

Créer, se démarquer, communiquer, commercialiser et fidéliser

Découvrez les outils et les services d'accompagnement mis à votre disposition par **Tourisme Wallonie** et **VISITWallonia** pour créer ou adapter votre produit touristique aux attentes du marché

Direction des hébergements touristiques

Plus de renseignements sur le site de [Tourisme Wallonie](#)

Enregistrement, certification et subvention des meublés de tourisme, maisons d'hôtes, hôtels de tourisme, campings touristiques, villages de vacances et des hébergements "tourisme pour tous"

hebergement@tourismewallonie.be

Missions

- Exposer la partie Hébergements du Code wallon du Tourisme selon ses 3 grands axes :
 - Enregistrer : démarche **obligatoire** pour tout exploitant d'un hébergement touristique **avant** sa mise sur le marché.
 - Certifier : démarche facultative pour obtenir une dénomination spécifique.
 - Subventionner : encourager les investissements pour améliorer la qualité du parc des hébergements wallons.
- Accompagner les exploitants, notamment dans leurs démarches et obligations administratives.
- Mettre à leur disposition une plateforme digitale permettant la réalisation de ces démarches (nouvelle plateforme depuis mars 2026).

Public cible

Tout exploitant d'un hébergement touristique (existant ou à venir)

Le dispositif en bref

- Nouvelles dispositions administratives pour exploiter un hébergement touristique en Région wallonne
- Chemin complet de l'exploitant
- Possibilité de subventions
- Intégration du règlement européen sur les locations de courte durée et ses implications sur la gestion d'un hébergement
- Présentation de la nouvelle plateforme digitale à destination des exploitants

Plus-value

- Meilleure compréhension des démarches obligatoires et facultatives de l'exploitation d'un hébergement touristique
- Explication vulgarisée de la législation
- Contacts directs avec les personnes ressources
- Echanges d'expériences

L'enregistrement de l'hébergement constitue une étape **indispensable** : aucune activité administrative ou commerciale ne peut être menée sans cette démarche préalable.

La commercialisation en ligne

Plus de renseignements sur le site [orc.VISITWallonia.be](https://orc.visitwallonia.be)

Service e-commerce de VISITWallonia
[orc@VISITWallonia.be](mailto:orc@visitwallonia.be)

L'ORC by elloha, votre allié au quotidien



Objectif

L'Outil Régional de Commercialisation (ORC) est le dispositif e-commerce proposé par VISITWallonia. Son objectif principal est d'accompagner les opérateurs touristiques dans la mise en marché en ligne de leur offre, en tenant compte des spécificités de leur activité.

Le dispositif en bref

L'ORC propose :

- Une plateforme de réservation mutualisée (elloha avec les fonctionnalités de base – Startup)
- Un accompagnement personnalisé pour la mise en place
- Des conseils en tarification et sur les techniques de vente
- Un support continu (7j/7, en français)
- Un accès à des formations, webinaires et événements en lien avec l'e-commerce

Public cible

L'ensemble du secteur touristique wallon (hébergements et activités).

Conditions d'accès

- Etre en ordre avec la législation touristique en vigueur (enregistrement obligatoire pour les hébergements)
- Intégrer le module de réservation sur son site internet afin que le client puisse avoir accès aux disponibilités en temps réel et faire sa réservation immédiate.

Plus-value commerciale

- Augmentation des réservations directes (sans commission)
- Optimisation de la gestion des disponibilités
- Amélioration de l'expérience client
- Centralisation de la distribution (via les options avancées)
- Accès à des canaux de vente territoriaux et campagnes VISITWallonia

Chiffres clés

Plus de 900 adhérents et 1.080 offres touristiques (mai 2026)

L'ORC est un **levier stratégique** de digitalisation permettant aux opérateurs touristiques d'**accroître leur autonomie commerciale et leurs revenus**.

Le label « Bienvenue vélo »

Plus de renseignements sur le site de [Tourisme Wallonie](#)



Stéphanie Villance
stephanie.villance@tourismewallonie.be

Objectif

Accompagner les opérateurs touristiques wallons dans le développement d'un accueil et de services adaptés aux besoins des cyclistes, afin de renforcer l'attractivité de la Wallonie comme destination vélotouristique.

Le dispositif en bref

Le label "Bienvenue vélo" identifie les établissements proposant des équipements et services répondant aux besoins des voyageurs à vélo.

Il s'inscrit dans la stratégie de développement du vélotourisme en Wallonie et valorise les opérateurs engagés dans une démarche de qualité.

Conditions d'accès

- Disposer d'un espace sécurisé pour les vélos
- Proposer un système de recharge pour vélos électriques
- Mettre à disposition un kit de réparation
- Informer les visiteurs sur l'offre vélotouristique locale



Public cible

Ce label est octroyé à :

- Des hébergements touristiques
- Des établissements du secteur de l'Horeca
- Des attractions touristiques et des musées
- Des organismes touristiques
- Des producteurs et artisans
- Des loueurs et réparateurs de vélos.

Plus-value commerciale

Adhérer au label "Bienvenue vélo", c'est :

- Répondre à une demande touristique en croissance
- Améliorer l'expérience et la fidélisation client
- Bénéficier d'une visibilité renforcée via les réseaux et actions de promotion
- Intégrer un réseau d'acteurs engagés dans le vélotourisme wallon

Chiffres clés

Plus de 970 opérateurs labellisés (mai 2026)

Le label "Bienvenue vélo" constitue un **véritable atout de visibilité et de différenciation** pour les opérateurs souhaitant **attirer une clientèle cyclotouristique** en pleine expansion.

Le label Clé Verte, Green Key

Plus de renseignements sur le site de [Green Key](#).

Eloïse Pirson
green-key@canoepa.be



Objectif

Encourager et valoriser les établissements touristiques engagés dans une démarche de tourisme durable, en certifiant leurs pratiques environnementales selon des critères internationaux reconnus.

Le dispositif en bref

Le label Green Key est un label écologique international destiné au secteur touristique et hospitalier. Il certifie les établissements qui répondent à des critères exigeants en matière de développement durable : gestion de l'énergie, de l'eau, des déchets, protection de la biodiversité et sensibilisation des équipes et des visiteurs.

Conditions d'accès

Le label repose sur le respect d'un ensemble de critères structurés autour de plusieurs axes :

- Gestion durable des ressources (eau, énergie, déchets)
- Engagement environnemental et implication du personnel
- Sensibilisation des visiteurs
- Approvisionnement responsable et protection de la biodiversité



Public cible

L'ensemble du secteur touristique wallon (hébergements, activités et restaurants).

Plus-value commerciale

- Renforcer la visibilité de l'établissement comme acteur du tourisme durable
- Bénéficier de la promotion via les partenaires touristiques et plateformes spécialisées
- Etre mis en avant dans des campagnes de communication et évènements
- Accéder à des partenariats et réseaux professionnels engagés
- Améliorer la performance environnementale et réduire certains coûts
- Valoriser son engagement auprès d'une clientèle de plus en plus sensible aux enjeux durables

Chiffres clés

Plus de 8.500 établissements dans plus de 90 pays, dont **104 établissements certifiés en Wallonie** (mai 2026)

Le **label Green Key** est un **levier de reconnaissance et de visibilité** pour les établissements touristiques engagés dans une **démarche durable**, tout en contribuant à une **gestion plus efficiente des ressources**.

La certification « Access-i »

Plus de renseignements sur le site de [Tourisme Wallonie](https://www.tourismewallonie.be)

Nadine Verheye – Tourisme Wallonie
nadine.verheye@tourismewallonie.be

Marine Georges – Asbl Access-i
marine.georges@access-i.be



Objectif

Améliorer l'information sur l'accessibilité des lieux, activités et événements touristiques afin de permettre aux personnes en situation de handicap de préparer leurs déplacements en toute autonomie et en confiance.

Le dispositif en bref

Access-i est un outil de certification et d'information qui évalue et décrit le niveau d'accessibilité d'activités et de lieux ouverts au public.

Il permet de fournir une information claire, fiable et détaillée sur les conditions d'accès et d'usage d'un lieu ou d'une activité, selon différents types de handicaps (moteur, sensoriel et cognitif).

L'évaluation est réalisée sur base d'un référentiel co-construit par des experts de l'accessibilité et des usagers.

Public cible

L'ensemble des organisateurs d'événements et des gestionnaires de lieux ouverts au public en Wallonie et à Bruxelles.



Conditions d'accès

La certification repose sur un audit complet de l'infrastructure ou de l'activité, permettant d'évaluer l'accessibilité à chaque étape du parcours visiteur. La certification concerne les besoins spécifiques liés aux :

- Personnes en fauteuil roulant
- Personnes marchant difficilement
- Personnes aveugles ou malvoyantes
- Personnes sourdes ou malentendantes
- Personnes ayant des difficultés de compréhension

Plus-value commerciale

Améliorer son accessibilité et donc entrer dans la démarche d'un tourisme accessible, c'est :

- Lever les obstacles et permettre l'inclusion
- S'ouvrir à de nouvelles clientèles
- Renforcer son engagement social et développer une image positive de son produit

Chiffres clés

+/- 250 offres touristiques certifiées Access-i (mai 2026)

La **certification Access-i** permet de **rendre l'information sur l'accessibilité claire, fiable et structurée**, tout en ouvrant les établissements touristiques à une **clientèle plus large et fidèle**.

Le MICE

Plus de renseignements sur le site dédié au [MICE](#)

Objectif

Le développement d'une offre MICE (Meetings, Incentives, Conferences & Events) permet à un opérateur touristique de diversifier ses activités en ciblant une clientèle professionnelle.

Exemples d'offres MICE

- Une mise au vert pour un comité de direction
- Une activité de teambuilding pour une journée du personnel
- Un séminaire résidentiel avec réunions et hébergement

Public cible

Les opérateurs touristiques wallons (hébergements, venues, organisateurs d'activités et attractions) susceptibles de structurer un produit MICE.

Conditions préalables

- Espaces adaptés (salle, WI-FI, restauration, confort, ...)
- Produit adapté pour les groupes (dans le cas des attractions)
- Organisation professionnelle et réactivité commerciale
- Communication et visibilité B2B structurées

Chiffres clés

Un client MICE dépense en moyenne 86% de plus qu'un touriste de loisirs (126€ vs 70€).



Service MICE de VISITWallonia
meetings.incentives@VISITWallonia.be

Plus-value commerciale

- Augmentation du chiffre d'affaires par client/groupe
- Meilleure rentabilité des espaces existants
- Clientèle B2B potentiellement récurrente
- Positionnement différenciant et montée en gamme de l'offre touristique

Nouveau convention bureau wallon (2026)

L'équipe MICE de VISITWallonia intègre un Convention Bureau afin de coordonner l'accueil des clients et renforcer la visibilité des opérateurs MICE wallons, amplifiant ainsi l'attractivité de la Wallonie auprès de ses marchés prioritaires (Belgique francophone et néerlandophone, France, Allemagne et Pays-Bas).



Cibler une clientèle MICE permet de **diversifier ses revenus**, **réduire la saisonnalité** et **valoriser ses infrastructures** grâce à une offre événementielle à plus forte valeur ajoutée

Le Pass VISITWallonia.be

Plus de renseignements sur la page dédiée au [Pass](#)

Service Pass VISITWallonia
pass@VISITWallonia.be



Objectif

Encourager la découverte de la Wallonie et stimuler la consommation touristique grâce à une plateforme de réductions et de fidélisation accessible aux visiteurs.

Le dispositif en bref

Le Pass VISITWallonia.be est une web-application gratuite permettant aux touristes de bénéficier de réductions auprès de nombreux opérateurs touristiques wallons. Disponible en français, néerlandais, anglais et allemand, le Pass propose :

- Plus de 200 offres et réductions tout au long de l'année
- Des bons plans temporaires selon les périodes et événements
- Un système de fidélisation basé sur l'accumulation de points échangeables contre des cadeaux

Public cible

L'ensemble du secteur touristique wallon (activités, événements, hébergements).

Conditions d'accès

- Octroyer une réduction d'un minimum de 10%
- Remplir le formulaire d'inscription

L'inscription au dispositif est gratuite.

Plus-value commerciale

- Gagner en visibilité sur l'application du Pass et sur le site web VISITWallonia.be
- Etre relayé dans les campagnes de communication et sur les réseaux sociaux
- Profiter d'un outil simple en toute autonomie pour gérer les offres et réductions

Le dispositif est également connecté à l'ORC by elloha, facilitant la réservation en ligne.

Chiffres clés

Plus de 700 opérateurs touristiques wallons sont adhérents au Pass VISITWallonia.be (mai 2026)

Le **Pass VISITWallonia.be** est un **outil de visibilité**, de **fidélisation** et de **stimulation touristique** permettant aux opérateurs touristiques d'attirer de nouveaux visiteurs grâce à des offres attractives et ciblées.

Mon bagage numérique

Plus de renseignements sur le site de [Mon bagage numérique](#)

Suzelle Lecocq

monbagagenumerique@tourismewallonie.be



Objectif

Mon bagage numérique est un dispositif proposé par Tourisme Wallonie depuis 2022, à la suite du plan de relance de la Wallonie. Il vise à accélérer la digitalisation du secteur touristique wallon grâce à un catalogue d'actions de montée en compétences.

Le dispositif en bref

Mon bagage numérique propose :

- Des diagnostics à faire en autonomie et accompagnés
- Des audits de vos outils digitaux
- Des accompagnements personnalisés sur les thématiques marketing et communication de votre choix
- Des webinaires en direct et accessibles sur la chaîne Youtube de Tourisme Wallonie
- Des ateliers en présentiel dans toute la Wallonie sur des thématiques diverses (SEO, GEO, IA, Création de contenu, Canva, Fidélisation, etc.)

Public cible

Les opérateurs (hébergements et attractions) et les organismes touristiques.

Conditions d'accès

- Etre certifié par Tourisme Wallonie

Plus-value commerciale

- Etre plus à l'aise avec ses outils digitaux
- Améliorer sa création de contenus sur les réseaux sociaux
- Utiliser l'Intelligence Artificielle dans son activité touristique
- Améliorer le référencement de son site internet en ligne
- Définir sa stratégie marketing et de communication

Chiffres clés

- Plus de **3.200 sessions réalisées** à la fin mai 2026
- **4,78/5 de satisfaction** sur les accompagnements personnalisés en 2025
- Plus de **193 actions de formations** (ateliers et accompagnements) effectuées en 2025

Mon bagage numérique accompagne les opérateurs touristiques wallons dans le **développement de leurs compétences digitales** afin de renforcer leur visibilité, leur autonomie et leur performance commerciale.