

# Les actions de durabilité chez les opérateurs touristiques wallons

## Note méthodologique

Toujours en collaboration avec les associations professionnelles, l'OwT a lancé son deuxième sondage juste après le congé de détente 2024. Outre les traditionnelles demandes concernant la fréquentation et la satisfaction, plusieurs questions ont également été ajoutées en vue de connaître les pratiques des opérateurs touristiques en termes de tourisme durable. Au total, ce sont 247 acteurs de terrain qui ont participé au sondage.

Les types d'opérateurs qui ont été interrogés sont :

- Les hôtels
- Les hébergements de terroir (gîtes, chambres, meublés)
- Les villages de vacances
- Les centres de tourisme social
- Les campings
- Les attractions touristiques/musées
- Les Maisons du Tourisme

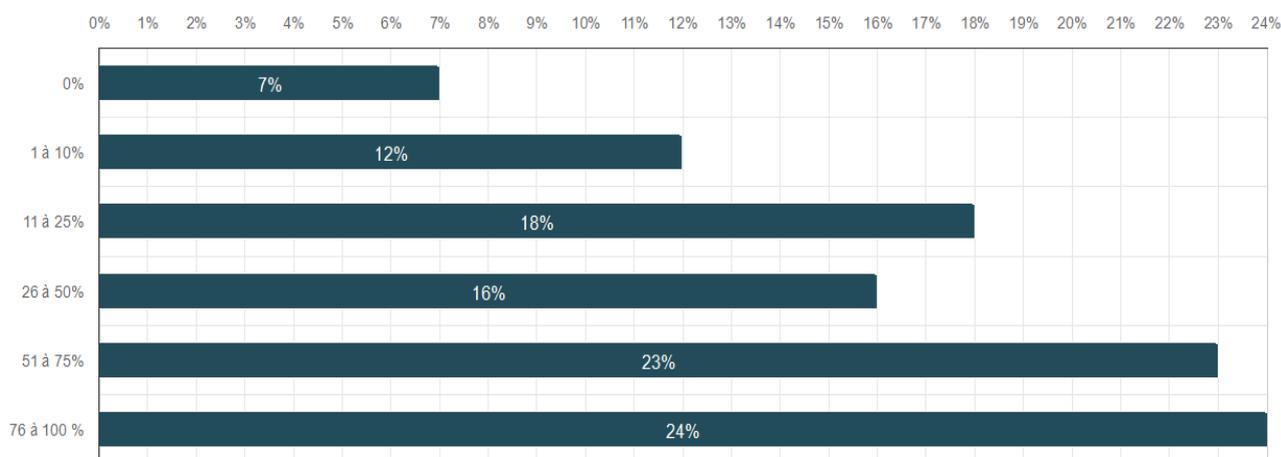
# Les pratiques durables

Rapport d'avril 2024

## Les hébergements touristiques

Une question a été posée sur la part d'achats nécessaires au fonctionnement de l'hébergement auprès de producteurs locaux (issus de sa commune ou des communes limitrophes) :

2

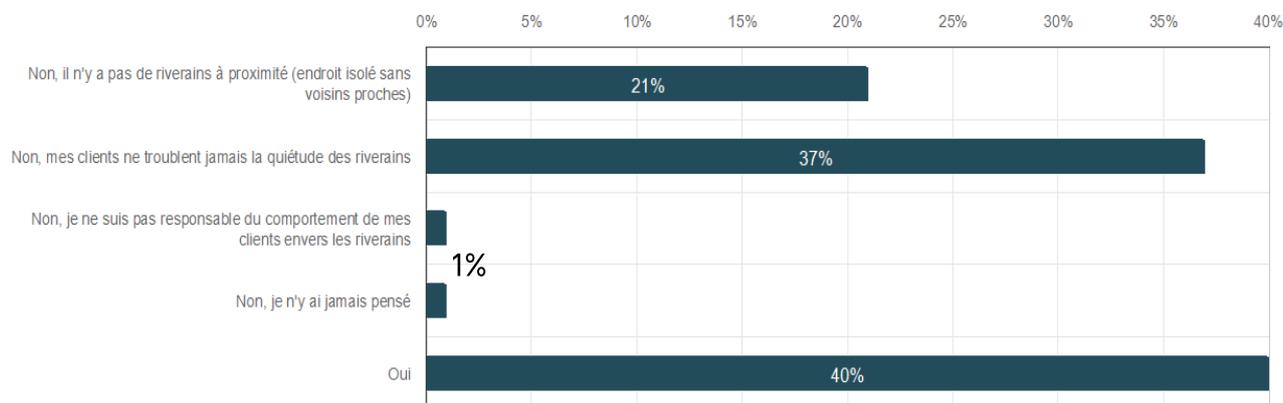


47% des exploitants d'hébergements qui ont répondu estiment la part d'achats à 51% et plus auprès de producteurs locaux.

Type	0%	1 à 10%	11 à 25%	26 à 50%	51 à 75%	76 à 100%
Hôtels	6%	6%	28%	17%	24%	19%
Héb Terroir	7%	11%	9%	14%	21%	38%
Vil vacances	0%	25%	0%	25%	50%	0%
Tour social	0%	27%	37%	9%	27%	0%
Campings	11%	11%	22%	28%	22%	6%

- 43% des hôtels qui ont participé au sondage estiment qu'ils accordent plus de 50% de leur part d'achats auprès de producteurs locaux. Ils sont 59% dans les hébergements de terroir (dont 38% à plus de 75% de part d'achats). Pour ce dernier type d'hébergement, il est en effet plus simple de favoriser le commerce de proximité étant donné la taille plus limitée de leur infrastructure.
- Les campings sont plus nombreux à peu favoriser les producteurs locaux. Cela dit, ils n'offrent pas les mêmes services (notamment le petit-déjeuner ou les repas) à leurs clients.

## Une question a été posée sur les mesures prises pour éviter les nuisances à la quiétude des riverains :



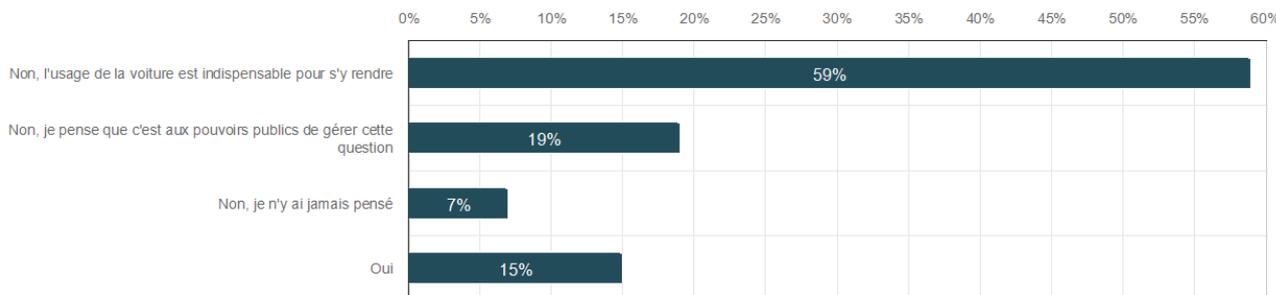
3

Type	Hôtels	Héb terroir	Vil vacances	Tour social	Campings
Pas de riverains à proximité	20%	12%	75%	46%	33%
Pas de troubles à la quiétude	54%	37%	0%	18%	5%
Pas responsable des comportements	2%	1%	0%	0%	0%
Non	2%	0%	0%	0%	6%
Oui	22%	50%	25%	36%	56%

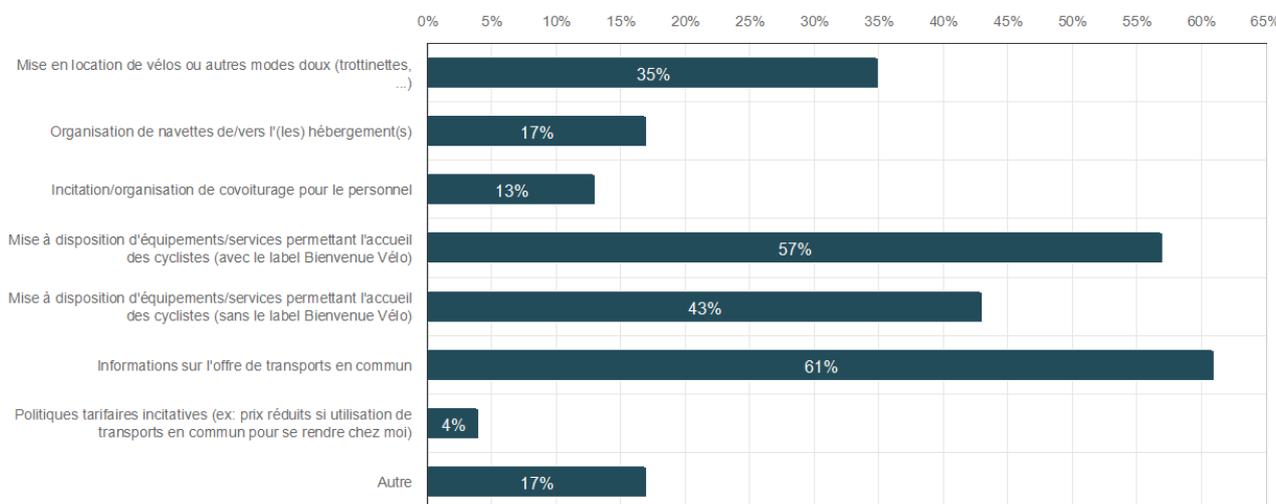
- Dans les hôtels, parmi ceux qui ont mis en place des mesures pour éviter les nuisances auprès des riverains :
  - ✓ 73% sensibilisent leurs clients à certaines bonnes pratiques comme des panneaux d'information ou lors de l'accueil, ...
  - ✓ 55% ont réalisé des aménagements (insonorisation des locaux, parking, ...)
  - ✓ 73% limitent certaines activités (utilisation du jardin après une certaine heure, organisation de fêtes, ...)
  - ✓ 0% associe les riverains à la gestion de l'activité (réunions régulières, communication sur l'activité, ...)
- Dans les hébergements de terroir, parmi ceux qui ont mis en place des mesures pour éviter les nuisances auprès des riverains :
  - ✓ 85% sensibilisent leurs clients à certaines bonnes pratiques comme des panneaux d'information ou lors de l'accueil, ...
  - ✓ 32% ont réalisé des aménagements (insonorisation des locaux, parking, ...)
  - ✓ 71% limitent certaines activités (utilisation du jardin après une certaine heure, organisation de fêtes, ...)
  - ✓ 9% associent les riverains à la gestion de l'activité (réunions régulières, communication sur l'activité, ...)
- Dans les villages de vacances, parmi ceux qui ont mis en place des mesures pour éviter les nuisances auprès des riverains :
  - ✓ 100% sensibilisent leurs clients à certaines bonnes pratiques comme des panneaux d'information ou lors de l'accueil, ...
  - ✓ 0% ont réalisé des aménagements (insonorisation des locaux, parking, ...)
  - ✓ 100% limitent certaines activités (utilisation du jardin après une certaine heure, organisation de fêtes, ...)
  - ✓ 0% associe les riverains à la gestion de l'activité (réunions régulières, communication sur l'activité, ...)

- Dans les centres de tourisme social, parmi ceux qui ont mis en place des mesures pour éviter les nuisances auprès des riverains :
  - ✓ 100% sensibilisent leurs clients à certaines bonnes pratiques comme des panneaux d'information ou lors de l'accueil, ...
  - ✓ 25% ont réalisé des aménagements (insonorisation des locaux, parking, ...)
  - ✓ 75% limitent certaines activités (utilisation du jardin après une certaine heure, organisation de fêtes, ...)
  - ✓ 0% associe les riverains à la gestion de l'activité (réunions régulières, communication sur l'activité, ...)
- Dans les campings, parmi ceux qui ont mis en place des mesures pour éviter les nuisances auprès des riverains :
  - ✓ 90% sensibilisent leurs clients à certaines bonnes pratiques comme des panneaux d'information ou lors de l'accueil, ...
  - ✓ 0% ont réalisé des aménagements (insonorisation des locaux, parking, ...)
  - ✓ 90% limitent certaines activités (utilisation du jardin après une certaine heure, organisation de fêtes, ...)
  - ✓ 10% associent les riverains à la gestion de l'activité (réunions régulières, communication sur l'activité, ...)

Une question a été posée sur les mesures/initiatives pour limiter l'usage de la voiture de/vers l'hébergement :



Parmi les 15% qui prennent des mesures pour limiter l'usage de la voiture :

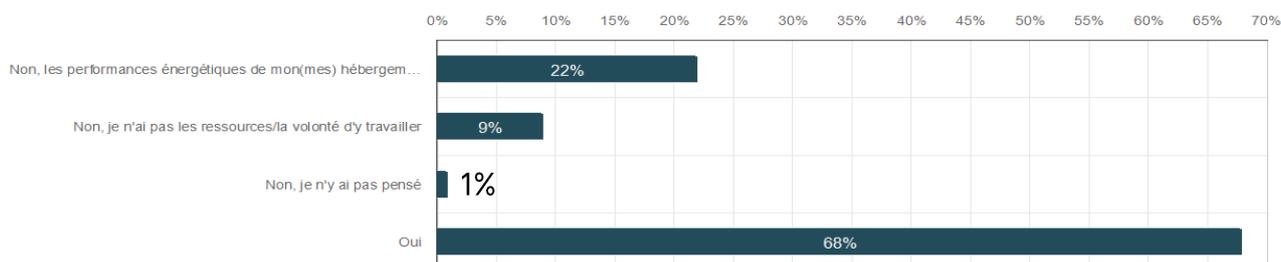


Les mesures prises concernent essentiellement les informations sur l'offre de transports en commun et la mise à disposition d'équipements/services pour accueillir les cyclistes (avec ou sans le label Bienvenue Vélo).

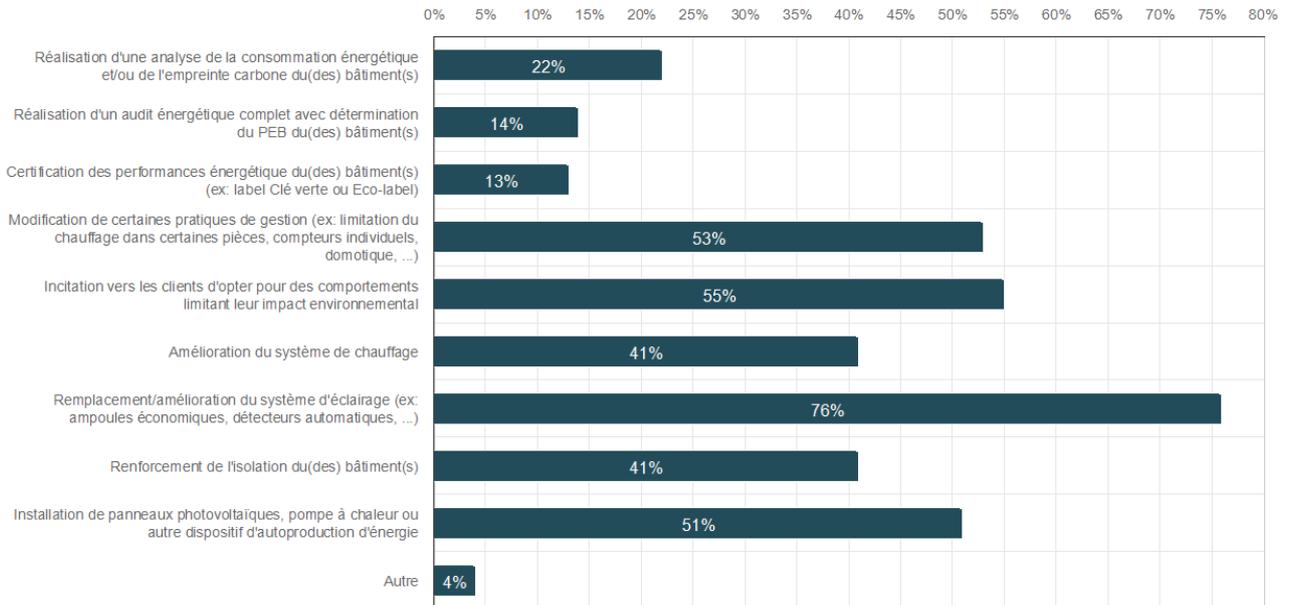
	Hôtels	Héb terroir	Vil vacances	Tour social	Campings
Non, la voiture est indispensable	48%	76%	75%	18%	55%
Non, aux pouvoirs publics de gérer	31%	9%	25%	18%	17%
Non, pas pensé	11%	5%	0%	0%	11%
Oui	10%	10%	0%	64%	17%

- Dans les hôtels :
  - ✓ 60% informent leurs clients sur l'offre de transports en commun
  - ✓ 40% mettent en location des vélos ou autres modes doux, mettent à disposition des équipements/services pour accueillir des cyclistes (avec ou sans label Bienvenue Vélo)
  - ✓ 20% organisent des navettes de/vers l'hôtel
- Dans les hébergements de terroir :
  - ✓ 57% mettent à disposition des équipements/services pour accueillir des cyclistes avec le label Bienvenue Vélo
  - ✓ 43% informent sur l'offre de transports en commun
  - ✓ 29% mettent en location des vélos ou autres modes doux
  - ✓ 14% organisent des navettes de/vers l'hébergement ou mettent à disposition des équipements/services pour accueillir des cyclistes sans le label Bienvenue Vélo
- Dans les centres de tourisme social :
  - ✓ 86% mettent à disposition des équipements/services pour accueillir des cyclistes avec le label Bienvenue Vélo ou informent sur l'offre de transports en commun
  - ✓ 57% mettent à disposition des équipements/services pour accueillir des cyclistes sans le label Bienvenue Vélo
  - ✓ 43% incitent au covoiturage pour le personnel ou mettent en location des vélos/autres modes doux
  - ✓ 29% organisent des navettes de/vers le centre
  - ✓ 14% pratiquent des politiques tarifaires incitatives (ce sont les seuls)
- Dans les campings :
  - ✓ 100% mettent à disposition des équipements/services pour accueillir des cyclistes sans le label Bienvenue Vélo
  - ✓ 33% mettent en location des vélos/autres modes doux ou mettent à disposition des équipements/services pour accueillir des cyclistes avec le label Bienvenue Vélo ou informent sur l'offre de transports en commun

Une question a été posée sur les mesures prises au cours des 3 dernières années pour réduire la consommation énergétique de l'hébergement :



Parmi les 68% qui ont répondu favorablement :



Le remplacement/amélioration du système d'éclairage est le plus souvent cité. 55% incitent tout de même leurs clients à opter pour des comportements plus durables.

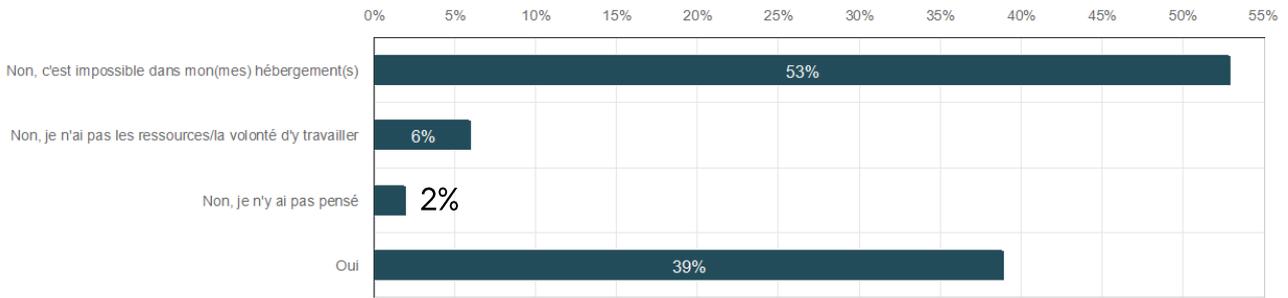
	Hôtels	Héb terroir	Vil vacances	Tour social	Campings
Non, les performances énergétiques sont bonnes	29%	22%	25%	9%	12%
Non, je n'ai pas les ressources/volonté	11%	10%	0%	0%	0%
Non, pas pensé	0%	0%	0%	0%	12%
Oui	60%	68%	75%	91%	76%

	Hôtels	Héb terroir	Vil vacances	Tour social	Campings
Analyse consommation/empreinte	38%	7%	33%	50%	15%
Audit énergétique et PEB	21%	13%	0%	10%	8%
Certification du bâtiment	17%	4%	0%	60%	0%
Modifications pratiques de gestion	59%	46%	67%	70%	54%
Incitation à des pratiques durables	55%	52%	33%	90%	46%
Amélioration système de chauffage	41%	41%	33%	40%	46%
Amélioration système éclairage	72%	70%	100%	100%	92%
Renforcement isolation du bâtiment	28%	54%	0%	30%	38%
Installation panneaux, pompe, ...	66%	48%	67%	10%	54%
Autre	3%	7%	0%	0%	0%

L'amélioration du système d'éclairage reste la mesure la plus réalisée. Dans les centres de tourisme social, l'incitation à des pratiques plus durables est plus importante que dans les autres types d'hébergements.

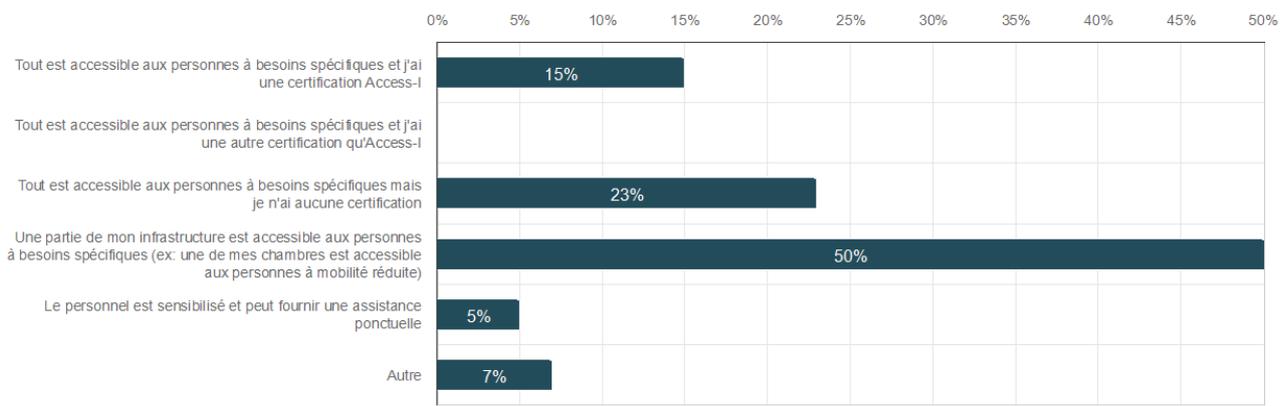
Parmi les autres mesures prises : mise en place de cogénération.

## Une question a été posée sur les aménagements/mesures prises pour faciliter l'accès aux personnes à besoins spécifiques :



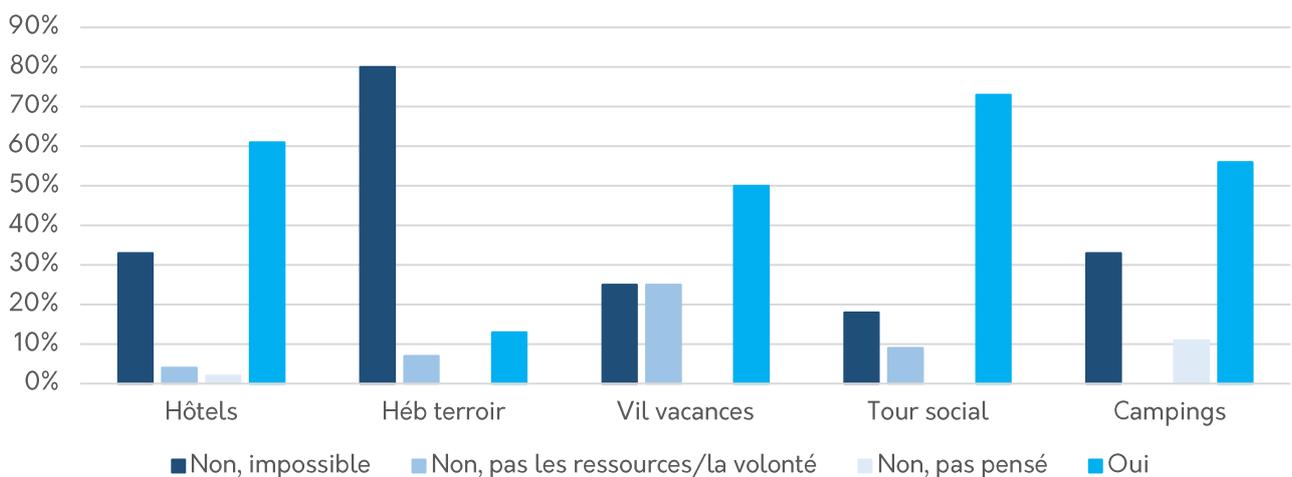
7

Plus d'1 répondant sur 2 estiment que c'est impossible de procéder à des aménagements/mesures pour faciliter l'accès aux personnes à besoins spécifiques.



Pour les 39% qui ont réalisé des aménagements ou pris des mesures, la moitié ont une partie de leur hébergement accessible aux personnes à besoins spécifiques. Aucun n'a la certification Access-I (mais est en cours pour certains).

## Les aménagements/mesures pour l'accès aux PBS



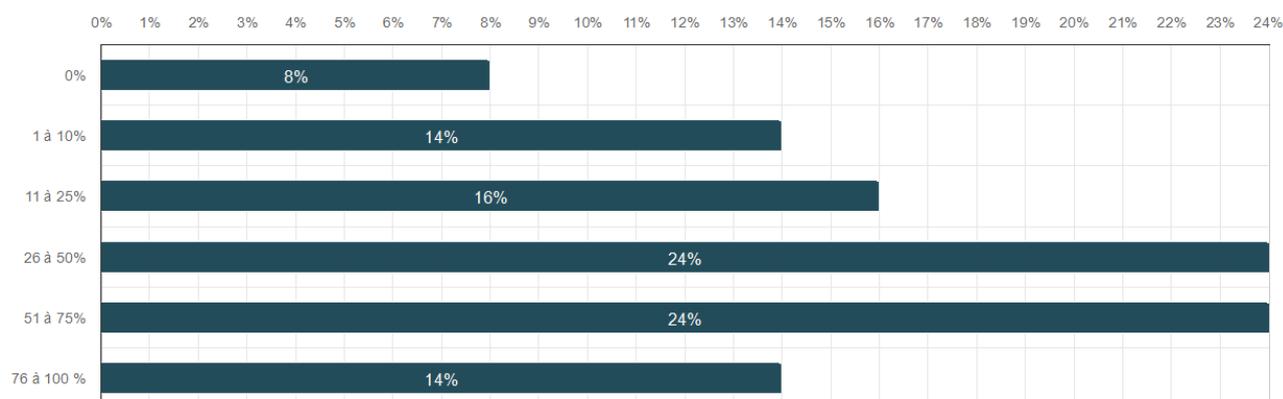
Ce sont surtout les hôtels et les centres de tourisme social qui ont réalisé des aménagements ou pris des mesures pour faciliter l'accès aux personnes à besoins spécifiques. Pour la grande majorité des hébergements de terroir (80%), c'est impossible dans leur hébergement. Notons qu'1/4 des villages de vacances n'a pas les ressources ou la volonté d'y procéder.

	Hôtels	Héb terroir	Vil vacances	Tour social	Campings
Tout est accessible et a Access-I	16%	11%	0%	37%	0%
Tout est accessible mais avec autre certification	0%	0%	0%	0%	0%
Tout est accessible mais sans certification	30%	11%	50%	12%	20%
Une partie est accessible	47%	45%	50%	25%	80%
Personnel sensibilisé et peut aider	7%	0%	0%	13%	0%
Autre	0%	33%	0%	13%	0%

Parmi les autres mesures prises : petits aménagements et plateforme pour monter les marches

### Les attractions touristiques/musées

Une question a été posée sur la part d'achats nécessaires au fonctionnement de l'attraction/musée auprès de producteurs locaux (issus de sa commune ou des communes limitrophes) :

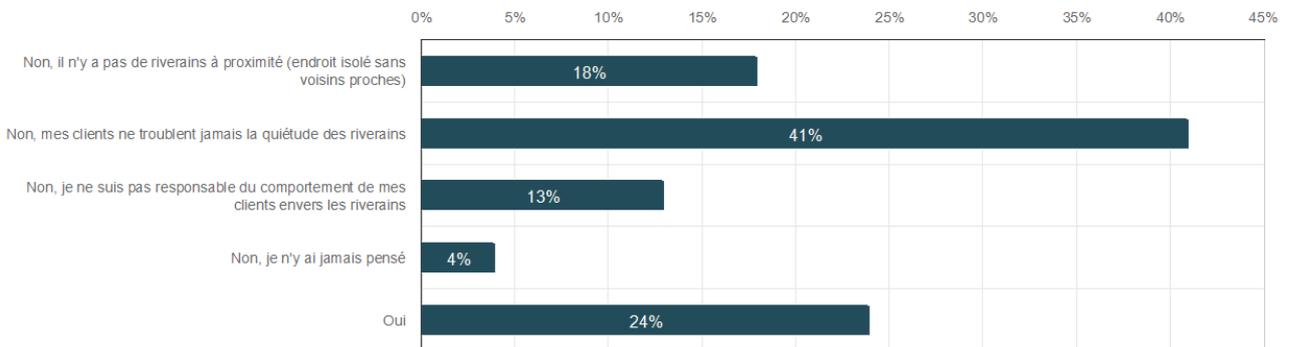


48% des gestionnaires d'attraction/musée qui ont répondu estiment la part d'achats auprès de producteurs locaux entre 26 % et 75%.

Pôle	0%	1 à 10%	11 à 25%	26 à 50%	51 à 75%	76 à 100%
Pôle culturel	7%	11%	13%	19%	19%	0%
Pôle naturel	0%	13%	0%	25%	25%	0%
Pôle récréatif	7%	7%	14%	14%	14%	0%

Le pôle récréatif consacre moins de parts d'achats chez des producteurs locaux que les sites naturels ou culturels.

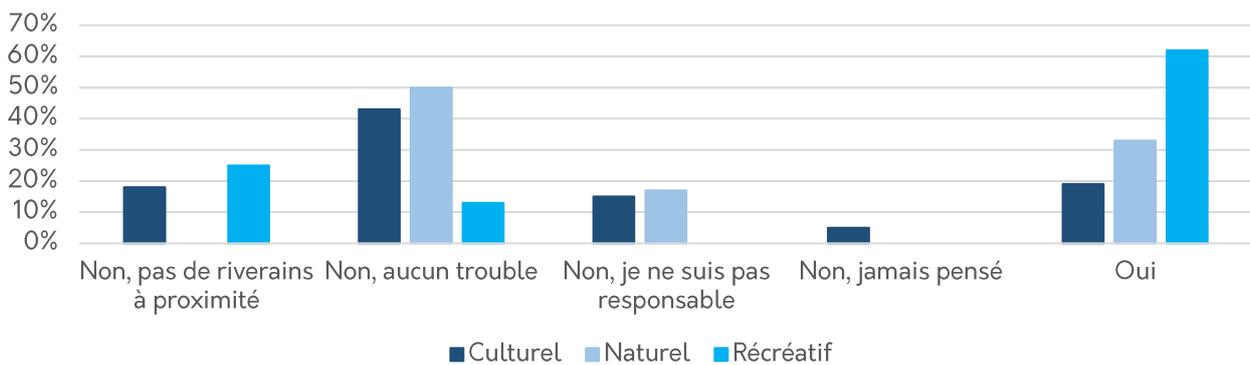
## Une question a été posée sur les mesures prises pour éviter les nuisances à la quiétude des riverains :



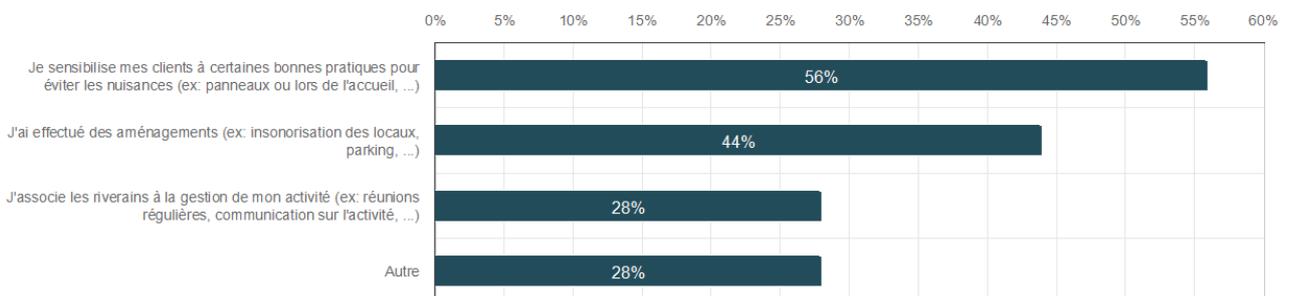
9

41% des répondants estiment que leurs visiteurs ne troublent pas la quiétude des riverains tandis que 13% pensent qu'ils ne sont pas responsables des nuisances. 4% n'y ont même jamais pensé.

### La prise de mesures pour limiter les nuisances auprès des riverains



Pour les 24% des gestionnaires d'attraction/musée qui prennent des mesures :

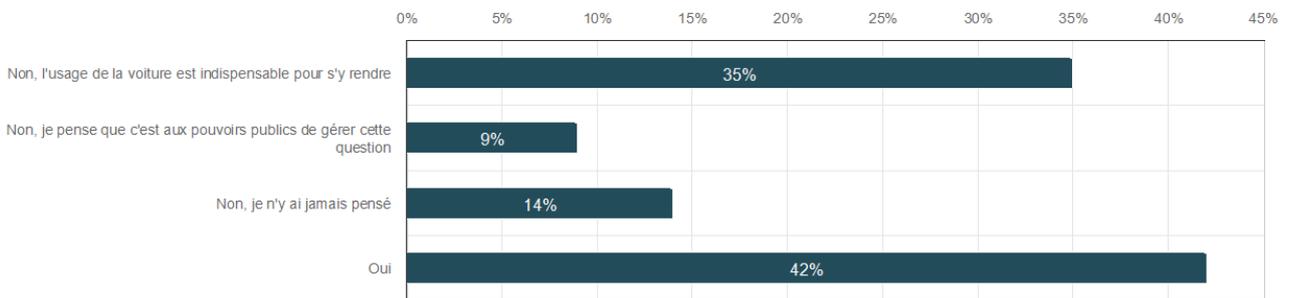


28% associent les riverains à la gestion de l'activité et 56% sensibilisent leurs visiteurs.

Mesures	Pôle culturel	Pôle naturel	Pôle récréatif
Sensibilisation des visiteurs	55%	100%	40%
Aménagements	36%	0%	80%
Association des riverains	27%	50%	20%
Autre	0%	0%	40%

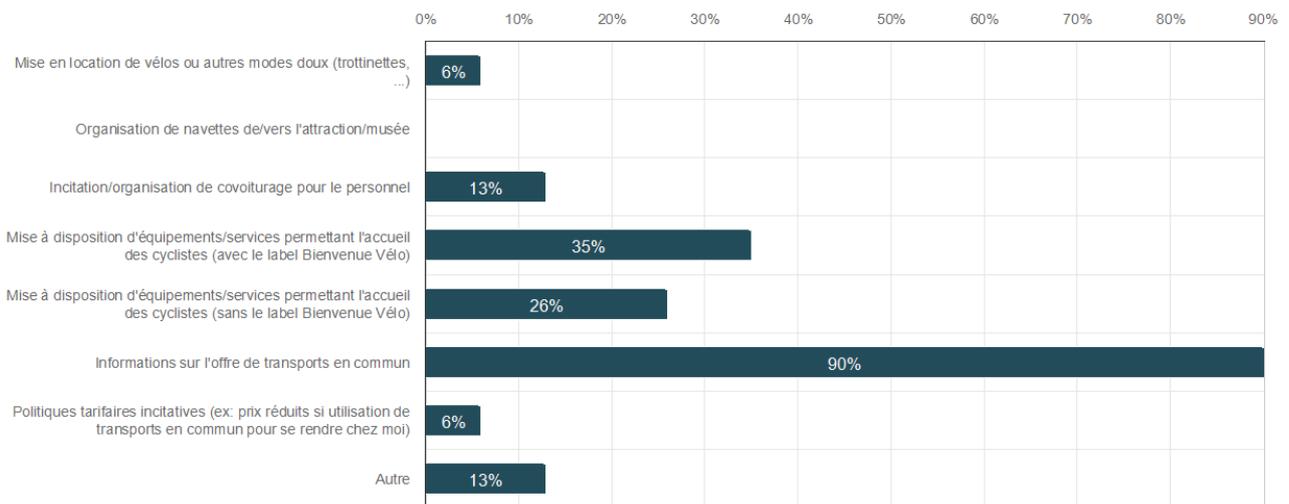
Pour les autres mesures : aide des asbl locales, pas d'événements nocturnes.

## Une question a été posée sur les mesures/initiatives pour limiter l'usage de la voiture de/vers l'attraction/musée:



10

Parmi les 42% qui prennent des mesures pour limiter l'usage de la voiture :



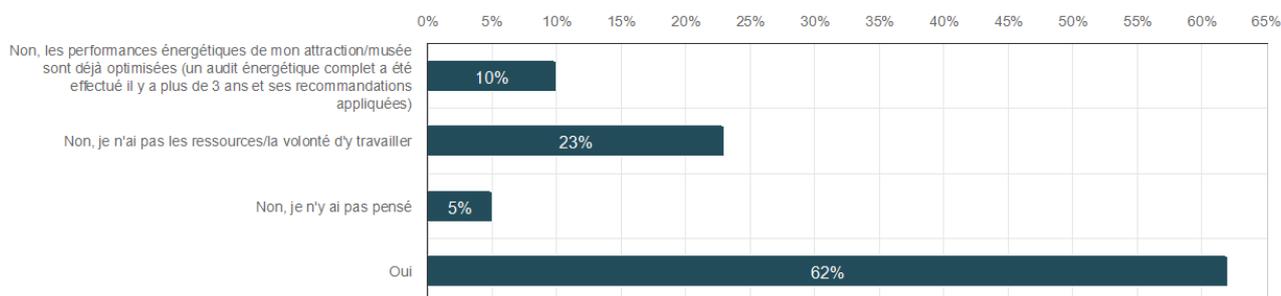
A l'instar des hébergements, les mesures prises concernent essentiellement les informations sur l'offre de transports en commun et la mise à disposition d'équipements/services pour accueillir les cyclistes (avec ou sans le label Bienvenue Vélo).

6% pratiquent des politiques tarifaires incitatives.

	Pôle culturel	Pôle naturel	Pôle récréatif
Non, la voiture est indispensable	33%	50%	37%
Non, aux pouvoirs publics de gérer	10%	17%	0%
Non, pas pensé	15%	0%	13%
Oui	42%	33%	50%

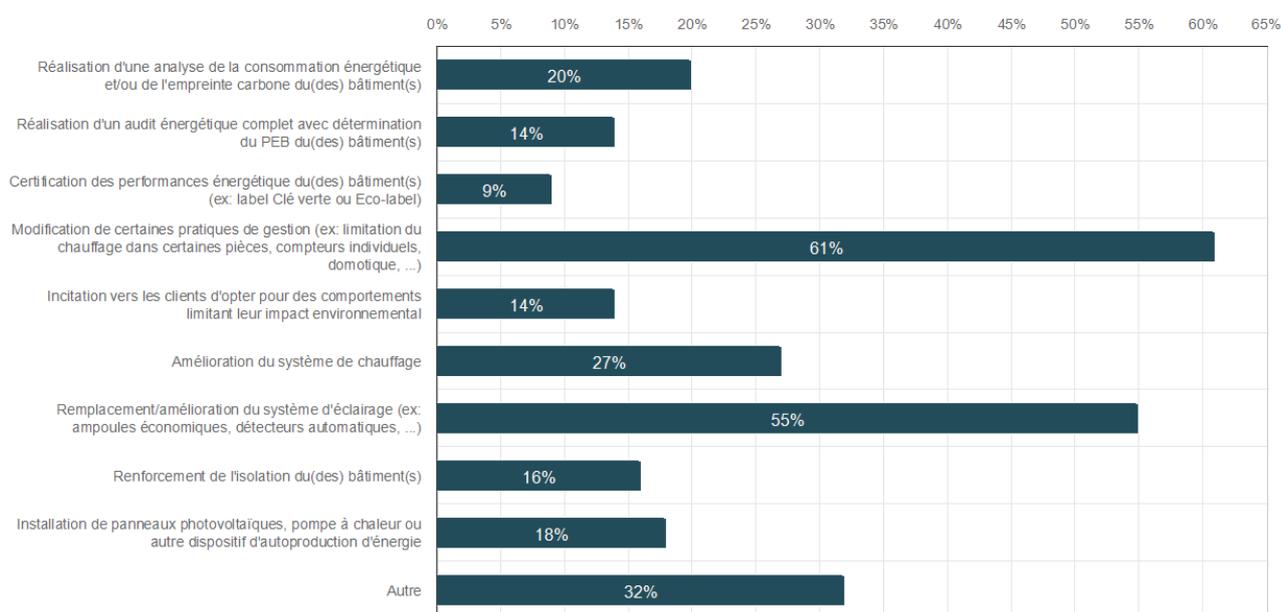
	Pôle culturel	Pôle naturel	Pôle récréatif
Location vélos ou modes doux	8%	0%	0%
Navettes de/vers l'attraction/musée	0%	0%	0%
Incitation covoiturage pr personnel	12%	0%	25%
Equipements/services BVV	40%	0%	25%
Equipements/services sans BVV	24%	50%	25%
Infos TEC	92%	100%	75%
Politiques tarifaires incitatives	0%	100%	0%
Autre	8%	0%	50%

## Une question a été posée sur les mesures prises au cours des 3 dernières années pour réduire la consommation énergétique de l'attraction/musée :



11

Parmi les 62% qui ont répondu favorablement :



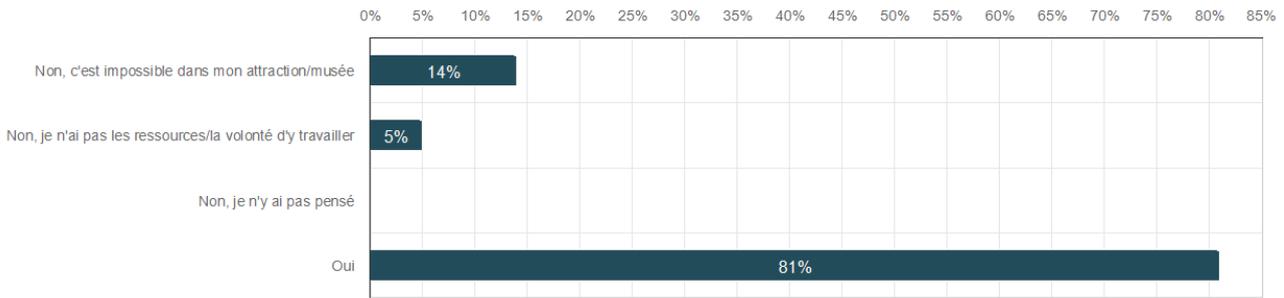
La modification de certaines pratiques de gestion est le plus souvent cité. 14% incitent tout de même leurs clients à opter pour des comportements plus durables.

	Pôle culturel	Pôle naturel	Pôle récréatif
Non, les performances énergétiques sont bonnes	8%	0%	25%
Non, je n'ai pas les ressources/volonté	24%	33%	13%
Non, pas pensé	3%	17%	12%
Oui	65%	50%	50%

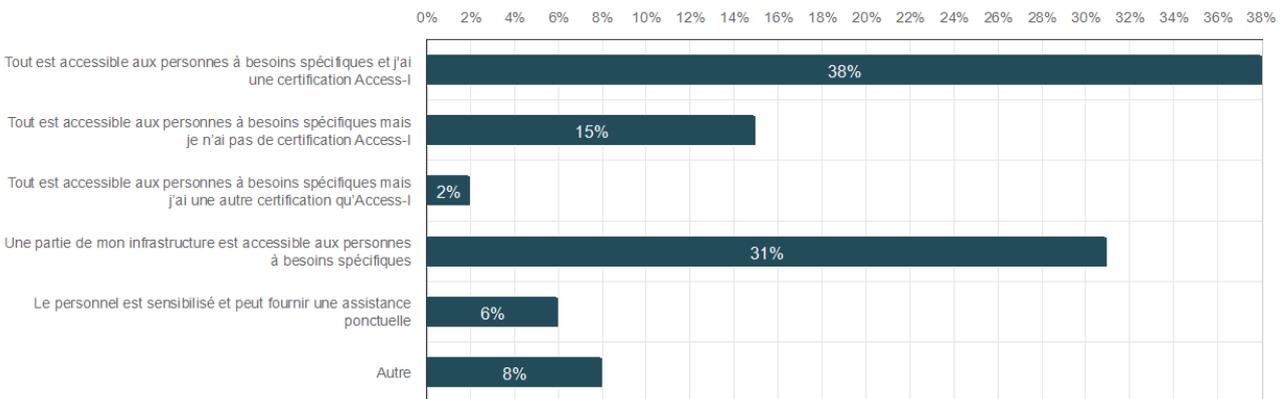
	Pôle culturel	Pôle naturel	Pôle récréatif
Analyse consommation/empreinte	13%	67%	50%
Audit énergétique et PEB	13%	33%	25%
Certification du bâtiment	3%	67%	25%
Modifications pratiques de gestion	55%	100%	75%
Incitation à des pratiques durables	8%	67%	25%
Amélioration système de chauffage	24%	33%	50%
Amélioration système éclairage	53%	100%	25%
Renforcement isolation du bâtiment	16%	33%	0%
Installation panneaux, pompe, ...	13%	33%	50%
Autre	32%	0%	50%

La modification des pratiques de gestion reste l'élément le plus important peu importe le pôle. Parmi les autres mesures prises : éteindre quand il n'y a pas de visiteurs, suivi de la consommation énergétique plus strict.

Une question a été posée sur les aménagements/mesures prises pour faciliter l'accès aux personnes à besoins spécifiques :

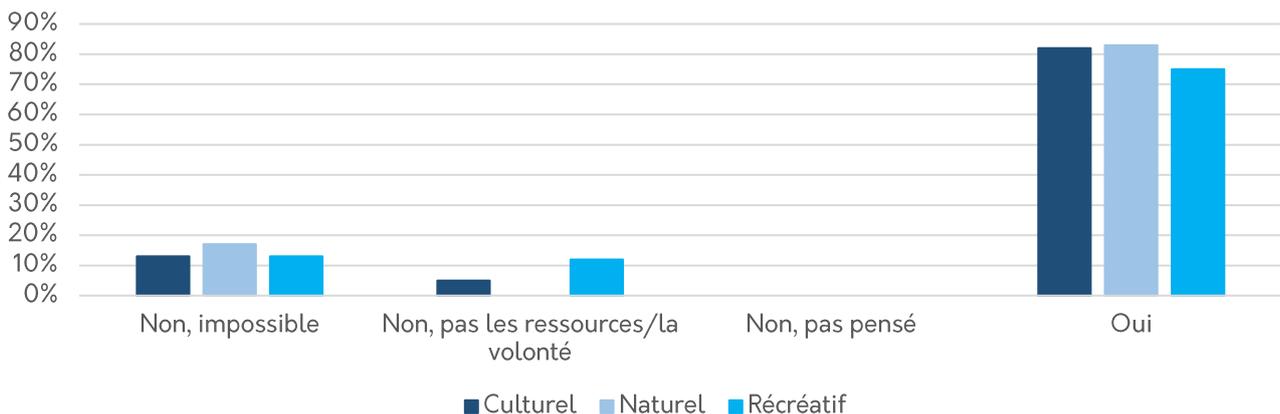


81% des répondants ont réalisé des aménagements/mesures pour faciliter l'accès aux personnes à besoins spécifiques.



Pour les 81% qui ont réalisé des aménagements ou pris des mesures, 31% ont une partie de leur attraction/musée accessible aux personnes à besoins spécifiques. 38% ont la certification Access-I.

Les aménagements/mesures pour l'accès aux BPS



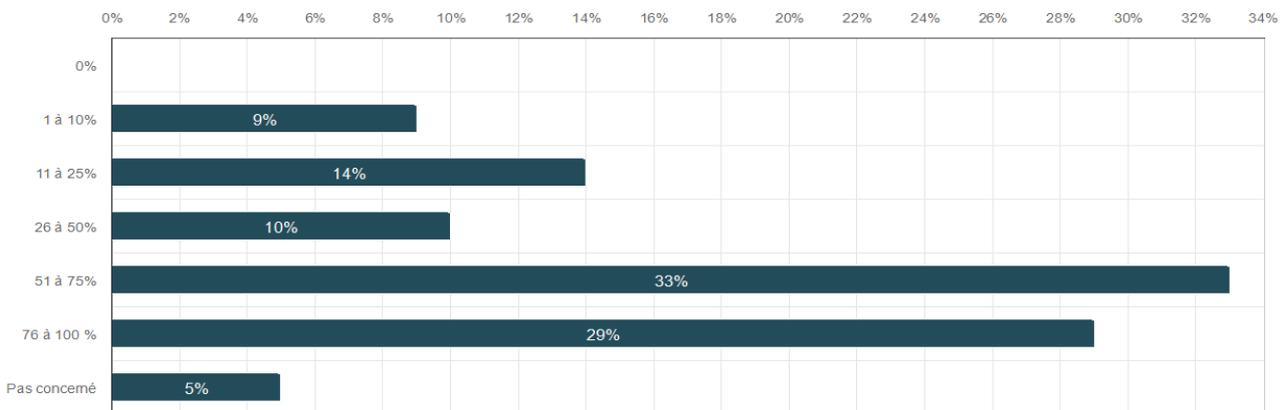
Ce sont surtout les attractions des pôles culturel et naturel qui ont réalisés des aménagements ou pris des mesures pour faciliter l'accès aux personnes à besoins spécifiques.

	Pôle culturel	Pôle naturel	Pôle récréatif
Tout est accessible et a Access-I	42%	40%	0%
Tout est accessible mais avec autre certification	2%	0%	0%
Tout est accessible mais sans certification	18%	0%	0%
Une partie est accessible	26%	20%	83%
Personnel sensibilisé et peut aider	4%	20%	17%
Autre	8%	20%	0%

Parmi les autres mesures prises : audit Access-I en cours pour 8% des sites culturels et 20% des sites naturels.

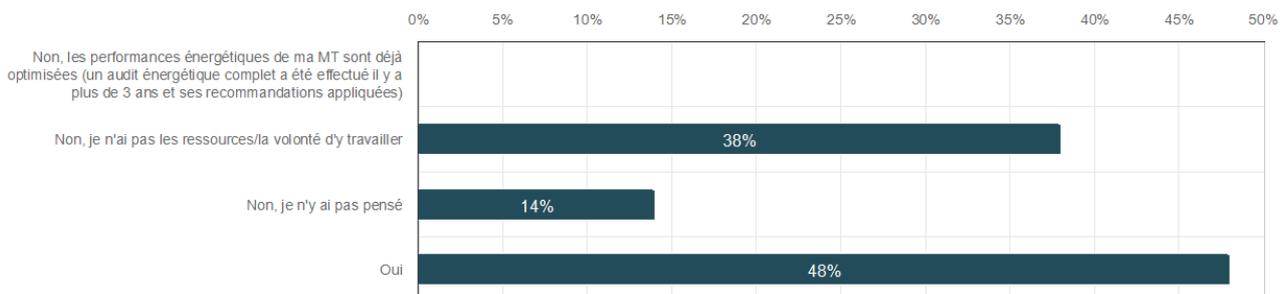
### Les Maisons du Tourisme

Une question a été posée sur la part d'achats nécessaires au fonctionnement de la MT auprès de producteurs locaux (issus de sa commune ou des communes limitrophes) :

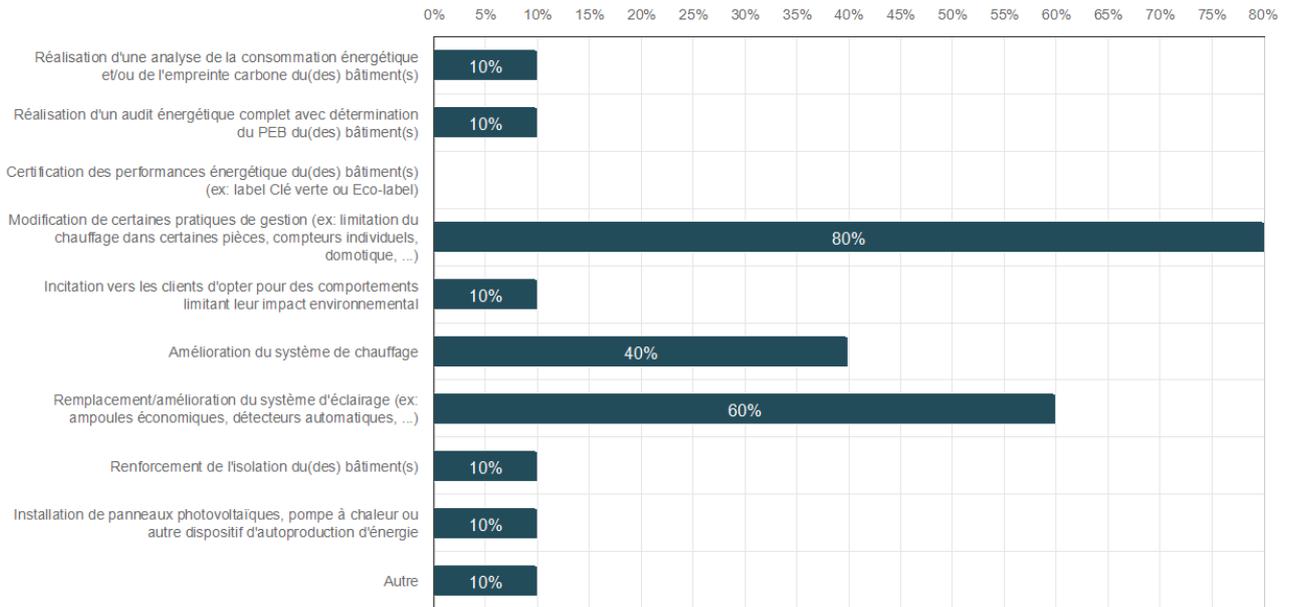


62% des gestionnaires de MT qui ont répondu estiment la part d'achats auprès de producteurs locaux à plus de 50%. Notons que 5% ne sont pas concernés par ces achats.

Une question a été posée sur les mesures prises au cours des 3 dernières années pour réduire la consommation énergétique de la MT :

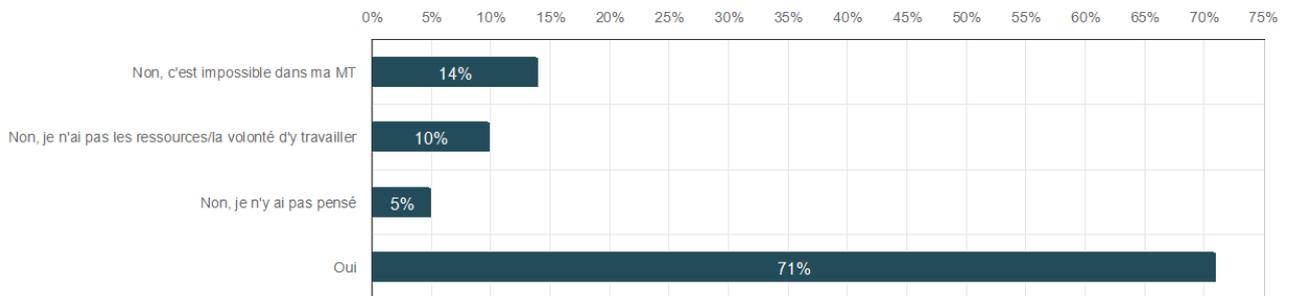


Parmi les 48% qui ont répondu favorablement :

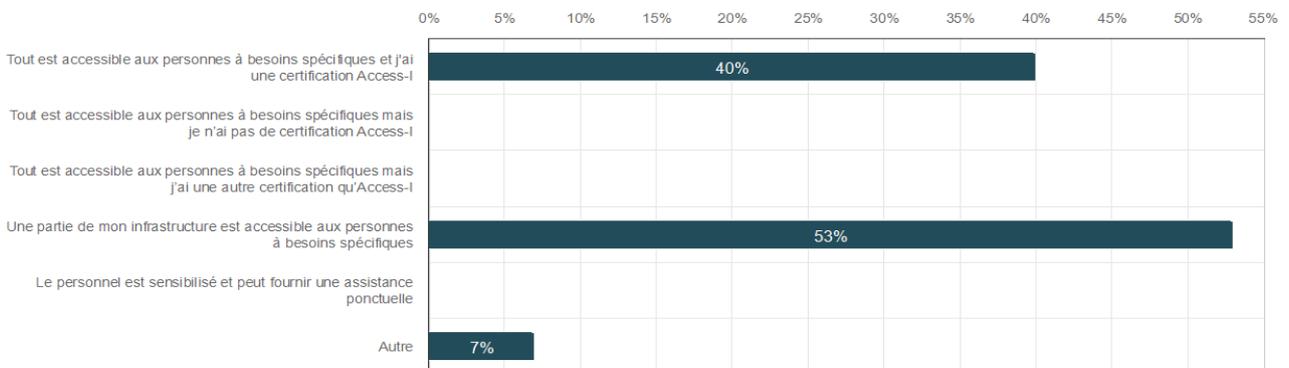


La modification de certaines pratiques de gestion est le plus souvent citée. 10% incitent tout de même leurs clients à opter pour des comportements plus durables.

Une question a été posée sur les aménagements/mesures prises pour faciliter l'accès aux personnes à besoins spécifiques :



71% des répondants ont réalisé des aménagements/mesures pour faciliter l'accès aux personnes à besoins spécifiques.



Pour les 71% qui ont réalisé des aménagements ou pris des mesures, 53% ont une partie de leur MT accessible aux personnes à besoins spécifiques. 40% ont la certification Access-I.