie : 2,32 jours
Durée moyenne du séjour au Pays des Lacs : 3,72 jours
Durée moyenne du séjour au Pays de Charleroi : 1,49 jours

Au Pays des Lacs, on accueille une clientèle plus de « loisirs » pour un long séjour. Le Pays de Charleroi accueille plutôt une clientèle d'affaires pour un court séjour. Proposer une palette suffisante d'activités permettra aux différentes clientèles de circuler, de consommer et de programmer de nouveaux séjours dans la métropole.

Finalité : développer le tourisme de séjour de loisirs pour Pays de Charleroi et renforcer le tourisme de séjour pour Pays des Lacs par de nouvelles clientèles.

III. ENJEUX

De manière générale, l'approche fixée comprend la synergie et le renforcement de nos offres. Il s'agit d'une démarche professionnelle innovante en matière de tourisme en Wallonie.

En s'appuyant sur les flux touristiques et les modes de consommation des touristes¹, travailler à l'échelle du bassin de vie et de sa zone géographique d'influence permettra de développer un tourisme structurant. Le fort poids de la fréquentation d'affaires pour Charleroi indique une attractivité touristique d'agrément limitée. Cinquante à septante pourcents des nuitées hôtelières à Charleroi sont pour le tourisme d'affaires et 150.000 personnes fréquentent les sites touristiques. A l'inverse, la quasi-totalité des nuitées au Pays des Lacs est composée du tourisme de loisirs et 835.000 personnes fréquentent les sites touristiques et le tourisme d'affaires est quand à lui très limité.

Les deux territoires des Maisons du Tourisme peuvent avoir une fonction émettrice et réceptive. Pays de Charleroi et ses infrastructures longue distance (aéroport et gare) et par le taux de fréquentation (aéroport : 8.000.000 de passagers et l'hôtellerie : 169.000 arrivées) peuvent remplir une fonction de porte d'entrée pour le territoire Pays des Lacs. Pays des Lacs, bénéficiant d'une forte fréquentation de loisirs et d'un tourisme de longue durée, peut remplir une fonction émettrice par rapport à Charleroi et ses offres culturelles. Diffuser une information coordonnée sera bénéfique aux deux Maisons du Tourisme.

Pour les deux Maisons du Tourisme, les enjeux futurs sont de continuer à développer leurs propres activités en étant complémentaire l'une de l'autre ou du moins en lien avec l'autre. L'une et l'autre

doivent voir la valeur ajoutée à l'ensemble dans une optique Win-Win.

Développer l'attractivité de notre région, un triple défi :

1. Innover pour se différencier : cette innovation peut prendre différentes formes dans les types de produits, dans l'événementiel, dans la politique d'accueil, etc. ;
2. Changer l'échelle dans le périmètre touristique : le tourisme c'est des musées, des milieux naturels, du patrimoine, des événements. C'est aussi des transports, des aménagements, une mise en tourisme dans son ensemble. Il s'agit donc de prendre en compte la transversalité de l'activité touristique ;
3. Atteindre une masse critique afin d'inscrire le bassin de vie dans la concurrence européenne : proposer une densité d'offres suffisamment fortes et diversifiées pour renforcer l'attractivité vers les clientèles individuelles et les groupes.

Parmi les outils mis en œuvre pour atteindre nos objectifs, le site internet est le plus long chantier de la jeune Maison du Tourisme Pays des Lacs.

Petit historique :

- 27 mars 2017 : création de la Maison du Tourisme Pays des Lacs. La Maison du Tourisme maintient le site d'une des trois ex-Maisons du Tourisme dans lequel toutes les informations sont basculées ;
- Avril 2018 : pour des raisons financières, proposition faite à la Maison du Tourisme Pays de Charleroi qui doit elle aussi refaire son site internet de participer à notre marché ;
- Juin 2018 : la Maison du Tourisme Pays des Lacs attribue son marché photos. Depuis 144 shootings ont été réalisés. Il en reste environ 50 à faire ;

¹ Tourisme d'affaires, de loisirs, culturel et événementiel.

- Septembre 2018 : le marché est attribué à l'agence Reed ;
- Janvier 2019 : décision de réaliser un site commun Charleroi Métropole Tourisme.

- Cet été, la Maison du Tourisme Pays de Charleroi a réalisé 80 shootings photos. Il lui en reste environ 15 à réaliser.
- 26 août 2018 : le site en français en mode « test » était lancé.

IV. OUTILS ET ACTIONS

➤ IV.1. DES FICHES ET UNE CLE USB DANS UNE FARDE CM TOURISME

Des fiches pour les professionnels à destination des tours opérateurs, autocaristes, associations diverses et autres. Celles-ci sont subdivisées en thématiques : bières, golfs, activités sportives et nautiques, patrimoine, culture et logements grande capacité. Elles comportent un bref descriptif, les tarifs, les horaires, etc. Il s'agit de fiches claires pour prospecter de nouveaux clients. Les fiches sont insérées dans des fardes de presse et enregistrées sur des clés USB réalisées en collaboration avec la Conférence des Bourgmestres de Charleroi Métropole.

➤ IV.2. DES PARTICIPATIONS AU SALON WTM LONDRES² EN 2018 ET 2019

WTM rassemble la plus grande industrie mondiale de collecte de destinations, tours opérateurs, hôtels, compagnies aériennes, de la technologie et de services en ligne voyage sous un même toit et couvre un large éventail de secteurs dans le voyage et l'industrie du tourisme. Pour y faire notre promotion, nous avons proposé à nos opérateurs-ambassadeurs de participer en cofinançant notre présence à ce salon international. Les opérateurs suivants ont répondu favorablement :

- Espace Chimay, distillerie de Biercée, LaM.U ;
- Musée du chemin de fer à vapeur des 3 vallées, parcours d'art actuel en terre médiévale de Thuin, le musée du tram à Thuin ;
- Musée de la Photographie, BPS 22, Bois du Cazier ;
- Espace Fun, Spin Cablepark, Natura parc ;
- Golf des Lacs, Golf de Pierpont et Golf de Ragnies ;
- Les événements du Circuit de Chimay ;
- Landal Village, Golden Lakes Village, Golden Lakes Hôtel ;
- L'Auberge de jeunesse Arthur Rimbaud, et le Novotel de Charleroi.

En pratique, nous y participons depuis 2018 sous l'effigie Charleroi Métropole. Le paysage urbain et le caractère cosmopolite reflétant davantage Charleroi et son centre névralgique avec sa culture underground, ses entreprises et son tourisme d'affaires. L'aspect nature et patrimonial de Chimay, de Viroinval, ou encore médiéval de Thuin, Lobbes ou de Walcourt, pour ne citer que ces endroits, font toute l'originalité de ce vaste territoire auprès des clients étrangers. Sans oublier l'aspect revigorant et ludique des Lacs de l'Eau d'Heure. Un mélange décapant d'urbanisation, d'exploitation agricole et de saveurs du terroir avec nos célèbres bières comme la Trappiste de Chimay.

² Le prochain WTM auquel nous participons se déroule les 4, 5 et 6 novembre prochains.

➤ IV.3. UN SITE INTERNET COMMUN

Site internet fraîchement mis en ligne www.cm-tourisme.be Le choix du prestataire s'est fait par le biais d'un marché public conjoint avec la Maison du Tourisme du Pays de Charleroi : l'agence Reed basée à Charleroi Ville Basse spécialisée dans le design d'interactions. Concrètement, ce qu'on entend par interaction, c'est la création de plateformes, d'applications mais aussi et surtout la création de messages et de contenus qui vont permettre d'atteindre les objectifs fixés. Sur le projet du tourisme à Charleroi Métropole, le rôle de Reed est d'accompagner les équipes des Maisons du Tourisme à renforcer leur attractivité et leur visibilité online. Pour réaliser cela,

l'agence a intégré la définition la plus précise de notre cible, de nos besoins et a défini une stratégie globale centrée sur l'utilisateur, les questions qu'ils se posent et comment y répondre.

Au niveau des principales nouveautés : affichage de visuels à fort impact sur la homepage, profilage personnalisé selon les préférences de l'utilisateur par le biais des thèmes, d'une galerie d'images inspirantes, d'un formulaire de contact, etc. Le site est prévu en 4 langues (FR-NL-EN-DE). Le site adopte une interface adaptive c'est-à-dire épurée et fonctionnelle aux couleurs élégantes et aux formes simples. La lecture est fluide et la navigation facile, particulièrement sur mobile.

V. VISION DES OPERATEURS

Table ronde mettant en exergue la position de quelques opérateurs concernant la valeur ajoutée de Charleroi Métropole Tourisme. Ils vont livrer leurs positions sur les avantages de bénéficier d'un site Internet regroupant l'information touristique Charleroi Métropole Tourisme :

- Mr. Floris Van Veen – Directeur du Village de Vacances Landal ;

- Mme. Véronique Dehou – Présidente des Gîtes de Wallonie et gestionnaire d'un gîte sur Momignies - Chimay ;
- Mr. Pierre Olivier Rollin – directeur du musée d'art BPS22 ;
- Mr. Eddy Vande Vonder – CEO de l'Air Space.

VI. MISER SUR LA SINGULARITE ET LA COMPLEMENTARITE

Dans son projet de ville, Charleroi a démontré la volonté politique du nouveau collège d'envisager le tourisme à l'échelle de Charleroi Métropole. En effet, forte de ses atouts et de sa position de première ville wallonne, Charleroi entend contribuer pleinement et activement au développement de son aire métropolitaine. Mais elle souhaite le faire et ne pourra le faire qu'en partenariat avec les autres communes. Ainsi qu'avec une synergie plus

grande entre les deux Maisons du Tourisme. Les Etats généraux du tourisme (qui alimentent le PST de la Ville) ont également été pensés à l'échelle de Charleroi-Métropole avec comme ambition d'envisager l'offre touristique axée sur davantage de supracommunalité et de transversalité. Avec les élus des 28 autres villes et communes de son aire métropolitaine, par le biais de la conférence des Bourgmestres et de ses

commissions, il y a une volonté de s'investir dans la co-construction de projets répondant à des enjeux communs en matière de tourisme.

Nos territoires ont une richesse touristique énorme. Le Pays des Lacs se caractérise par une offre de loisirs dans une nature spécifique et préservée. En effet, le massif forestier, et plus particulièrement la Calestienne, offrent des paysages uniques. Une immersion, un retour à la nature pouvant s'inscrire dans les tendances et sensibilisations des clientèles actuelles. Le Pays de Charleroi se caractérise par une offre culturelle, décalée, riche de son passé et de son patrimoine industriel. Depuis quelques années, un souffle de renouveau est entamé, les amateurs d'un tourisme

plus expérientiel sont ravis : la boucle noire, la porte Ouest, le Street Art, etc.

Dans la configuration de la Wallonie, Charleroi Métropole est le seul territoire qui, lorsqu'il est traversé en environ 1h en voiture, peut offrir une telle diversité. Un territoire qui se trouve en voiture à 1h30 de Gand ou Lille, à 2h d'Anvers, d'Ostende ou d'Aix-la-Chapelle.

L'objectif étant de faire connaître la richesse de nos diversités auprès d'un public plus lointain afin de le capter et continuer à promouvoir nos singularités auprès des publics de proximité. Les supports pour les professionnels du tourisme et le site internet sont les premières réalisations. D'autres supports et actions sont à venir.

VII. PROJETS

- Une brochure de séduction Charleroi Métropole Tourisme ;
- Une communication Charleroi Métropole Tourisme en anglais sur les réseaux sociaux ;
- Partenariats avec le BSCA - l'aéroport de Charleroi Bruxelles Sud. En effet, comment

parler de tourisme dans l'aire métropolitaine sans parler de sa proximité avec l'aéroport avec ses 8.000.000 passagers. Pour les différentes actions : nous donnons rendez-vous à presse le 5 novembre prochain.

Ensemble, il nous faut continuer à réfléchir à une offre touristique plus grande, inciter les synergies entre les deux Maisons du tourisme, etc. Et ce afin d'être davantage en phase avec les besoins des touristes et les réalités du terrain. Une stratégie touristique et culturelle partagée et intégrée doit être une priorité. N'ayons pas peur d'être ambitieux, avec l'aide du CITW, du CGT, d'IGRETEC, du BEP, des GAL, des volontés locales et territoriales.





WWW.CM-TOURISME.BE



**MAISON
DU TOURISME
DU PAYS
DE CHARLEROI**



**Maison
du Tourisme**

**MAISON DU TOURISME PAYS
DE CHARLEROI**
Place Charles II 20
6000 Charleroi
Tél +32(0)71 86 14 14
maison.tourisme@charleroi.be

**MAISON DU TOURISME PAYS
DES LACS**
Route de la Plate Taille 99
6440 Boussu-lez-Walcourt
Tél +32(0)71 14 34 83
info@lepaysdeslacs.be