Le tourisme wallon s’offre des coups de soleil(s)

Le saviez-vous ?
Sur le territoire de la Wallonie, le terme « attraction touristique » est maintenant une appellation protégée, un label de qualité dont l’obtention est soumise à une autorisation préalable, décernée au terme d’une procédure gérée par le Commissariat Général au Tourisme (CGT).
Ces attractions bénéficient aussi d’une procédure de classement, avec l’attribution d’un ou plusieurs « soleils », lumineux cousins des « étoiles » dans l’hôtellerie, ou encore des « épis » qui font référence pour les gîtes et chambre d’hôtes.

Mais la comparaison s’arrête là et il s’agit de bien s’entendre : l’attribution de « soleils » ne correspond pas à une évaluation du contenu ni à la valeur intrinsèque de l’attraction. Il ne faut pas non plus imaginer qu’une attraction collectionnant les « soleils » est automatiquement plus onéreuse qu’une autre, au contraire d’un hôtel dont le nombre d’étoiles conditionne bien sûr les tarifs.

En fait, l’attribution de soleils a pour objectif principal de reconnaître et d’encourager une démarche qualitative, un niveau d’excellence, et donc de renforcer le professionnalisme d’infrastructures actives au sein d’un secteur économique - le tourisme - en plein développement.
On parle donc ici avant tout de la qualité de l’accueil, que ce soit au niveau du personnel d’encadrement, des horaires d’ouvertures, de l’accessibilité aux personnes à mobilité réduite, de la pratique des langues étrangères. On peut également citer, au hasard, la présence de lavabos dans les sanitaires et l’existence d’un site internet.
Ces nombreux critères sont regroupés en différentes catégories: informations, personnel, infrastructures, services complémentaires, contenu et supports au contenu, et encore bien évidemment les langues.

Sachez par exemple que pour se voir attribuer un premier « soleil », qui entre aussi en ligne de compte pour la reconnaissance comme attraction touristique, celle-ci doit notamment disposer d’un service complet de téléphonie pendant les périodes et heures d’ouverture, d’un dépliant mentionnant la description et les modalités pratiques, d’un espace d’accueil clairement identifiable, ou encore d’un matériel de premiers secours.
Pour mériter un deuxième « soleil », l’attraction doit, entre autres critères supplémentaires, disposer d’un site internet qui donne les informations pratiques de base.
On s’en doute, l’obtention d’un troisième, d’un quatrième, voire d’un cinquième « soleil », est conditionnée par des exigences de qualité de plus en plus importantes.

Tiens, justement, quels sont les principaux critères qui caractérisent une attraction « 5 soleils » ?
Ici, l'attraction doit disposer d'une aire de pique-nique et/ou de restauration, l'espace de vente doit être équipé d'un mode de paiement électronique et l'accueil doit être décliné en trois langues. Le français et le néerlandais obligatoirement, l'anglais ou l'allemand au choix.
Cinq attractions touristiques ont déjà fait le plein de soleil: La Grotte de Han, la Réserve d'Animaux Sauvages de Han, l'Abbaye de Stavelot, Pairi Daiza et encore l'Hôpital Notre-Dame à la Rose de Lessines. Parmi les titulaires de « 4 soleils », on peut citer le Parc attractif Reine Fabiola à Namur, le Plan Incliné de Ronquières, l'Ascenseur Funiculaire de Strépy-Thieu, le Bois du Cazier, le Bois des Rêves ou encore le Château de Modave.

Mais au fond, qu'est-ce qu'une attraction touristique ?
Elle peut se définir comme « un lieu de destination regroupant un ensemble d'activités et de services intégrés clairement identifiables, exploité de manière régulière et aménagé dans le but d'accueillir des clients sans réservation préalable, à l'exclusion des activités foraines ». A l'exclusion aussi des théâtres, des salles de spectacle ou de fêtes, ainsi que des complexes sportifs, ou encore des sites paysagers et des lieux librement accessibles, comme les quartiers historiques d'une ville par exemple.
On peut classer ces attractions en trois pôles d'intérêt: naturel, culturel et récréatif. Le premier développe des activités centrées sur la nature et l'environnement. Le deuxième pôle met en avant des activités privilégiant les dimensions artistique, historique, scientifique ou technique. Le troisième rassemble les infrastructures et sites qui présentent avant tout un caractère récréatif et ludique.
En Wallonie, ce sont quelque 250 activités qui peuvent revendiquer l'appellation d'attraction touristique et donc se voir attribuer des « soleils ».

Unique en son genre en Europe, cette procédure de reconnaissance et de classement offre également de nouvelles perspectives de développement aux attractions en leur permettant de bénéficier d'aides à l'investissement, qu'il s'agisse de l'équipement, de l'aménagement ou de l'amélioration des infrastructures. Ces aides sont accessibles à toutes les attractions reconnues, quelle que soit leur forme juridique : asbl, entreprise privée ou gérée par les pouvoirs publics.
Au bout du compte, cette amélioration du niveau de qualité des différentes infrastructures touristiques wallonnes profite avant tout à ses usagers, qu'ils soient touristes de passage, excursionnistes d'un jour ou visiteurs locaux.
Quoi de plus agréable en effet que d'être bien accueilli dans un cadre offrant toutes les garanties d'un service efficace, que ce soit au niveau des facilités de parking, de l'aménagement des sanitaires, des informations proposées ou encore des facilités de paiement.

Et comme un client satisfait peut vite devenir un ambassadeur de choix, on peut aisément imaginer que ces “ coups de soleil ” vont vite faire parler d’eux.
Bienvenue en Wallonie, où les soleils se lèvent et se multiplient pour mieux vous servir.