

Madame, Monsieur,  
Chers Membres,  
Chers partenaires,

Bienvenus à notre traditionnelle rencontre annuelle. En cette fin d'année, les rencontres entre professionnels se multiplient : nos assises du tourisme ce jour, le colloque Wallonie Destination Qualité et le salon Camp'Air la semaine prochaine.

Vous êtes très sollicités et je suis heureuse de constater que nos assises restent des rencontres importantes pour notre secteur.

Depuis quelques années, nous avons pris le parti de délocaliser nos assises pour être plus proche de vous, mais aussi pour vous amener à la découverte différentes facettes du tourisme wallon. Cette année, l'Avouerie d'Anthisnes nous ramène à un passé médiéval. Durant cette époque, de nombreuses abbayes chrétiennes peuplaient l'Europe. Ces abbayes possédaient souvent des terres sur lesquelles elles percevaient des taxes. Mais ces terres, il fallait les défendre pour éviter les pillages de brigands ou d'autres seigneurs. Ce protecteur portait le titre d'Avoué et sa demeure s'appelait... une Avouerie. Nous sommes donc dans l'ancienne demeure des protecteurs de l'abbaye de Waulsort.

Cet héritage a passé les siècles et ces lieux ont pu lier une histoire riche avec de nombreuses activités à destination des touristes mais aussi des habitants de la région : musée de la bière et du pecket, ateliers de brassage de la bière et de nombreuses activités zytologiques.

Dans un an, notre association célèbrera ses 30 ans. Depuis la création de notre Fédération, le métier de gestionnaire de gîtes et de chambres d'hôtes a bien évolué; vous en êtes tous conscients.

- nos clients sont légitimement de plus en plus exigeants;
- de nouveaux modes de réservation sont apparus;
- la concurrence a cru de manière exponentielle;
- les réglementations se sont accumulées;
- ...

Notre secteur est en perpétuelle mutation et nous oblige à nous réinventer chaque jour. Comme gestionnaire de gîtes ou de chambres d'hôtes, c'est un défi permanent mais aussi passionnant.

La Fédération des Gîtes de Wallonie est présente à vos côtés dans ce challenge quotidien. Si nos métiers évoluent et qu'il est parfois difficile de s'y retrouver, depuis 30 ans, notre mission reste la même : être à votre service dans votre activité de gestion de votre gîte ou de votre chambre d'hôtes.

Nous sommes là pour vous accompagner dans votre activité. Que ce soit par

- une visite sur le terrain de votre hébergement;
- une aide dans vos démarches administratives;
- une information sectorielle
- ...

Dans notre accompagnement des propriétaires, et pour une professionnalisation du secteur, j'ai le plaisir de vous annoncer la création d'une cellule économique au sein de notre association.

Lors de sa prise de fonction, j'ai remis au Ministre René Collin, le mémorandum de notre association qui portait comme titre "Pistes d'évolution pour les hébergements touristiques de terroir". Nous y abordions dans un chapitre sur l'impact économique des hébergements touristiques de terroir.

Je me permets de vous lire ce passage :

*Le secteur du tourisme participe pour 6% au PIB wallon. L'impact de l'activité est majeur pour l'économie régionale.*

*Ces chiffres globaux ne permettent toutefois pas de mettre en perspectives les différentes composantes du tourisme et de l'hébergement touristique.*

*Les hébergements touristiques de terroir et les meublés de vacances représentent le deuxième secteur de l'hébergement touristique en Wallonie en terme de capacité d'accueil et de taux de fréquentation.*

*L'impact économique de notre secteur est peu visible mais contribue :*

- à des emplois directs mais principalement indirects;
- à l'entretien et la conservation d'un patrimoine bâti;
- au maintien d'une activité économique dans les régions rurales wallonnes.

Et je terminais par

*La Fédération des Gîtes de Wallonie est en faveur d'une étude approfondie sur l'apport des hébergements touristiques dans l'économie wallonne.*

5 ans plus tard, notre message a été entendu et nous disposons maintenant d'une cellule qui va pouvoir s'intéresser activement à notre activité sous le prisme économique.

[Je tiens à remercier publiquement Eric Jurdant qui en sa qualité de directeur des hébergements touristiques au CgT a soutenu notre association pour l'obtention des fonds nécessaires à cette cellule et a ainsi évité que l'analyse économique de notre secteur ne soit abordé que du point de vue de la diversification agricole.](#)

Cette cellule va notamment nous permettre :

- premièrement d'objectiver les décisions liées à notre secteur et ainsi fournir à notre association mais également à l'administration et aux politiques les données chiffrées nécessaires pour garantir une analyse réfléchie des politiques à mettre en oeuvre.
- deuxièmement d'encore mieux accompagner nos propriétaires par la réalisation d'avis de faisabilité et d'analyse de plan de rentabilité ou d'investissement.

C'est une véritable valeur ajoutée dans notre service aux membres mais également pour l'ensemble de notre secteur.

Ces dernières semaines, Damien et Erhan ont rejoint l'équipe de la Maison des Gîtes et des Chambres d'hôtes de Wallonie pour composer notre cellule économique. Dès le début 2019, vous serez amenés à les rencontrer puisqu'ils vont avoir besoin de vous pour faire vivre cette cellule. Ils vous demanderont d'ouvrir vos comptes à leur analyse, dans les règles de confidentialité qui s'imposent, bien entendu. Je vous remercie déjà de l'accueil que vous leur réserverez et si vous souhaitez en savoir plus sur leurs rôles, vous pouvez les rencontrer aujourd'hui.

Notre mission passe également par la promotion du tourisme chez l'habitant que ce soit en gîte ou en chambre d'hôtes.

Cette année, nous avons pris la résolution d'axer résolument notre communication vers le numérique. Nous avons cessé d'éditer un guide de nos hébergements pour nous tourner vers le web

avec un défi majeur : trouver une place de choix dans un secteur où les opérateurs commerciaux sont omniprésents. Nos hébergements, notre association et notre secteur ont des valeurs et des mérites qui doivent se porter haut. Si notre site web continue sa progression, avec 5% de visiteurs en plus cette année, il faut aussi pouvoir reconnaître qu'il a bien vécu et qu'il était de temps de repartir d'une page blanche.

Durant cette année, nous avons été accompagné par des professionnels pour un audit de l'existant et surtout la définition des fonctionnalités de notre futur site. Le processus de sélection de nos prochains partenaires pour la réalisation du nouveau site touche à sa fin et le marché sera attribué avant la fin de cette année. Il sera en ligne au plus tard pour le mois de juin. Nous ne manquerons pas de vous tenir informé de l'évolution de ce chantier majeur pour la visibilité de notre association et de vos hébergements.

Parallèlement à la promotion de notre secteur, nous avons relevé le défi de la commercialisation des hébergements. [Nous entendons certains prêcher que la commercialisation n'est pas une mission de notre association, que nous devrions nous contenter de notre métier de base qu'est l'accompagnement des propriétaires.](#)

[La première fois que nous avons évoqué la commercialisation en ligne des hébergements avec le pouvoir politique, c'est à l'arrivée de Benoît Lutgen comme Ministre wallon du Tourisme... en 2004. Après 10 ans de rencontres, d'hésitations et d'absence de décisions, nous avons pris en 2015 la décision de nous lancer dans cette aventure. Nous ne pouvons que nous réjouir qu'après les initiatives dans ce sens de la Fédération du Tourisme de la Province de Liège, des Lacs de l'Eau d'Heure et de notre association, le Ministre ai commandé une étude sur l'intérêt du développement de la commercialisation en ligne de la Wallonie touristique. Suite à cette étude, on nous annonce une solution commerciale pour 2020. En espérant que les plannings soient tenus, quelle perte de temps ! Pendant ce temps d'autres ont pris une place laissée vide. Mon seul regret est peut-être que notre association ait attendu aussi longtemps pour se lance dans ce pari. Soyons clair, c'est un pari qui est loin d'être gagné mais que nous devons tenter au bénéfice de nos adhérents.](#)

Il est vrai que la commercialisation des hébergements ne fait pas partie de l'adn d'une association comme la Fédération des Gîtes de Wallonie et pourtant il nous paraît primordial d'accompagner les gestionnaires de gîtes et de chambres d'hôtes dans la commercialisation de leurs hébergements. Vous le savez, les opérateurs commerciaux vous imposent leurs conditions de vente, des commissions souvent excessives, une dépendance à leurs outils. Nous sommes face à des géants, Jérôme Forget à qui je vais céder très rapidement la parole parle même d'ogres, des géants qui s'accaparent le monopole de la commercialisation et de la visibilité sur le web.

Notre mission est double :

Premièrement vous donner les outils, les clefs pour comprendre comment vous positionner et utiliser le plus intelligemment possible ces géants du web. C'est notamment l'objet des conférences de ce matin.

Deuxièmement, vous donner les outils, technologiques cette fois, qui vont vous permettent de gagner un peu de liberté par rapport à ces géants; liberté de vos conditions, liberté de vos tarifs, liberté de votre visibilité, liberté de votre commercialisation.

[Je tiens à rassurer les esprits chagrins, la Fédération des Gîtes de Wallonie reste fidèle à son statut d'association sans but lucratif au service de ses membres - nous ne sommes pas une société commerciale. Par le développement de la commercialisation, notre seul objectif est d'être au service de nos adhérents et de les accompagner au mieux dans leur activité passionnante d'accueil](#)

chez l'habitant. La commercialisation des hébergements est partie intégrante de l'activité de chaque propriétaire. Leur fournir les clés de lecture et les outils nécessaires fait partie de nos missions. Et si parfois, sous d'autres cieux, nous pouvons servir de poil-à-gratter et faire bouger un peu les curseurs, notre action n'est pas non plus inutile à ce niveau.

Vous l'aurez compris, nous souhaitons vous accompagner dans votre activité et dans la nécessaire professionnalisation de celle-ci. C'est dans ce sens que nous avons développé un programme de formation spécifique pour les gestionnaires de gîtes et de chambres d'hôtes. Ces formations se veulent pratique et pour chacune d'entre elles, vous repartez avec des actions concrètes à mettre en oeuvre que ce soit dans le domaine des TIC avec Google My Business ou l'animation d'une page Facebook mais aussi directement en lien avec notre métier comme la préparation d'un contrôle AFSCA ou la tenue des documents comptables pour les chambres d'hôtes.

Le programme est vaste. N'hésitez pas à vous inscrire, il reste encore des places.

Toujours dans le cadre de la formation, nous soutenons activement la formation démarche Wallonie Destination Qualité initiée par le Commissariat général au Tourisme. Cette démarche vous permet de vous interroger sur vos pratiques quotidiennes et sur le développement de la qualité au service de votre clientèle. Soyons clair, cette démarche n'a pas pour mission de vous apporter directement des réservations mais indirectement, par l'amélioration de vos services, elle vous permettra d'augmenter la satisfaction de vos invités et le rayonnement de votre activité. Nos deux Quality Coach, Florent et Alain, qui sont également nos conseillers sur le terrain se feront un plaisir de répondre à toutes vos questions au sujet du programme Wallonie Destination Qualité.

Finalement, je voudrais évoquer avec vous une dernière de nos missions à votre service. C'est probablement la plus ingrate car elle demande un investissement et une patience importante pour un résultat souvent peu visible et parfois en deçà de nos et de vos attentes, je veux parler du travail de représentation du secteur. En près de 30 ans d'existence, notre association est devenu un interlocuteur sérieux pour les pouvoirs publics.

Et ce même si nous devons régulièrement rappeler le poids et la représentativité de notre secteur. Notre association avec plus de 1.000 hébergements et plus de 900 propriétaires est la première association de gestionnaires d'hébergements de tourisme de terroir et de meublé de vacances. Elle représente plus de 30% de l'offre d'hébergements touristiques de terroir et meublés de vacances autorisés par le Commissariat général au Tourisme.

Notre association est majoritairement composée d'hébergements touristiques ruraux (89%).

L'hébergement citadin et à la ferme représente respectivement 7% et 4% du parc de la Fédération.

A titre de comparaison, Accueil Champêtre en Wallonie a une offre de 480 hébergements répartis à 59 % à la ferme, à 40% en milieu rural et à 1% en milieu urbain.

Les chantiers sont nombreux pour accompagner et défendre nos propriétaires. Mais je souhaite en souligner un.

L'apparition des plateformes de réservation modernes a permis au secteur de l'hébergement chez l'habitant de connaître une explosion de l'offre. Malheureusement, force est de constater que cette offre n'est pas toujours en accord avec la réglementation. Si nous encourageons la liberté d'entreprendre, nous luttons contre la concurrence déloyale. Exploiter un hébergement touristique sans respecter l'ensemble des règles est une concurrence déloyale: sans attestation de sécurité incendie, sans déclaration d'exploitation, sans paiement des taxes diverses, sans déclaration des revenus.

Si la nouvelle version du Code wallon du Tourisme fait un pas dans le bon sens avec l'introduction d'une déclaration obligatoire d'exploitation, nous regrettons que les moyens accordés pour lutter contre les hébergements pirates soient insuffisants. [Notre association a demandé au Ministre du Tourisme un soutien financier pour pouvoir informer les hébergements n'étant pas en règle des nouvelles mesures prises par le législateur et pour ainsi accompagner et amener les propriétaires d'hébergements à se mettre en ordre.](#) Cette demande a reçu un accueil négatif du Cabinet du Ministre qui nous rappelle que la promotion du Code wallon du Tourisme fait partie des missions du Commissariat général au Tourisme. Très bien ! Mais que le Ministre donne alors à son administration les moyens de sa politique. Actuellement une personne est affectée à la cellule déclaration d'exploitation. Avec la meilleure volonté du monde, cette personne ne peut que traiter la gestion administrative de cette cellule. Il faut pourtant pouvoir informer puis contrôler et finalement sanctionner les hébergements illégaux. C'est une question de saine concurrence dans un secteur touristique qui nous est cher.

Il est urgent de garantir à tous les propriétaires qui font la démarche de se conformer aux réglementations régionales et fédérales un environnement concurrentiel correct. Cela peut être réalisé, par exemple, à l'image de ce qui se fait à Paris, en imposant à tous les sites de promotion ou de commercialisation d'indiquer le numéro de la déclaration d'exploitation sur les offres publiées en ligne.

Comme dit précédemment, c'est un chantier qui prend du temps pour faire bouger les mentalités, faire prendre conscience aux politiques de la réalité de votre quotidien et faire évoluer les textes réglementaires.

Je ne vais pas prendre plus de votre temps. Je voulais avant de céder la parole à notre premier conférencier faire avec vous le point sur quelques dossiers de notre association. Nous ne nous rencontrons pas assez souvent et il me semblait important de vous communiquer ces informations. Mon équipe et moi-même restons à votre disposition pendant toute cette journée pour échanger sur ces différents points et tous ceux que vous jugez opportun.

Je vous souhaite de très bonnes assises 2018 et cède la parole à Jérôme Forget pour la première conférence de cette journée.

Merci