



Han-sur-Lesse, le jeudi 7 mai 2020

**A L'ATTENTION DES MEMBRES  
D'ATTRACTIONS & TOURISME**

**Concerne : informations importantes dans le cadre du COVID 19**

Madame, Monsieur,  
Cher membre,

Notre secteur traverse une crise sans précédent depuis ce 13 mars 2020, une crise sanitaire, humaine et économique.

**Notre secteur doit se montrer plus uni que jamais : petites et grandes attractions, musées et parcs d'aventure, châteaux et parcs d'attractions,... nous partageons tous les mêmes difficultés et les mêmes craintes ainsi que la même envie d'accueillir dès que possible nos visiteurs !**

Nous devons constater malheureusement que des fissures apparaissent dans cette unité. Des voix isolées se font entendre pour tenter d'ouvrir au plus vite, une sorte de course effrénée à qui pourra exploiter son activité en premier. Au final, ces manœuvres isolées créent plus de confusion qu'une véritable action concertée et constructive dans l'intérêt général de nos clients et du secteur.

Depuis le début de cette crise, **votre association professionnelle a œuvré dans l'ombre afin de défendre vos intérêts auprès des instances décisionnaires** : la Ministre du Tourisme en Wallonie ou le Ministre du Tourisme à Bruxelles ainsi qu'auprès du Conseil National de Sécurité. Nous n'avons pas évidemment manqué de relayer vos préoccupations auprès des relais officiels au fil de nos échanges.

Enfin, nous n'avons pas voulu communiquer dans la presse car ce n'est pas là que les décisions se prennent. Nous n'avons pas voulu non plus communiquer à outrance auprès de chacune des attractions car nous estimons, et continuons de le penser, qu'il est contreproductif de communiquer des informations qui ne sont pas vérifiées et validées.

**Où en sommes-nous au point de vue social ?**

Nous vous avons **informé sur les mesures prises en matière de chômage temporaire pour force majeure** pour les travailleurs ou sur les informations liées aux FAQ permettant à tous de comprendre quelles étaient nos obligations et nos libertés dans ce cadre exceptionnel.

**Les informations officielles** émanant du SPF Emploi dans le cadre de la reprise du travail en entreprise se trouvent dans un **Guide Générique pour lutter contre la propagation du COVID-19 au travail**. Ce document très utile est annexé à la présente.

Des discussions sont en cours en **Commission Paritaire 333 afin d'optimiser le cadre de réouverture pour les travailleurs de notre secteur**, il est fort probable que des outils complémentaires soient mis en place pour vous guider dans l'aménagement des conditions de travail de vos collaborateurs. De telles discussions sont aussi en cours en CP 302, très souvent en lien avec nos entreprises. Il est possible par ailleurs que de telles mesures soient prises aussi en CP 329.



## Où en sommes-nous dans la vie de l'association ?

Toute l'équipe de votre association professionnelle est sur le pont pour préparer le ré-ouverture du secteur ! Notre conseil d'administration se réunit pour l'instant tous les lundis pour évaluer la situation en cours.

Notre **Assemblée Générale** prévue initialement le 18 mars dernier **est reportée à une date ultérieure** que nous fixerons prochainement, éventuellement lors de notre Colloque d'Automne, sous réserve de validation juridique. Vous avez reçu le Rapport d'Activités de l'exercice 2019 avec quelques indications sur notre plan d'actions de l'année en cours.

Les **passesports n'ont pas été envoyés puisqu'ils sont inutilisables à ce stade**. Dès que le secteur pourra à nouveau dans son ensemble accueillir des visiteurs, les Passeports vous seront adressés.

Nous **préparons aussi le secteur à cette sortie de crise**, en formant une cinquantaine d'attractions touristiques à l'**ORC de Wallonie Belgique Tourisme** et au **POS** (solution de caisse destinée à remplacer Winbill). **Cette solution permettra de gérer notamment le contingentement des visiteurs dans vos attractions (accès sur réservation, nombre de visiteurs limités,...).**

## Où en sommes-nous dans le plan d'actions 2020 ?

Le **Guide coupons 365.be** devait faire l'objet d'une diffusion large dans différents médias dès le début de la saison : le 18.03 dans l'Avenir, le 10.04 dans Moustique (abonnés), le 21.05 dans le Vif/L'Express (abonnés) mais aussi auprès de 200 hébergements en Wallonie. **Toutes ces diffusions ont été mises en pause tout comme d'autres actions que nous avons programmées depuis le 13.03.** Certaines actions (foires, salons, événements,...) ont tout simplement été annulées.

Le **nouveau site web 365.be** est en cours de finalisation, nous sommes actuellement occupés à faire les derniers tests avant la mise en ligne dont la date reste à déterminer. Il reste à certains d'entre vous à nous transmettre leurs nouvelles photos qui seront intégrées dans ce site. Nous sommes aussi occupés à réaliser **une nouvelle web-app 365.be**. Dans le cadre de la relance de vos activités, ces deux outils seront très utiles pour informer vos visiteurs mais aussi pour leur proposer l'achat de billets en ligne pour les attractions touristiques équipées de l'ORC ou d'un système analogue.

Nous avons également **communiqué à la Ministre du Tourisme en Wallonie le 21.03 un plan de relance avec différentes propositions d'actions de communication** destinées à relancer notre secteur dès la fin de cette crise. À **Bruxelles**, nous avons **fait de nombreuses propositions**, au Ministre du Tourisme et à Visitbrussels **dans le cadre du plan de relance** de notre secteur.

## Quand le secteur pourra-t-il accueillir à nouveau des visiteurs ?

Nous avons transmis à Madame la Ministre du Tourisme en Wallonie **une note COVID-19 destinée au Conseil National de sécurité reprenant une série de suggestions fixant, suivant le type d'attractions touristiques, un cadre de réouverture**. Nous avons souhaité que cette note puisse être concertée avec MSW, l'association des Musées en Wallonie et WANT, l'association du tourisme Nature Aventure.

Cette unité autour d'une note concertée et partagée à Bruxelles est bien fragile puisque des actions individuelles ont fleuri, fragilisant une note équilibrée pour tout le secteur. Nous continuons malgré tout depuis lors de porter cette note à chaque occasion auprès du Conseil National de Sécurité.

À l'époque, nous ne vous avons pas transmis cette note par respect des règles de confidentialité. Vu le manque d'informations claires sur les dates et conditions de réouverture de notre secteur, **nous faisons le choix de vous envoyer cette note qui est destinée à vous aider à préparer votre prochaine réouverture.**



À ce jour aucune activité touristique n'est possible le 11.05. **Il est possible que les musées et parcs zoologiques puissent ouvrir leurs portes le 18.05.** Le périmètre de ce que l'on entend par musée n'a été précisé : reconnu en Fédération Wallonie Bruxelles, institutions muséales, patrimoine culturel, châteaux, abbayes, citadelles,...il en est de même pour les parcs zoologiques. **Nous n'avons pas non plus d'indications sur les conditions sanitaires et de sécurité imposées afin d'accueillir les visiteurs.**

**NOUS SOUHAITONS UNE OUVERTURE PLUS LARGE À CETTE DATE CAR DE NOMBREUSES ATTRACTIONS TOURISTIQUES SONT À MÊME DE GARANTIR UN ACCÈS AUX VISITEURS DANS DE PARFAITES CONDITIONS SANITAIRES ET DE SÉCURITÉ.**

**Le Conseil National de Sécurité a décidé que les attractions touristiques,** ici également le périmètre n'est pas clair, **pourraient ouvrir le 08.06** au même titre que certains établissements HORECA.

Devant autant d'imprécisions, personne ne peut à l'heure d'écrire ces lignes, répondre à vos inquiétudes et à toutes vos questions.

## Ouvrir oui, mais avec quelle campagne de communication ?

En **Wallonie**, un **Groupe de Relance du Tourisme** a été constitué. Il est animé par un **Comité de Pilotage composé de représentants de la Ministre du Tourisme, du Commissariat Général au Tourisme et de Wallonie Belgique Tourisme a été constitué à la mi-avril** afin de suivre de près la situation et de faire des propositions à la Ministre. Certains outils seront mis prochainement à disposition du secteur afin de vous soutenir dans le cadre de votre réouverture. Le Commissariat Général au Tourisme et notre association vous tiendront informés évidemment.

Une **campagne de communication de relance** est en cours d'élaboration afin de **soutenir de façon forte et cohérente la reprise de la consommation touristique**, qui se fera d'abord, c'est une certitude, auprès des clients wallons, bruxellois et flamands. La clientèle des pays limitrophes sera concernée plus tard. Une agence de communication a été sélectionnée pour conseiller le Comité de Pilotage. Wallonie Belgique Tourisme sera en charge de la communication vers le grand public. Vous aurez prochainement des nouvelles sur cette campagne. Une boîte à outils pour la communication sera mise à disposition des opérateurs.

**Enfin, Wallonie Belgique Tourisme offre gratuitement l'ORC en 2020 à tous les opérateurs wallons en guise de soutien pour cette reprise d'activité.**

À **Bruxelles**, une **campagne de communication va aussi être élaborée.** Elle visera le même public mais avec une approche spécifique. Un **soutien financier pourrait aussi intervenir afin d'aider les musées et attractions touristiques à se doter d'un outil de commercialisation en ligne.**

**Attractions & Tourisme adaptera évidemment son plan de communication en parfaite cohérence avec la campagne wallonne et bruxelloise.** Nous vous tiendrons informé dès que nous verrons plus clair sur les prochaines étapes et leurs échéances.

## Et maintenant...que vais-je faire ?

Il faut dès à présent mettre en place des hypothèses de réouverture, préparer vos équipes et votre attraction à accueillir vos prochains visiteurs. Les points clés de cette relance seront **distance sociale, contingentement, mesures d'hygiène et de sécurité pour vos travailleurs et vos clients.**

Il est clair que **dans un 1<sup>er</sup> temps, l'accessibilité se fera exclusivement aux individuels**, les visites de groupes seront reportées à une date qui reste à déterminer.

**La note COVID-19 que nous avons réalisée, le Guide Générique pour lutter contre la propagation du COVID-19 au travail ainsi que les éventuels conseils de votre service externe de prévention vous aideront à mettre en place des mesures adaptées à vos travailleurs. Vous y ajouterez évidemment toutes les mesures que vous jugerez utiles et adaptées à votre attraction touristique.**



Pour ceux qui disposent d'une boutique au sein de leur attraction, la Commission Paritaire du Commerce a également réalisé des fiches spécifiques pour les magasins par catégories peuvent être source d'inspiration.

**La mise en place d'un système de réservation en ligne doit aussi constituer une priorité dans les jours et semaines** à venir afin de disposer des outils adaptés ! Pour cela Wallonie Belgique Tourisme et notre association peuvent vous aider dans ces démarches.

Croyez bien que notre association, son équipe, son conseil d'administration ainsi que tous les relais de terrain en Wallonie ou à Bruxelles œuvrent chaque jour pour vous apporter tout le soutien possible et que nous continuerons de le faire dans les semaines et les mois à venir !

Nous vous tiendrons informés des évolutions futures pour notre secteur dès que des informations fiables nous seront communiquées !

Dans l'attente, prenez soin de vous, de vos proches et de vos équipes !



Michel VANKEERBERGHEN  
Directeur



Bernard TORLET  
Président

