RAPPORT D'ACTIVITES SYNTHETIQUE 2017

Wallonie tourisme CGT

COMMISSARIAT GENERAL AU TOURISME

TABLE DES MATIERES

1 Préface de la Commissaire générale au Tourisme

2 Organigramme

4 Cellule de la Commissaire générale au Tourisme

10 Relations internationales et interface avec WBT

14 Direction des Organismes touristiques

20 Direction des Attractions et des Infrastructures touristiques

28 Direction des Hébergements touristiques

34 Direction de la Stratégie touristique

42 Service des Affaires générales et de l'Inspection touristique

Le rapport synthétique et le rapport analytique sont téléchargeables sur www.tourismewallonie.be

2017, UNE NOUVELLE AMBITION POUR UN ACCOMPLISSEMENT PLUS EFFICACE DE NOS MISSIONS EN FAVEUR DES OPERATEURS TOURISTIQUES

2016 notamment aura été marquée par l'élaboration puis par l'adoption du 1er contrat d'administration du Commissariat général au Tourisme - contrat stratégique passé entre le Commissariat général au Tourisme et le Gouvernement wallon.

Véritable outil d'amélioration de notre action, ce contrat contient 2 premiers objectifs stratégiques tournés vers les prestataires touristiques et nos partenaires, et centrés sur notre «cœur de métier » : développer un secteur touristique wallon performant et de qualité, et prendre en compte la transversalité du tourisme via une gestion des partenariats et des réseaux.

Les 2 derniers objectifs concernent davantage notre management, l'amélioration de notre pilotage et de la gestion de nos ressources humaines.

2017 concrétise ce changement, et a vu la mise en œuvre de différents objectifs via de nouvelles procédures.

Directeurs et équipes du CGT se sont mobilisés pour implémenter ces changements structurels, qui impliquent notamment une plus grande transversalité entre nos différents départements. Il s'agit d'un enjeu important pour une administration de notre taille, qui gère l'ensemble de l'offre touristique wallonne.

La création d'une cellule de communication interne et les « Midis du CGT » sont des initiatives qui participent de cette volonté de transversalité.

Tout comme le renforcement des partenariats et l'animation de réseaux qui sont des conditions essentielles aux bonnes performances d'un secteur tel que le tourisme.

Je pense ici en particulier à la collaboration renforcée entre le CGT et Wallonie Belgique Tourisme (WBT), pans intimement liés et complémentaires de notre secteur, maintenant tous les deux situés à Namur.

Ce nouveau mode de fonctionnement plus transversal reflète la démarche d'amélioration continue dans laquelle le CGT s'est engagé. Cette remise en question a porté ses premiers fruits et nous permet d'offrir un service plus performant aux opérateurs touristiques, pour in fine développer ensemble un secteur touristique professionnel durable, innovant et de qualité en Wallonie.

Cette nouvelle dynamique a été source de nombreux changements pour les agents du Commissariat général au Tourisme. Je tiens à les remercier pour leur investissement quotidien dans leur action au service de notre secteur.

Nous avons souhaité une nouvelle conception de notre rapport d'activités afin de mieux mettre en évidence les principales réalisations de nos différents départements et les initiatives nouvelles prises en 2017.

Je vous en souhaite bonne lecture !

Barbara DESTREE
Commissaire générale au Tourisme

ORGANIGRAMME

SECRETARIAT
Virginie Bourgeois

DIRECTION DES ORGANISMES TOURISTIQUES

DIRECTEUR
Daniel Danloy

SECRÉTARIAT
Aurore Lunardi

CELLULE JURIDIQUE
Audrey Deconinck

GUIDES TOURISTIQUES
Philippe Thise

INFORMATIQUE
Grégory Bouckhuyt
Christophe Es Sehili
Michel Turco

AGENCE DE VOYAGES ET BALISAGE
Michel Manigart

GESTIONNAIRES DE DOSSIERS
Lise-marie Bruyère
Maxane Bultot
Géraldine Gilson
Clara Jacquemart
Aurore Lunardi
Philippe Thise

DIRECTION DES ATTRACTIONS & DES INFRASTRUCTURES TOURISTIQUES

RESPONSABLE
Michel Guyot

CELLULE JURIDIQUE
Sophie Tong 1/2

ATTRACTIONS TOURISTIQUES
Laurence Cappelle 1/2
Luc Vandendriessche

INFRASTRUCTURES ET ÉQUIPEMENTS TOURISTIQUES

ENGAGEMENTS
Bernard Perin
Marc Robinet
Sophie Tong 1/2

LIQUIDATIONS
Frédéric Denis
Carol Merveille
Loïc Ory
Sandrine Robert

MASSIFS
Henri Hanin 1/2

SECRÉTARIAT
Véronique Defrenne
Tiffani Croonenborghs

CELLULE HÔTELLERIE, HÉBERGEMENTS DE TERROIR ET MEUBLÉS DE VACANCES

COORDINATEUR
Pascal Fontaine

Laurence Cappelle 1/2
Sabine Cochaux
Martine Colet
Patricia Dufays
Sylvie Flips
Aurélie Giorgi
Delphine Gistelynck
Bertrand Hautphenne
Jean-Philippe Renaut
Gaëlle Sombreffe
Benoîte Van Acker

ENGAGEMENTS EN 2017 :
Gregory Bouckhuyt le 16/06/2017 – Christophe Es Sehili le 01/09/2017
Clara Jacquemart le 01/12/2017 – François Verdin le 01/05/2017
Sarah Mesbahi le 01/09/2017

MISE À LA PENSION EN 2017 :
Eric Jurdant le 01/07/2017 Directeur de la Direction des Hébergements touristiques (remplacé par Pascal Fontaine) et
Eric Bailly le 01/07/2017

COMMISSAIRE GENERALE AU TOURISME

BARBARA DESTREE

CELLULE DE LA COMMISSAIRE GENERALE AU TOURISME

COMMUNICATION INTERNE ET EXTERNE
Cécile Georges
Joëlle Golinveau
Catherine Langue

RELATIONS INTERNATIONALES ET INTERFACE AVEC WBT
DIRECTRICE
Nicole Schleich
SECRÉTARIAT
Isabelle Constant

CONTRAT D'ADMINISTRATION
Alexandra Neufcoeur

DIRECTION DES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES

RESPONSABLE
Pascal Fontaine

CELLULE CAMPING, VILLAGE DE VACANCES ET ENDROITS DE CAMPS
COORDINATEUR
Paul Malotaux

Pierre-Yves Daco
Thierry Nissen
Olivia Van Honacker
Delphine Wilmotte

CELLULE SÉCURITÉ-INCENDIE
Marc Olivier

CELLULE DÉCLARATION PRÉALABLE
Pascal Delplanque

DIRECTION DE LA STRATÉGIE TOURISTIQUE

RESPONSABLE
Vanessa Grandgagnage

SECRÉTARIAT
Sylvie Vander Beken

WDQ
Justine Georges
Eve Gérard
Stéphanie Villance

OTW
Véronique Cosse
François Verdin

RÉSEAUX PRODUITS TOURISTIQUES
Jacques Munyazikwiye

TOURISME POUR TOUS
Nadine Verheye

VÉLOTOURISME
Stéphanie Villance

SERVICE DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET DE L'INSPECTION TOURISTIQUE

DIRECTEUR
Francis Lorand

SECRÉTARIAT
Anne-Sophie Mignolet

BUDGET ET COMPTA
Carine De Smet
Patricia Havelange

PERSONNEL ET RH
Anne Charlot
Sylvie Defoin
Nathalie Lermusiaux
Sarah Mesbahi
Claudine Van Damme 1/2

ACCUEIL - LOGISTIQUE - CAFÉTÉRIA
Jean-Marie Czubik
Claire Douette
Justine George
Olivier L'Entrée
Juliette Laurant
Christelle Nolmans
Manon Tenret

INSPECTION TOURISTIQUE
Marc Marchal

COORDINATION DES FONDS EUROPÉENS
Patrick Potie
Maurizio Branchina
Fabian Lecoq
Jean-François Wilmet

Nivelles © CGT - A.Kouprianoff

01 CELLULE DE LA COMMISSAIRE GENERALE AU TOURISME

CELLULE DE LA COMMISSAIRE GENERALE AU TOURISME

DEVELOPPER UN SECTEUR TOURISTIQUE PROFESSIONNEL

DURABLE, INNOVANT ET DE QUALITE,

TELLE EST LA MISSION DU COMMISSARIAT GENERAL AU TOURISME, QUI SE POSITIONNE COMME LA PLATEFORME DE REFERENCE AU SERVICE DES PRESTATAIRES TOURISTIQUES.

Voici les actions qui ont été entreprises dans ce sens en 2017 par la Cellule de la Commissaire générale au Tourisme.

« Wallonie Destination Qualité » appliquée au CGT

En tant qu'administration responsable de la qualité de l'offre du secteur touristique, le Commissariat général au Tourisme se doit de s'inscrire dans une logique d'amélioration continue de ses propres services.

Un « Team Qualité » a donc été formé en interne pour élaborer un plan d'actions d'amélioration de la qualité à tous les niveaux de services du CGT (accessibilité, accueil, communication, etc.).

320 PARTICIPANTS

AU PREMIER COLLOQUE DES ATELIERS DU TOURISME 2017'

Création d'une cellule 'communication' au sein du CGT

Selon cette même volonté d'amélioration continue, une cellule 'communication' a été créée au sein du CGT, chargée de développer la communication, tant interne qu'externe.

Communication interne

Un intranet, accessible à tous les agents, permet désormais une meilleure diffusion interne des informations importantes – questions parlementaires, actualités diverses, veille touristique, etc.

Communication externe

Pour mieux répondre aux évolutions et besoins nouveaux – tant des opérateurs que des consommateurs –, le Code wallon du tourisme (2009) a fait l'objet d'une réforme.

Parmi les chantiers de révision menés dans ce cadre, on retiendra la nouvelle répartition des missions entre le Commissariat général au Tourisme (CGT) et Wallonie Belgique Tourisme (WBT) survenue début 2017.

La création d'une Cellule 'communication externe' au sein du CGT en janvier 2017 s'inscrit dans ce contexte. Sa mission consiste notamment à coordonner :

- le colloque annuel des 'Ateliers du Tourisme'
- le Salon des Mandataires
- la création d'une ligne graphique propre au CGT
- la mise en chantier du nouveau portail administratif
- le rapport d'activités

Les 'Ateliers du Tourisme 2017'

Ce premier colloque du genre organisé sous forme d'ateliers participatifs et/ou thématiques a rencontré un vif succès, puisque 320 participants y ont pris part.

L'objectif principal de cette rencontre fut de clarifier la nouvelle répartition des missions entre CGT et WBT, en définissant clairement le nouveau paysage touristique wallon.

Au vu de la réussite de ces premiers 'Ateliers du Tourisme', il a été décidé de réitérer l'expérience en 2018, en collaboration étroite avec Wallonie Belgique Tourisme.

Participation au Salon des mandataires

Le Salon des mandataires est l'événement annuel incontournable du secteur public en Wallonie.

Vitrine qui permet aux entreprises privées de présenter leur savoir-faire aux responsables publics –

communes, provinces, intercommunales, organismes d'intérêt public, etc. –, c'est aussi un lieu propice à la rencontre et à l'échange d'informations. Mandataires et administrations tels que le CGT peuvent y faire découvrir leurs services, au profit du bien-être des citoyens.

Le CGT y disposait d'un stand avec une surface appréciable de 17 m², ce qui a permis de bénéficier d'une belle visibilité et d'informer nombre de visiteurs. Les contacts pris et l'intérêt évident de ces derniers ont conforté le CGT dans sa volonté de réitérer l'expérience en 2018.

Création d'une ligne graphique pour le CGT

Si le CGT dispose d'un logo, à l'instar des autres OIP et Directions du SPW, ce dernier ne permettait pas d'avoir une identité visuelle suffisamment forte à l'extérieur. Doter le CGT d'une ligne graphique propre s'avérait nécessaire.

Un appel d'offres a donc été lancé par la 'Cellule Communication' fin 2017 pour obtenir une ligne graphique sobre, dynamique et moderne qui permettrait d'assurer une cohérence visuelle de toutes les publications du CGT, tout en y incluant le logo institutionnel et sa charte d'utilisation propre. Adoptée fin 2017, cette nouvelle ligne graphique est dorénavant d'application dans tous les outils de communication externe du CGT.

La mise en chantier du nouveau portail administratif

Il était nécessaire de rénover complètement le site administratif afin qu'il réponde aux normes actuelles en matière d'ergonomie, mais aussi pour pouvoir intégrer 'Nostra', le même système de recherche que le portail de la Wallonie. Ce qui permet de mutualiser l'information. Orienté « usager », ce nouveau portail procède par étapes comme un 'ABC des démarches' afin de faciliter l'accès à l'information. L'année 2017 vu sa mise en chantier pour aboutir à sa mise en ligne courant 2018.

Le contrat d'administration du Commissariat général au Tourisme

En 2016, le Commissariat général au Tourisme a élaboré son contrat d'administration. Il s'agit du contrat passé entre le CGT et le Gouvernement wallon, et qui contient des objectifs – stratégiques et opérationnels.

Véritable **carnet de route** des priorités et des ressources pour y parvenir, ce document vise l'amélioration continue, tant au niveau de la gestion du CGT que de l'évolution du tourisme wallon.

Approuvé par le Gouvernement wallon, ce contrat est mis en œuvre de 2017 à 2019, jusqu'à l'installation du nouveau Gouvernement issu des élections régionales.

Pouvoir, dans les années à venir, proposer un tourisme de qualité, durable, compétitif, innovant, en accord avec les attentes des touristes, voici la véritable ambition de ce contrat d'administration.

Transversalité via une gestion et une mise en réseau des partenaires, bonne gouvernance via un management moderne et adapté, font partie de ses objectifs, déclinés sous forme de projets.

CREATION D'UNE LIGNE GRAPHIQUE POUR LE CGT

02

RELATIONS INTERNATIONALES ET INTERFACE AVEC WBT

RELATIONS INTERNATIONALES ET INTERFACE AVEC WBT

NOTRE MISSION

AMPLIFIER LA COLLABORATION ENTRE LE CGT ET WBT, ORGANISMES TOURISTIQUES COMPLÉMENTAIRES, L'UN SE CONCENTRANT SUR L'OFFRE, L'AUTRE SUR LA DEMANDE

Interface avec WBT

Dans le cadre de la 6e réforme de l'Etat, le tourisme est entré dans une nouvelle phase de régionalisation.

La Région bruxelloise a en effet décidé de rassembler ses différents services touristiques au sein d'une entité unique. Les activités de Wallonie-Bruxelles Tourisme, en ce compris une partie du personnel, ont rejoint Visit Brussels.

Du côté wallon, WBT est devenu « Wallonie Belgique Tourisme », et se consacre désormais exclusivement à la promotion de la Wallonie. WBT s'est installé avec une cinquantaine de personnes à Namur, pour favoriser encore davantage les synergies avec le Commissariat général au Tourisme (CGT), et veiller à une proximité accrue avec l'ensemble des acteurs touristiques.

Une nouvelle répartition et une clarification des compétences entre les deux organismes a été opérée et formalisée au travers de modifications apportées au Code wallon du Tourisme :

- les missions de promotion touristique de la Wallonie, tant sur le marché intérieur qu'à l'étranger, sont désormais menées exclusivement par WBT ;
- le CGT, outre sa mission d'accompagnement des acteurs touristiques pour améliorer la qualité de l'offre (reconnaissance, labellisation et aides financières diverses), mène désormais l'ensemble des missions de veille et de statistiques.

Dans ce contexte, il s'est avéré opportun d'amplifier la collaboration entre les deux institutions complémentaires, l'une se concentrant sur l'offre (CGT) et l'autre sur la demande (WBT).

Les actions communes menées en 2017 :

Ce rapprochement des deux organismes s'est notamment concrétisé par la désignation de Loïck CABELA

pour WBT et Nicole SCHLEICH pour le CGT, chargés d'assurer l'interface entre les deux institutions.

Un Comité d'Orientation - composé des cadres des deux organismes -, se réunit chaque trimestre, dans le but d'aligner les actions, d'en réaliser une évaluation partagée et d'identifier les collaborations à poursuivre et à mettre en œuvre.

2017 a ainsi vu la mise sur pied d'un série d'actions visant à créer des synergies entre agents des deux institutions (mise en commun des outils de communication, team building, etc.).

Relations internationales en matiere de tourisme

La création de cette cellule vise à inscrire le CGT, et donc la Wallonie, sur la scène internationale du tourisme.

Réunions de travail avec Wallonie Bruxelles International, l'Agence wallonne à l'Exportation (AWEX) et WBI, participation à des assemblées à échelle eurégionale (Grande Région), nationale et internationale, et mise en œuvre d'actions dans le cadre d'accords de coopération bilatérale font partie des actions menées par cette cellule.

EDITO DE NICOLE SCHLEICH

RENFORCER LES SYNERGIES ENTRE LES INSTITUTIONS EN CHARGE DU TOURISME ET LES ACTEURS TOURISTIQUES

Il existe en Wallonie de nombreux acteurs agissant dans le domaine du tourisme : le Commissariat général au Tourisme (CGT), Wallonie Belgique Tourisme (WBT), les Fédérations touristiques provinciales (FTP), les Maisons du Tourisme (MDT), les Syndicats d'Initiative (SI), les Offices de Tourisme (OT), diverses associations professionnelles.

Dans le cadre de la réforme du Code wallon du Tourisme (2016), il a été décidé de conforter et de clarifier davantage encore les missions du CGT et de WBT.

Pour rappel, le CGT gère tout ce qui relève de l'offre touristique, tandis que WBT traite tout ce qui relève de la demande touristique, ce compris la promotion.

En pratique, le CGT soutient le tourisme wallon en tant que secteur économique créateur d'emplois et de valeur ajoutée. Garant de la bonne application des règles et normes régissant le secteur, le CGT encadre et accompagne les acteurs touristiques dans leurs projets. Ceci passe notamment par la gestion des dossiers de reconnaissances, de subventions et de labellisations. Mais aussi par une mission de conseil des opérateurs touristiques sur les choix stratégiques à mettre en œuvre, permise par ses actions de veille des marchés et de statistiques sectorielles.

WBT définit pour sa part l'image touristique de la Wallonie et en assure la promotion via tous ses outils (web, supports papiers, presse, foires et salons, ...). Ces actions de promotion sont axées sur les marchés prioritaires de la Wallonie que sont la Flandre, les Pays-Bas, la France, l'Allemagne et le Royaume-Uni, l'Italie et la Chine, marchés dans lesquels WBT dispose de représentants. Les synergies sont par ailleurs renforcées avec d'autres antennes à l'étranger, telles que l'Agence wallonne à l'exportation (AWEX) et Wallonie Bruxelles International (WBI).

Au regard des missions de ces 2 organismes intimement liés et complémentaires que sont le CGT et WBT, on comprend mieux tout l'enjeu d'une vision transversale et coordonnée de leurs actions respectives.

Une cellule « Interface » a dès lors été mise en place pour assurer le rapprochement de ces 2 institutions et créer entre elles un maximum de synergies : partage des outils et des informations, alignement des actions et des politiques, mise en œuvre d'actions communes et évaluation partagée.

Si l'on prend l'exemple de l'année thématique 2017 « Wallonie gourmande », WBT s' est chargée de la promotion de celle-ci sur l'ensemble du territoire belge et sur les marchés étrangers grâce aux relais dont elle dispose. Tandis que le CGT, par la mise à disposition d'outils et d'aides financières, a géré et coordonné, aux côtés des acteurs touristiques de terrain le développement de cette thématique dans des projets précis.

Cette nouvelle façon de travailler, plus transversale et rationnalisée, sert un objectif commun : le développement d'un secteur touristique de qualité, qui profite tant aux acteurs touristiques qu'aux touristes.

Ecrit par Vinciane Pinte, journaliste

13:48
WalloniaTourism
LES, UN DES PLUS BEAUX VILLAGES DE WALLONIE
Quartier / Village / Ville
APPELER
PARTAGER
FAVORIS
CELLES, UN DES PLUS...
5561 Celles
N910
+32 83 65 72 40

03

LA DIRECTION DES ORGANISMES TOURISTIQUES

LA DIRECTION DES ORGANISMES TOURISTIQUES

ACCOMPAGNER ET SOUTENIR LES ORGANISMES TOURISTIQUES POUR

AMELIORER LA QUALITE DE L'ACCUEIL

DES TOURISTES SUR LE TERRITOIRE WALLON, TELLE EST LA MISSION DE NOTRE DIRECTION.

Voici un résumé des actions menées ou initiées en 2017.

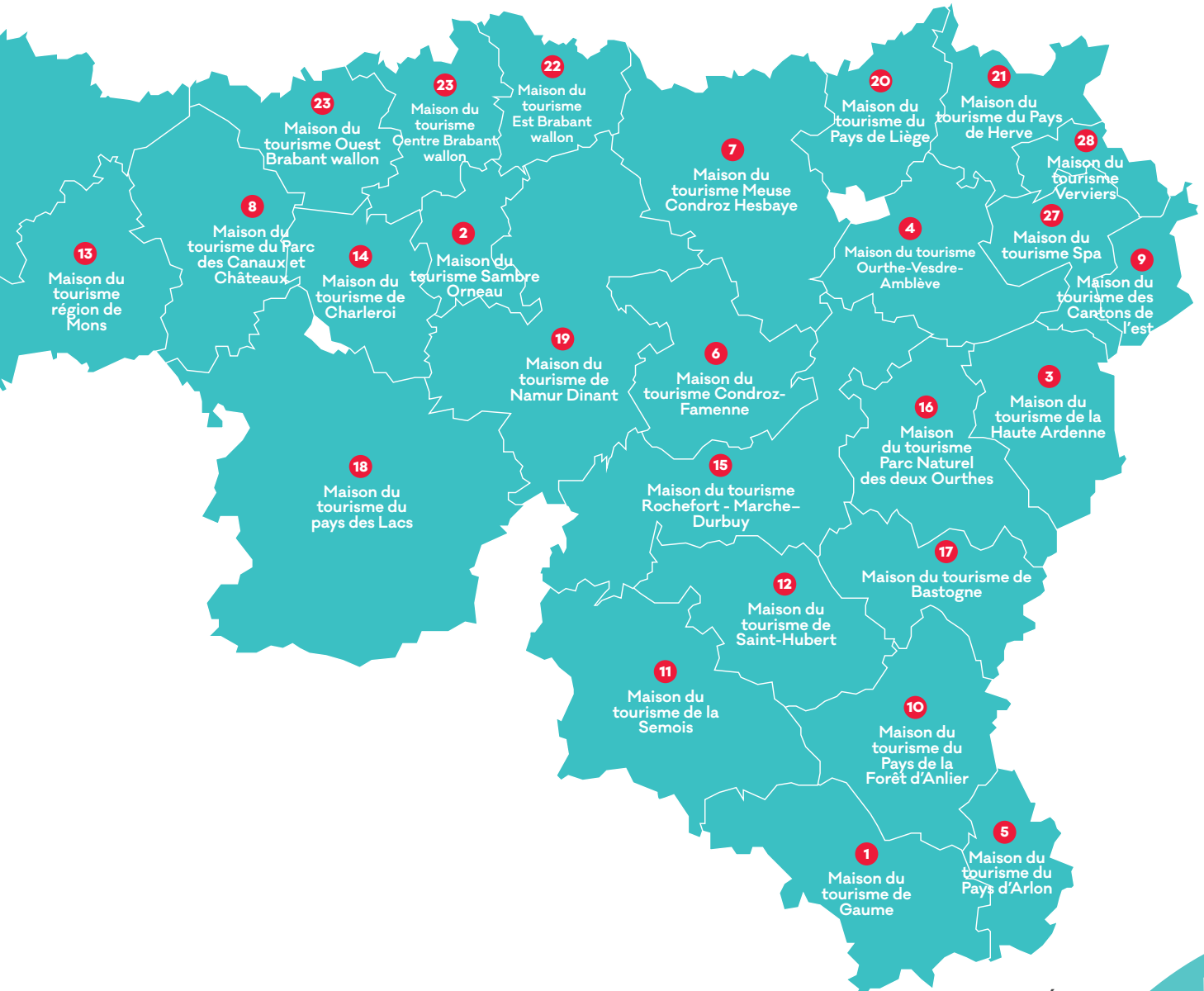
28 Maisons du Tourisme au lieu de 42

Afin de proposer une offre touristique plus cohérente et rationnalisée, 28 Maisons du Tourisme sont désormais recensées (contre 42 précédemment), tel que le montre la cartographie ci-dessous :

Octroi de 18.777.983 € de subventions

Afin de soutenir les organismes touristiques dans leurs efforts de promotion touristique et leur recherche de qualité en matière d'accueil, la Direction des Organismes touristiques leur a octroyé 18.777.983 euros de subventions en 2017, répartis comme suit :

- **4.490.742 €** au profit d'organismes touristiques
- **5.350.000 €** au profit de Wallonie Bruxelles Tourisme + une dotation de 5.710.571 € pour son fonctionnement
- **3.109.267 €** pour le fonctionnement et les animations des Maisons du Tourisme et des Fédérations provinciales
- **117.403 €** au bénéfice des Maisons du Tourisme et des Syndicats d'Initiative-Offices du Tourisme pour l'achat de mobilier et de petit matériel.



Strépy-Bracquegnies © CGT - A. Siquet

Des outils numériques sur les aires d'autoroutes

Avec Wallonie Belgique Tourisme, une réflexion est en cours sur l'avenir des vitrines touristiques installées sur les aires autoroutières en Wallonie. L'option qui se dessine favorise l'installation d'outils numériques d'information sur une trentaine d'entre elles.

Reconnaissance de 46 itinéraires touristiques balisés

Activité de loisir prisée par les touristes et les excursionnistes, la balade en milieu naturel fait l'objet d'un intérêt croissant auprès des concepteurs institutionnels et des organisations en charge du tourisme.

En 2017, 11 concepteurs ont introduit une demande de reconnaissance d'itinéraires touristiques balisés (pédestre et vélo/VTT), ce qui porte à 46 le nombre d'itinéraires reconnus.

Gestion de 419 agences de voyages

Notre cellule 'Agences de voyages' a géré les dossiers de 419 agences et succursales wallonnes : surveillance des dossiers litigieux, recherche d'éventuelles infractions (ouvertures illégales de succursales, vendeurs ou organisateurs de voyages pirates...), etc.

NOTRE CELLULE «AGENCES DE VOYAGES» A GÉRÉ LES DOSSIERS DE

419

AGENCES ET SUCCURSALES WALLONNES

On notera que le nombre d'agences de voyages reste identique en 2017 et 2016[1].

Vers une labellisation du secteur

La mise sur pied d'une labellisation des agences de voyages, confiée à l'UPAV[2], s'inscrit dans un contexte de libéralisation du secteur, voulu par l'Union européenne.

La labellisation a pour but de garantir un cadre de confiance pour les consommateurs qui font appel aux agences de voyages et constitue d'autre part, pour les partenaires commerciaux, une garantie de leur saine gestion.

1 *Il y en avait 440 en 2015, 462 en 2014, 465 en 2013 et 485 en 2012.*

2 *Union Professionnelle des Agences de Voyages*

EDITO DE DANIEL DANLOY

LE LOGICIEL PIVOT, UN DEVELOPPEMENT NUMERIQUE MAJEUR POUR LE SECTEUR

La Réforme du Code wallon (2016) a eu pour conséquence une diminution du nombre d'organismes touristiques et une réorganisation du paysage institutionnel en charge du tourisme.

Dans un souci de rationalisation, le nombre de Maisons du Tourisme est ainsi passé de 42 à 28, en sachant que les Maisons du Tourisme du Brabant wallon (20 communes) doivent encore faire l'objet d'une restructuration.

Suite à ces changements, la Direction des Organismes touristiques dont je suis en charge a repris le développement numérique, dont fait partie le logiciel PIVOT (pour Partage de l'Information pour la Valorisation de l'Information Touristique).

Il s'agit d'une base de données qui centralise les offres touristiques en Wallonie, permet de mutualiser l'effort de mise à jour permanent et les nouveaux développements.

Ce sont principalement les Maisons du Tourisme, les Fédérations provinciales du Tourisme et le CGT qui l'alimentent.

Depuis plusieurs années, ce logiciel s'est adapté aux évolutions technologiques. 2017 marque un seuil important de son développement puisqu'il permet désormais d'envoyer des flux de données stratégiques vers différentes plateformes : portail public ou privé, applications mobiles, sites internet, … Et d'autres développements sont à l'étude.

Prenons l'exemple de l'appli « allonia Tourisme », téléchargeable sur App Store et Google Play, qui reprend toute une série d'informations en fonction de la géolocalisation de l'internaute touristique : attractions touristiques et de loisir à proximité, données Horeca, agenda du jour, … Bref, il s'agit d'un véritable office du tourisme virtuel wallon.

Ces développements numériques rejoignent l'émergence croissante des nouvelles technologies dans la façon d'appréhender le tourisme.

Si le touriste est désormais un internaute qui surfe sur son smartphone pour trouver les infos dont il a besoin, les organismes touristiques doivent de leur côté prendre ce virage numérique, condition clé de la compétitivité du secteur. Le CGT les accompagne dans cette transition numérique, via les Animateurs Numériques Touristiques notamment.

Ecrit par Vinciane Pinte, journaliste

Citadelle de Namur©CGT - A. Siquet

04

DIRECTION DES ATTRACTIONS ET DES INFRASTRUCTURES TOURISTIQUES

DIRECTION DES ATTRACTIONS ET DES INFRASTRUCTURES TOURISTIQUES

Par 'Attractions et Infrastructures touristiques', nous entendons :

- **Les attractions de type culturel, naturel et récréatif :** musées, sites de loisirs ou patrimoniaux et parcs, etc. En tout, il y en a **152** sur l'ensemble du territoire wallon.
- **Les infrastructures propres au CGT** : les biens immobiliers sur lesquels le CGT détient un droit réel.
- **Les subventions en équipement touristique** consistent à financer les acquisitions et les travaux de construction, d'aménagement, d'agrandissement et d'équipement destinés à augmenter l'attrait d'une localité touristique.
- **Les subventions pour les aires d'accueil pour motor-homes sur les espaces publics.**
- **Le tourisme social** concerne des activités de loisirs et de vacances organisées par le tissu associatif pour les personnes économiquement et culturellement défavorisées, ainsi que les gîtes d'étapes et auberges de jeunesse.
- **Les massifs forestiers ardennais.**

Gérer les autorisations et le classement des Attractions touristiques :

Le terme « Attraction touristique » est une appellation protégée, un label dont l'obtention est soumise à autorisation préalable, décernée au terme d'une procédure gérée par le Commissariat général au Tourisme (CGT).

RENFORCER LE PROFESSIONNALISME DE CES INFRASTRUCTURES TOURISTIQUES, GÉRER LES DEMANDES EN TERMES D'AUTORISATIONS/DE CLASSEMENT ET ASSURER LE SUIVI DES DEMANDES DE SUBVENTION,

TEL EST LE ROLE DE NOTRE DIRECTION

Ces attractions bénéficient aussi d'une procédure de classement, avec l'attribution de « soleils » (de 1 à 5 soleils).

Ces « soleils » ont pour objectif principal de reconnaître et d'encourager un niveau d'excellence et donc de renforcer le professionnalisme des infrastructures.

Comparable au système des « étoiles » pour les hôtels, l'attribution de « soleils » n'a par contre pas d'impact sur les prix : une attraction à 3 soleils ne sera pas plus onéreuse qu'une attraction identique à 2 soleils.

Le classement des attractions touristiques évoqué ci-dessous n'est pas figé. Grâce à des travaux – subsidiés le cas échéant -, une attraction peut faire évoluer son classement vers un plus grand nombre de 'soleils'.

Assurer le suivi des demandes de subvention en faveur des attractions touristiques

La direction assure le suivi administratif des demandes de subvention des Attractions touristiques.

Pour pouvoir introduire une demande de subvention, l'Attraction touristique doit obligatoirement avoir été autorisée à faire usage de l'appellation labellisée

En 2017, 7 nouvelles attractions touristiques ont bénéficié d'une autorisation.

Attractions autorisées	culturel	naturel	récréatif	Total général
1 soleil	4	2	3	9
2 soleils	48	3	8	59
3 soleils	18	2	6	26
4 soleils	29	5	15	49
5 soleils	5	2	2	9
Total général	104	14	34	152

'Attraction touristique' par le CGT, ou être en phase de reconnaissance – tel qu'évoqué ci-dessus.

C'est le Ministre du Tourisme qui décide de l'octroi de la subvention.

En 2017, le montant global des subventions octroyées est de plus de 565.000 €, pour un ensemble de 13 demandes de subvention. Trois subventions de 100.000 € ont été octroyées par le Ministre du Tourisme.

La collaboration avec Immowall

Le CGT est « propriétaire » - en tout ou partie - d'un certain nombre de sites[1] et bénéficie également de baux emphytéotiques[2].

Pour gérer ces différentes propriétés, le CGT travaille avec la SA Immowal dont la mission est de valoriser le portefeuille immobilier du CGT.

1 *Propriétaire d'une partie de Blegny Mine, des Dolimarts à Bohan, de l'auberge de jeunesse de Bouillon, de Champlon, de Namur, du domaine de Clairefontaine à Chapelle-lez-Herlaimont, d'une partie du Domaine de Villers-Ste-Gertrude à Durbuy, du Lac de Bambois à Fosses-la-Ville, de la Propriété Christiaens à Herbeumont, du Musée des transports en commun à Liège, du Bois du Cazier à Marcinelle, des Banays à Sugny, des Prés de Tilff, de la Ferme de Palogne à Vieuxville, du site de l'Abbaye d'Aulne à Thuin, etc.*

2 *Espace gallo-romain d'Ath, Blegny Mine, Domaine du Pont d'oye à Habay-la-Neuve, gîte d'étape de Rochefort, Prés de Tilff, Espace Arthur Masson à Treignes, Golonfa à Vielsam, et Le Rabais à Virton.*

Le travail de gestion proactive et de recherche de partenariats publics-privés qu'assure Immowal profite au développement des projets touristiques ou autres, capables de soutenir l'activité économique et la compétitivité du tourisme en Wallonie.

L'octroi de subventions en équipements touristiques

La direction assure le suivi administratif des demandes de subvention des infrastructures touristiques.

Sont éligibles pour l'octroi d'une subvention, les investissements immobiliers accessibles au public, de caractère non commercial et destinés à augmenter l'attractivité touristique de la Région.

La demande d'intervention doit être introduite par une association sans but lucratif reconnue ou une administration subordonnée (commune, province, intercommunale), propriétaire, emphytéote ou locataire de longue durée du bien concerné.

Depuis 1967, **299** associations[3] ont été reconnues par le Commissaire général au Tourisme, dont 3 en 2017.

L'examen des conditions requises exige un accompagnement personnalisé de chaque dossier dont l'objet peut porter sur l'acquisition, la construction ou l'aménagement d'un immeuble, la production d'une scénographie, la pose d'une signalisation au niveau de toute une province…

Le taux d'intervention est de 60%. Néanmoins, lorsque les possibilités financières de l'organisme intéressé sont insuffisantes et que le projet présente un caractère suffisant d'intérêt touristique général, ce taux peut être augmenté sur demande motivée de cet organisme à 80%.

En 2017, 50 subventions en équipements touristiques ont été engagées pour un montant total de 10.019.469,78 €.

Les subventions des aires d'accueil pour motor-homes

En 2017, 4 aires d'accueil pour motor-homes ont été subventionnées pour un montant de 388.292 €.

3 *Syndicats d'Initiative, Offices du Tourisme et Maisons du Tourisme, ASBL gérant un site touristique ou actives dans le développement d'un secteur touristique.*

DES SUBVENTIONS ONT ÉTÉ ACCORDÉES À HAUTEUR DE

1.409.000 EUROS

POUR LE DÉVELOPPEMENT DES MASSIFS FORESTIERS

Le tourisme social

Le tourisme social concerne les activités de loisirs et de vacances organisées par une association de façon à offrir à toute personne, et en particulier aux personnes économiquement et culturellement défavorisées, les meilleures conditions pratiques d'accès à ces activités. Sont inclus dans cette catégorie les gîtes d'étapes et auberges de jeunesse.

C'est le Commissariat général au tourisme qui reconnaît les associations de tourisme social. Depuis 1951, **22** associations ont été reconnues.

3.738.388 euros de subvention ont été attribués en 2017. En 2017, les Centres de tourisme social Floréal La Roche et le Panoramique ont obtenu des subventions pour être rénovés.

Le développement des massifs forestiers

Dans sa déclaration de politique régionale 2014-2019, le Gouvernement wallon entend faire de la Wallonie une destination touristique d'excellence, en appuyant notamment une stratégie touristique régionale de valorisation touristique des massifs forestiers.

Pour ce faire, il est prévu de réaliser 1 ou 2 grands équipements de référence par massif. Ceux-ci sont destinés à marquer le territoire, en être les portes d'entrée et à constituer un produit d'appel touristique.

Pour concrétiser la réalisation de ces grands projets structurants sur chaque massif, des subventions ont été accordées à hauteur de **1.409.000** euros en 2017.

Ce qui permettra, notamment, de valoriser des points de vue sur la Semois et d'aménager une passerelle himalayenne à Florenville.

Le développement des Lacs de l'Eau d'Heure

Un financement d'un million d'euros a été affecté pour permettre l'aménagement d'éléments structurants.

EDITO DE LUC VANDENDRIESSCHE ET LAURENCE CAPPELLE

LA RÉGLEMENTATION DES ATTRACTIONS TOURISTIQUES S'ADAPTE AU VIRAGE NUMÉRIQUE

La Wallonie compte 152 attractions touristiques autorisées : musées, parcs d'attraction, centres récréatifs, espaces naturels et parcs 'nature & aventure'.

Elles sont autorisées, cela signifie qu'elles ont reçu du Commissariat général au Tourisme une autorisation de porter l'appellation protégée « Attraction touristique ».

Pour ce faire, l'attraction doit remplir une série de conditions, dont la conformité aux réglementations en vigueur en Wallonie (permis unique, autorisation AFSCA,...). L'objectif : que le public bénéficie d'attractions professionnelles de qualité.

À la demande des gestionnaires d'attraction, la réglementation datant de 2007 a été modifiée afin de mieux correspondre aux évolutions actuelles du secteur et aux attentes des touristes. Les nouvelles technologies font partie des évolutions dont il a fallu tenir compte dans cette nouvelle réglementation.

La pratique du guidage - visiter une attraction en compagnie d'un guide spécialisé - continue d'avoir du succès. Mais suite au virage numérique, de nouveaux « comportements » touristiques sont apparus, certains publics préférant mener leur visite de manière plus autonome, en recourant aux nouvelles technologies, via une appli de guidage téléchargée sur smartphone, par exemple.

Cette tendance à la digitalisation s'est particulièrement affirmée en 2017.

Le CGT a bien entendu dû traduire cette évolution numérique, y compris dans la réglementation qu'elle applique au secteur des attractions. De nouveaux critères d'autorisation ont vu le jour, tel que le fait de permettre aux touristes de disposer d'une connexion wifi ou d'une appli embarquée pour smartphone au sein de l'attraction.

Conscient qu'il s'agit d'une question de compétitivité pour le secteur, le CGT encourage les attractions à développer cette offre de services numériques; Des subventions peuvent être octroyées : par exemple, une subvention pour couvrir 50% des frais de réalisation d'une appli embarquée de guidage en 3 langues, ou l'acquisition d'un mode de paiement électronique.

À leur demande, la réglementation s'est également adaptée à la spécificité des parcs 'nature & aventure' - accrobranches, tyroliennes, sauts à l'élastique -, qui sont des attractions touristiques plus récentes. Cette adaptation constitue pour eux une reconnaissance officielle importante de leurs activités, et donne également une garantie de fiabilité et de sécurité aux touristes.

Enfin, la grille de classement de la réglementation d'autorisation a été simplifiée. Plus facile à comprendre, plus facile à remplir, cet outil a été revu et corrigé par le CGT en collaboration avec les gestionnaires d'attractions. Cette simplification administrative, qui supprime également certains critères jugés obsolètes par le secteur, constitue un bénéfice évident pour les gestionnaires d'attractions.

Ecrit par Vinciane Pinte, journaliste

© FTLB - P. Willems

06

DIRECTION DES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES

DIRECTION DES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES

NOTRE OBJECTIF : ÉTABLIR UN CADASTRE DE CE SECTEUR ÉCONOMIQUE, CRÉER LES CONDITIONS QUI FAVORISENT SON BON (VOIRE TRÈS BON) NIVEAU DE CONFORT ET D'ÉQUIPEMENT, FACILITER SA PROMOTION, GARANTIR SA CONFORMITÉ AUX NORMES DE SÉCURITÉ-INCENDIE, TOUT CELA AFIN D'ATTIRER ET DE FIDÉLISER LE TOURISTE-CONSOMMATEUR.

Par Hébergements touristiques en Wallonie, nous entendons : hôtels, hébergements de terroir, Meublés de vacances, Campings, Villages de vacances et Endroits de camp.

En nous appuyant sur le 'Code wallon du Tourisme' (CWT) qui est notre base légale de travail, nous veillons à ce que ces divers hébergements soient conformes à la réglementation en vigueur.

Parmi les différentes missions que la réglementation ci-dessus nous confie, nous devons :

Vérifier les déclarations d'exploitation de ces hébergements

Par cette déclaration rendue obligatoire en 2017, l'exploitant s'identifie, identifie son hébergement auprès du CGT, et s'engage à respecter toutes les réglementations en vigueur, en particulier la conformité aux normes de sécurité-incendie.

Quelques **1.042** déclarations d'exploitation sont ainsi arrivées au CGT en 2017. Si cette 1ère récolte de données n'est pas encore exhaustive, elle permet de déjà mieux cerner le parc.

Délivrer l'autorisation d'utiliser une dénomination protégée

Aux hébergements touristiques qui la sollicitent, et leur octroyer une catégorie de classement.

L'Hôtellerie

En 2016, **44** autorisations ont été délivrées (contre 103 en 2016). Cette chute s'explique sans doute, en partie, par l'adoption de la nouvelle grille HSU (voir page 33 édito de Pascal Fontaine).

Il est en outre probable que **la situation s'aggrave quant au délai d'obtention des attestations de sécurité-incendie**. Les Services régionaux d'Incendie (SRI) sont-ils encore plus débordés ? Les exploitants sont-ils plus négligents dans leur démarche de renouvellement ? Les raisons ce de cette baisse ne sautent pas aux yeux. Nous allons reprendre de plus belle nos actions d'information pour agir sur ce nombre d'établissements « non-en-ordre ».

Cela dit, la phase d'adaptation aux procédures administratives dématérialisées a probablement aussi influencé le délai de délivrance de ces autorisations.

Conséquence de ce faible taux de renouvellements d'autorisation, le nombre total d'hôtels autorisés ne s'élève plus qu'à **255 en fin 2017** (contre 314 en 2016 et 329 en 2015). Cette forte baisse se confirme également au niveau des lits – 1.398 lits autorisés en 2017 contre 13.935 en 2016.

Le nombre d'hôtels en fonctionnement, autorisés ou non (en tout cas, ceux connus du CGT), augmente par contre à **477** hôtels wallons pour une capacité totale de **21.957 lits**.

Le solde net est donc de 20 hôtels en plus, ce qui témoigne d'une excellente année en termes de création et d'investissements, **soit près de 300 lits en plus**.

Bons indicateurs économiques et problèmes administratifs semblent donc cohabiter.

Le Camping

En 2017, le nombre de terrains de camping existants est de **266** (contre 275 en 2016) et le nombre de terrains de camping autorisés est de **166** (contre 175 en 2016). Ce qui porte à **100** le nombre de campings non-autorisés (en infraction ou en cours de renouvellement d'autorisation).

Les Hébergements de terroir et les Meublés de vacances

Stabilité du secteur mais changement dans la manière de compter ces hébergements.

405 autorisations ont été délivrées en 2016 (contre 605 en 2016 et 616 en 2015).

Plusieurs explications à cette baisse peuvent être avancées. Primo, nous ne délivrons plus d'autorisations individuelles : si une maison d'hôtes de 3 chambres recevait par le passé 3 autorisations, elle n'en reçoit désormais plus qu'1 seule. Ensuite, il semble que le secteur est à maturité depuis quelques années, les créations sont moins nombreuses.

En 2017, le nombre total de chambres d'hébergements autorisés tombe à **2.968** (contre 3.719 en 2016). Aucune conclusion à tirer cependant, au vu du changement de mode de comptage évoqué ci-dessus.

Aux sources du Lescheret © FTLB - P. Willems

Les Villages de vacances

8 villages de vacances (10 en 2016) et **717** unités de séjour (853 en 2016) sont dûment autorisés.

Signe du malaise qui règne dans le secteur, **1** seul village de vacances (0 en 2016) et **114** unité de séjours (0 en 2016) ont reçu une autorisation (ou un renouvellement d'autorisation) dans le courant de l'année 2017.

Ces chiffres montrent que le secteur commence à atteindre ses limites et le résultat de **l'audit relatif aux Villages de vacances** apporte un éclairage nouveau et des conclusions déterminantes pour l'avenir des villages de vacances existants en Wallonie et pour le développement de nouveaux projets.

La révision du Code wallon du Tourisme (CWT) a intégré une partie des recommandations contenues dans cet audit et ambitionne de donner un nouveau souffle à ce secteur en perte de croissance.

Les Endroits de camps

Au cours de l'année 2017, l'ASBL « Atout camps », chargée de la labellisation des « Endroits de camps » pour le compte du CGT, a accordé **28** autorisations (contre 24 en 2016).

Le nombre d'endroits de camps labellisés s'élevait à **117** (contre 89 en 2016).

Après avoir connu un démarrage un peu laborieux – ce qui est tout à fait normal avec la nouvelle réglementation –, gageons que ce secteur continuera à connaître un nombre croissant d'adhérents.

Traiter les demandes de subventions

sollicitées par les exploitants, pour la mise en conformité aux normes de sécurité-incendie et la modernisation de leur hébergement.

2017 a également vu la poursuite de **l'informatisation et de la dématérialisation** au sein de notre service, grâce à notre nouveau logiciel de gestion informatique des données que les hébergements touristiques transmettent à notre service. Harmonisation des procédures, fiabilité des données, partage de l'information, (...), les bénéfices sont évidents.

Nous nous réjouissons par ailleurs de participer depuis plusieurs années, en tant que formateurs, aux **formations « Création de gîtes et chambres d'hôtes » du réseau IFAPME**. 2017 n'a pas dérogé à la règle, puisque nous avons assuré les modules « Réglementation touristique » et « Réglementation en matière de Sécurité-incendie » lors de sessions de formation organisées partout en Wallonie pour celles et ceux qui veulent se lancer dans ce secteur.

Certains membres de notre service, accompagnés de représentants de la Fédération des campings de Wallonie ASBL, se sont rendus en France pour visiter le Salon professionnel de l'Hôtellerie de plein air et des Equipements de loisirs, et 3 campings sur l'Ile de Ré.

Enfin, une **nouvelle grille de classement hôtelier « Hotelstars Union »**, déjà en vigueur dans une dizaine de pays européens, a été implémentée en Wallonie et est d'application chez nous depuis le 1er juin 2017. Au 31 décembre 2017, 22 hôtels s'étaient déjà vus classés selon cette grille. L'objectif étant de classer tout le parc avant fin 2020.

EDITO DE PASCAL FONTAINE

HSU, UN NOUVEAU SYSTÈME DE CLASSEMENT POUR LES HÔTELS EN WALLONIE

Vous cherchez un week-end rando au cœur des Ardennes, une escapade gastronomique dans la botte du Hainaut, ou un séminaire résidentiel dans le Brabant wallon. Une fois sur place, vous réalisez que l'établissement que vous avez choisi ne dispose pas de certains équipements que vous espériez y trouver. Une TV d'un autre âge et pas de WIFI, par exemple !!!

Situation inconcevable nous direz-vous !!!

Vous avez raison, ... mais depuis peu seulement.

En effet, en 2016 encore, les exigences posées aux hôtels wallons en matière de confort et d'équipement étaient regroupées au sein d'une grille de classement construite dans les années 90. Autant dire que celle-ci n'était plus du tout adaptée.

En 2017, la Wallonie, ainsi que les autres entités fédérées belges, ont donc adopté une nouvelle grille de classement : HôtelStars Union.

Mais qu'est-ce que HotelStars Union ? Ou HSU dans le jargon utilisé par les professionnels ?

D'abord HSU, c'est une association de plusieurs fédérations hôtelières à travers l'Europe. Au départ, ces fédérations émanaient de 7 pays, tous du centre nord de l'Europe - Allemagne, Autriche et Pays-Bas en tête. En 2018, ce sont 17 pays qui y sont représentés, dont la Belgique, qui compte 3 membres HSU : « Horeca Vlanderen », « Horeca Wallonie » et « Horeca Bruxelles ».

Mais HSU, c'est aussi, par un raccourci de langage, une grille de classement, élaborée par l'association en question. Un outil commun qui permet de juger du degré de confort, d'équipement, et de services, qu'offre un hôtel, en Europe, à ses clients. Un outil moderne, adapté à la demande de la clientèle, qui inclut 270 critères, remis en question tous les 5 ans. Un outil qui, en 2018, et pour revenir à l'anecdote exposée en préambule, exige évidemment une TV écran plat et le Wi-Fi dans la chambre. Bref, un outil de protection du consommateur efficace, et en phase avec son temps.

Au-delà de cet objectif de protection du consommateur, HSU s'inscrit évidemment dans une volonté de professionnalisation du secteur. Il vise en effet à valoriser les établissements hôteliers selon des critères de qualité internationaux, et ainsi à améliorer leur commercialisation. Monter dans ce train-là était un enjeu crucial pour l'économie wallonne en général, et pour l'hôtellerie en particulier, vu le poids économique de celle-ci.

Mais qu'en est-il concrètement de l'aspect réglementaire et administratif ?

Tout d'abord, signalons que la version wallonne d'HSU (ndlr : la Wallonie ayant usé de son droit à s'écarter du tronc commun sur environ 5% des critères) a été coulée dans le Code wallon du Tourisme le 1er juin 2017. Elle est donc devenue, à cette date, LA grille officielle en vigueur.

Depuis lors, l'utilisation de ce nouvel outil par le CGT a-t-elle chamboulé le classement des hôtels wallons ?

A ce stade, nous répondrons par la négative.

Les changements de catégories ne sont pas monnaie courante. Fin 2017, une trentaine d'hôtels avaient été classés HSU : 3 d'entre eux ont vu leur classement chuter (exclusivement de 3* en 2* pour l'instant). 3 autres l'ont vu grimper (de 2* en 3*, et de 3* en 4*). Les autres restent dans la même catégorie, avec, comme nouveauté, le fait que les meilleurs de chaque catégorie voient leur nombre d'étoiles affublé du terme « supérieur » (ndlr : HSU découple chaque niveau d'étoiles en 2 tranches : standard et supérieure). Pas de révolution donc.

Evidemment, les premiers candidats à tester ce nouveau système sont en général les bons élèves. Il est probable que la situation se complique par la suite, et que certains hôteliers soient obligés de se remettre fondamentalement en question... Ce qui est précisément l'un des buts recherchés.

Nous y verrons plus clair sur l'état général du parc hôtelier wallon, une fois que les 477 hôtels en fonctionnement chez nous seront reclassés HSU. Tel est l'objectif pour le 31 décembre 2020.

Beau challenge pour le secteur, donc.

Ecrit par Vinciane Pinte, journaliste

07

DIRECTION DE LA STRATEGIE TOURISTIQUE

DIRECTION DE LA STRATEGIE TOURISTIQUE

NOTRE DIRECTION A POUR MISSION DE

SUIVRE LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATEGIE DE DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DE LA WALLONIE

À cette fin, elle abrite l'Observatoire du Tourisme wallon (OTW), qui analyse le secteur touristique qualitativement et quantitativement – on parle de veille touristique –, conseille les opérateurs dans la réalisation de leurs projets et favorise la mise en réseau des acteurs utiles dans la réalisation de projets touristiques de tous types : intercommunales de développement économique, administrations, organismes touristiques, associations professionnelles,…

Nous coordonnons également la mise en œuvre de projets structurants durables, tels que la démarche « *Wallonie Destination Qualité* », le « *Tourisme pour Tous* » et, depuis 2017, le développement de la thématique du « *Vélotourisme* ».

Nous jouons enfin un rôle central en matière de construction de partenariats et d'animation de réseaux afin de rendre le secteur touristique wallon plus performant.

La veille stratégique du secteur touristique

Nous évoquons ce pan de notre travail page 41.

Les projets structurants durables

Le Tourisme pour tous

Le CGT met en œuvre un plan d'action en faveur d'un tourisme accessible à tous et inclusif, tel qu'inscrit dans son contrat d'administration.

Faciliter l'accès au tourisme aux publics précarisés : le Plan de Lutte contre la Pauvreté 2015-2019

L'objectif principal de ce Plan est d'aider les publics précarisés à accéder aux loisirs et à la détente en Wallonie. Pour éliminer les freins auxquels ces publics sont confrontés (problèmes financiers, de transport, sentiment d'exclusion), des partenariats sont mis sur pied avec :

106 BATIMENTS TOURISTIQUES SONT CERTIFIES EN WALLONIE

- **des acteurs touristiques** qui ont une vision sociale du tourisme et adoptent des tarifs préférentiels pour ce public-cible.
- **des structures sociales** qui jouent un rôle fondamental pour identifier les publics précarisés, diffuser l'information et apporter un accompagnement dans la démarche.
- **le secteur de la mobilité** et plus particulièrement les transports publics afin de faciliter l'accès de ces publics aux lieux touristiques choisis.

La brochure « Osez la Détente ! » - Tourisme pour tous en Wallonie - a été envoyée en mai 2017 à des structures d'aide sociale (1.334 adresses) en Wallonie.

Cette brochure identifie différentes initiatives qui permettent, à peu de frais, d'accéder aux attractions et séjours touristiques en Wallonie (Art. 27, gratuité le 1er dimanche du mois, gratuité pour les enfants, réduction au cas par cas, hébergement de tourisme social). Cette brochure existe aussi en format PDF, téléchargeable sur le portail http://luttepauvrete.wallonie.be

APPEL A PROJETS 2017 – Tourisme pour tous - « Pour un peu de temps suspendu »

Le Ministre du Tourisme a chargé le CGT de lancer un 1er appel à projets pour renouveler l'offre touristique sociale et permettre aux publics précarisés d'accéder, dès la saison touristique 2018, à des offres de loisirs et de séjours en Wallonie. La particularité de cette action : il a été demandé aux opérateurs touristiques d'initier des collaborations avec des structures sociales ou de lutte contre l'exclusion.

Sur 38 dossiers de candidature rentrés par des opérateurs touristiques, **27 ont été retenus**. Une soixantaine de structures sociales se sont associées aux opérateurs touristiques, pour in fine, 7.300 personnes qui devraient accéder plus facilement à une offre touristique en 2018.

Faciliter l'accès au tourisme pour les personnes à besoins spécifiques

Depuis 2014, le CGT soutient financièrement l'ASBL Access-i qui sensibilise le secteur touristique aux besoins des personnes à besoins spécifiques pour les encourager à développer des projets pour ces publics-cibles. Cette association informe les opérateurs touristiques sur les 7 niveaux d'accessibilité des biens et services et certifie l'accessibilité des bâtiments et événements en Fédération Wallonie-Bruxelles aux personnes à besoins spécifiques.

Le Vélotourisme en Wallonie

Après le succès de l'année à thème « *La Wallonie à vélo* » en 2016, qui a clairement donné une impulsion positive au développement du vélotourisme en Wallonie, le CGT poursuit de nombreuses actions au profit de cette thématique.

27 EVENEMENTS CERTIFIES ACCESS-I ONT ETE CERTIFIES ENTRE 2014 ET 2017

La Task Force « vélo »

Créée fin 2015, cette Task Force « vélo » qui réunit plusieurs cabinets ministériels est la preuve d'une volonté commune de travailler et d'investir conjointement dans la croissance du vélo (utilitaire et de loisir) en Wallonie.

Le label « Bienvenue vélo

Lancé en 2011, le label « Bienvenue vélo » est octroyé à des services et à des équipements adaptés à l'accueil des cyclistes. Au 31 décembre 2017, ceux-ci étaient **629** en Wallonie.

Valorisation des itinéraires internationaux

Quatre itinéraires internationaux, s'intégrant au réseau des Véloroutes et Voies vertes européennes, traversent notre territoire et constituent une offre touristique incontournable sur l'ensemble de la Wallonie.

- **Création d'un Centre National de Coordination des itinéraires « Eurovelo » (NECC)**

Pour valoriser ces itinéraires internationaux, la Wallonie et Bruxelles se sont associées pour créer le Centre National de Coordination des Eurovelo, qui sera coordonné par l'ASBL « Pro Velo » à partir du 1er mai 2018.

6 CIRCUITS RAVEL SONT ACCESSIBLES AUX PERSONNES A BESOINS SPECIFIQUES EN WALLONIE

- **Poursuite des actions pour développer l'itinéraire international « La Meuse à vélo »**

Un accord de coopération transfrontalier regroupe des partenaires hollandais, français et belges pour le développement touristique de l'itinéraire « La Meuse à vélo ».

Les actions menées concernent principalement l'aménagement d'infrastructures, le développement de services et l'amélioration de l'image de « La Meuse à vélo ».

2 projets pour améliorer le réseau RAVeL

Installer des stations de comptage sur le RAVeL est un projet en cours, qui permettra à la Wallonie de disposer de données chiffrées sur la fréquentation du réseau, et ainsi développer une politique touristique ad hoc.

Dans le même ordre d'idée, le CGT a octroyé une subvention à « Chemins du Rail », une association qui contribue à améliorer la qualité du réseau RAVeL, notamment en ce qui concerne les anciennes lignes de chemins de fer et de chemins de halage.

Wallonie Destination Qualité

Lancée en 2012, la démarche « *Wallonie Destination Qualité* » est un programme qui vise à améliorer la qualité du service offert aux touristes, et à gagner en compétitivité.

Il s'agit d'un outil simple et flexible qui engage l'ensemble des professionnels du tourisme wallon dans un processus d'amélioration continue du service offert au touriste.

La démarche est ouverte à tous les prestataires touristiques, quel que soit leur taille ou leur secteur d'activité, et répond à un besoin de qualité du client final.

Au 31 décembre 2017, plus de **535** opérateurs touristiques ont été formés à ce programme, dont **228** sont labellisés (pour une durée renouvelable de 3 ans).

En 2017, **57** structures ont rejoint la démarche. Quant au taux de renouvellement des labellisés, l'objectif de 40 % est également atteint.

Les labellisés se font les premiers ambassadeurs de la démarche via leur site internet.

Plusieurs vidéos apparaissent sur notre chaîne *You tube* ainsi que sur notre site Internet spécifique wallonniedestinationqualite.be

La démarche fait l'objet de présentations régulières, par exemple auprès de professeurs et d'étudiants en tourisme ou lors de salons spécialisés.

La création d'un réseau de labellisés fait partie des points forts de la démarche. Il est donc important de le dynamiser pour cultiver l'amélioration continue (newsletter mensuelle, ateliers thématiques, conférence, colloque qui a rassemblé 250 opérateurs autour du thème « l'expérience client »).

Plus d'infos sur : wallonniedestinationqualite.be

Les réseaux et partenariats stratégiques

Le Centre d'Ingénierie touristique de Wallonie (CITW+)

Notre département fait partie du CITW+, qui se compose des 8 agences de développement territorial wallonnes. Nous y faisons le lien entre les lignes stratégiques adoptées/matières gérées au CGT et les demandes spécifiques des opérateurs, et envisageons la faisabilité des projets sur le territoire des intercommunales.

Ce lien direct et le réseau ainsi constitué permettent une dynamique territoriale efficace dans l'opérationnalisation des projets touristiques.

En 2017, les travaux du réseau ont porté, entre autres, sur l'élaboration de diverses stratégies territoriales et thématiques : schéma directeur touristique en province du Brabant wallon, stratégie partagée de développement du tourisme fluvial sur le territoire hennuyer, élaboration d'un modèle de gestion touristique pour le Canal du Centre, et réseau cyclable à points-nœuds en Provinces de Namur et de Luxembourg.

La formation, les métiers et compétences du secteur

Le CGT joue un rôle essentiel en matière de « besoins » du secteur touristique, en sa qualité d'administration centrale en contact avec toutes les forces

vives touristiques et par sa connaissance transversale du secteur.

La cohérence entre ces besoins et les formations organisées pour y pourvoir est essentielle à la professionnalisation du secteur.

Il est donc logique que notre service collabore avec les partenaires de l'emploi et de la formation du secteur touristique, tels que le Centre de Compétences Forem Tourisme et les Hautes Ecoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles, pour tendre vers une meilleure adéquation entre les formations prodiguées et les besoins du secteur.

Parmi les actions mises en place, citons l'organisation d'un workshop à destination des professeurs des Hautes Ecoles qui organisent le bachelier en tourisme, la valorisation de travaux de fin d'études sur les pages pro du CGT, la réflexion sur les enjeux du tourisme durable avec la Haute Ecole Robert Schuman ou la création d'un groupe de travail de veille des métiers touristiques en partenariat avec les services de veille, d'analyse et de prospective du marché de l'emploi (AMEF).

Le concours européen EDEN

En 2017, le CGT a de nouveau été auteur de projets au nom de la Belgique pour l'organisation du 8e concours européen EDEN – European Destinations of ExcelleNce, dédié cette fois au **tourisme culturel**.

À travers cette sélection de destinations, EDEN met en avant les valeurs, la diversité et les caractéristiques communes des destinations touristiques européennes.

Au terme de l'analyse, il a été décidé que les candidatures de La Louvière, Stavelot et Thuin correspondaient aux critères élaborés par l'Union européenne et le CGT.

Après une visite des destinations, le jury a décidé de décerner à La Louvière le titre de Destination touristique belge d'Excellence 2017. La Maison du Tourisme y a en effet développé un programme touristique remarquable qui fait la part belle au vivier culturel louviérois (musées, site minier du Bois-du-Luc, Canal du Centre historique et ses ascenseurs, opéra urbain « Décrocher la lune », nouveau théâtre, folklore local).

L'ASBL « Les Plus Beaux Villages de Wallonie »

En juin 2017, l'association « Les Plus Beaux Villages de Wallonie » a organisé la 1ère édition de la « *Nuit romantique* » dans 9 des 30 villages labellisés. Plus de 4300 personnes y ont fêté l'arrivée du solstice d'été. Dans le cadre de l'année thématique « *La Wallonie gourmande* », l'association a mis en vente un pack de bières issues des Plus Beaux Villages de Wallonie ainsi qu'un verre à son effigie.

L'ASBL « Parcs et Jardins de Wallonie »

En juin 2017, l'ASBL Parcs et Jardins de Wallonie a organisé le week-end « *Parcs et Jardins de Wallonie* », avec diverses animations dans les parcs et jardins membres, en déclinant la thématique « *La Wallonie gourmande* » : balades gourmandes, mise en avant des plantes comestibles et aromatiques, … Plus de 7000 visiteurs ont profité de cette première édition pour découvrir une centaine de parcs et de jardins publics et privés à travers toute la Wallonie.

EDITO DE VANESSA GRANGAGNAGE ET FRANÇOIS VERDIN

OUTIL STRATÉGIQUE, LA MISSION DE VEILLE DES MARCHÉS TOURISTIQUES EST DÉSORMAIS CENTRALISÉE AU CGT

Suite à la réforme du Code wallon du tourisme, les missions de veille et d'analyse statistique du secteur touristique, auparavant dispersées, ont été centralisées au sein du CGT, à la Direction de la Stratégie.

Ces données, qui portent tant sur l'offre touristique que sur la demande, permettent au CGT de mieux conseiller le Gouvernement et les opérateurs touristiques quant aux choix stratégiques à mettre en œuvre.

La veille du secteur touristique wallon, belge et international que nous menons permet en effet de mieux connaître les nouvelles tendances, d'anticiper les changements structurels, de réagir plus vite à ceux-ci et d'ajuster l'offre touristique en conséquence, d'adapter les politiques touristiques à la demande des touristes. Bref, la veille permet d'**améliorer notre compétitivité et de renforcer notre positionnement concurrentiel.**

Cette veille complète sur les marchés prioritaires de la Wallonie[1] passe par une analyse d'articles, d'études, de rapports ou de guides de bonnes pratiques, sans oublier les statistiques et études de marché.

Les thématiques qui font l'objet d'une veille sont liées aux grandes tendances du secteur, internationalement partagées, comme l'évolution des modes de réservation en ligne, et aux priorités politiques wallonnes, telles que l'année thématique « la Wallonie gourmande », ou le tourisme pour tous.

En guise d'exemple de nos réalisations 2017, un baromètre nous apprend qu'avec 430.000 longues vacances[2] des Belges néerlandophones et 338.000 longues vacances des Belges francophones, la Wallonie se place au 4e rang des destinations les plus prisées (après la France, la Flandre, l'Espagne).

Toutes ces données chiffrées permettent au CGT de mieux connaître les marchés, et en fonction de cela, de mieux aider les acteurs touristiques à adapter leurs produits et pour notre binôme WBT[3], d'en assurer des campagnes de promotion plus ciblées.

Ecrit par Vinciane Pinte, journaliste

1 *Flandre, Pays-Bas, France, Allemagne et le Royaume-Uni, auxquels s'ajoutent l'Italie et la Chine.*

2 *Soit 4 nuits et plus.*

3 *WBT, pour Wallonie Belgique Tourisme, est en charge de la promotion du tourisme wallon en Belgique et à l'étranger.*

08

LE SERVICE DES AFFAIRES GENERALES ET DE L'INSPECTION TOURISTIQUE

LE SERVICE DES AFFAIRES GENERALES ET DE L'INSPECTION TOURISTIQUE

© Fotolia

EN 2017, LES FONDS STRUCTURELS EUROPÉENS REPRÉSENTENT 15.022.116 EUROS EN FAVEUR DE PROJETS TOURISTIQUES WALLONS.

Notre département est en quelque sorte *« le grand argentier »* du CGT.

Nous gérons la comptabilité et le budget, le personnel et les ressources humaines, les fonds structurels européens en faveur du développement touristique wallon, et assurons l'inspection des sites touristiques suite à l'octroi de subventions publiques pour en vérifier la bonne affectation.

Comptabilité et budget

Cette cellule prend en charge la préparation des budgets. Elle contrôle et encode les dépenses pour les dossiers de subventions et de primes, gère la comptabilité générale du CGT, en ce compris le paiement des salaires.

La subvention de fonctionnement de la Région wallonne en faveur du Commissariat général au Tourisme s'élève, pour l'année 2017, à **55. 873.000 euros**. Le montant total de fonctionnement du CGT s'élève à **67.135.000 euros** (estimation) pour l'année 2017.

Ce budget de fonctionnement est réparti en **moyens d'action pour le CGT** et en **moyens de paiement vers des projets touristiques** dûment justifiés, *tels que le montrent les 2 graphiques page 46.*

Coordination des fonds structurels européens

L'Union européenne alloue des fonds à des régions d'Europe pour les soutenir dans leur développement.

Pour bénéficier de ces fonds, les projets de développement doivent répondre à au moins 1 des 3 critères fixés par l'UE : stimulation de l'économie, innovation, intelligence territoriale (redressement des centres urbains dans les régions post-industrielles).

Dans le cadre de la programmation européenne 2014-2020, la Wallonie a reçu une enveloppe globale de 1.704.099.250 euros[1].

Il appartient au Gouvernement wallon de déterminer quels projets sont éligibles, en tant que bénéficiaires de ces fonds (FEDER, FEADER et INTERREG).

1 *Enveloppe globale de fonds structurels européens FEDER (tous programmes confondus, mais hors FEADER et Interreg pour lesquels nous ne disposons pas de chiffres précis).*

Logos des programmes 2014-2020 gérés par la Cellule de coordination des Fonds européens

Transition et Région plus développée

FEDER
UNION EUROPEENNE
Wallonie
LE FONDS EUROPÉEN DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL ET LA WALLONIE INVESTISSENT DANS VOTRE AVENIR

Interreg Va France-Wallonie-Vlanderen

Interreg Va Grande Région

Interreg Va Euregio

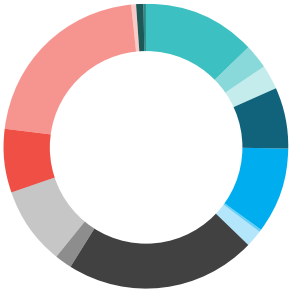
Programme Wallon de Développement Rural

Liaison entre les actions de développement de l'économie rural

MOYENS D'ACTION

- Fonctionnement CGT : **11,55%**
- Infrastructures : **2,79%**
- Etudes/dév. de projets : **2,35%**
- Promotion : **6,96%**
- Subventions de fonctionnement : **10,14%**
- Produits/stratégies : **1,87%**
- Tour-I-Wal : **1%**
- WBT : **17,27%**
- Feader 2014-2020 : **5,51%**
- Hébergements : **6,74%**
- Tourisme social : **5,84%**
- Equipement touristique : **18,79%**
- Feder 2014-2020 : **6,43%**
- Massifs : **2,20%**
- Projet Europe CGT : **0,32%**

MOYENS DE PAIEMENT



- Fonctionnement CGT : **12,87%**
- Infrastructures : **2,58%**
- Etudes/dév. de projets : **2,89%**
- Promotion : **6,65%**
- Subventions de fonctionnement : **9,79%**
- Produits/stratégies : **2,06%**
- Tour-I-Wal : **0,14%**
- WBT : **21,23%**
- Feader 2014-2020 : **1,88%**
- Hébergements : **8,77%**
- Tourisme social : **7,18%**
- Equipement touristique : **21,21%**
- Feder 2014-2020 : **0,37%**
- Massifs : **1,02%**
- Projet Europe CGT : **0,01%**

Les projets élus seront financés par ces fonds structurels, par la Wallonie et, dans une mesure moindre, par le bénéficiaire lui-même.

Pour les matières qui relèvent du tourisme, il appartient au CGT, et à notre service en particulier, de veiller à la bonne exécution de ces subventions : nous attribuons ces fonds à des projets de développement touristique au regard de la réglementation en vigueur et contrôlons leur bonne affectation (voir ci-dessous « Inspection touristique »).

Globalement, en 2017, les fonds structurels européens représentent une manne financière de **15.022.116** *euros en faveur de projets touristiques wallons.*

Inspection touristique

Nous assurons l'inspection des dossiers de subventions touristiques –cofinancés ou non par les Fonds structurels européens.

Les contrôles peuvent être mis en œuvre à différents stades de l'évolution du dossier : contrôles sur place en cours de projet, lors de la liquidation finale et *a posteriori*.

Ces contrôles ont pour objectif de vérifier si les fonds publics reçus ont bien été investis, et de manière conforme à l'affectation touristique des lieux.

EDITO DE FRANCIS LORAND

ACCOMPAGNER LES OPÉRATEURS TOURISTIQUES DANS LEURS PROJETS ET VÉRIFIER LA BONNE AFFECTATION DES SUBVENTIONS PUBLIQUES

Le véritable ADN et le core business du CGT consiste en une mission d'accompagnateur, de conseil et de facilitateur d'une série de projets touristiques wallons tout au long de leur conception.

Cet accompagnement va de pair avec une mission complémentaire de contrôle, pour vérifier la bonne affectation des subventions régionales et européennes que nous allouons aux opérateurs touristiques.

Ces subventions visent à les aider dans leur développement, que ce soit pour l'aménagement d'un point de vue touristique, le balisage d'un circuit, ou la mise en lumière d'un bâtiment historique, etc.

Corollaire de cette mission de contrôle, l'inspection du maintien de la finalité touristique du projet subsidié. Le bénéficiaire d'une subvention doit en effet s'engager à maintenir l'affectation touristique du bien qui a été subventionné pendant une durée de 15 ans.

Imaginons le cas d'un opérateur qui a obtenu un subside public pour pouvoir aménager un centre touristique sur le folklore local. L'affectation de ce local en centre touristique sur le folklore local doit être maintenue pendant 15 années.

Suite à une demande de la Cour des Comptes, nous avons réactivé ces contrôles de maintien d'affectation en 2017.

Comment procédons-nous ? Nous contrôlons, de manière aléatoire, une série de projets touristiques qui sont le plus souvent en 'milieu de vie', c'est-à-dire après 7-8 années de fonctionnement et qui en ont autant à vivre encore.

Dans la grande majorité des cas, ces contrôles du maintien d'affectation débouchent sur un constat de situation irréprochable : la finalité touristique est bel et bien maintenue et conforme.

En 2017, notre département a mené 60 contrôles systématiques - imposés par l'Europe - de bonne affectation touristique des fonds européens et une vingtaine de contrôle de maintien de l'affectation touristique des projets subventionnés.

Loin d'être des missions à caractère « policier », ces contrôles sont autant de garanties d'une utilisation adéquate et responsable des deniers publics, et participent de cette volonté d'œuvrer en faveur d'un secteur touristique professionnel et de qualité, qui est le fil rouge des différents départements du Commissariat général au Tourisme.

Ecrit par Vinciane Pinte, journaliste

Av. Gouverneur Bovesse 74
5100 Namur (Jambes)
T 081 32 56 11
F 081 32 57 27
www.tourismewallonie.be

Le rapport a été réalisé grâce
à la collaboration de nombreux agents, à tous
les niveaux de chaque Direction et Service
Il est le résultat d'un travail d'équipe.

Editeur responsable : Barbara Destrée

Crédits photos : IStock

Réalisation : comfi.be

Le rapportd'activités est également disponible sur notre site : www.tourismewallonie.be

Wallonie tourisme CGT

Interreg Grande Région | Großregion

Wallonie