

**Observatoire du tourisme
à Bruxelles
Rapport annuel 2019**



Introduction et chiffres clés

Introduction

L'année 2019 était à nouveau une année record pour le secteur touristique bruxellois. Le nombre de nuitées a continué de croître, peu importe qu'elles soient liées aux affaires ou aux loisirs.

En effet, alors que Bruxelles a renforcé sa première place européenne au classement UIA (le nombre de congrès associatifs a progressé de +31% ce qui permet à Bruxelles de représenter 7,6% du total UIA 2019), la fréquentation des musées et attractions a franchi le cap des 5 millions de visiteurs.

Ainsi, comme l'a à nouveau montré l'organisation du Grand Départ du Tour de France, Bruxelles se place plus que jamais sur la carte des destinations incontournables.

Nuitées officielles

4



Arrivées

4,12 M

+5%



Nuitées

7,80 M

+6%

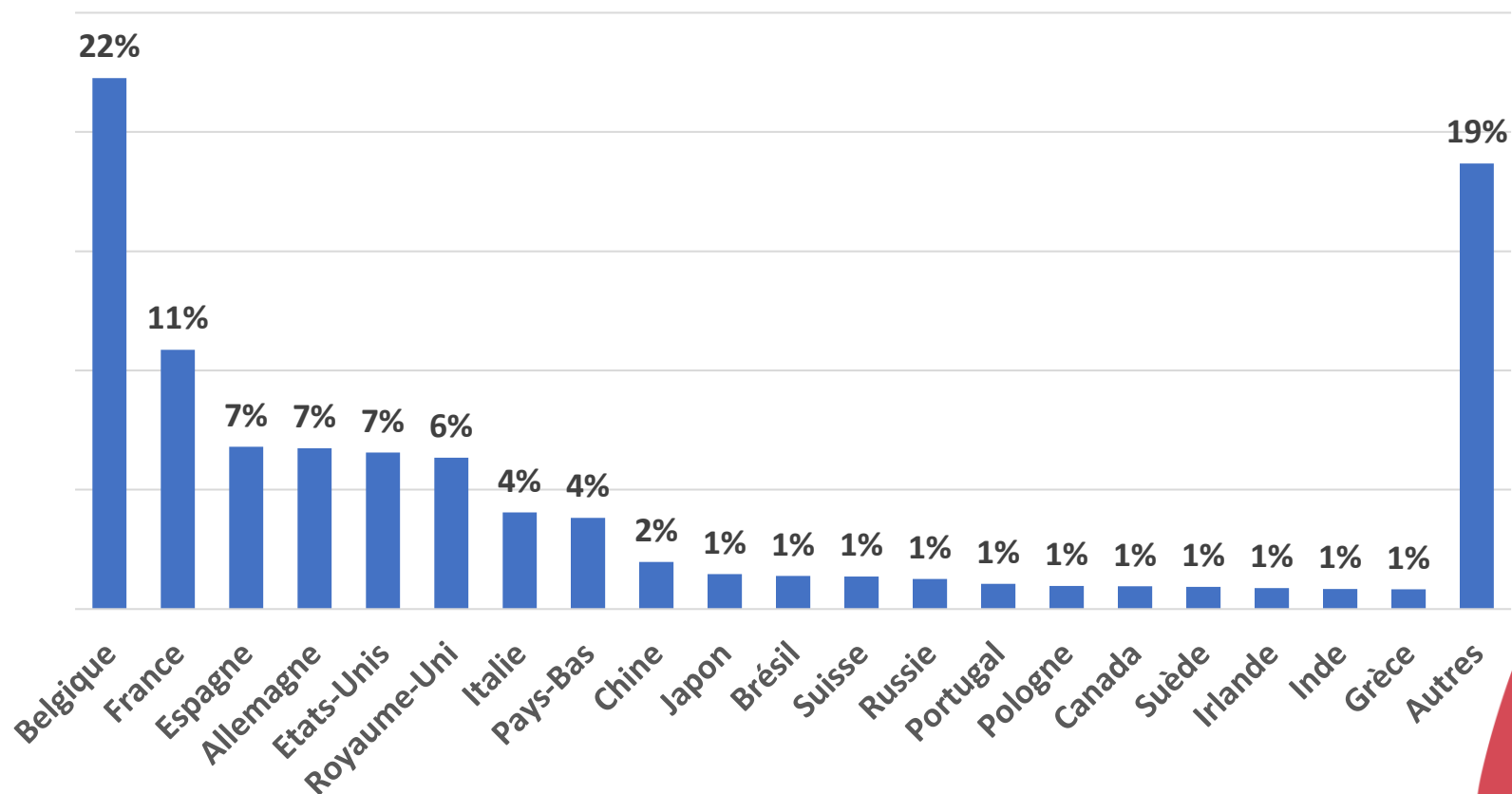
visit.brussels 

Note:

1. Données SPF économie, corrigées par visit.brussels

Répartition par marché - Top 20

5



Note:

1. Données SPF économie, corrigées par visit.brussels

Répartition par marché - Top 20

Pays	Nuitées 2019	%	Evolution vs 2018
Belgique	1.736.764	22%	11%
France	847.914	11%	6%
Espagne	530.427	7%	2%
Allemagne	525.389	7%	11%
Etats-Unis	512.155	7%	5%
Royaume-Uni	494.836	6%	-1%
Italie	316.355	4%	11%
Pays-Bas	297.972	4%	9%
Chine	154.035	2%	6%
Japon	114.141	1%	12%
Brésil	108.526	1%	10%
Suisse	106.697	1%	-7%
Russie	98.681	1%	14%
Portugal	82.101	1%	-1%
Pologne	75.695	1%	4%
Canada	74.328	1%	-3%
Suède	72.663	1%	3%
Irlande	68.072	1%	-3%
Inde	65.110	1%	-6%
Grèce	64.158	1%	7%
Autres	1.456.813	19%	4%

Note:

1. Données SPF économie, corrigées par visit.brussels

L'offre en hébergement

7



461

Hébergements
touristiques
enregistrés



123€

Prix moyen
par chambre



42.600

Lits
disponibles



76,5%

Taux
d'occupation

visit.brussels

Notes:

1. Données Bruxelles Economie et Emploi et MKG Hospitality

Le contenu touristique

8



122

Musées
disponibles



961

Réunions
UIA



8.374

Visites
guidées



86

Réunions
ICCA

Hébergements touristiques

Hébergements touristiques

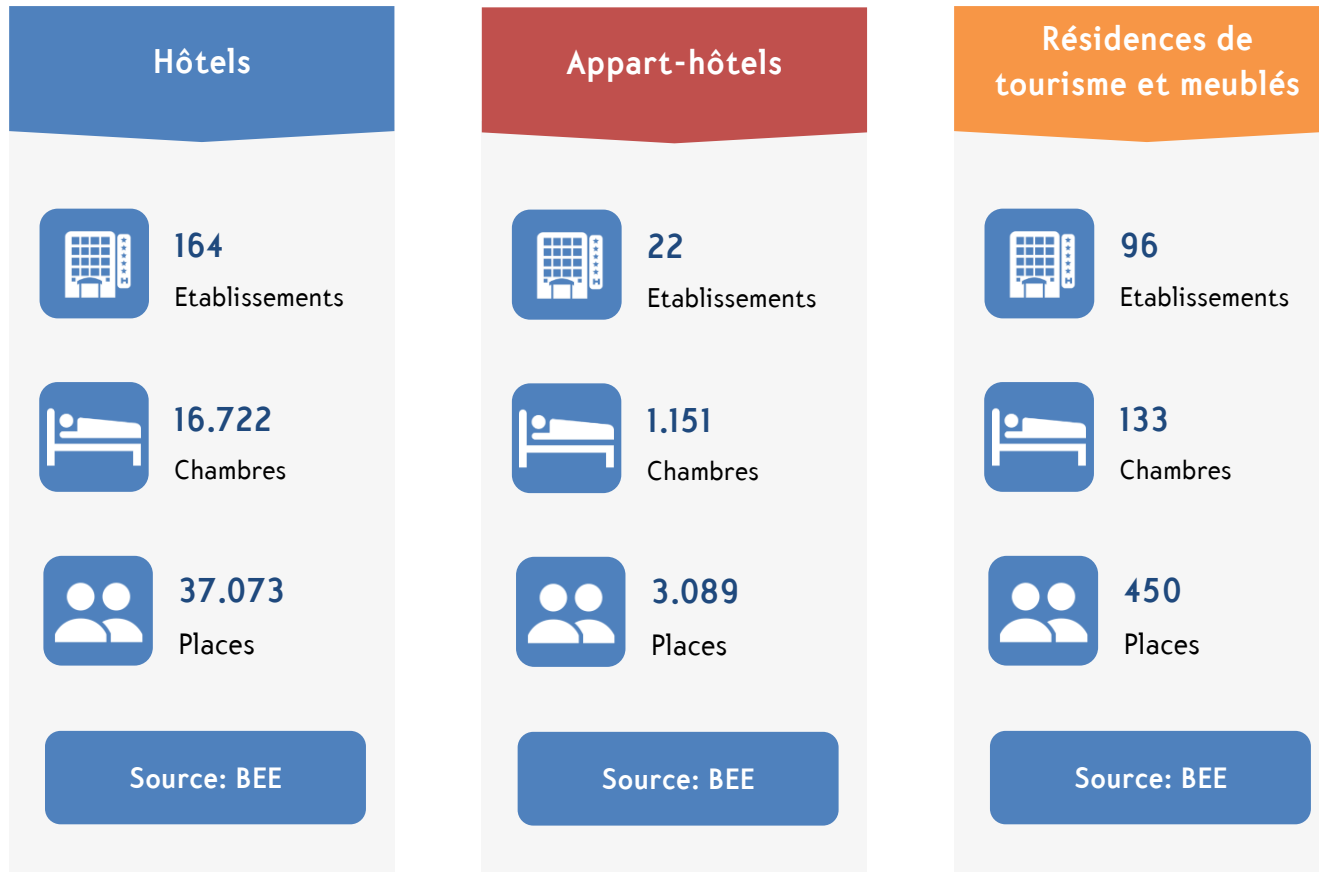
Bruxelles est une ville dans laquelle le tourisme joue un rôle important. Afin d'assumer son statut de multi-capitale, Bruxelles dispose d'une offre hôtelière nombreuse et variée qui sera présentée dans ce chapitre.

Les données concernant la quantité d'établissements sur le territoire de Bruxelles sont fournies par Bruxelles Economie et Emploi.

En outre, la location de logements meublés de gré à gré joue désormais un rôle important dans l'offre d'hébergement touristique. C'est pourquoi, nous avons décidé d'inclure une analyse sur ce phénomène récent dans le présent rapport.

Pour ce faire, nous travaillons désormais avec AllTheRooms, qui nous fournit chaque mois une estimation du nombre de logements mis en location sur la plateforme AirBnB

Hébergements touristiques reconnus



Note:

1. Données Bruxelles Economie et Emploi

Hébergements touristiques reconnus



Note:
1. Données Bruxelles Economie et Emploi

Projets hôteliers

13

Nom du projet	Commentaires	Commune	Taille	Date
Meininger Hotel Bruxelles Gare du Midi	Nouvel hôtel	Anderlecht (rue Bara)	150 chambres	Août 2019
Ibis Brussels Centre Chatelain	Nouvel hôtel	Ixelles (Chaussée de Vleurgat)	64 chambres	Septembre 2019
B&B Hotel Brussels Centre Gare du Midi	Nouvel hôtel	Saint-Gilles (Avenue Fonsny)	91 chambres	Q3 2019
Moxy Hotel	Nouvel hôtel	Ixelles (rue du Prince Albert)	140 chambres	Q2 2020
Hôtel Juliana	Nouvel hôtel	Bruxelles (Place des Martyrs)	50 chambres	2020
Residence Inn By Marriott	Nouvel hôtel	Diegem (Brussels Airport)	127 chambres	2020
Corinthia Grand Hotel Astoria	Rénovation de l'hôtel Astoria	Bruxelles (rue Royale)	121 chambres	2021

Occupation hôtelière

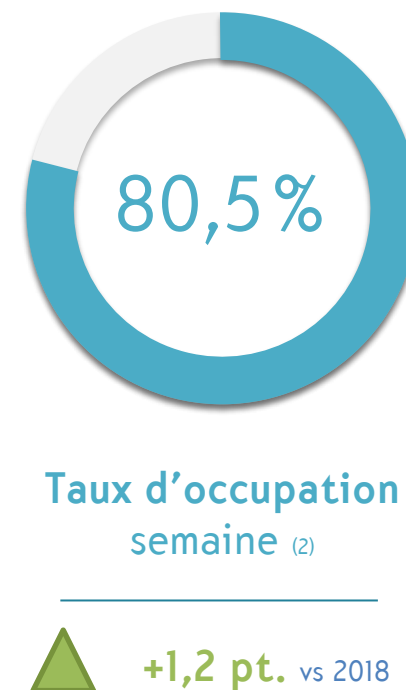
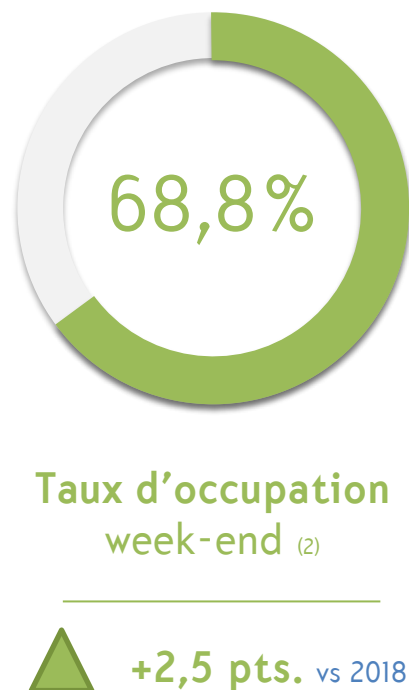
Selon les données fournies par MKG Hospitality, basées sur un panel d'environ 90 établissements, le secteur hôtelier bruxellois a poursuivi sa croissance en 2019.

Le taux d'occupation a progressé d'1,9 point sur l'ensemble de l'année et atteint 76,5%. On note également que la progression le week-end (+2,5 points) est deux fois plus importante que lors des jours de semaine (+1,2 point). Le prix moyen (123€) a quant à lui progressé de 5% et établi un nouveau record.

Il est important de noter que les chiffres donnés pour les week-ends et les jours de semaines ne doivent pas être comparés aux résultats globaux. En effet, ces données sont basées sur un panel restreint dont la taille varie légèrement d'une semaine à l'autre et comporte approximativement 60 établissements.

Occupation hôtelière

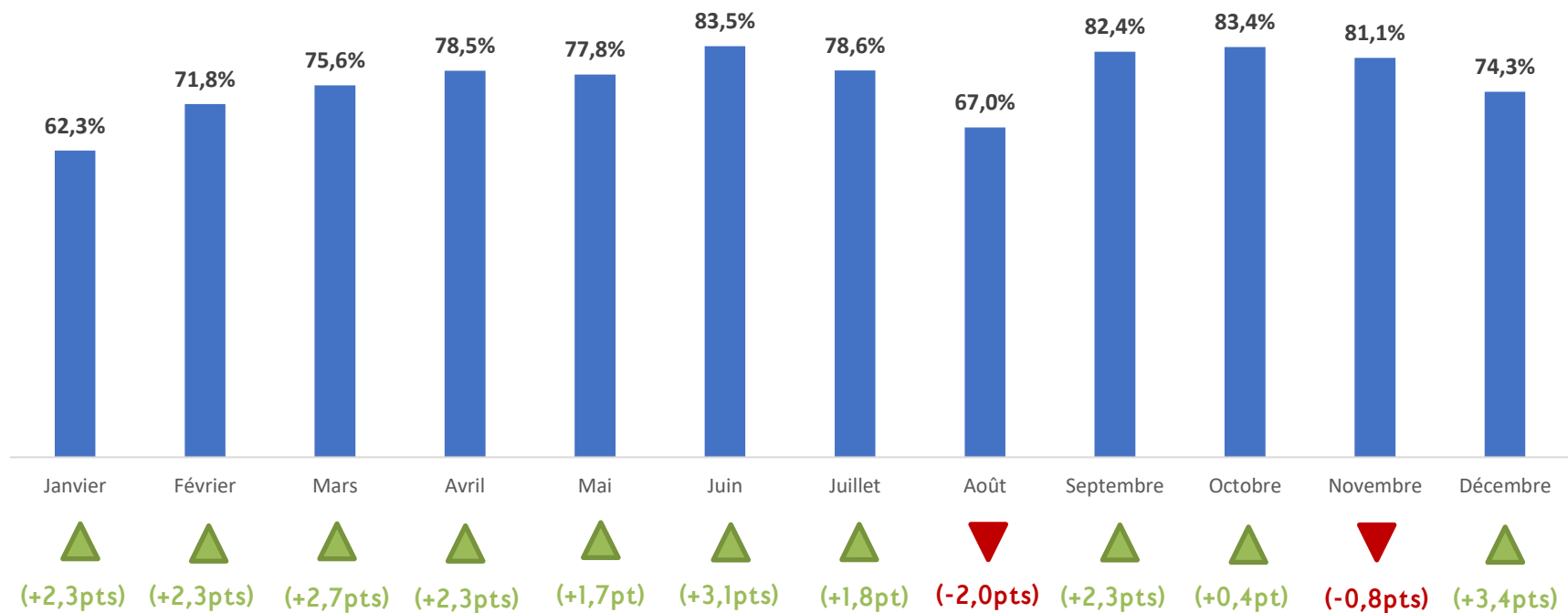
15



Notes:

1. Données MKG sur un panel de 84 hôtels (13.564 chambres) en janvier et février et de 87 hôtels (13.857 chambres) les autres mois
2. Données MKG sur un panel restreint d'une soixantaine d'hôtels

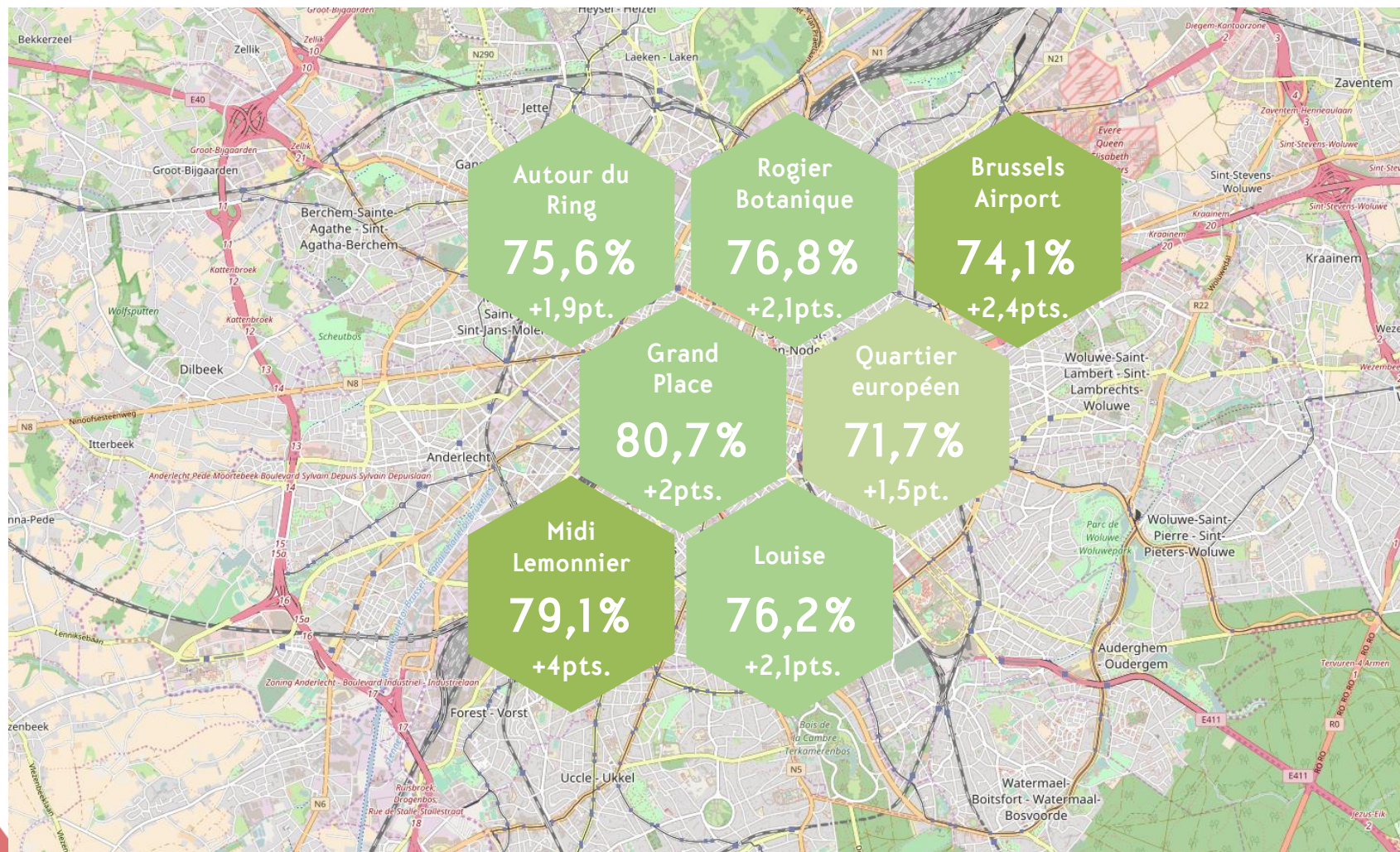
Evolution du taux d'occupation (vs. 2018)



Note:
1. Données MKG sur un panel de 84 hôtels (13.564 chambres) en janvier et février et de 87 hôtels (13.857 chambres) les autres mois

Taux d'occupation hôtelier - par quartier (vs 2018)

17



Note:

1. Données MKG sur un panel de 84 hôtels (13.564 chambres) en janvier et février et de 87 hôtels (13.857 chambres) les autres mois

Taux d'occupation hôtelier - par catégorie



Note:

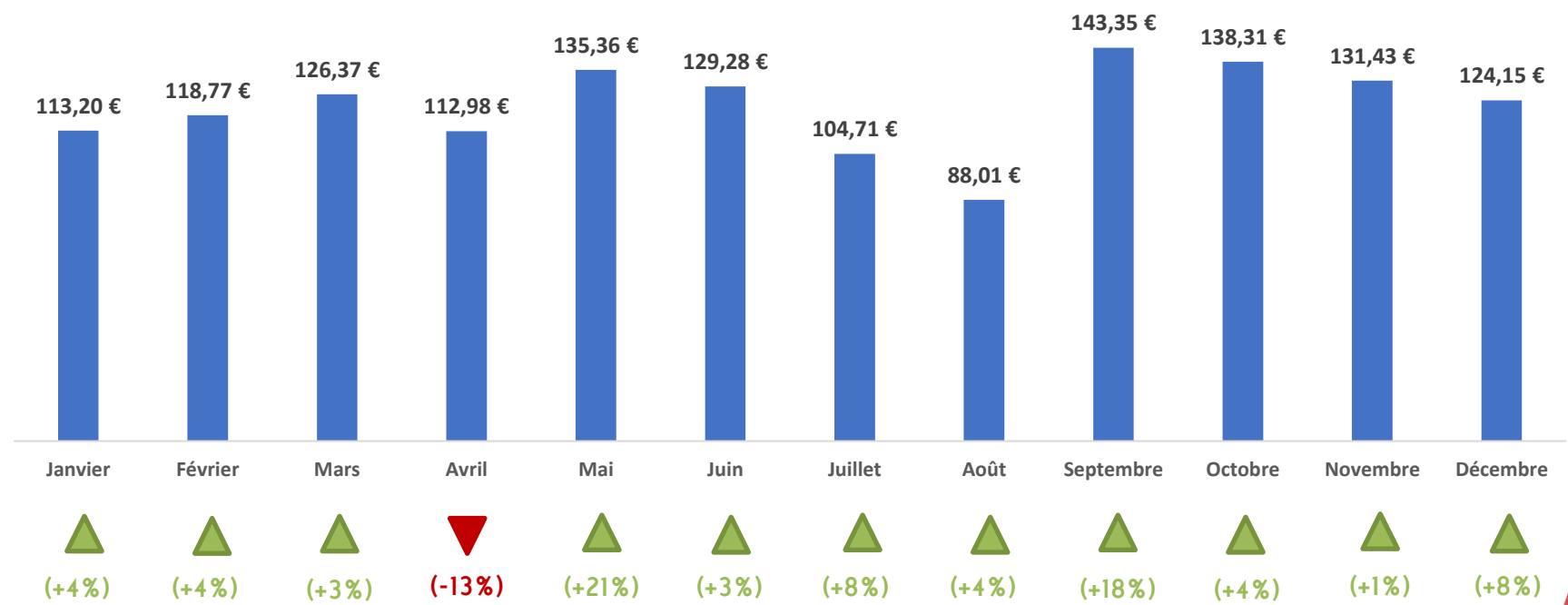
1. Données MKG sur un panel de 84 hôtels (13.564 chambres) en janvier et février et de 87 hôtels (13.857 chambres) les autres mois

Prix moyen



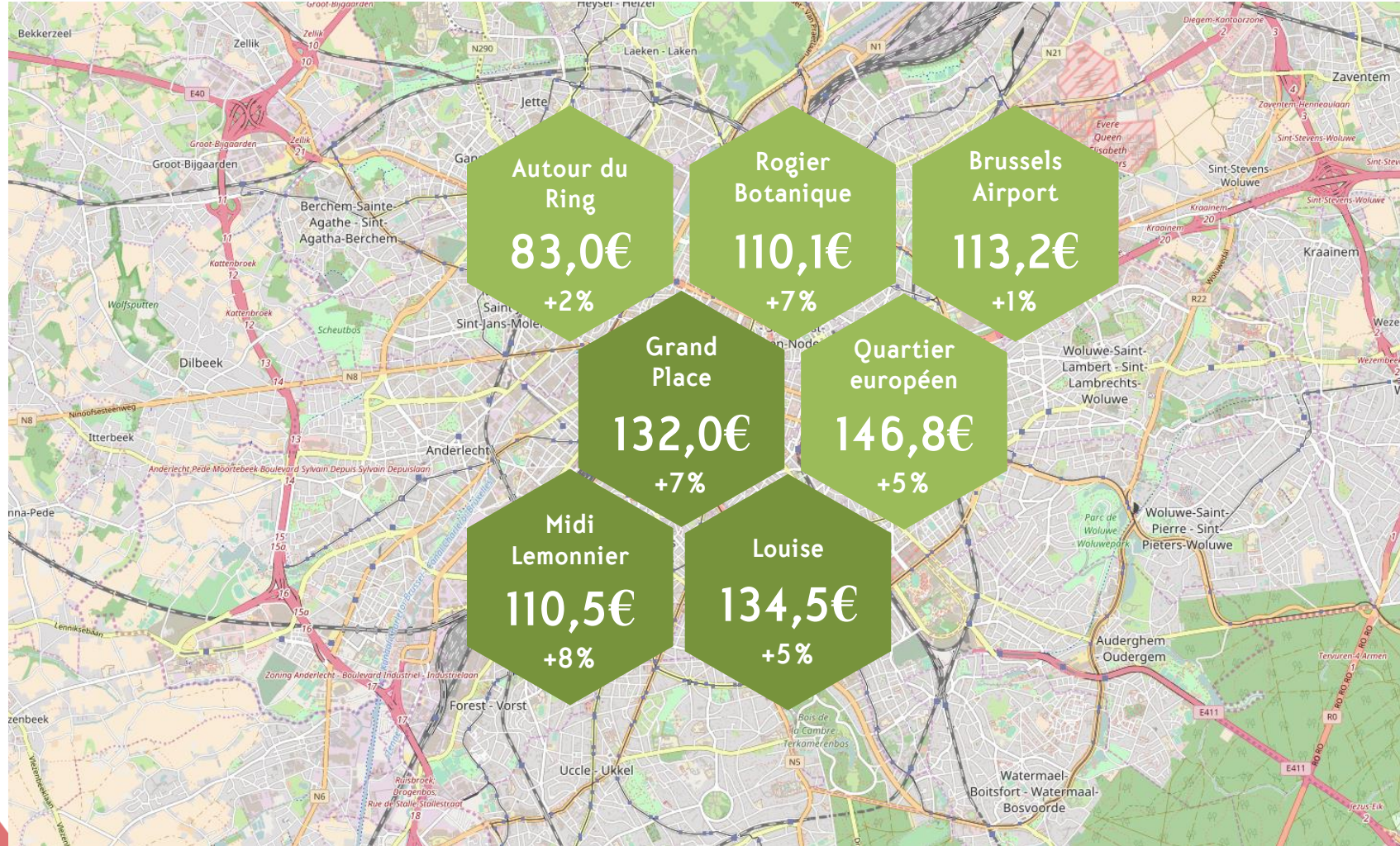
Notes:
1. Données MKG sur un panel de 84 hôtels (13.564 chambres) en janvier et février et de 87 hôtels (13.857 chambres) les autres mois
2. Données MKG sur un panel restreint d'une soixantaine d'hôtels

Evolution du prix moyen (vs. 2018)



Note:
1. Données MKG sur un panel de 84 hôtels (13.564 chambres) en janvier et février et de 87 hôtels (13.857 chambres) les autres mois

Prix moyen - par quartier (vs 2018)



Note:

1. Données MKG sur un panel de 84 hôtels (13.564 chambres) en janvier et février et de 87 hôtels (13.857 chambres) les autres mois

Prix moyen - par catégorie



Note:

1. Données MKG sur un panel de 84 hôtels (13.564 chambres) en janvier et février et de 87 hôtels (13.857 chambres) les autres mois

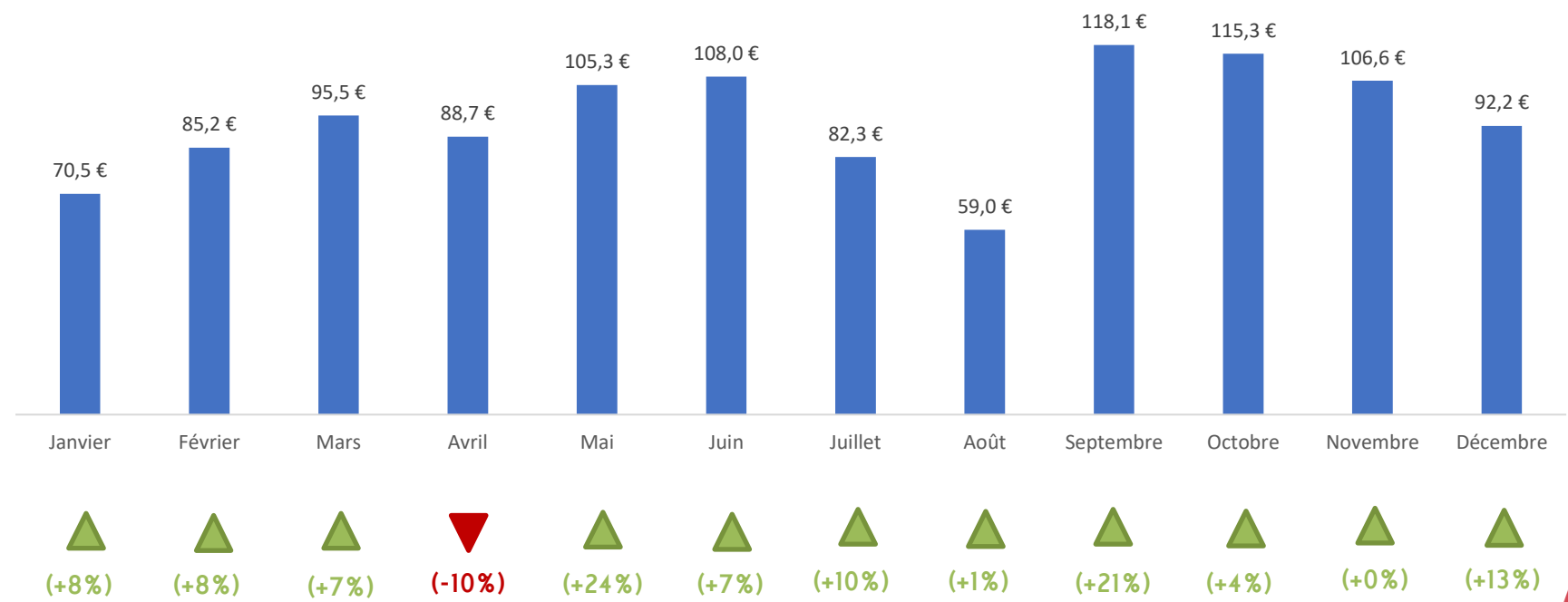
RevPAR - revenu par chambre disponible



Notes:

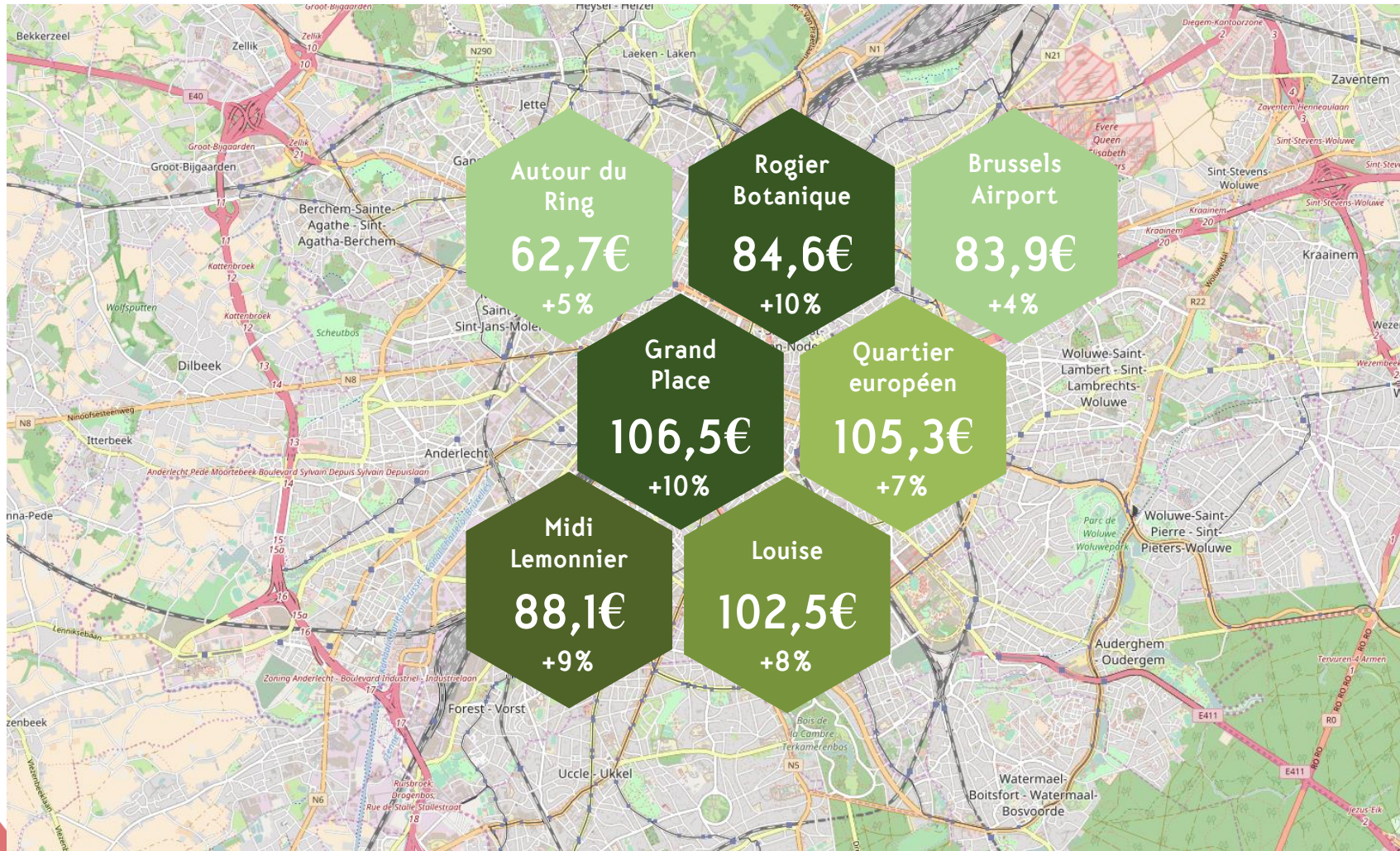
1. Données MKG sur un panel de 84 hôtels (13.564 chambres) en janvier et février et de 87 hôtels (13.857 chambres) les autres mois
2. Données MKG sur un panel restreint d'une soixantaine d'hôtels

Evolution du RevPAR (vs 2018)



Note:
1. Données MKG sur un panel de 84 hôtels (13.564 chambres) en janvier et février et de 87 hôtels (13.857 chambres) les autres mois

RevPAR - par quartier (vs 2018)



Note:

1. Données MKG sur un panel de 84 hôtels (13.564 chambres) en janvier et février et de 87 hôtels (13.857 chambres) les autres mois

RevPAR - par catégorie



Note:
 1. Données MKG sur un panel de 84 hôtels (13.564 chambres) en janvier et février et de 87 hôtels (13.857 chambres) les autres mois

Tourisme de séjour

Tourisme de séjour

Les données concernant le tourisme de séjour en Belgique sont collectées par le SPF Economie auprès des établissements d'hébergement touristique sous licence auprès des trois régions.

Chacun de ces établissements fournit mensuellement le pays de résidence des touristes, leur nombre, le nombre de nuitées passées dans cet établissement et le motif du voyage.

Suite à une modification de l'arrêté royal du 12 janvier 2015, l'univers de données recueillies par le SPF Economie a été réduit. Pour Bruxelles, 18 établissements comportant 815 chambres ont été retirés du panel.

Afin de mieux refléter la situation réelle, et permettre une comparaison avec les années précédentes, ces 815 chambres ont été réintroduites dans le présent rapport.

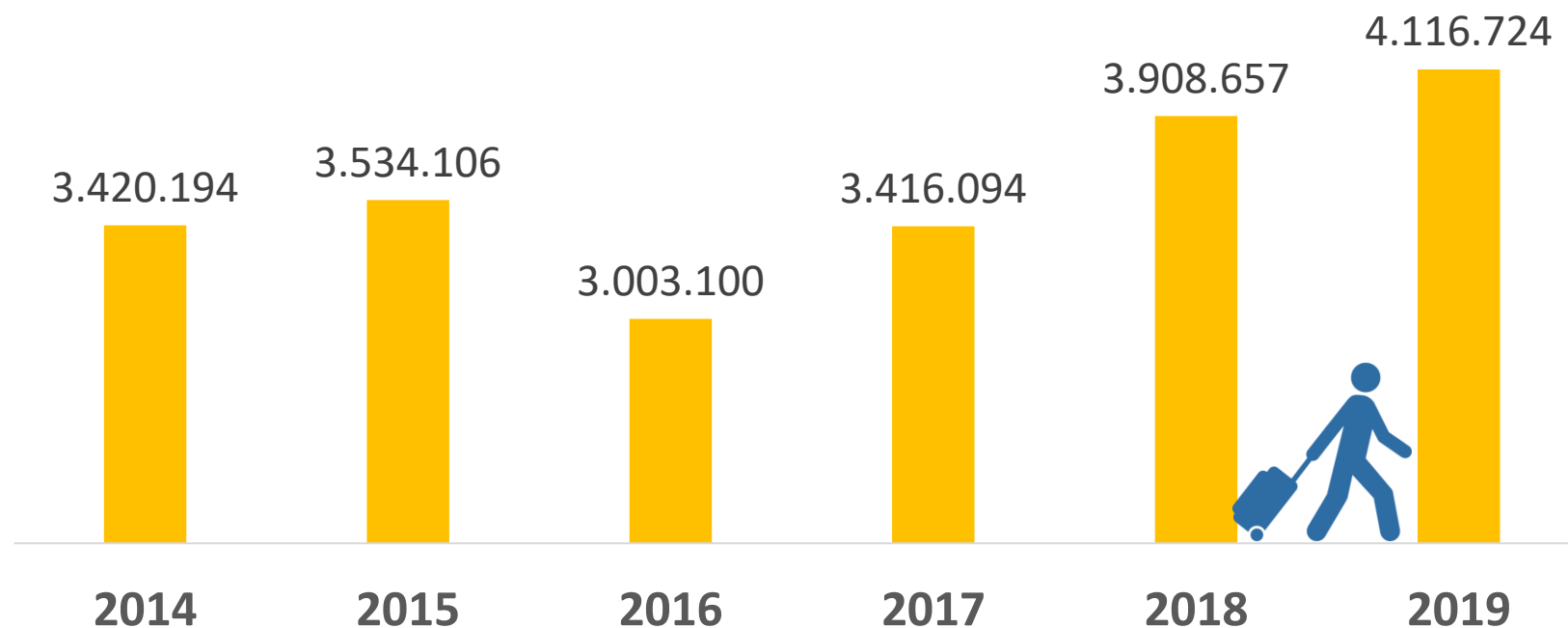
Pour ce faire, le nombre de nuitées y a été estimé selon le taux d'occupation pour chaque mois fourni par MKG (voir rubrique précédente). Le nombre de voyageurs par nuitée a été estimé à 1,1 par chambre et par nuit pour les voyages d'affaires et 2,3 pour les voyages de loisir.

Les données sont donc différentes de celles communiquées par d'autres sources, mais plus conformes à la réalité.

En outre, par soucis de confidentialité, les arrivées et nuitées par catégorie d'hôtels ne nous sont plus communiquées par le SPF.

Tourisme de séjour - évolution des arrivées

29



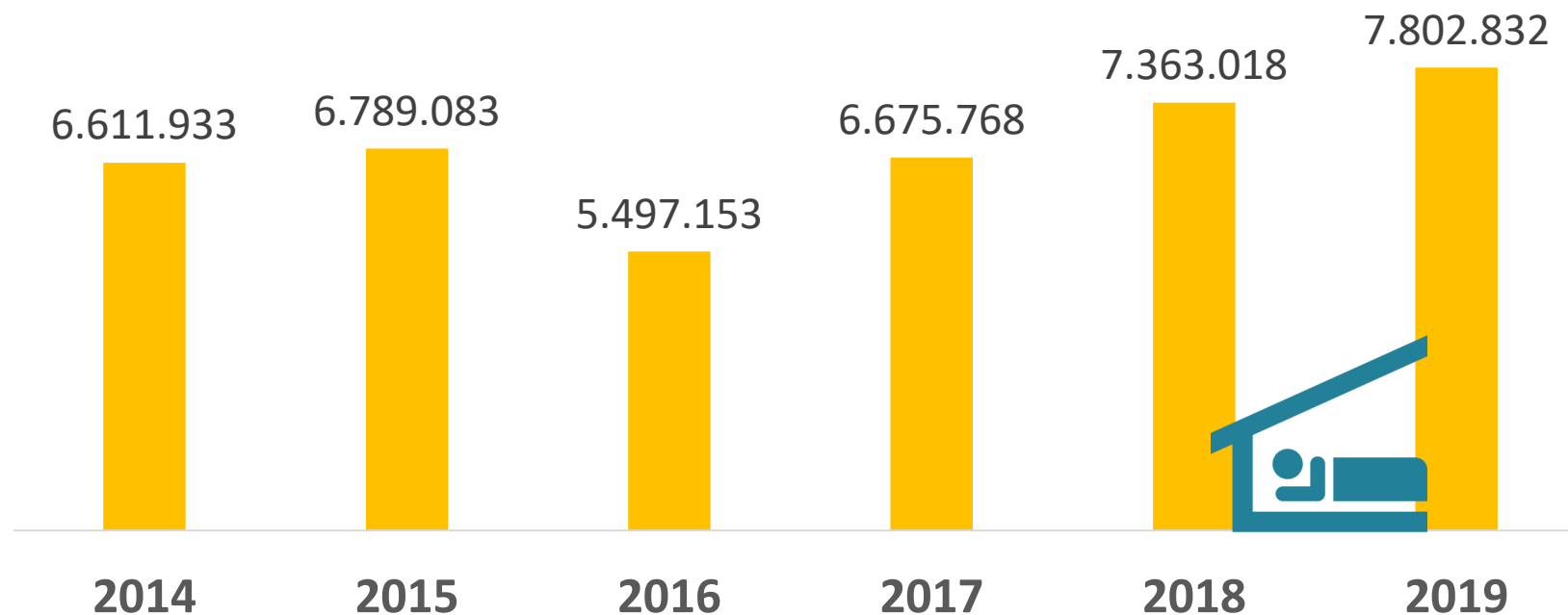
visit.brussels 

Note:

1. Données SPF économie, corrigées par visit.brussels

Tourisme de séjour - évolution des nuitées

30



Tourisme de séjour - par type de voyageurs

31



52,6%

Arrivées d'affaires
2,16 M
(+8,2%)

52,4%

Nuitées d'affaires
4,09 M
(+9,3%)



47,4%

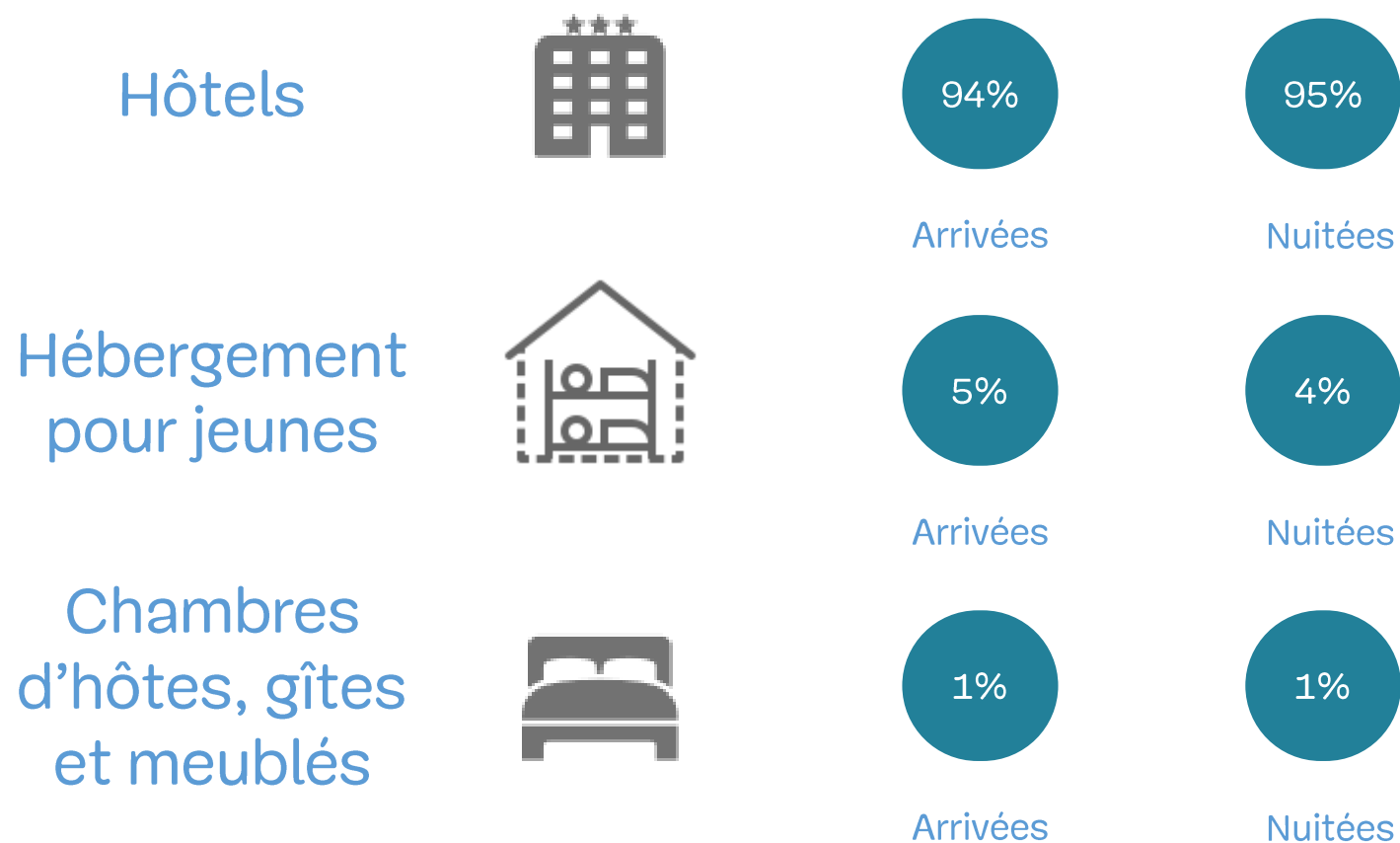
Arrivées loisirs
1,95 M
(+2,3%)

47,6%

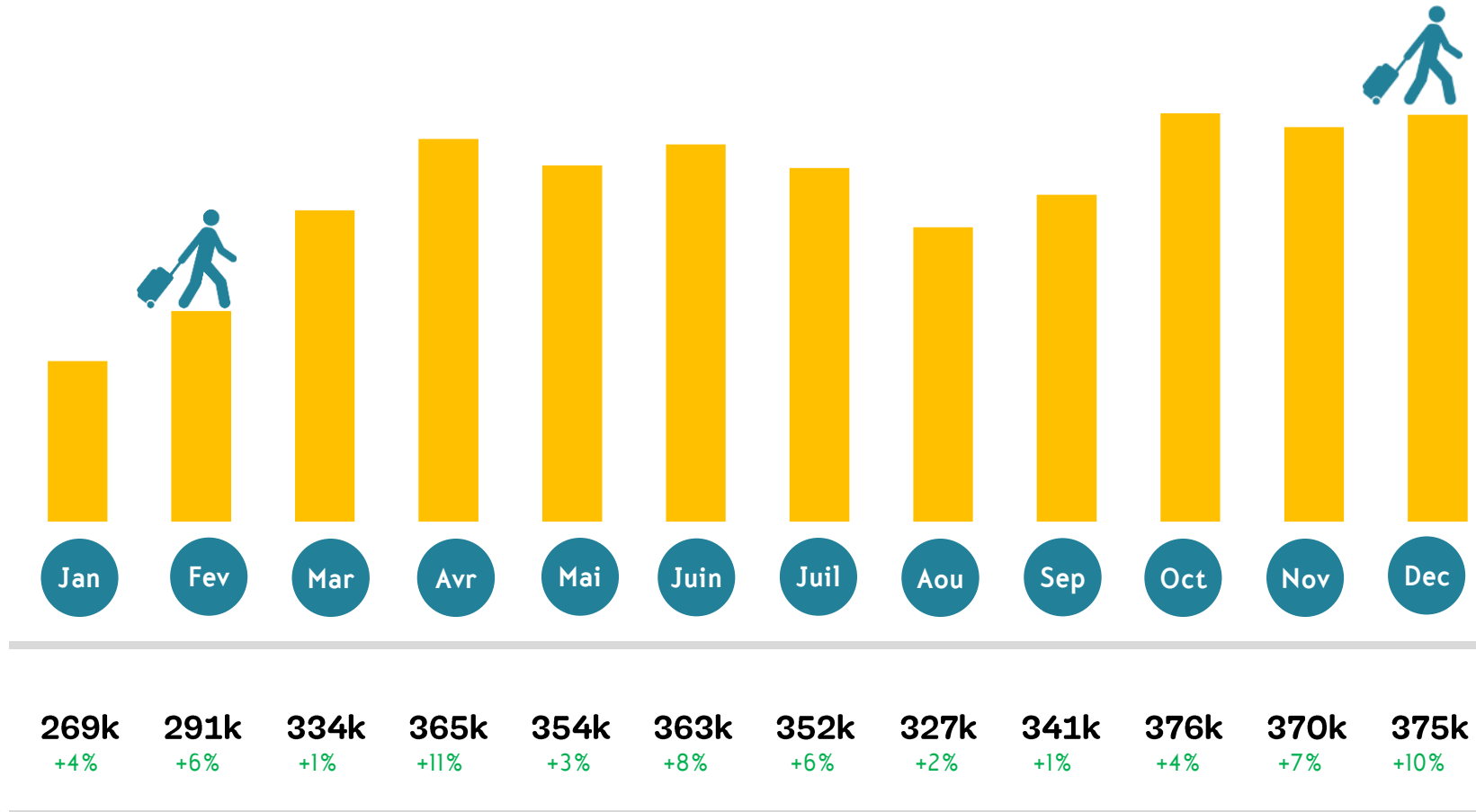
Nuitées loisirs
3,71 M
(+2,6%)

Tourisme de séjour - par type d'hébergement

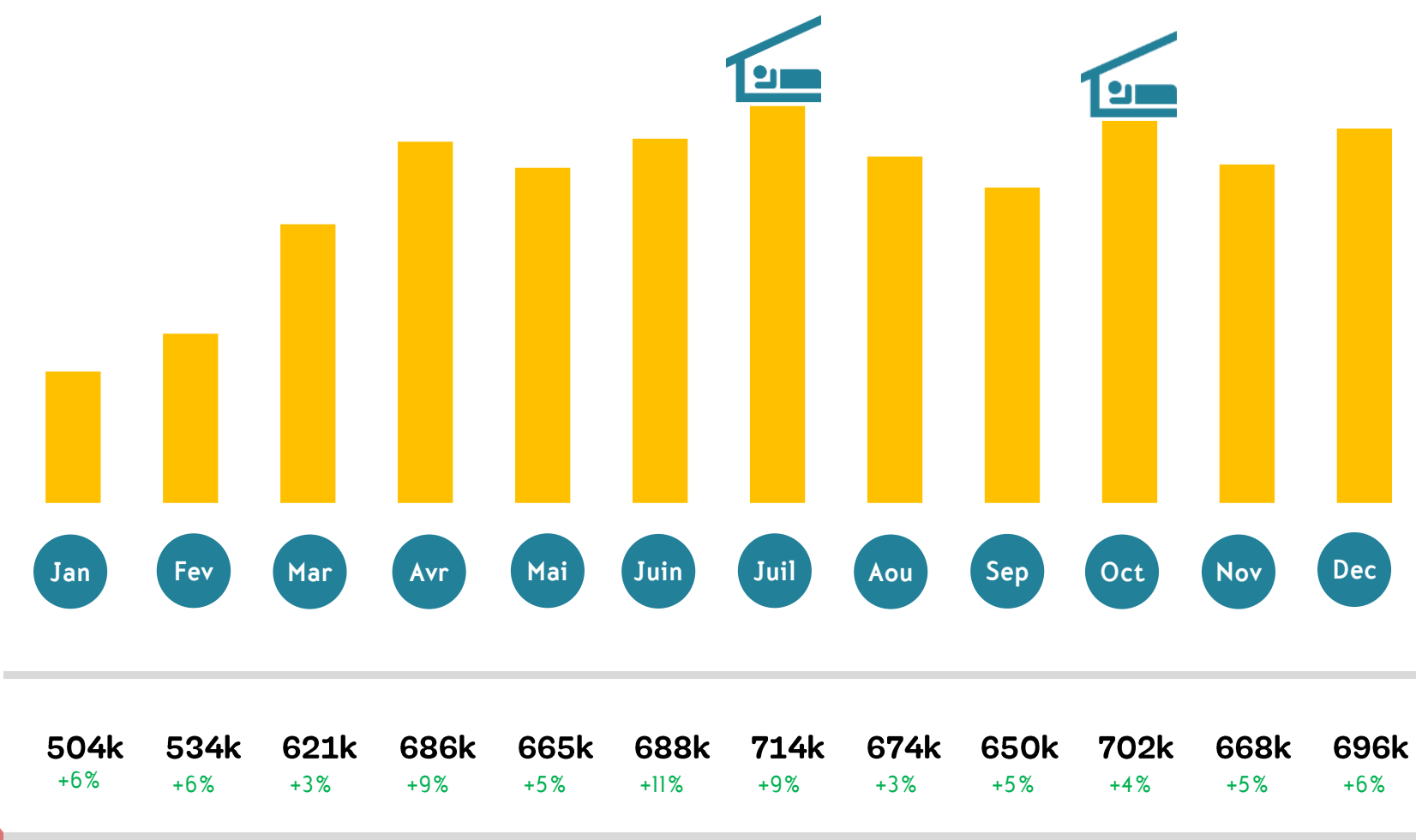
32



Tourisme de séjour - arrivées 2019



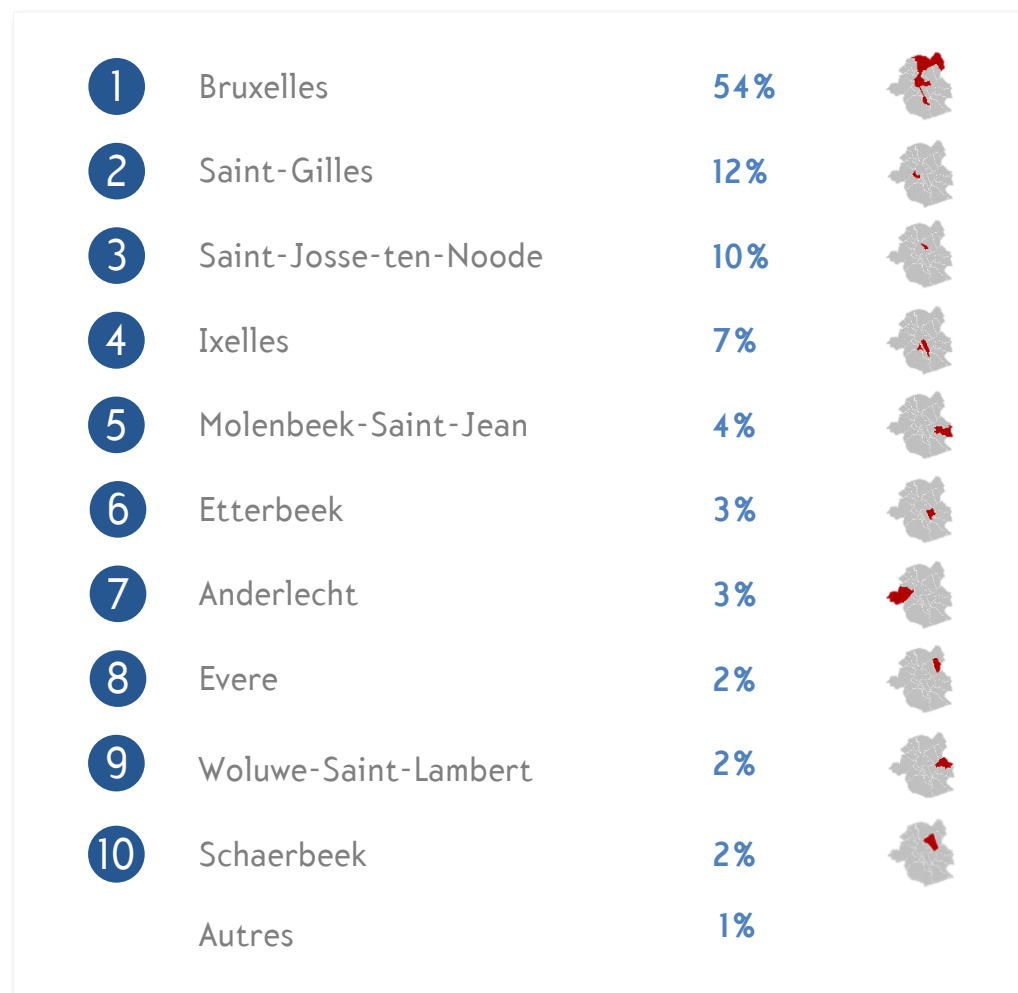
Tourisme de séjour - nuitées 2019



Note:
1. Données SPF économie, corrigées par visit.brussels

Tourisme de séjour - nuitées par commune

35

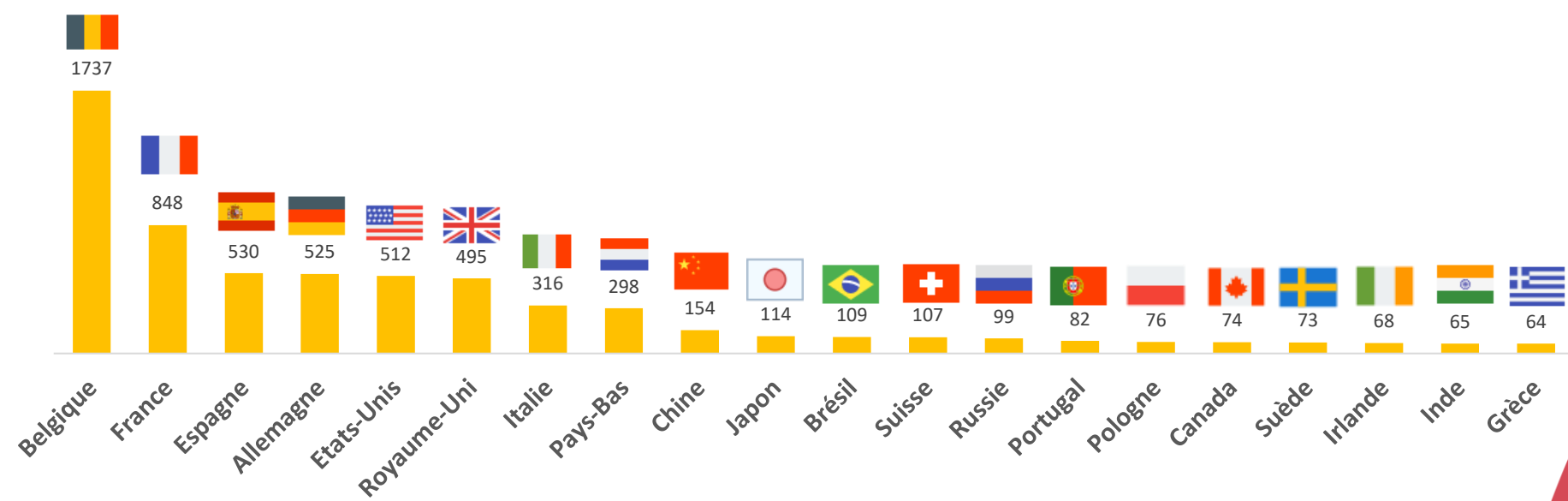


visit.brussels 

Note:

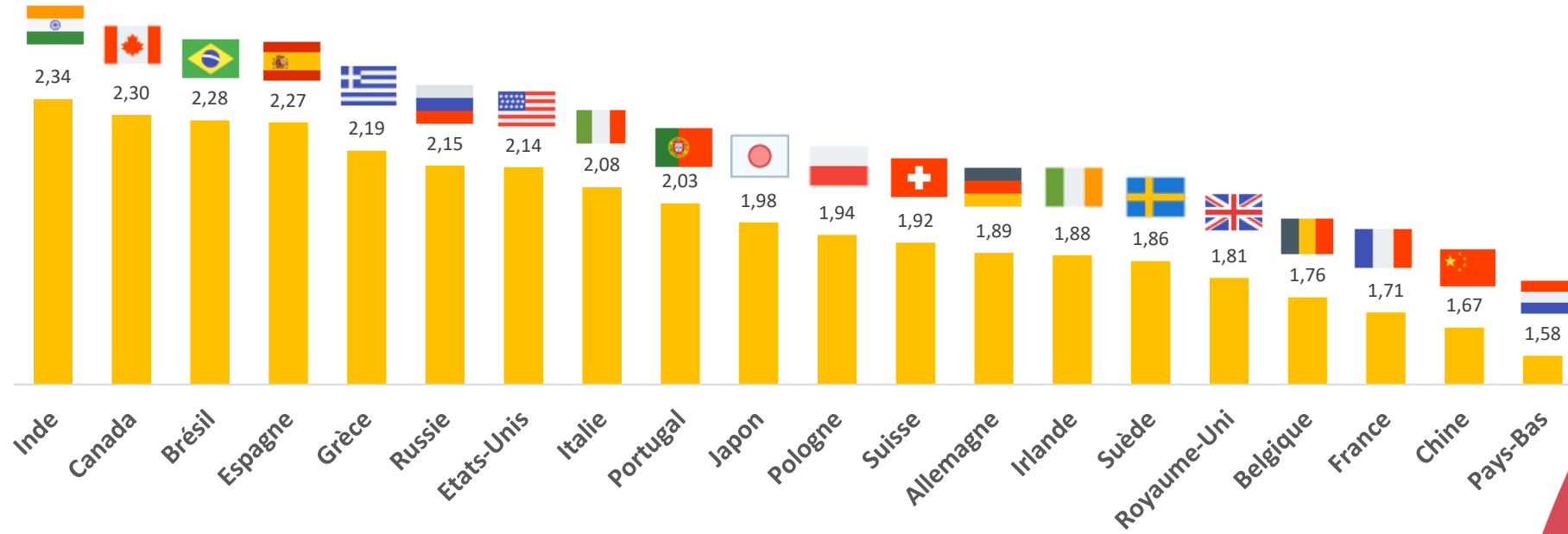
1. Données SPF économie, communiquées par l'IBSA

Nuitées - top 20 (en milliers)



Notes:
1. Données SPF économie, corrigées par visit.brussels
2. Source des pictogrammes par pays: icons8.com

Durée de séjour - top 20 (en nuitées)

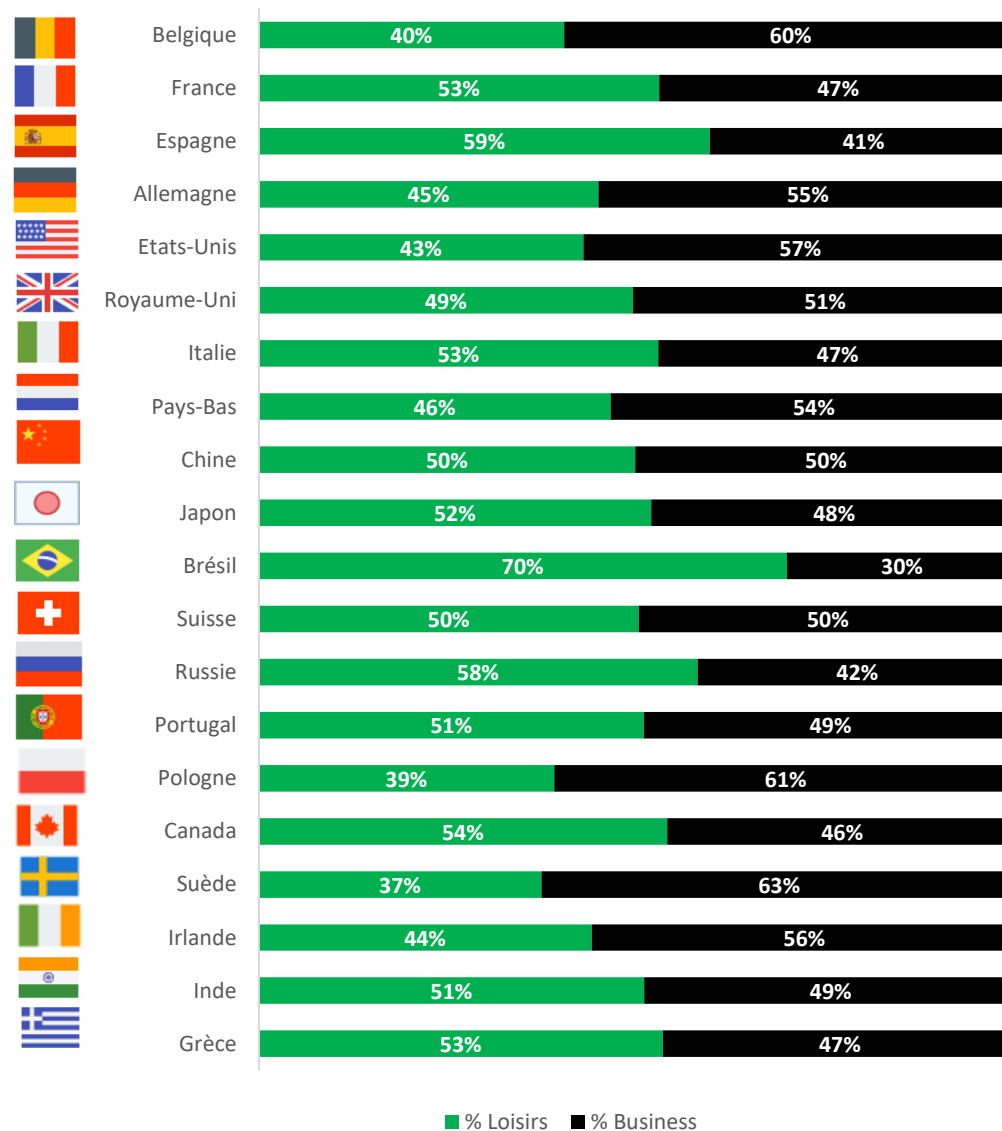


Notes:

1. Données SPF économie, corrigées par visit.brussels
2. Source des pictogrammes par pays: icons8.com

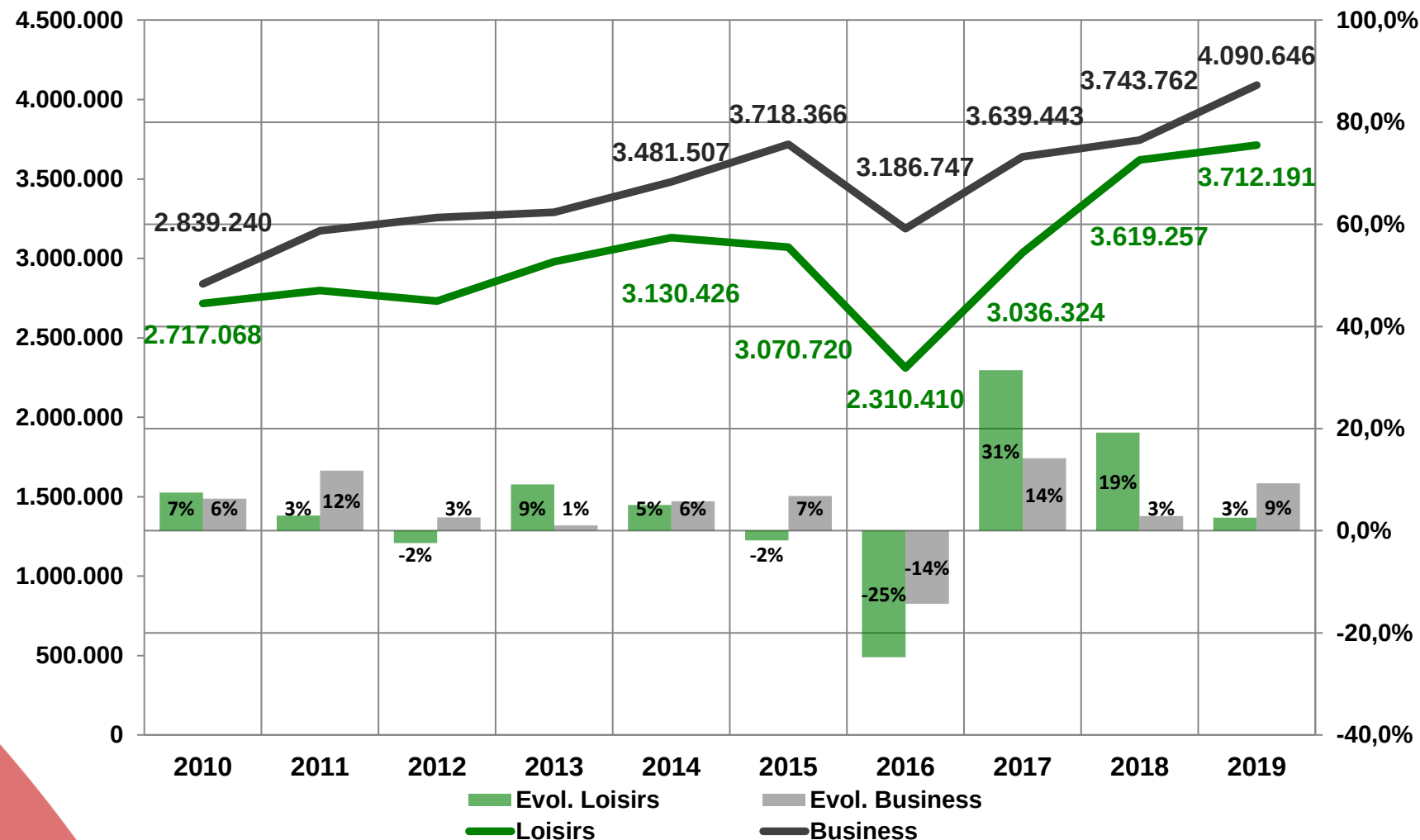
Nuitées - raison de séjour (top 20)

38



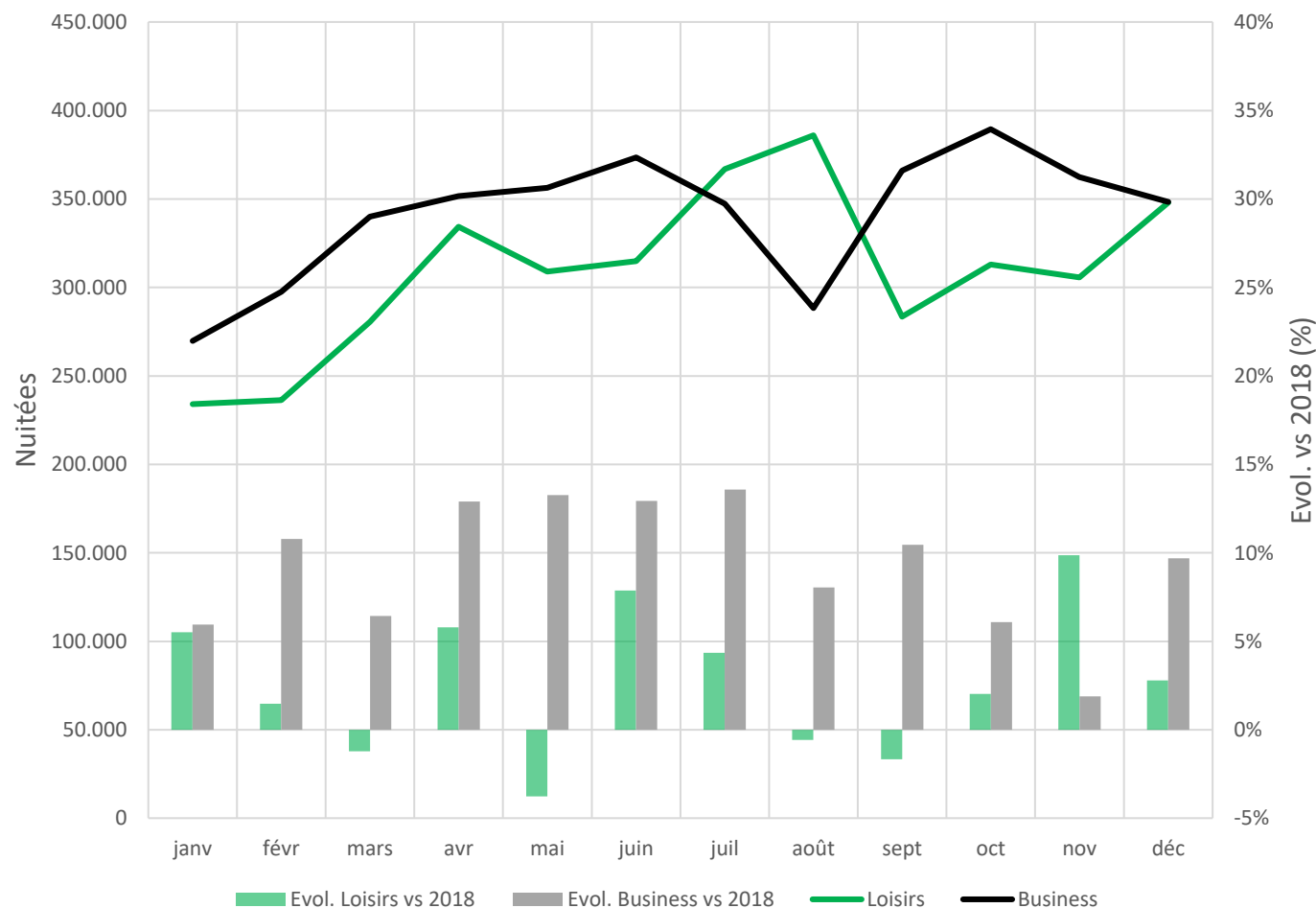
Nuitées par raison de séjour, sur 10 ans

39



Nuitées mensuelles, par raison de séjour

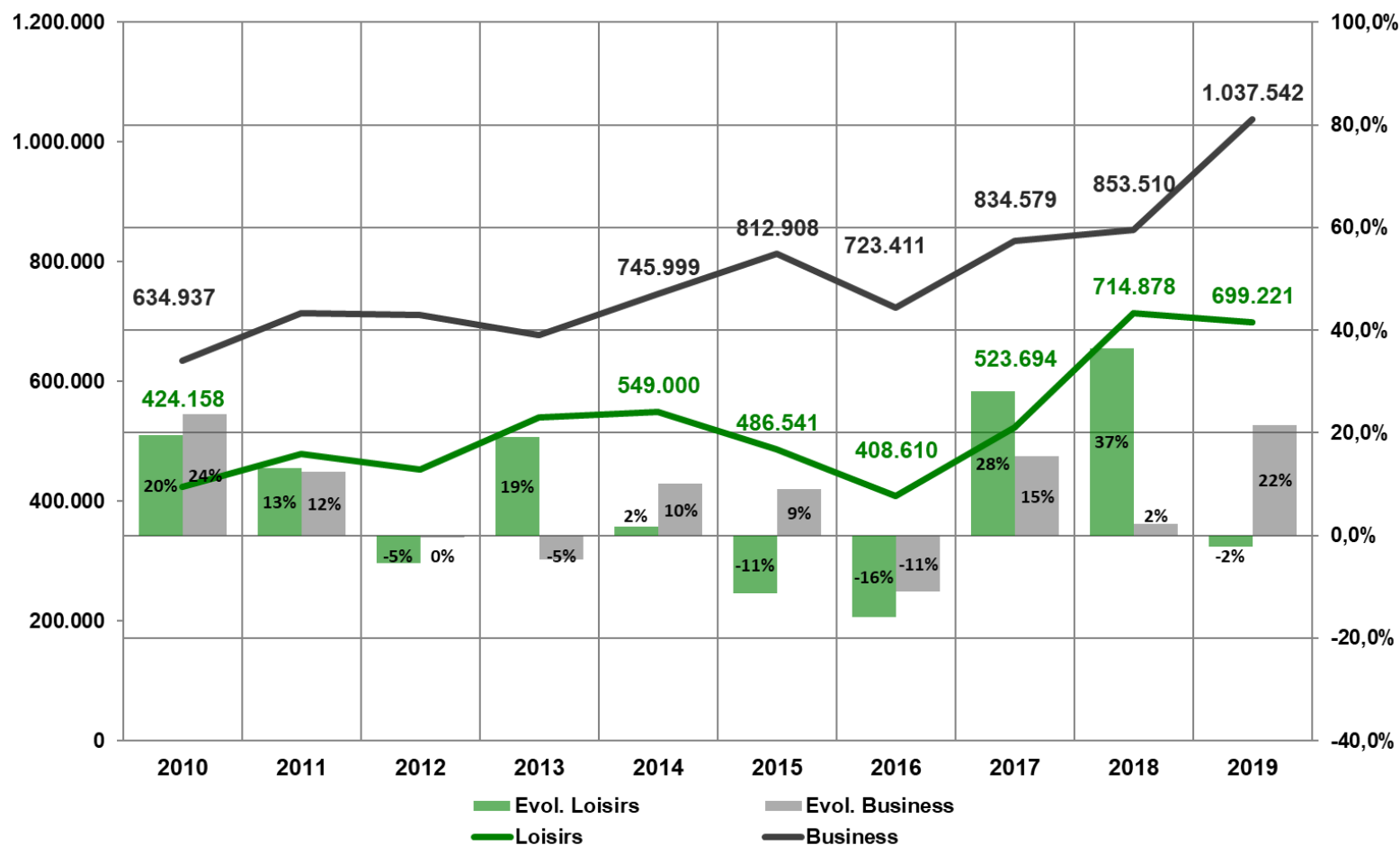
40



Nuitées - évolution par marché



41



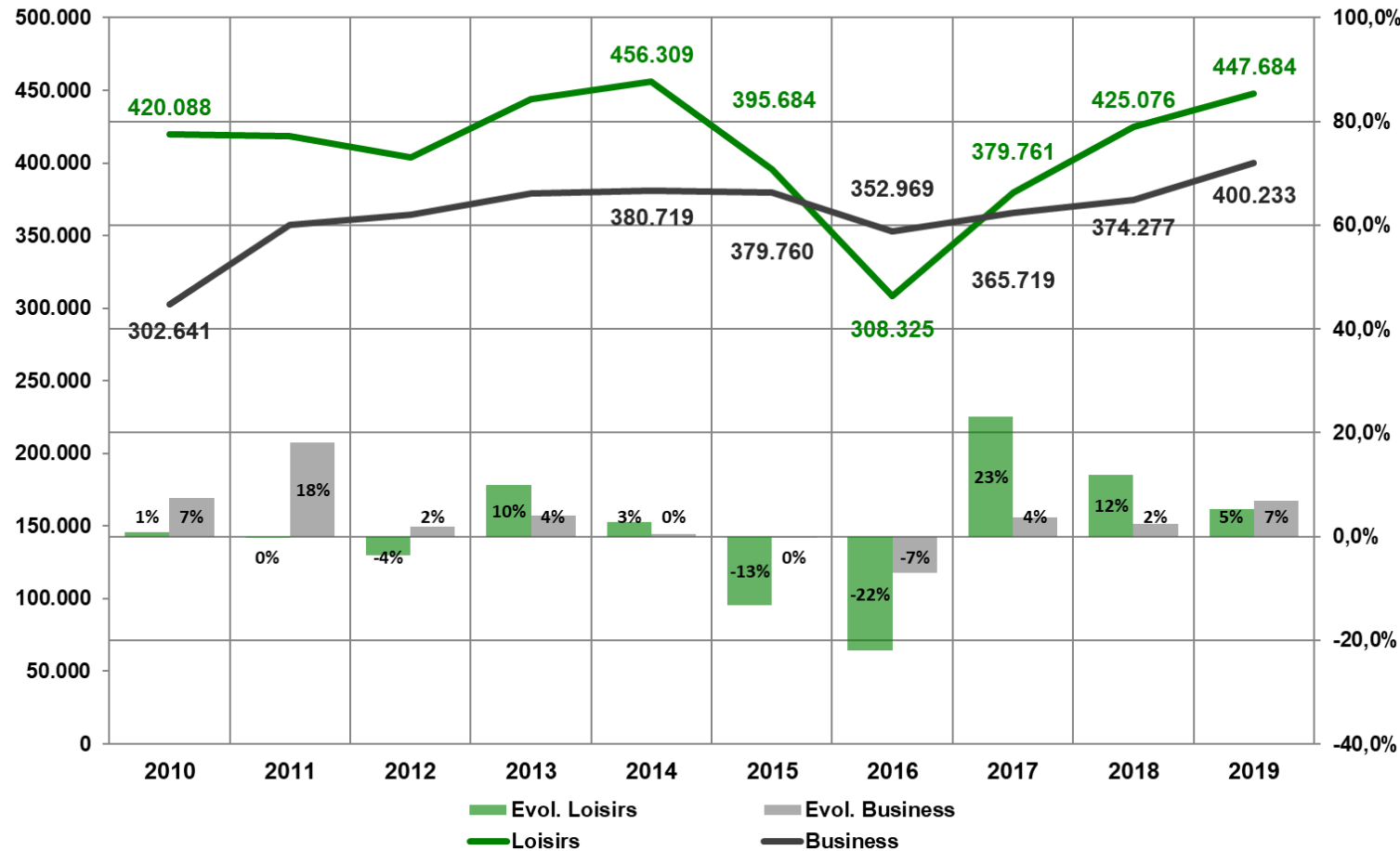
Notes:

1. Données SPF économie, corrigées par visit.brussels
2. Source des pictogrammes par pays: icons8.com

Nuitées - évolution par marché



42



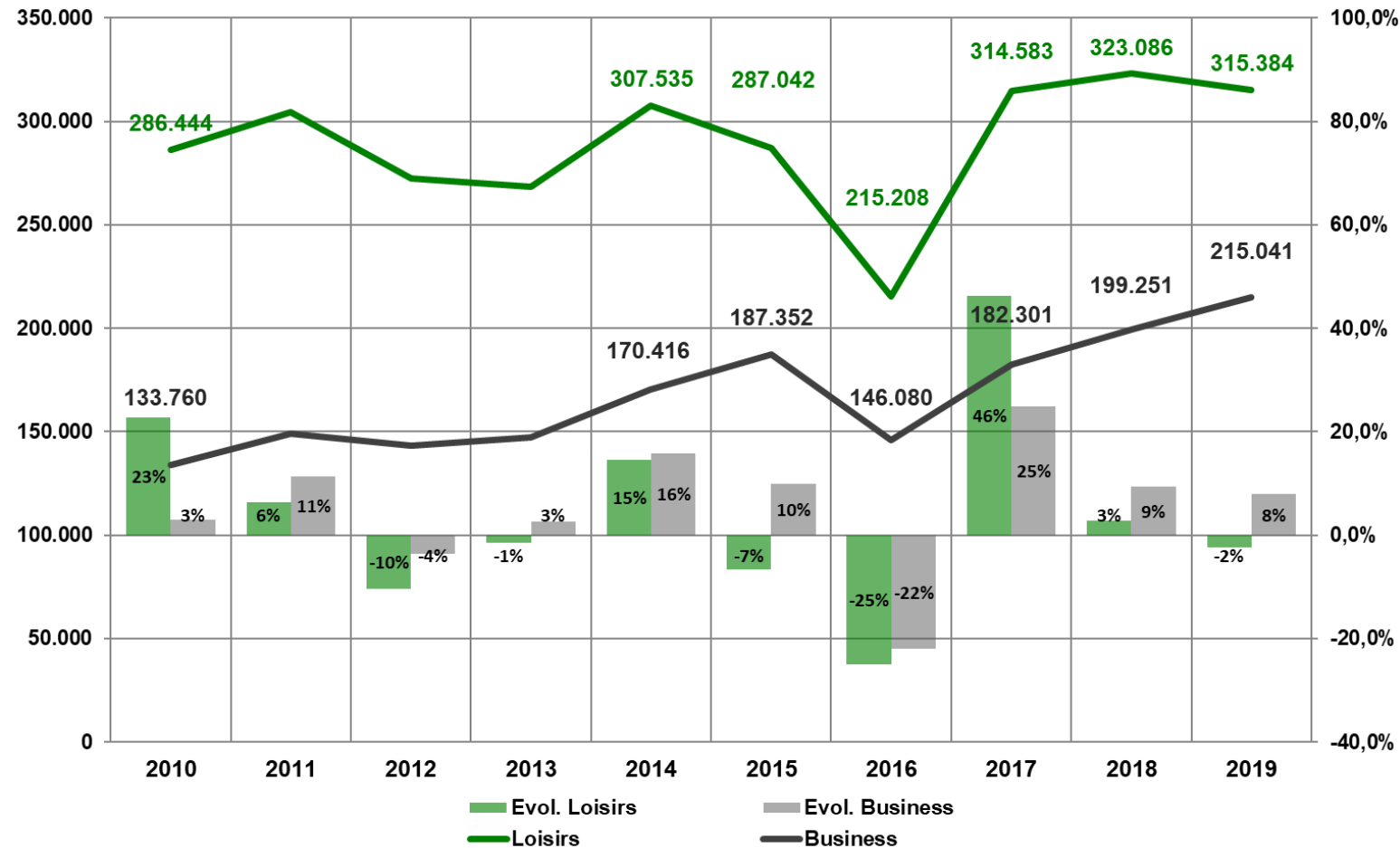
Notes:

1. Données SPF économie, corrigées par visit.brussels
2. Source des pictogrammes par pays: icons8.com

Nuitées - évolution par marché



43



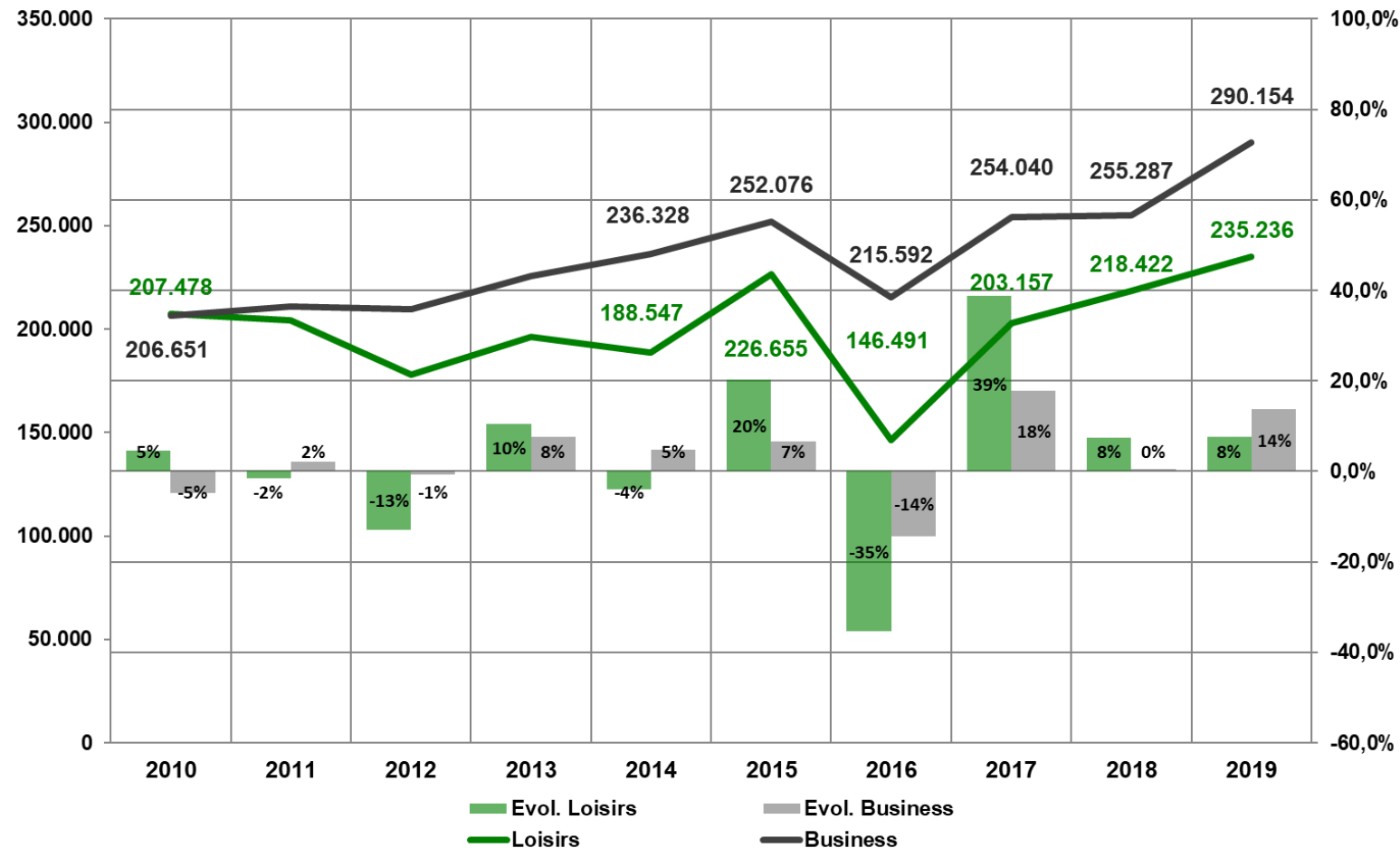
Notes:

1. Données SPF économie, corrigées par visit.brussels
2. Source des pictogrammes par pays: icons8.com

Nuitées - évolution par marché



44



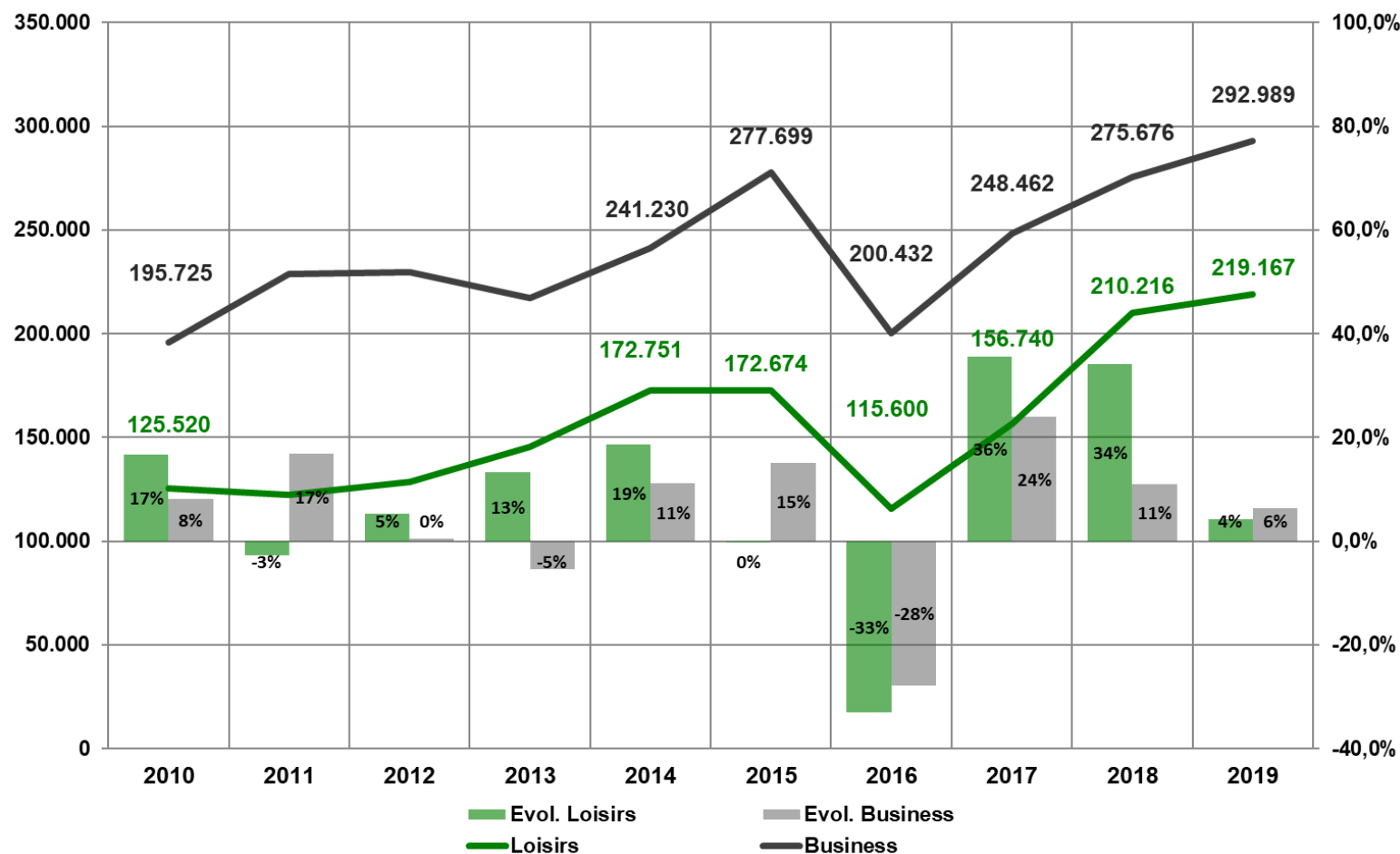
Notes:

1. Données SPF économie, corrigées par visit.brussels
2. Source des pictogrammes par pays: icons8.com

Nuitées - évolution par marché



45



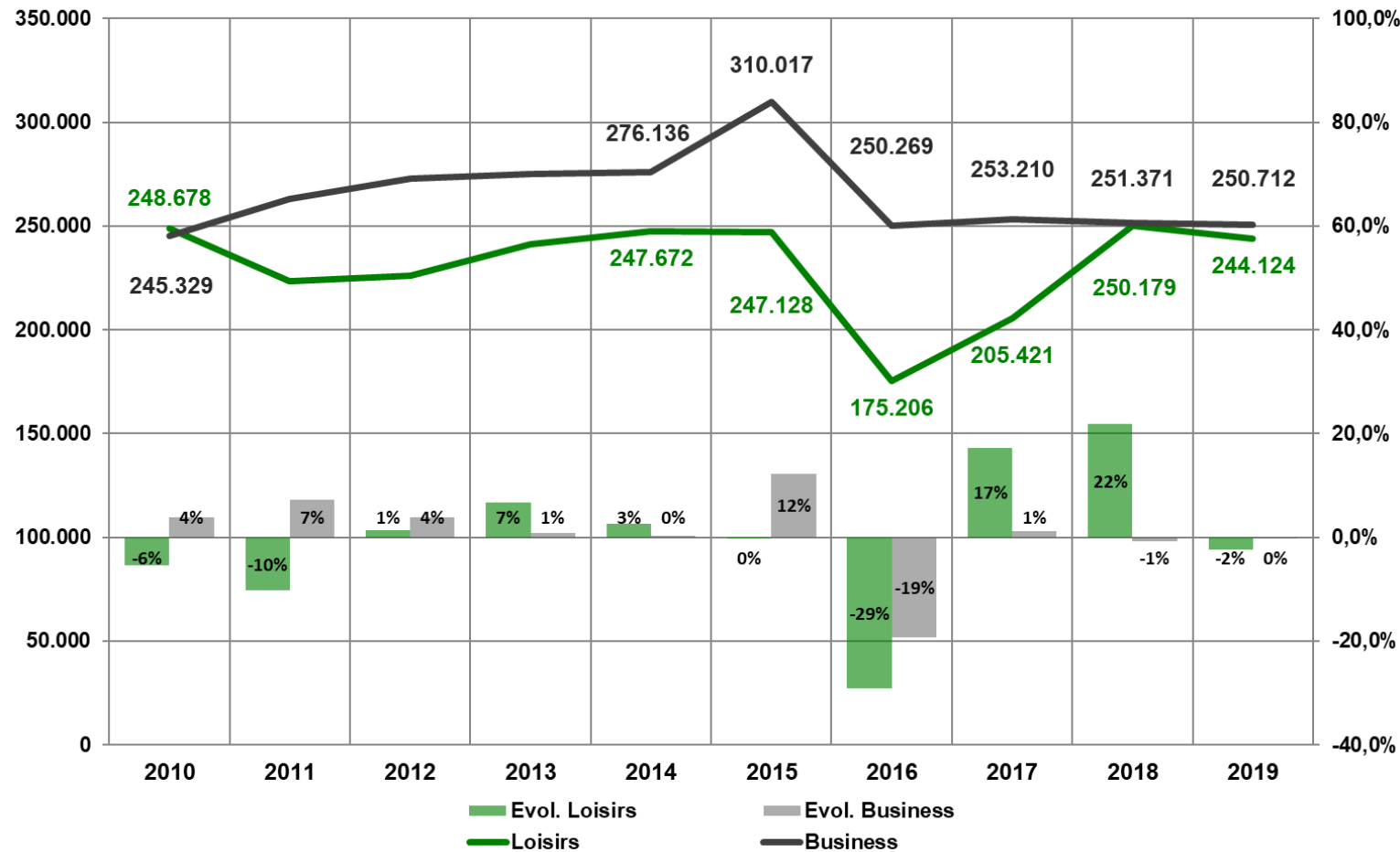
Notes:

1. Données SPF économie, corrigées par visit.brussels
2. Source des pictogrammes par pays: icons8.com

Nuitées - évolution par marché



46



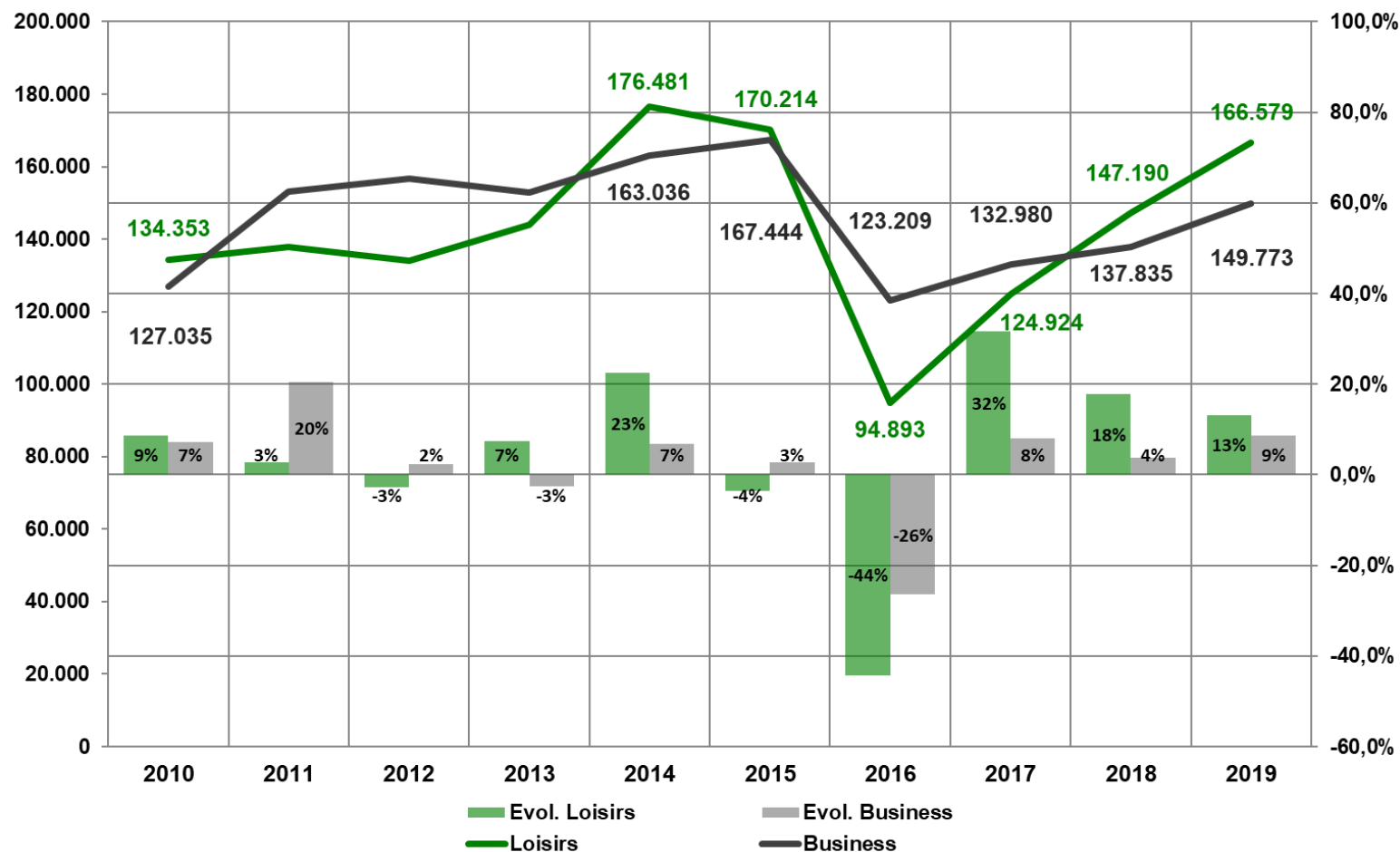
Notes:

1. Données SPF économie, corrigées par visit.brussels
2. Source des pictogrammes par pays: icons8.com

Nuitées - évolution par marché



47



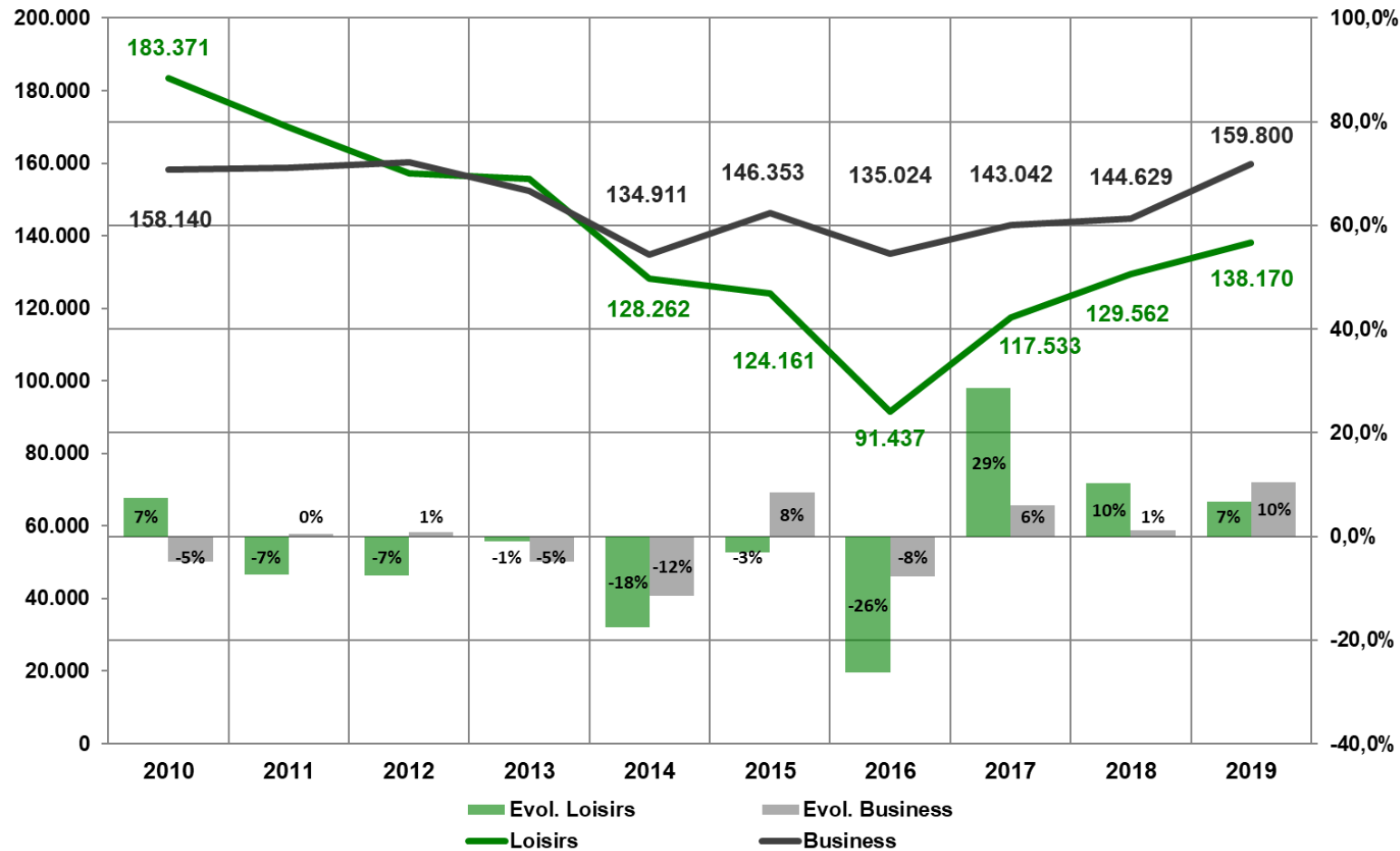
Notes:

1. Données SPF économie, corrigées par visit.brussels
2. Source des pictogrammes par pays: icons8.com

Nuitées - évolution par marché



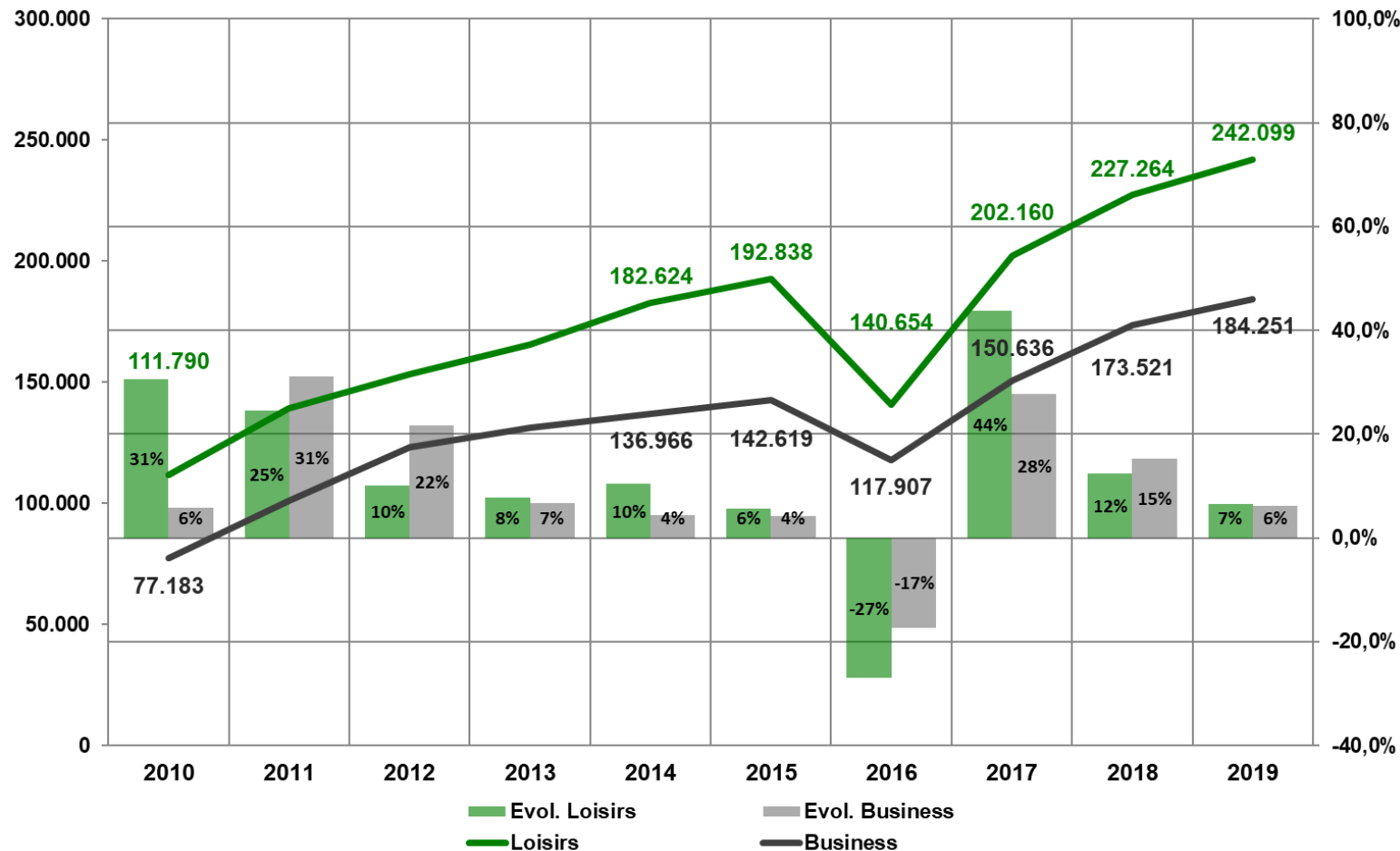
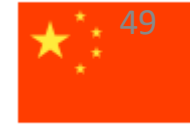
48



Notes:

1. Données SPF économie, corrigées par visit.brussels
2. Source des pictogrammes par pays: icons8.com

Nuitées - évolution par marché



Notes:

1. Données SPF économie, corrigées par visit.brussels
2. Source des pictogrammes par pays: icons8.com

Aperçu des locations privées

Aperçu des locations privées

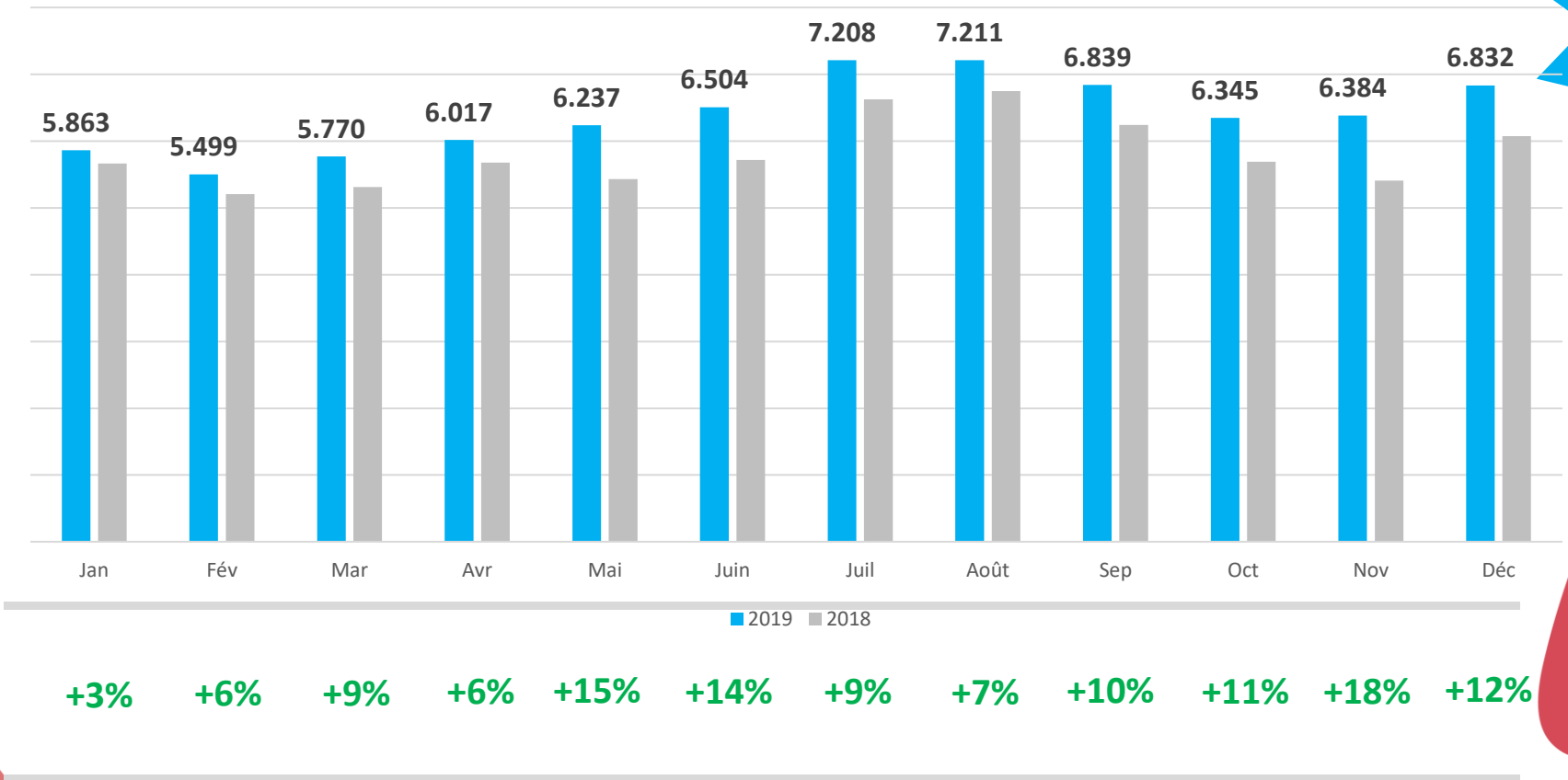
Les chiffres du SPF Economie ne tiennent compte que des nuitées liées aux locations privées enregistrées officiellement.

Or, l'arrivée des plateformes comme Airbnb a créé une offre parallèle. Ignorer ce phénomène fausserait dès lors toute analyse de l'activité touristique à Bruxelles.

C'est pourquoi, le département Marketing Strategy de visit.brussels continue le suivi mensuel des locations privées.

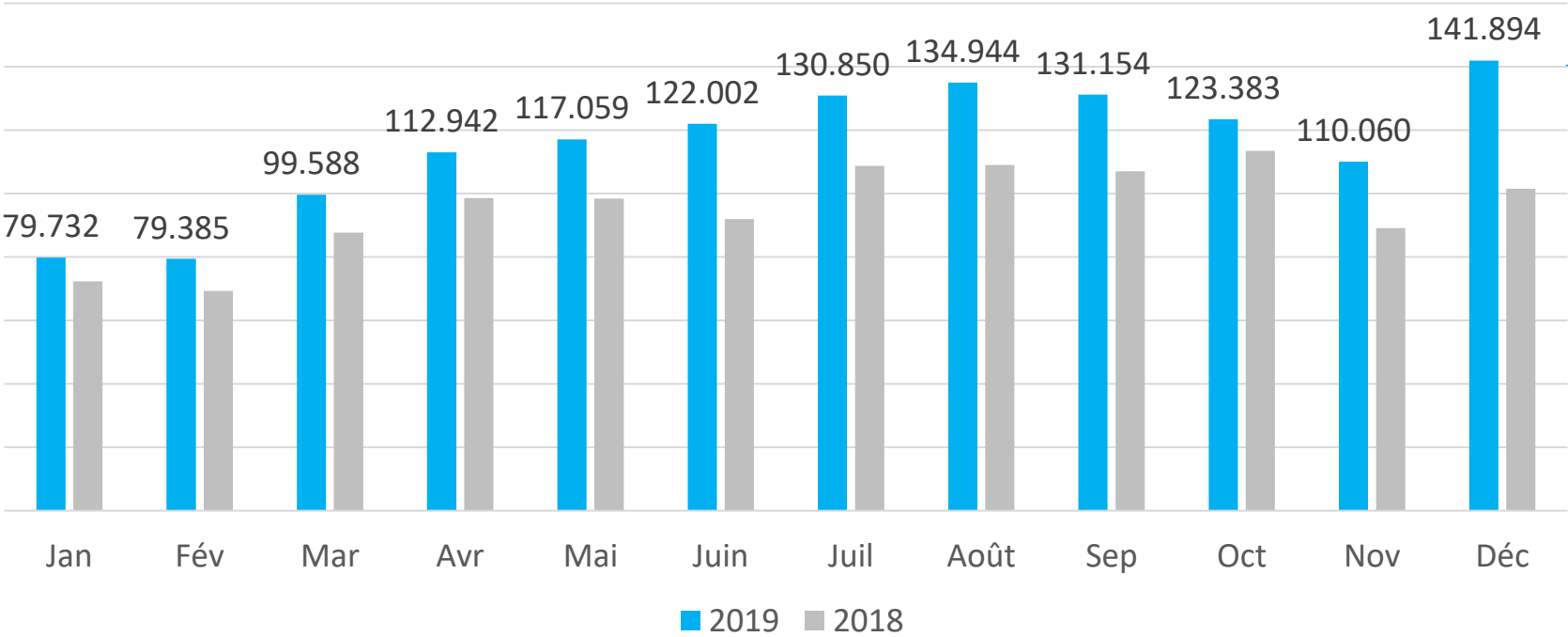
AirDNA, notre fournisseur, collecte quotidiennement les données disponibles sur Airbnb et Home Away, ce qui leur permet d'estimer le nombre de logements mis en location ainsi que le nombre de réservations enregistrées. Ces estimations permettent de déterminer le nombre de nuitées liées à ce type d'hébergement.

Locations privées - logements disponibles

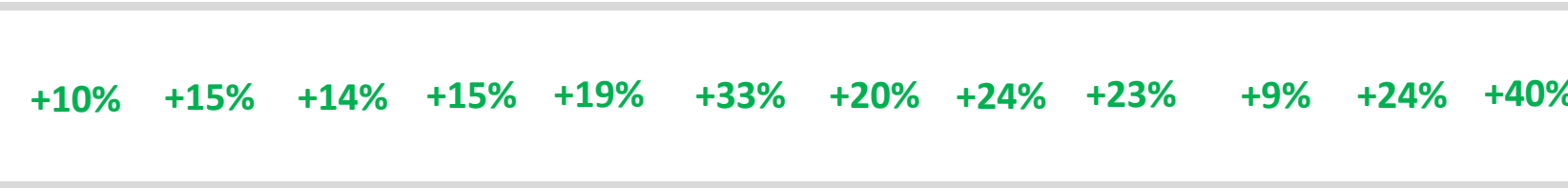


Note:
1. Source: AirDNA

Locations privées - nombre de nuitées



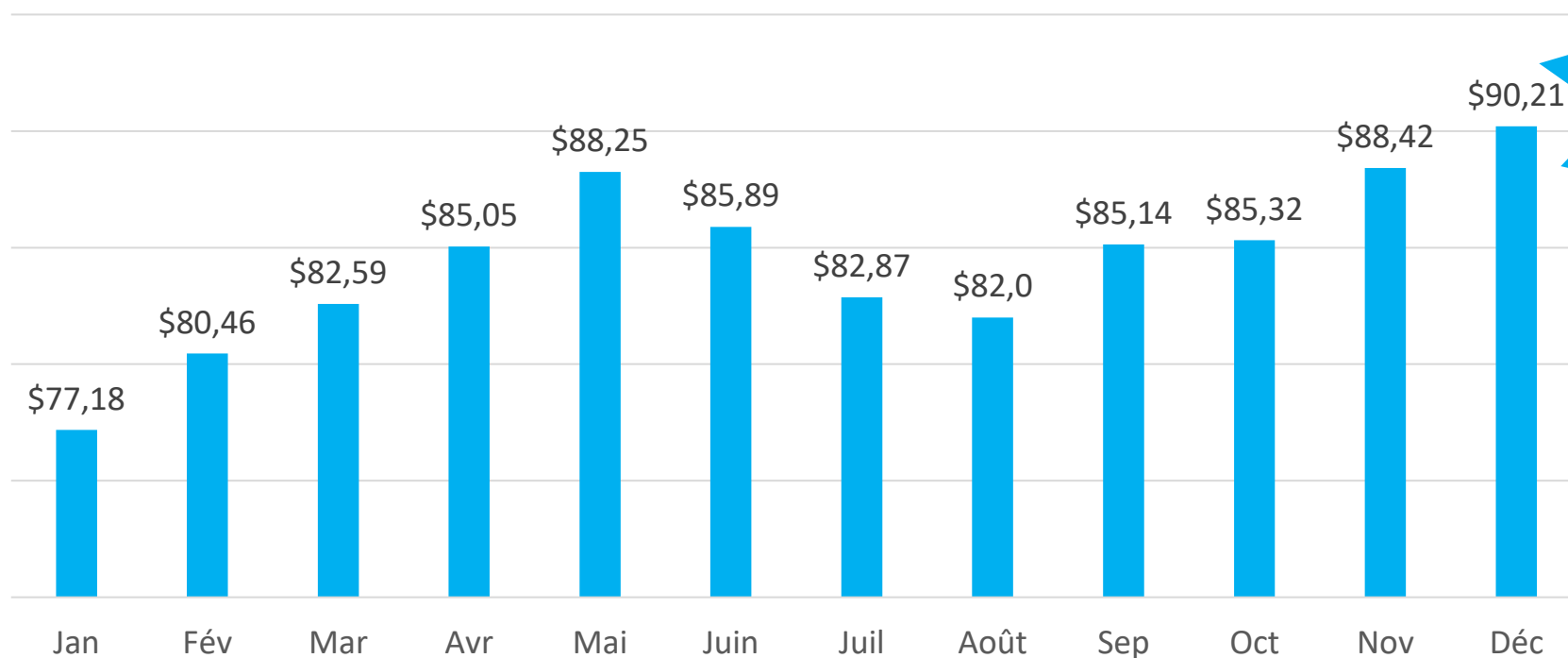
Total annuel:
1.382.993
nuitées
(+21%)



Note:
1. Source: AirDNA

Locations privées - prix moyens (en dollars)

56



Prix moyen
annuel:
84,5 \$

Congrès & meetings

Congrès & meetings

Selon l'UIA, en 2019, Bruxelles a renforcé son statut de première destination européenne pour l'organisation de congrès et meetings internationaux. Cette position est liée au statut de capitale européenne de Bruxelles, mais également à la qualité des infrastructures et services mis à la disposition des organisateurs.

Les informations concernant les lieux de congrès et meetings proviennent de la brochure « Let's meet », publiée chaque année par visit.brussels.

Le nombre de réunions enregistrées par l'Union des Associations Internationales (UIA) comprend les réunions de type A dont les critères sont :

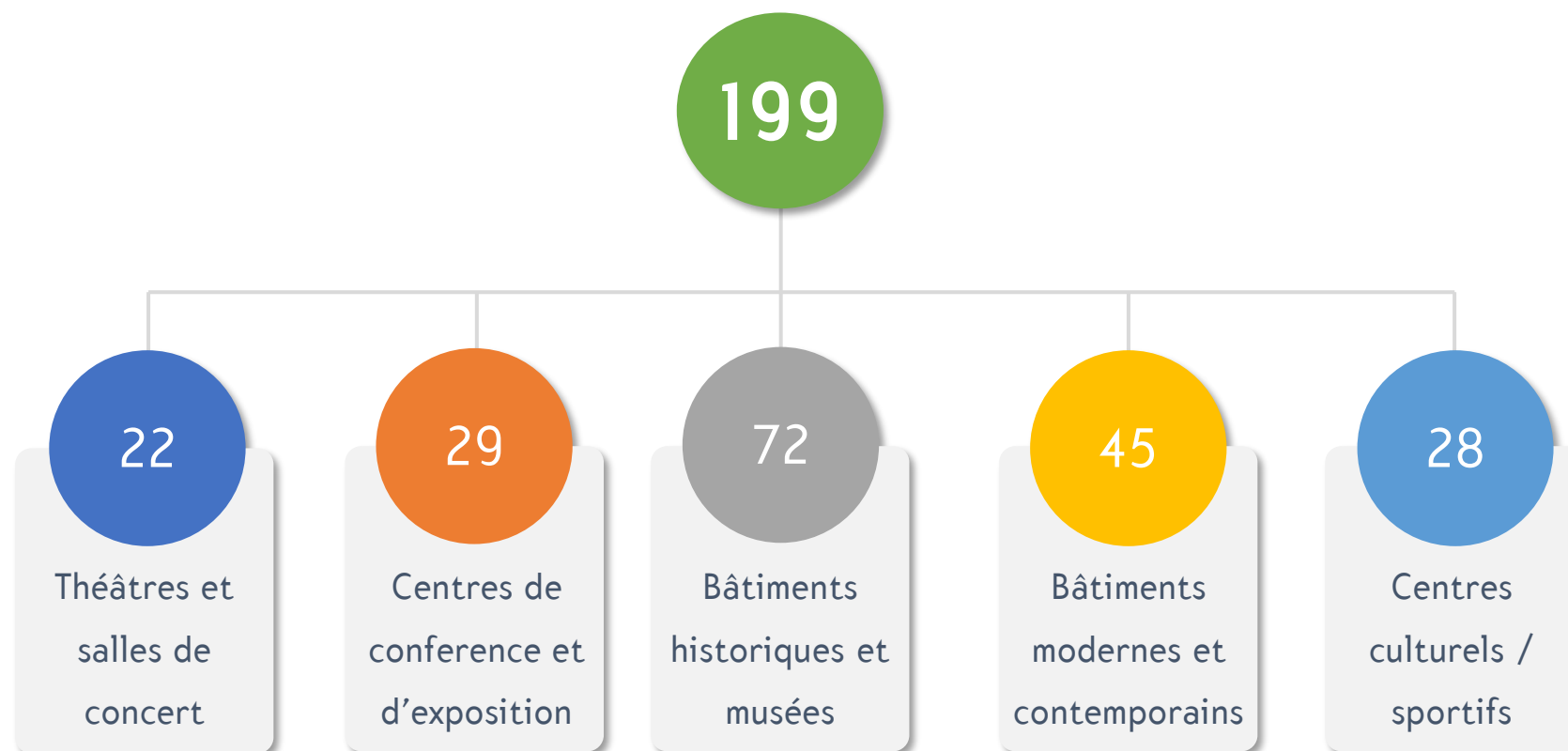
- Minimum 50 participants
- Durée minimum : 1 jour

Celles recensées par l'International Congress & Convention Association (ICCA) répondent aux critères suivants:

- Réunir au moins 50 participants
- Etre organisée de façon récurrente dans au moins trois pays différents
- Rencontres avec au moins trois nationalités différentes

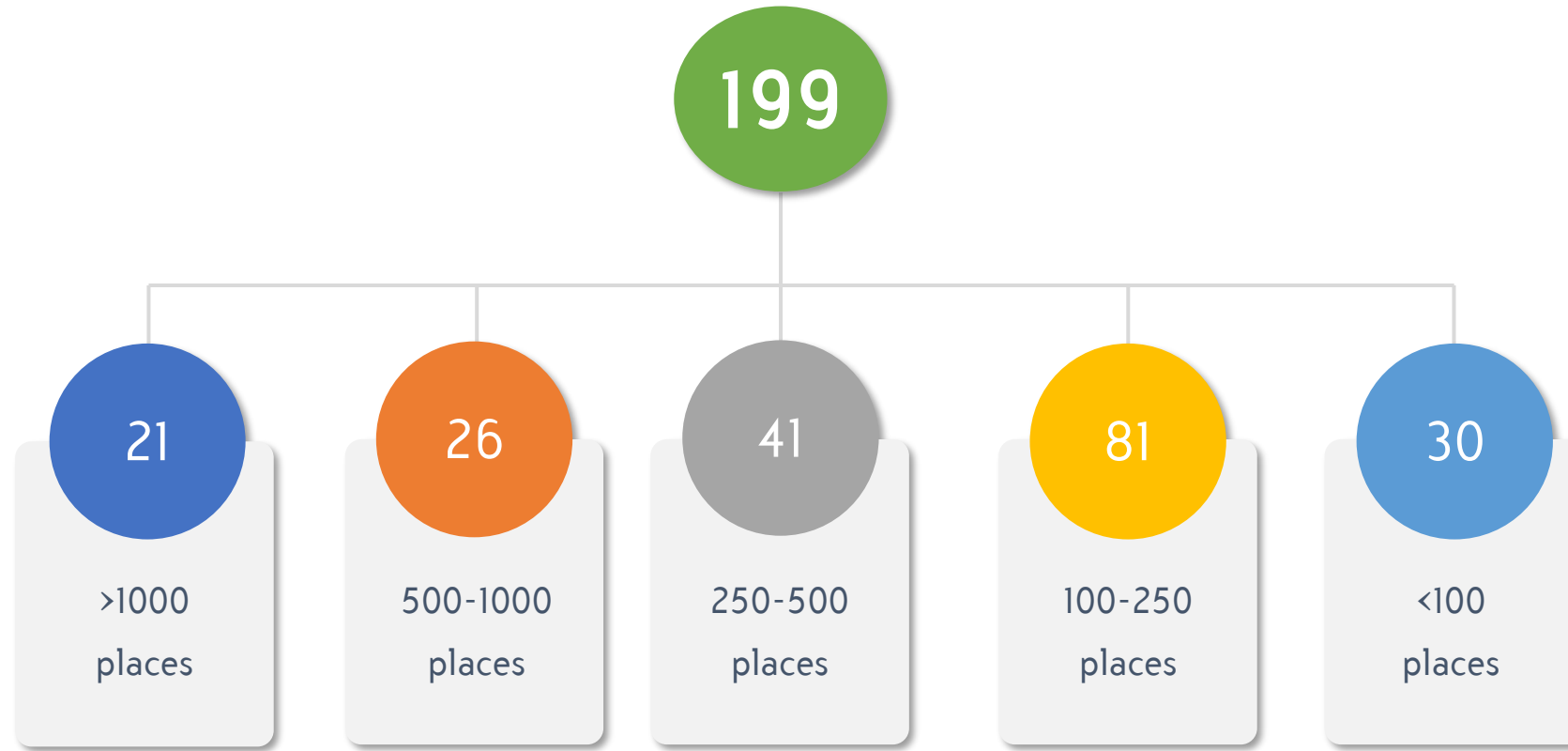
Nombre de lieux de réunions (Bruxelles et alentours)

64



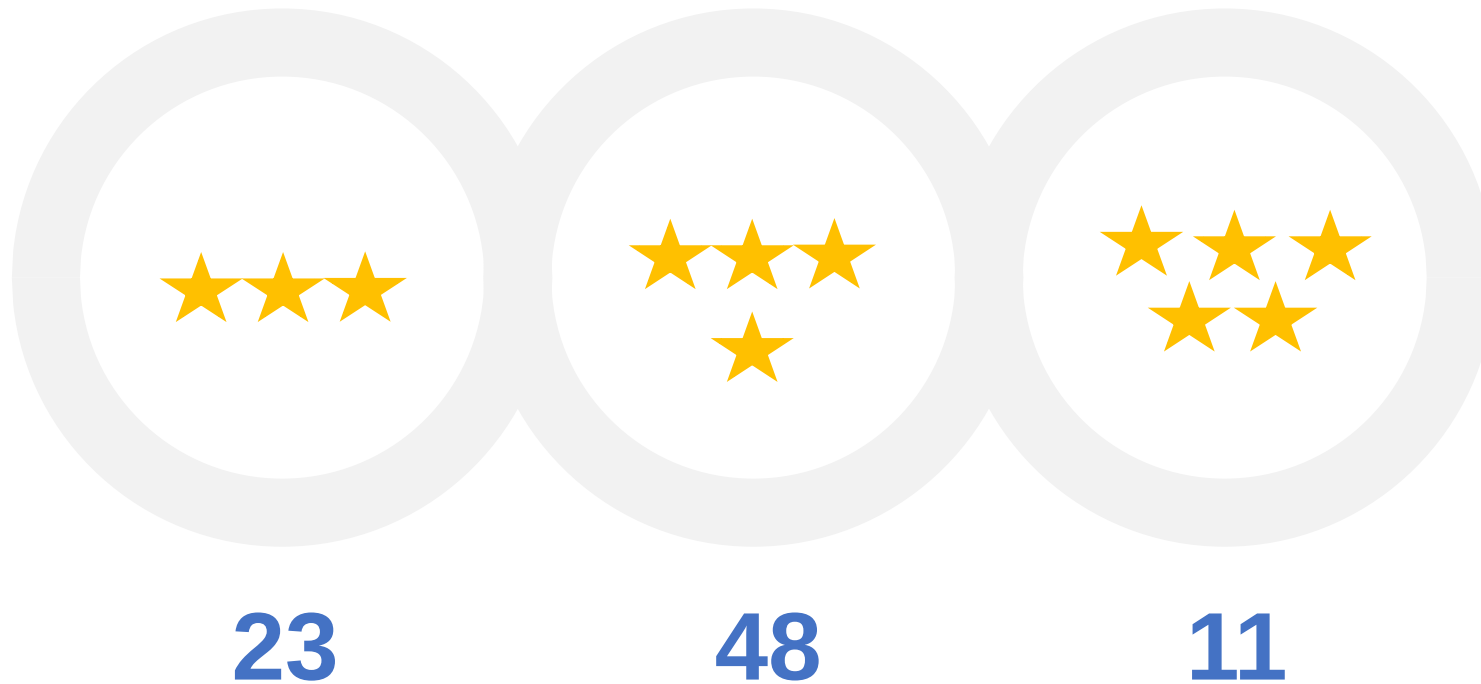
Note:
1. Source: Let's Meet in Brussels 2020

Nombre de lieux de réunions (Bruxelles et alentours)



Hôtels disposant de salles de réunions

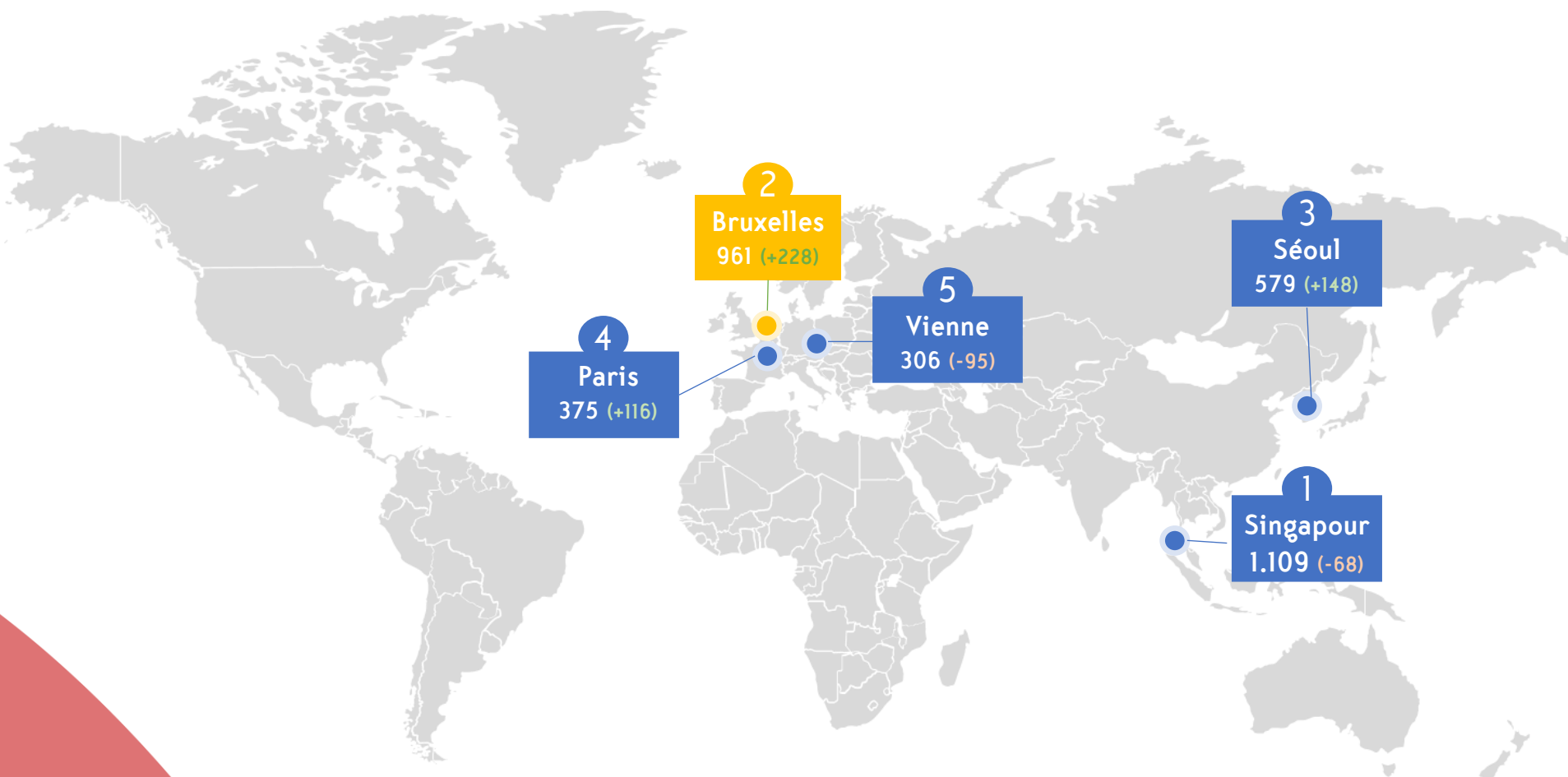
66



Note:
1. Source: Let's Meet in Brussels 2020

Réunions d'associations internationales (UIA)

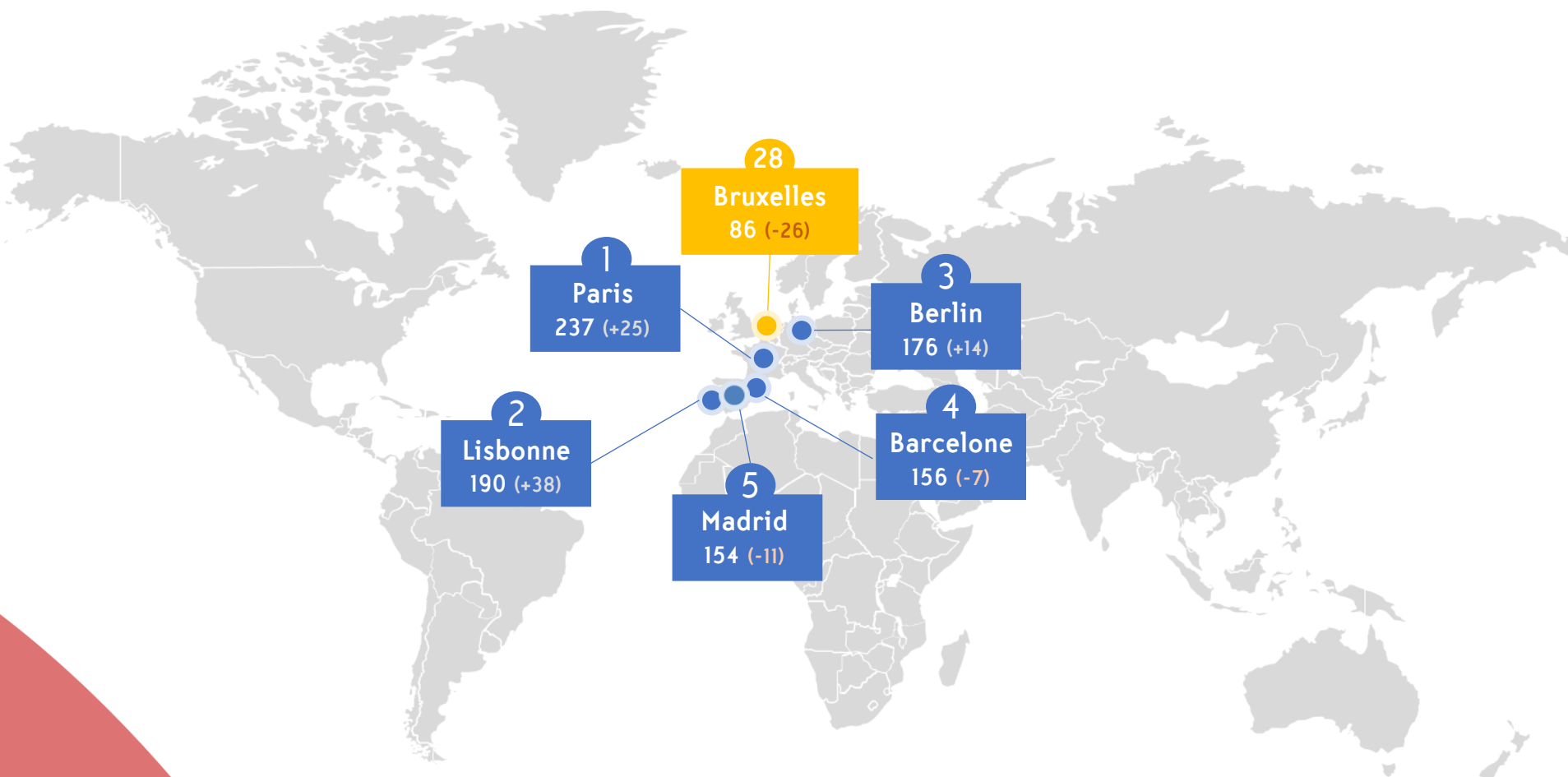
67



Note:
1. Données UIA (type A)

Réunions d'associations internationales (ICCA)

68



Note:
1. Données ICCA

Salons & foires

De nombreux salons sont organisés à Bruxelles, autant à destination des professionnels que du grand public.

Ces évènements peuvent être appuyés par les conseils et le support de [visit.brussels](https://www.visitbrussels.com).

Les chiffres présentés dans cette section ont été communiqués par les organisateurs des évènements, via la presse ou sur le site officiel de l'évènement.

Fréquentation des principaux salons et foires



19>27/01
Salon de l'Auto
(Brussels Expo)
442K



21/02 > 03/03
Batibouw
(Brussels Expo)
257K



26/01 > 03/02
Brafa
(Tour & Taxis)
66K



14>17/02
Foire du Livre
(Tour & Taxis)
72K



07>09/04
Seafood
(Brussels Expo)
29K



07>10/02
Salon des
Vacances
(Brussels Expo)
100K



08>10/03
Made in Asia
(Brussels Expo)
70K

Fréquentation des principaux salons et foires

71



07>09/04
Label Expo
(Brussels Expo)
38K



18>23/10
Busworld
(Brussels Expo)
40K



19>27/10
Salon de
l'Alimentation
(Brussels Expo)
60K



03>06/11
Salon du
meuble
(Brussels Expo)
20K

Public

Mixte

Pro

City life

Offre culturelle

Bruxelles propose une offre culturelle exceptionnelle. Ses visiteurs et ses habitants disposent de plus de 120 musées et attractions variés, dont certains sont devenus des symboles pour l'ensemble du pays.

Le nombre de musées est basé sur la liste fournie par le Conseil Bruxellois des Musées sur son site internet.

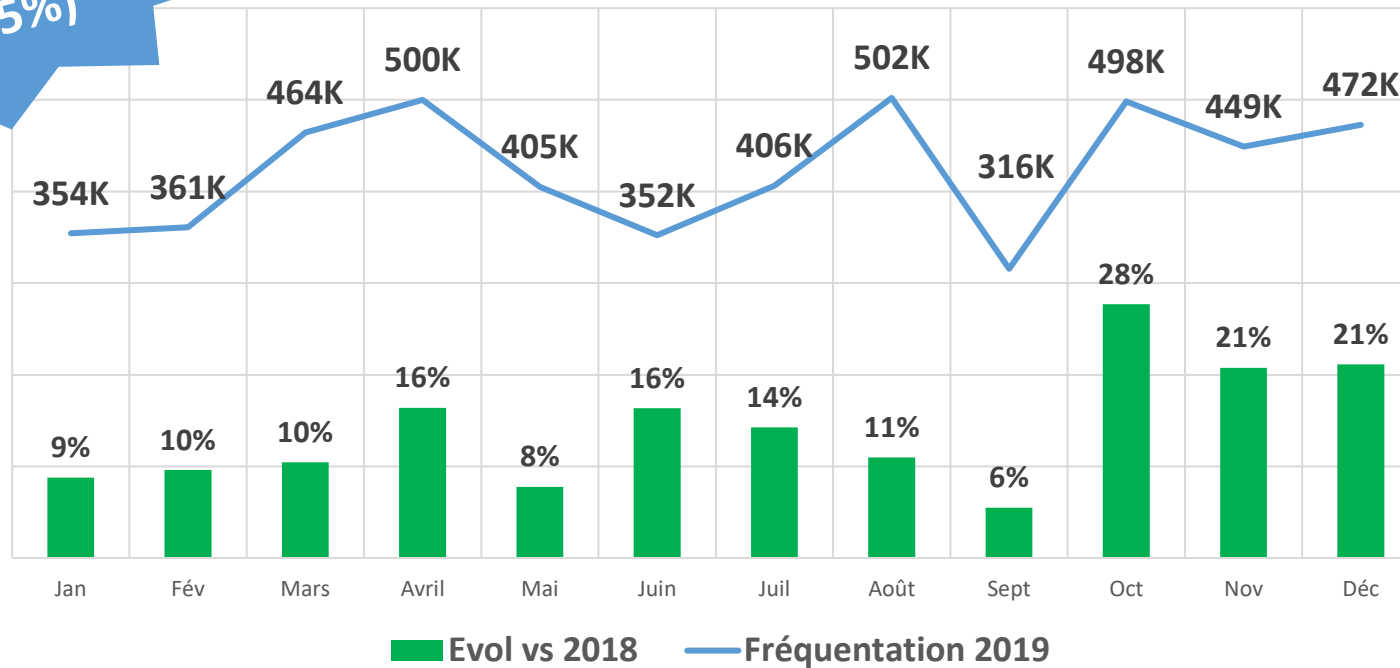
L'affluence des musées et attractions à Bruxelles a pour base la collecte des données de fréquentation (collections permanentes et expositions temporaires) d'un panel de musées et attractions:

MIM, MIMA, Musée Charlier, Maison du Roi, BELvue, Centre Belge de la Bande Dessinée, Maison Autrique, Musée Belge de la Franc-Maçonnerie, Musée du Costume et de la Dentelle, Musée du Cinquantenaire, Atomium, Choco-Story, Musée Marc Sleen, Combiné Coudenberg-BELVue, Musée Schaerbeekois de la Bière, Autoworld, Musée des Enfants, Musée de la Banque Nationale de Belgique, Parlamentarium, Maison de l'Histoire Européenne, Hémicycle du Parlement Européen, Bip - Experience Brussels, Garde Robe de Manneken Pis, Musée du Jouet, Mini-Europe, Editions Jacques Brel, Bozar, Musées Royaux des Beaux-Arts, Museum des Sciences Naturelles, La Fonderie, Planetarium, Bruxella 1238, Musée des Egouts, Museum voor Oudere Technieken, Maison Horta, Train World, Musée de la Porte de Hal et le Coudenberg.

L'affluence aux principales exposition temporaires et des évènements culturels récurrents a été communiquée par leur organisateur, ou via la presse. Les résultats de la Brussels Card ont été mesurés par visit.brussels.

Musées & attractions - fréquentation (vs. 2018)

Total:
5,08 millions
(+14,5%)



Principales expositions temporaires

75



Dali & Magritte

195.000

Visiteurs

Musées Royaux des Beaux-Arts



Brancusi

116.000

Visiteurs

Bozar

visit.brussels

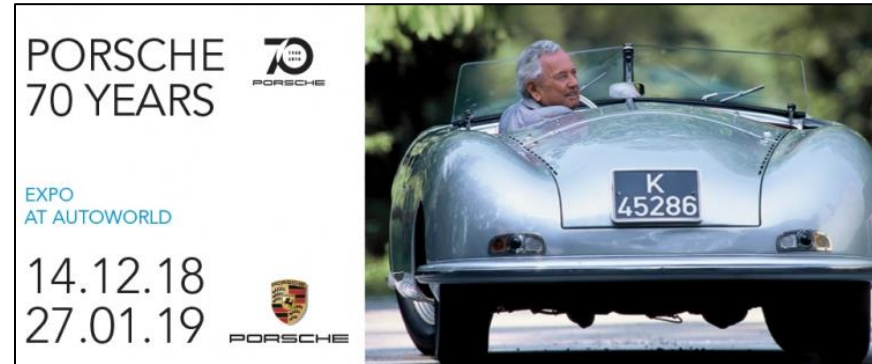
Principales expositions temporaires

76



Ours & Nounours
115.000
visiteurs

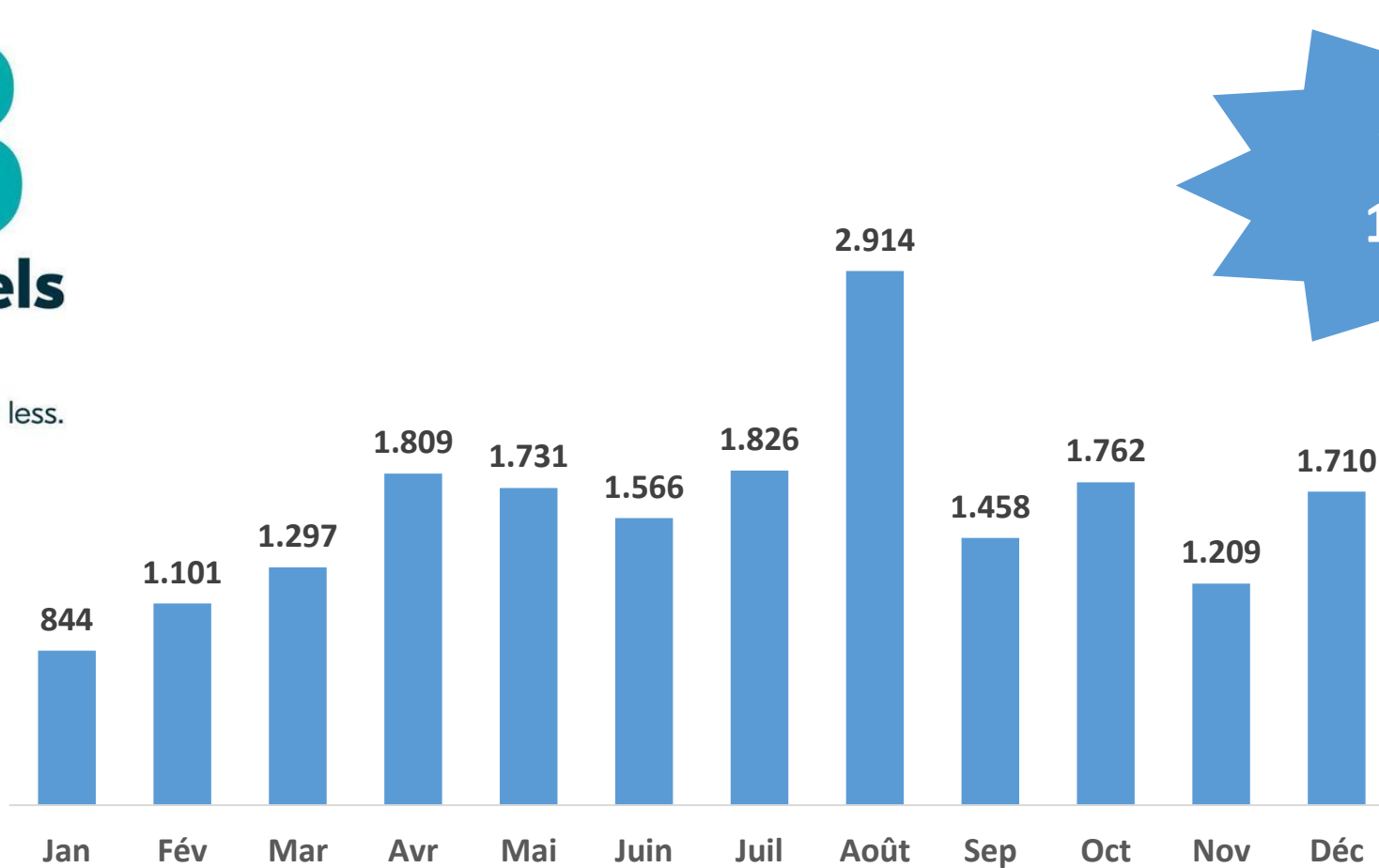
Musées des Sciences Naturelles



Porsche 70 Years
40.000
visiteurs

Autoworld

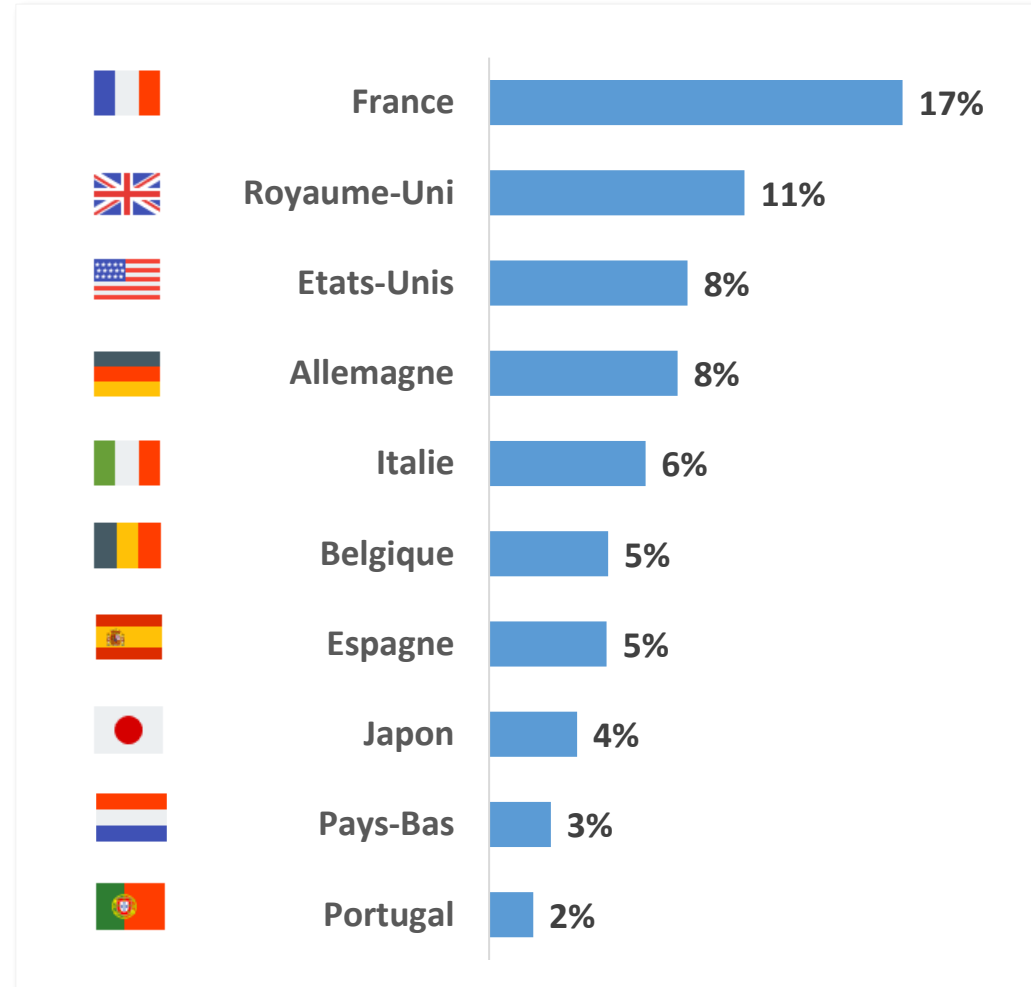
Brussels Card - ventes mensuelles



Note:
1. Données Brussels Card

Brussels Card - top 10 des nationalités

107
nationalités



Notes:

1. Données Brussels Card
2. Source des pictogrammes par pays: icons8.com

Brussels Card - analyse de l'utilisation

79

3,3 visites par acheteur de la carte

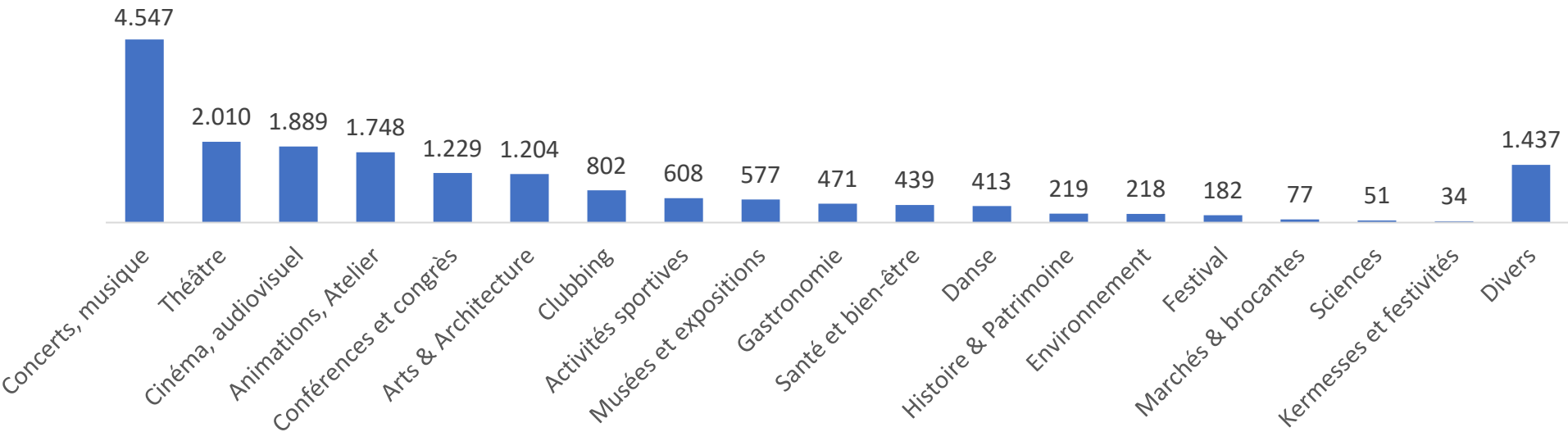
- | | | |
|----|----------------------------------|---|
| 1 | Musées Royaux des Beaux-Arts |  |
| 2 | Musée de la Bande Dessinée |  |
| 3 | Choco-Story |  |
| 4 | Musée des Instruments de Musique |  |
| 5 | Musée des Sciences Naturelles |  |
| 6 | Autoworld |  |
| 7 | Musée de la Ville de Bruxelles |  |
| 8 | Musée des Brasseurs Belges |  |
| 9 | MOOF |  |
| 10 | Musée Royal de l'Armée |  |

Notes:

1. Données Brussels Card

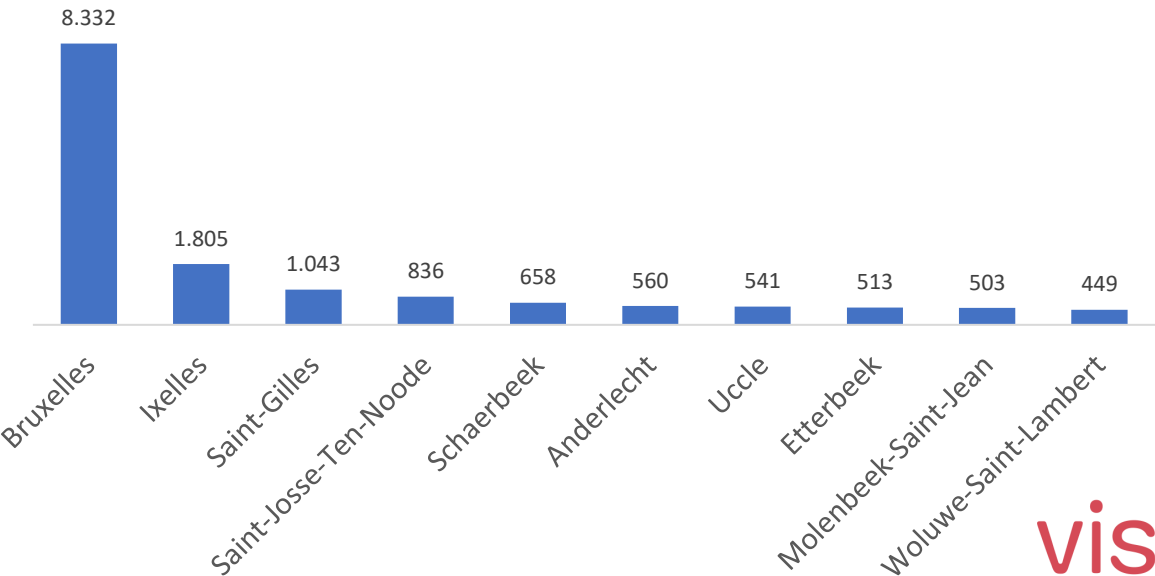
visit.brussels 

Evénements culturels à Bruxelles





18.157
évènements
hébergés sur la
plateforme
agenda.brussels
en 2019



Evénements récurrents payants



17 k
participants



22 k
participants



23 k
spectateurs/jour

Evénements récurrents payants



46 k
spectateurs



55 k
spectateurs



57 k
spectateurs

Tour de France - chiffres clés

BRUSSELS ⁸³
GRAND DÉPART | 2019



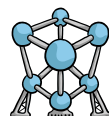
778.000

SPECTATEURS
À BRUXELLES



20%

SPECTATEURS
ÉTRANGERS



1/5

BRUXELLOIS PRÉSENTS
CHAQUE JOUR



26.330

ARTICLES DE
PRESSE



84%

OCCUPATION
DES HÔTELS

visit.brussels

Tour de France - fréquentation

1

SAMEDI

406.000

SPECTATEURS

2

DIMANCHE

372.000

SPECTATEURS

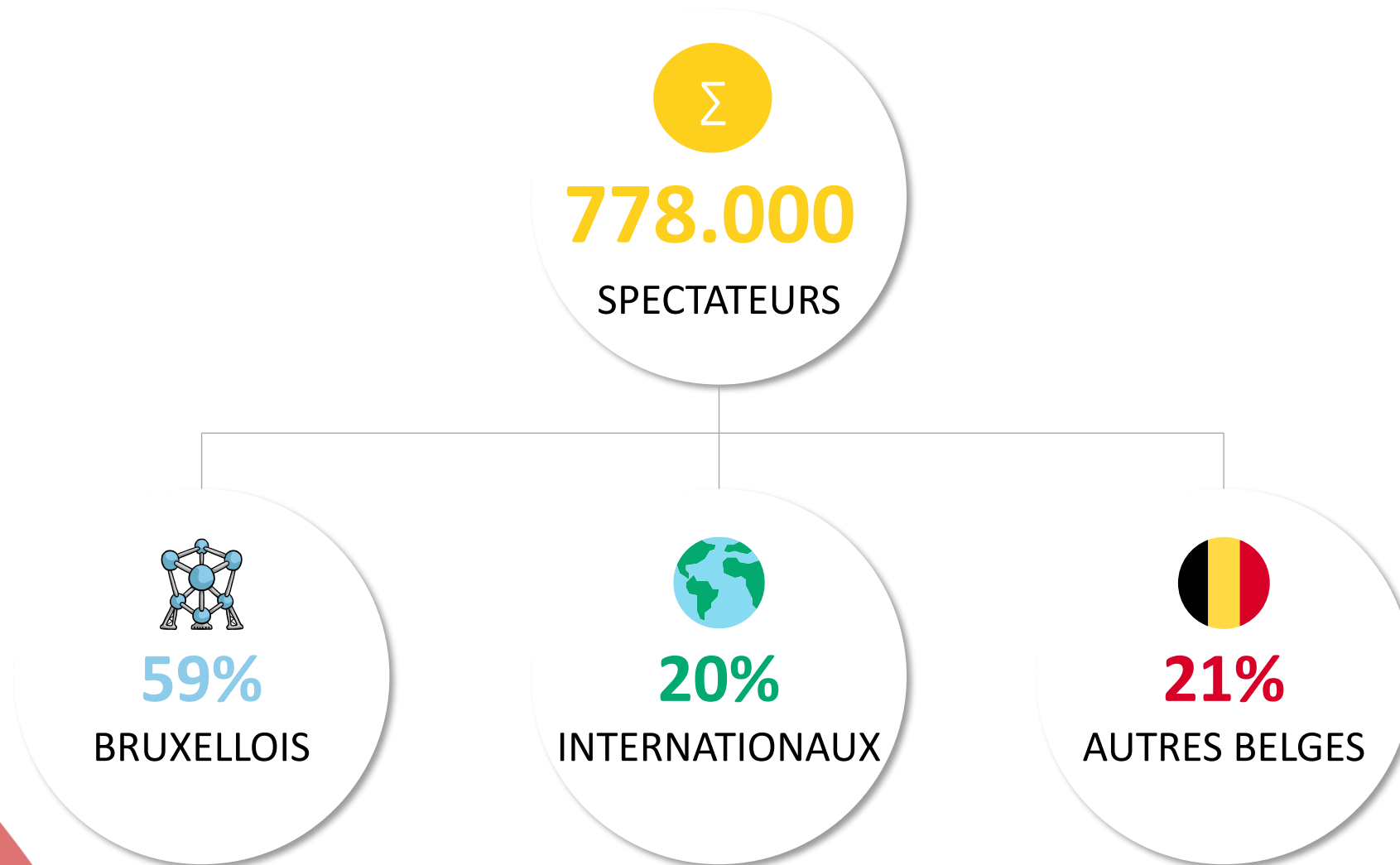
Σ

TOTAL

778.000

SPECTATEURS

Tour de France - spectateurs



Tour de France - chiffres hôteliers

	OCCUPATION	PRIX MOYEN
JEUDI	80,4 % (+ 4 pts.)	116 € (+ 9 €)
VENDREDI	77,9 % (+ 7 pts.)	107 € (+ 26 €)
SAMEDI	84,4 % (+ 8 pts.)	111 € (+ 32 €)

DES RÉSULTATS **NETTEMENT SUPÉRIEURS À L'ANNÉE PASSÉE**,
ALORS QUE L'OMMEGANG SE DÉROULAIT CE WEEK-END LÀ.

ESTIMATION: **93.000 NUITÉES** DANS LES HÔTELS BRUXELLOIS
AU TOTAL SUR CES 3 DATES.

Tour de France - autres logements

	OCCUPATION	PRIX MÉDIAN
VENDREDI	75 %	81 €
SAMEDI	78 %	119 €

LA PRÉSENCE DU TOUR DE FRANCE À BRUXELLES SEMBLE **ÉGALEMENT**
AVOIR PROFITÉ AUX LOGEMENTS MIS EN LOCATION
SUR LES PLATEFORMES D'ÉCHANGE.

Evénements récurrents gratuits

88



200 k
participants



351 k
spectateurs



136 k
participants



100 k
participants

Evénements récurrents gratuits



954 k
participants



100 k
participants

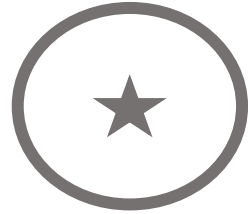


50 k
participants



3,4 M
participants

Restaurants étoilés - Michelin



12

établissements

Bozar Restaurant
Senzanome
La Villa Emily
La Villa in the Sky
La Truffe Noire
Wine is the city

Kamo
San Daniele
Da Mimmo
La Villa Lorraine
Le Pigeon Noir
La Canne en Ville



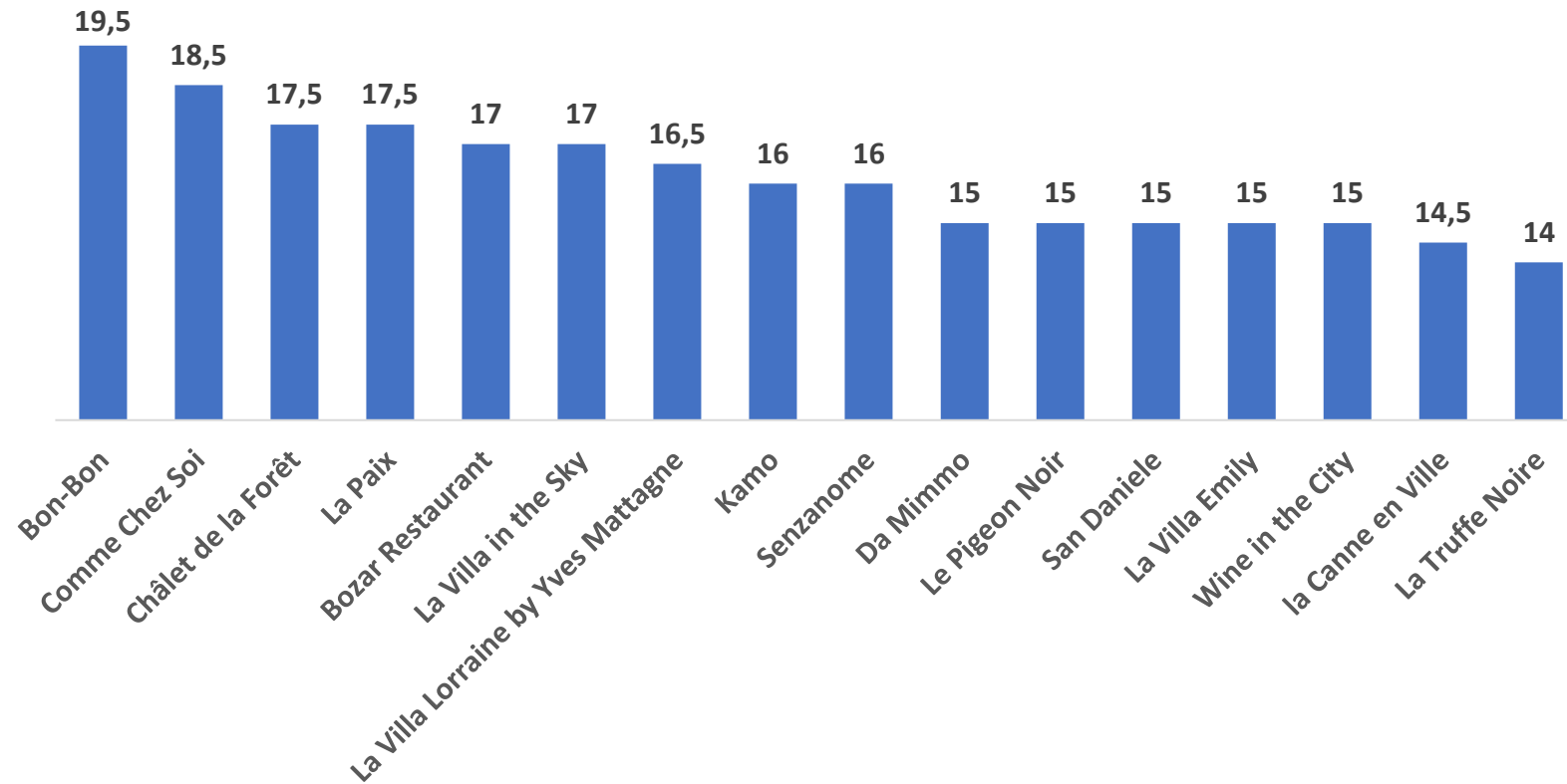
5

établissements

Sea Grill
Comme Chez Soi
Bon-Bon
Le Chalet de la forêt
La Paix

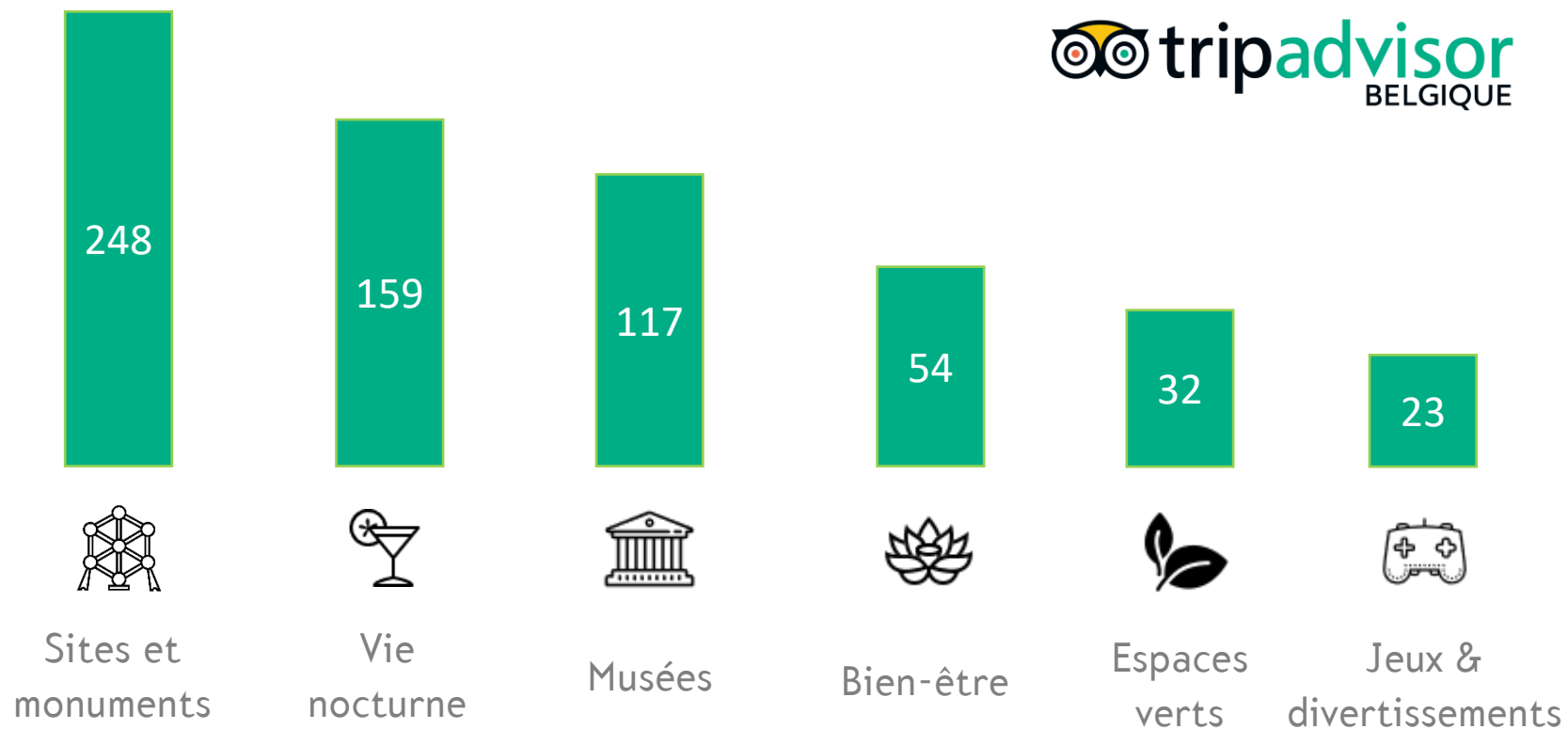
Restaurants - Gault&Millau

91



Activités touristiques

92



Note:
1. Source: site Tripadvisor

Visites guidées

Plusieurs organismes proposent aux touristes présents à Bruxelles des visites guidées. En outre, certains habitants, les « Greeters », proposent à des visiteurs leur perception de la capitale le temps d'une expérience touristique gratuite.

Les chiffres présentés ici sont issus du baromètre des visites guidées de visit.brussels.

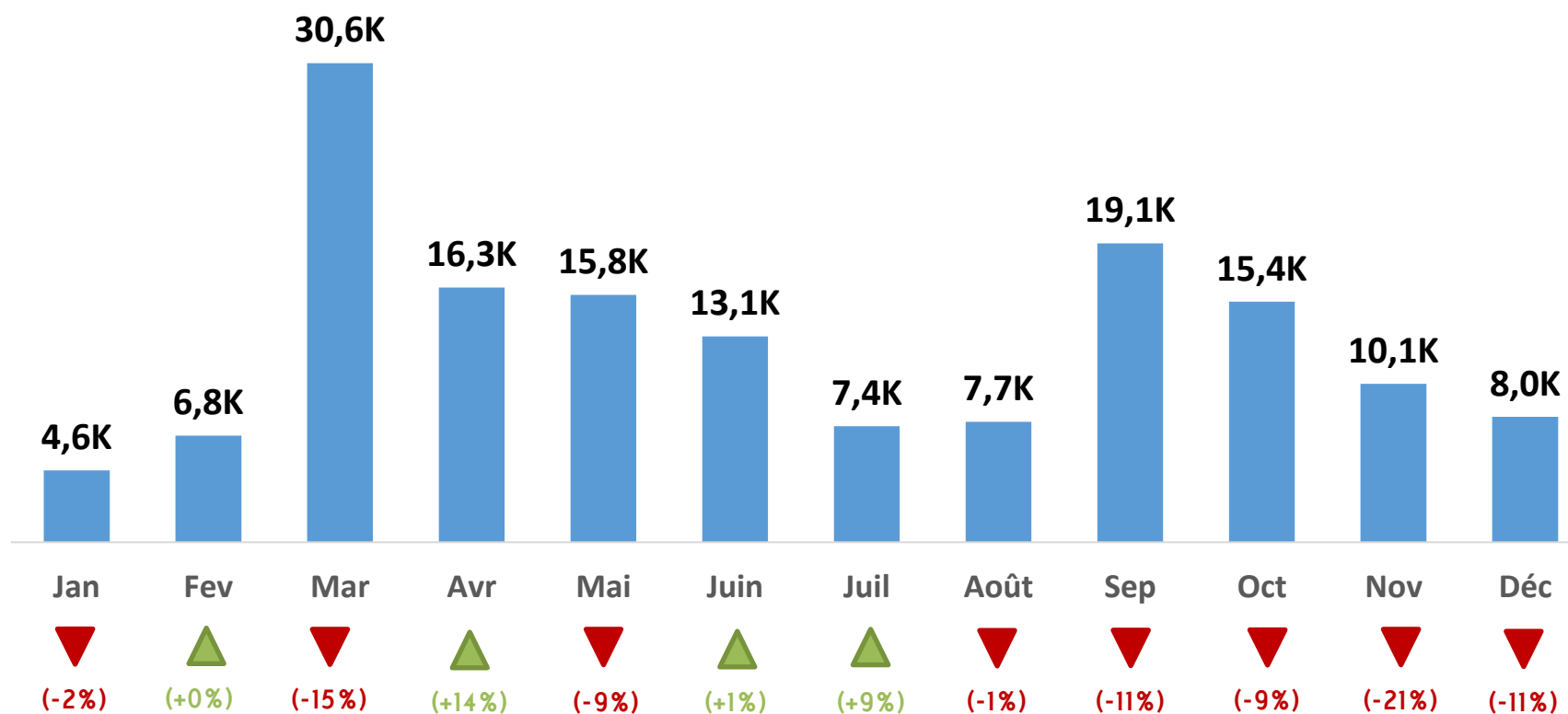
Ce rapport est réalisé sur base de la collecte des données de fréquentation d'un panel d'organismes de visites guidées à Bruxelles.

Le panel reprend les chiffres des 21 organismes suivants:

Arau, Arkadia, Brukselbinnenstebuiten, Brussels on Wheels, Brussels Sight Jogging, Bruxelles Bavard, Cactus Brussels, CAP-ERIA, Cercle des Guides-Nature du Brabant, City-Runs, Discover-B, La Fonderie, Guides Bruxelles Belgique, Itinéraires, Klare Lijn, Laeken Découverte, Once in Brussels, Pro Velo, Q-rius, Tochten van Hoop, Voir et Dire Bruxelles.

Visites guidées - nombre de participants (vs 2018)

94



Visites guidées - Greeters



Les Greeters sont des habitants bénévoles, passionnés par leur ville, faisant découvrir le temps d'une visite « leur » Bruxelles à travers leurs coups de cœur, leurs bons plans et leurs anecdotes.

Ils offrent aux visiteurs une expérience unique et décontractée où rencontres, échanges et découvertes sont au rendez-vous.

En 2019, le réseau des Greeters de Bruxelles a effectué **710** visites (+4% par rapport à 2018) et a pu accueillir 1897 visiteurs en 12 langues différentes. Parmi eux, les Français représentaient 34%, suivis des Belges (19%). L'autre moitié des visiteurs se compose principalement d'Américains, d'Allemands, de Britanniques et de Canadiens.

Qualité de la destination

Qualité de la destination

Le tourisme mondial est un marché de plus en plus concurrentiel. Afin de se positionner efficacement sur ce marché, Bruxelles se doit de prêter une attention continue à la satisfaction des touristes qui y séjournent.

C'est pourquoi, visit.brussels mène chaque mois des enquêtes de satisfaction auprès de ses visiteurs, dans le cadre du plan pour la qualité du tourisme à Bruxelles. Pour ce faire, une enquête de satisfaction est disponible en ligne sur le site de visit.brussels.

Ce questionnaire est rempli sur base volontaire par des touristes ayant résidé à Bruxelles. Des interviews sont également menées aléatoirement dans des quartiers touristiques. Au total, 535 personnes ont répondu à ce sondage en 2019.

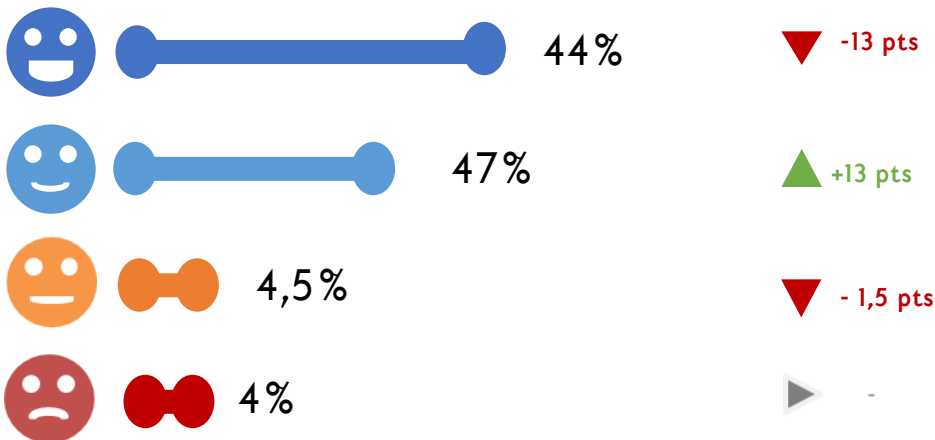
Il est important de constater que l'échantillon fourni n'est donc pas parfaitement représentatif de la population touristique à Bruxelles. Les touristes d'affaires y sont notamment faiblement représentés. Toutefois, les tendances montrées par ces chiffres sont un reflet intéressant de l'opinion des visiteurs de la Région bruxelloise et de leurs besoins.

Satisfaction des visiteurs

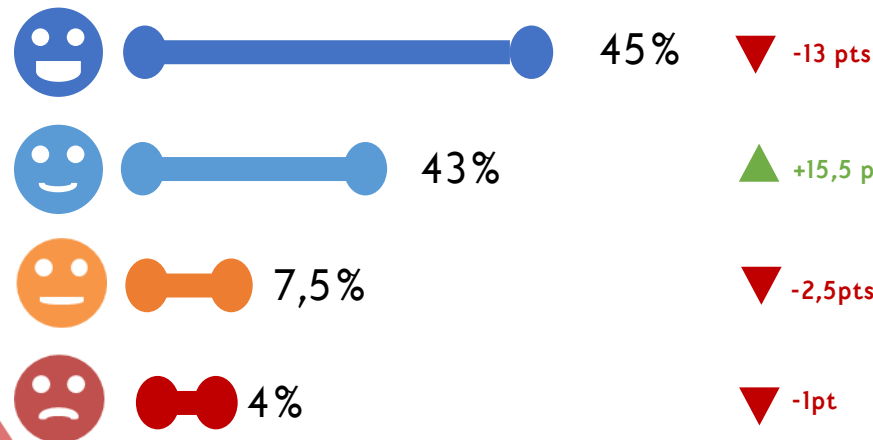
Satisfaction générale



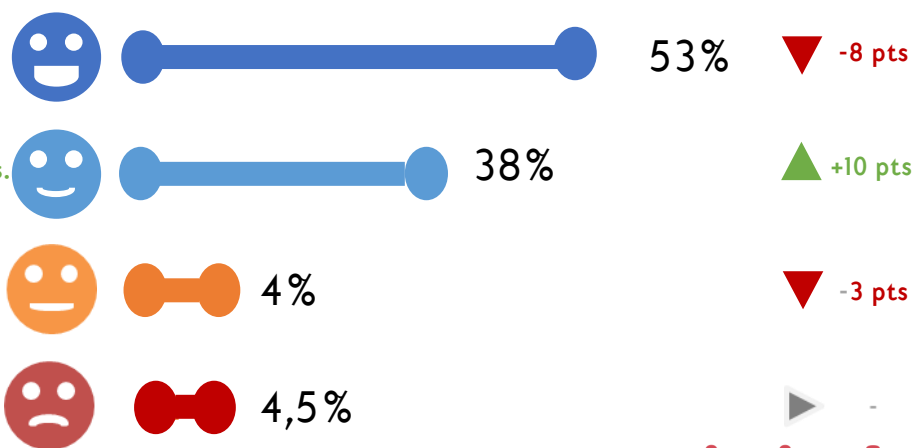
Globalement, ce séjour a comblé mes attentes



J'espère pouvoir revenir à Bruxelles



Je recommanderai Bruxelles à mon entourage



Note:
1. Sources: visit.brussels

Prestations touristiques - notes des visiteurs

Top 5 des meilleures notes

- 1 Diversité des musées et sites
- 2 Intérêt culturel
- 3 Le personnel d'accueil est hospitalier et prêt à aider
- 4 La qualité des attractions et des événements
- 5 L'offre en mobilité douce

Top 5 des moins bonnes notes

- 1 Facilité de parking
- 2 Propreté des espaces publics
- 3 Rapport qualité / prix des restaurants
- 4 Offre en magasins bios / éthiques
- 5 Accessibilité aux personnes à mobilité réduite

Transports & mobilité

Transport aérien

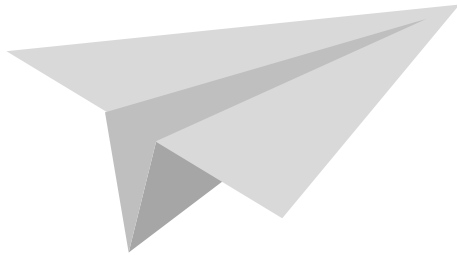
Les touristes voyageant vers Bruxelles par voie aérienne arrivent principalement depuis deux aéroports: Brussels Airport, situé à Zaventem et Brussels South Airport, à Charleroi.

Brussels Airport, premier aéroport de Belgique, accueille aussi bien des vols de passagers que de cargo. Il dispose de trois pistes et est connecté à presque tous les continents. Il reste notamment l'un des principaux accès à l'Afrique centrale depuis l'Europe.

L'aéroport de Charleroi, le deuxième du pays, pour le transport de passager accueille pour sa part principalement des compagnies aériennes à bas prix. Il possède une piste et est principalement utilisé pour des vols vers l'Europe et l'Afrique du Nord.

Ces deux aéroports constituent des points d'entrées importants pour les visiteurs. Nous en analysons donc les chiffres, fournis par les aéroports

Nombre de passagers dans les aéroports



26,4 M
Passagers

Départs, arrivées, transit inclus

+3%



8,22 M
Passagers

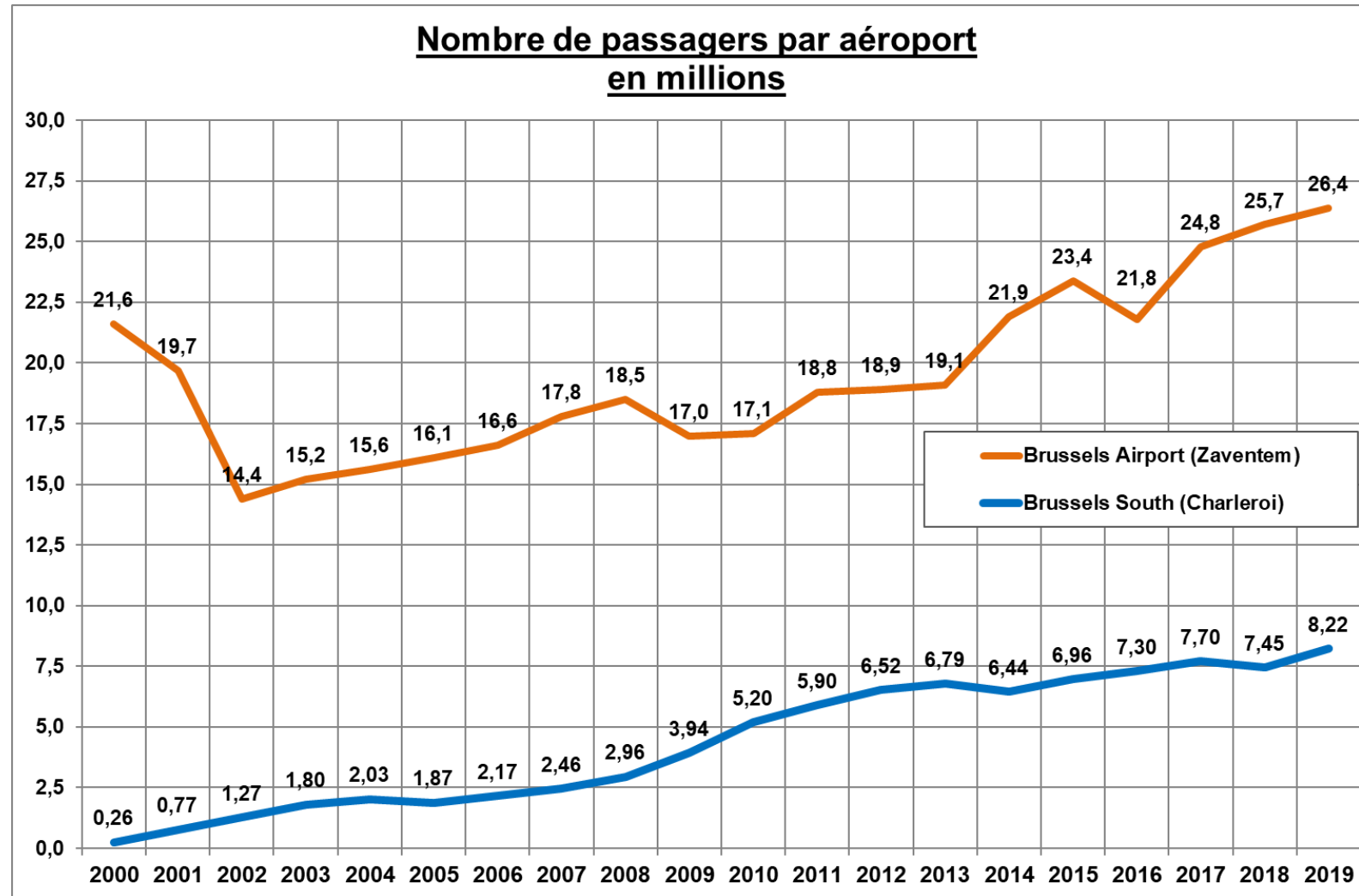
Départs, arrivées, transit inclus

+10%

Note:

1. Sources: Brussels Airport / Brussels South Charleroi Airport

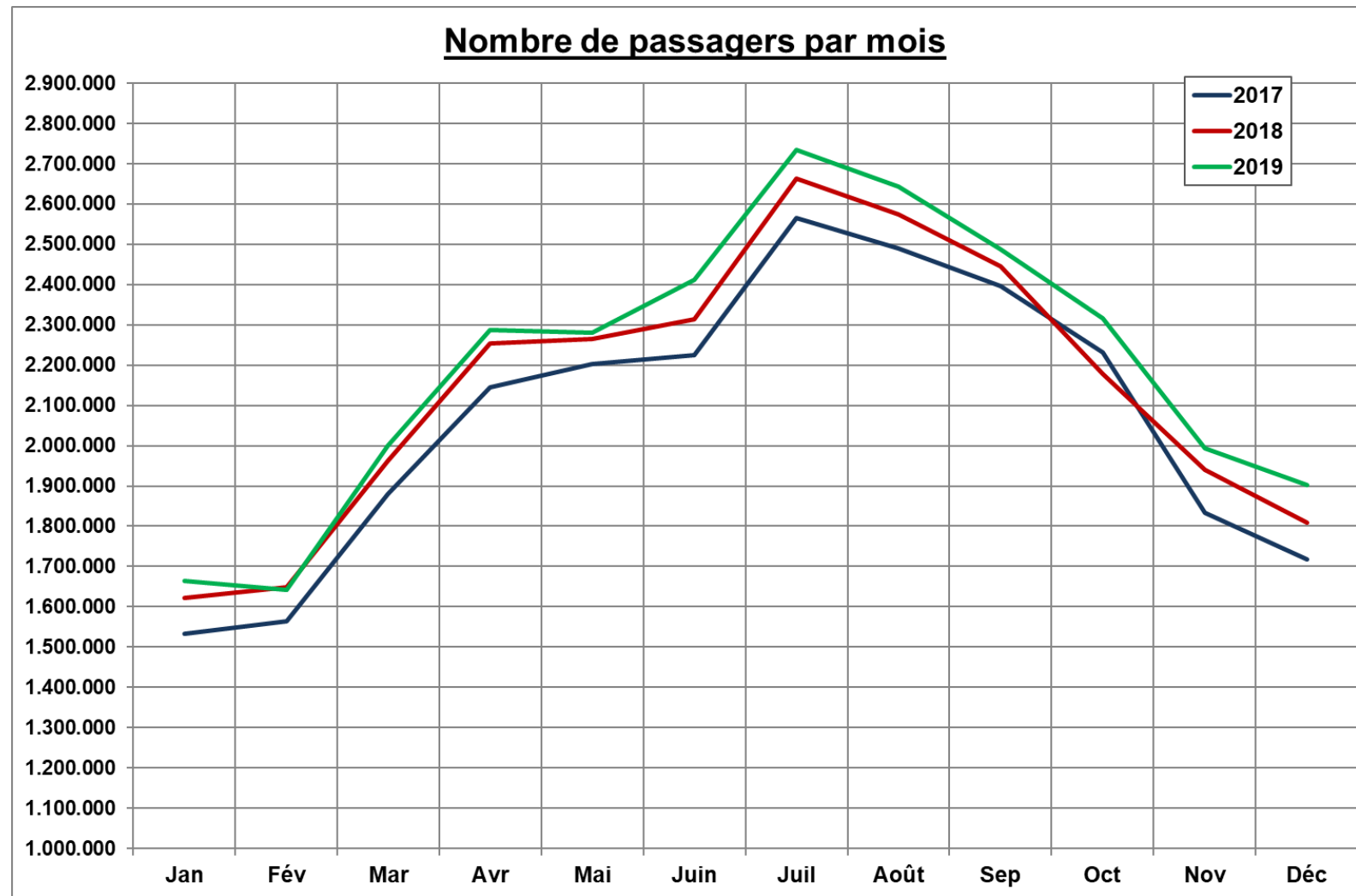
Evolution du nombre de passagers



Note:

1. Sources: Brussels Airport / Brussels South Charleroi Airport

Passagers à Brussels Airport - chiffres mensuels¹⁰⁴



Note:

1. Sources: Brussels Airport / Brussels South Charleroi Airport

Mobilité urbaine

Comme pour toutes les métropoles modernes, la mobilité est un enjeu capital pour la région bruxelloise. Disposer d'une offre de moyens de transport est également un argument important pour l'attractivité touristique de Bruxelles. L'agence régionale « Bruxelles Mobilité » définit les stratégies de mobilité et gère les infrastructures de transport en commun.

Cette section présente les chiffres principaux concernant l'offre de transports en commun, ainsi que l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite des principales infrastructures de la ville.

Mobilité - transports en commun



Mobilité - transport ferroviaire

107



32

Gares à Bruxelles

Voyageurs/jour (semaine) - Top 3

1	Bruxelles Nord	63.779
2	Bruxelles Central	60.706
3	Bruxelles Midi	59.670

Thalys - arrivées

108



THALYS

2,6 millions

de passagers vers Bruxelles en 2019
(IZY inclus)

Mobilité - accessibilité

109



Taxis

Équipés pour embarquer des chaises roulantes



Stations

Dont les quais sont accessibles aux PMR



Gares SNCB

Accessibles aux PMR en Belgique



Salles de spectacles

Accessibles aux PMR



Musées et attractions

Accessibles aux PMR



Hôtels et auberges

Accessibles aux PMR

Note:

1. Source: Bruxelles Mobilité, Bruxelles Pour Tous 2018, Be Accessible 2019 & Let's Meet 2019

Tourisme durable

Les écolabels



111

Le Label international « Clé Verte »

La Clé Verte est l'écolabel international choisi aujourd'hui par plus de 2.900 établissements dans 56 pays de par le monde. Il est décerné annuellement aux équipements touristiques, hôtels, chambres d'hôtes, auberges de jeunesse, centres de conférence, musées et attractions, sur base de critères d'évaluation portant sur la gestion environnementale générale, la gestion des déchets, de l'eau, de l'énergie et des espaces verts, l'alimentation, l'éducation à l'environnement, la mobilité, ...

À travers ces critères d'excellence, le programme Clé Verte tend à promouvoir le développement durable au sein des infrastructures touristiques.

La Clé Verte est une initiative de la Foundation for Environmental Education (FEE). A Bruxelles, sa mise en œuvre est assurée par GoodPlanet Belgium et la Fédération Inter-Environnement Wallonie (IEW) en collaboration avec différents partenaires, dont visit.brussels, Brussels Hotels Association et Brussels Special Venues.

Facilités écolabellisées Clé Verte

Hôtels 23

- Agora Brussels Grand Place
- Aloft Brussels Schuman
- Crowne Plaza Brussels Le Palace
- Dolce La Hulpe Brussels
- Hotel Indigo Brussels City
- Hilton Brussels Grand Place
- Holiday Inn Brussels Schuman
- Made in Louise
- Martin's Brussels EU
- NH Brussels EU Berlaymont
- NH Brussels Bloom
- NH Collection Grand Sablon
- NH Hotel Stéphanie
- Park Inn by Radisson Brussels Midi
- Park Inn by Radisson Brussels Airport
- Le Plaza Brussels
- Radisson Blu Royal Hotel
- Radisson RED Brussels
- Stanhope Brussels
- Steigenberger Wiltcher's
- The Hotel
- Thon Hotel Bristol Stéphanie
- Thon Hotel EU

Hébergements pour jeunes 5

- Auberge des 3 Fontaines
- Auberge Jacques Brel
- Bruxelles Génération Europe
- Sleepwell – Espace du Marais
- Brussels Hello Hostel
- Hostel Bruegel

Meeting Venues 9

- Autoworld
- Bluepoint Brussels
- Bond Beter Leefmilieu Vlaanderen
- Event Lounge
- Greenbizz.brussels
- Théâtre le Plaza
- Tour & Taxis - Sheds
- Tour & Taxis - Maison de la Poste
- Transforma Bxl

Incentives 1

- Concept Chocolate

Les écolabels



113

Le label régional « Entreprise éco-dynamique »

Le Label Entreprise Ecodynamique est une reconnaissance officielle et gratuite. Elle récompense et encourage les entreprises, associations et institutions bruxelloises, issues du secteur public ou privé, qui agissent pour réduire l'impact de leur activité sur l'environnement.

La label valorise les démarches en éco-gestion réalisées en récompensant leur performance environnementale selon une échelle à trois niveaux : une, deux ou trois étoile(s). Ainsi, il met à l'honneur leurs initiatives telles que la prévention des déchets et l'économie circulaire, l'utilisation rationnelle de l'énergie, la bonne gestion de la mobilité des travailleurs ou encore l'alimentation durable.

Facilités écolabellisées Eco-dynamique

Hôtels 10

★ ★ ★

- Aloft Brussels Schuman
- Le Plaza Brussels
- Martin's Brussels EU
- Thon Hotel EU

★ ★

- Courtyard Brussels EU
- Four Points by Sheraton Brussels
- Hilton Brussels City
- Made in Louise
- Stanhope Brussels

★

- La Légende
- The Dominican
- Hotel Retro Brussels

Hébergements pour jeunes 1

Sleepwell – Espace du Marais

Meeting Venues 9

★ ★ ★

- BEL Brussels Environnement
- Ancienne Belgique
- Musée des Sciences Naturelles

★ ★

- La Monnaie
- Musée du Tram

★

- De Pianofabriek
- Le Botanique
- The Egg Brussels
- Event Lounge

Les écolabels



115

Système de Management Environnemental et d'Audit (EMAS)

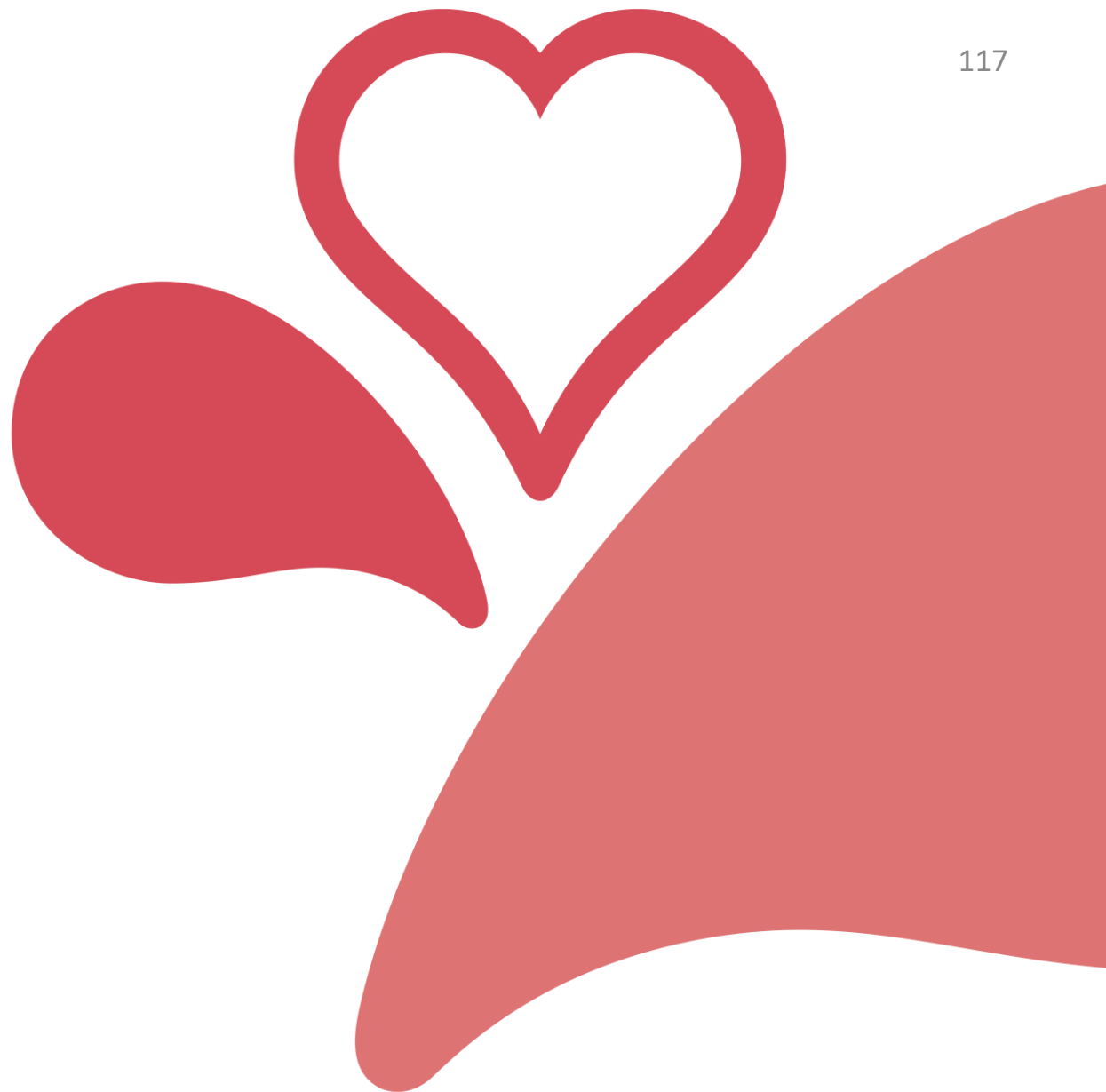
Le système de management environnemental et d'audit (ou EMAS pour Eco-Management and Audit Scheme) est un système permettant à des organismes de s'engager, sur une base volontaire, à évoluer et à améliorer leurs résultats en matière d'environnement. EMAS est un règlement européen créé en 1993 par l'Union européenne pour cadrer des démarches volontaires d'éco-management utilisant un système de management de l'environnement (SME).

Révisé en 2002 et 2004, il permet à toute entreprise, collectivité ou organisation le désirant, d'évaluer, améliorer et rendre compte de ses performances environnementales dans un système de management environnemental reconnu, standardisé et crédible. Toute entreprise déjà certifiée ISO 14001 obtient un certificat EMAS si elle publie une déclaration environnementale conforme aux critères de l'EMAS.

Facilités écolabellisées EMAS



strategy@visit.brussels



visit.brussels 