

# RAPPORT D'ACTIVITES ANALYTIQUE 2017



COMMISSARIAT GENERAL AU TOURISME

# TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES .....	1
EDITO.....	2
LA CELLULE DE LA COMMISSAIRE GÉNÉRALE.....	3
RELATIONS INTERNATIONALES ET INTERFACE AVEC WALLONIE BELGIQUE TOURISME (WBT) .....	13
DIRECTION DES ORGANISMES TOURISTIQUES.....	19
DIRECTION DES ATTRACTIONS ET DES INFRASTRUCTURES TOURISTIQUES .....	35
DIRECTION DES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES .....	52
LA DIRECTION DE LA STRATÉGIE TOURISTIQUE .....	66
SERVICE DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET DE L'INSPECTION TOURISTIQUE .....	83
ANNEXES DE LA DIRECTIONS DES ATTRACTIONS ET DES INFRASTRUCTURES TOURISTIQUES .....	98
ANNEXE DE LA DIRECTION DES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES.....	112
ANNEXES DIRECTION DE LA STRATÉGIE TOURISTIQUE .....	118

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

L'année 2017 a permis la concrétisation d'un changement amorcé l'année précédente. En effet, 2016 a été, notamment, marquée par l'élaboration et l'approbation du premier contrat d'administration du Commissariat général au Tourisme par le Gouvernement wallon.

Véritable feuille de route du CGT conçue comme un outil d'amélioration, ce contrat contient quatre objectifs stratégiques. Les deux premiers sont tournés vers les prestataires touristiques et nos partenaires. Ils sont centrés sur notre « cœur de métier » et permettent de « développer un secteur touristique wallon performant et de qualité » et « de prendre en compte la transversalité du tourisme via une gestion des partenariats et des réseaux ». Les objectifs 3 et 4 concernent davantage le management du CGT, l'amélioration de son pilotage et de la gestion des ressources qu'elles soient humaines, budgétaires ou logistiques.

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.

Le renforcement des partenariats et l'animation de réseaux sont également des conditions essentielles aux bonnes performances d'un secteur tel que le tourisme. Le CGT et WBT ont donc veillé à renforcer leur collaboration, rendue encore davantage essentielle par la nouvelle répartition des missions de chacun.

Ce nouveau mode de fonctionnement plus transversal reflète la démarche d'amélioration continue dans laquelle le CGT s'est engagé, 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 leurs actions au service de notre secteur.

Ce rapport d'activité vous permettra d'avoir un aperçu de nos projets 2017.

Je vous souhaite bonne lecture !

Barbara Destrée, Commissaire générale au Tourisme.

# LA CELLULE DE LA COMMISSAIRE GÉNÉRALE

## COMMUNICATION

Cécile GEORGES  
Joëlle GOLINVEAU  
Catherine LANGUE

Le Code wallon du tourisme organise et régit l'ensemble du Tourisme wallon. Sa législation datant de 2009, il s'est avéré nécessaire de l'actualiser afin qu'elle puisse répondre aux évolutions, attentes et besoins nouveaux, tant des opérateurs que des consommateurs ainsi qu'à la sixième Réforme de l'Etat.

Dans ce cadre, d'importantes réflexions ont été menées durant l'année 2016 pour aboutir, entre autres, début 2017 à une nouvelle organisation et répartition des missions entre le CGT et WBT.

Le CGT s'est ainsi vu confier de nouvelles compétences et une réorganisation des services a été nécessaire. Dans ce cadre, une Cellule Communication a été créée au 1<sup>er</sup> janvier 2017.

Celle-ci s'attache au développement de deux types de communication :

- **la communication dite « interne »**, vers et entre les agents du CGT. Le CGT souhaitant s'orienter vers davantage de transversalité entre les Directions, Services et les agents, celle-ci est un des maillons essentiels pour ce faire ;
- **la communication dite « externe »** vers les parties prenantes du CGT (opérateurs touristiques, organismes touristiques, partenaires, ...). Le CGT se doit maintenant de construire son image vers les opérateurs touristiques, vers ses partenaires et les autres institutions. Celle-ci doit être conforme à ses missions, à sa vision et attester de la position de l'administration du Tourisme. Il a donc été essentiel de réfléchir à cette image et d'en développer les premiers outils. Parmi ceux-ci, on compte la création d'une ligne graphique propre au CGT, la réalisation du rapport d'activité et la mise en chantier du nouveau portail internet administratif qui rassemblera l'ensemble des sites internet du CGT. Une rationalisation et clarification était, en effet, nécessaire à cet égard. La nouvelle image du CGT passe également par les contacts, les rencontres, ... C'est ainsi que la Cellule Communication a également été l'organisatrice du colloque annuel des 'Ateliers du Tourisme', du Salon des Mandataires,...

## Un intranet

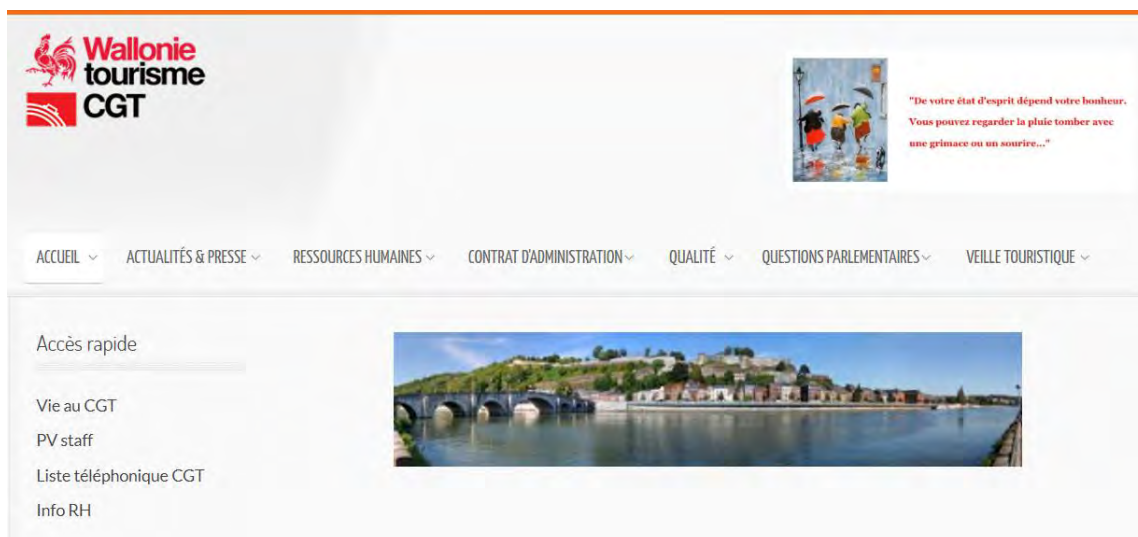
Un premier outil de communication interne a donc été développé, il s'agit d'un intranet. Celui-ci devait être facilement accessible à tous les agents, en lien avec les nouvelles technologies et actualisé régulièrement.

Il permet de diffuser des informations diverses telles que les questions parlementaires, les coordonnées des partenaires du CGT, des actualités sur les projets et missions menés par les agents,



de la veille sur le secteur du Tourisme, les actions du Team Qualité, ... ainsi que de centraliser les formulaires nécessaires à la gestion du CGT.

Cet intranet a considérablement évolué depuis sa conception et ce, en fonction des demandes et des besoins des agents.



## Une ligne graphique

La Cellule Communication du CGT s'est vue confier la création d'une ligne graphique propre au CGT. En effet, si celui-ci dispose, depuis avril 2017, d'un logo de structure, à l'instar des autres UAP et Directions générales du SPW, ce dernier ne permettait pas d'avoir une identité visuelle forte à l'extérieur.

Un appel d'offres a été lancé fin 2017 pour obtenir une ligne graphique sobre, dynamique et moderne qui permet d'avoir la cohérence visuelle recherchée tout en incluant le logo de structure et sa charte d'utilisation propre.



Cette ligne graphique a été adoptée fin 2017 et sera dorénavant utilisée pour tout outil de communication externe.

## La mise en chantier du nouveau portail administratif

Il s'avère nécessaire de rénover complètement le site internet administratif afin qu'il réponde aux normes actuelles en matière d'ergonomie. De plus, le CGT souhaite intégrer le même système de recherche que le portail de la Wallonie à savoir 'Nostra'. Celui-ci a pour but de mutualiser l'information publiée sur le portail du CGT avec celui de la Wallonie. La réflexion sur l'utilisation de Nostra est le fruit d'une collaboration étroite avec le SPW et e-WBS.

Le nouveau portail sera « orienté usagers » et procèdera par étapes comme un 'ABC des démarches' afin de faciliter l'accès à l'information. L'année 2017 a donc permis sa mise en chantier pour aboutir à sa mise en ligne courant 2018.

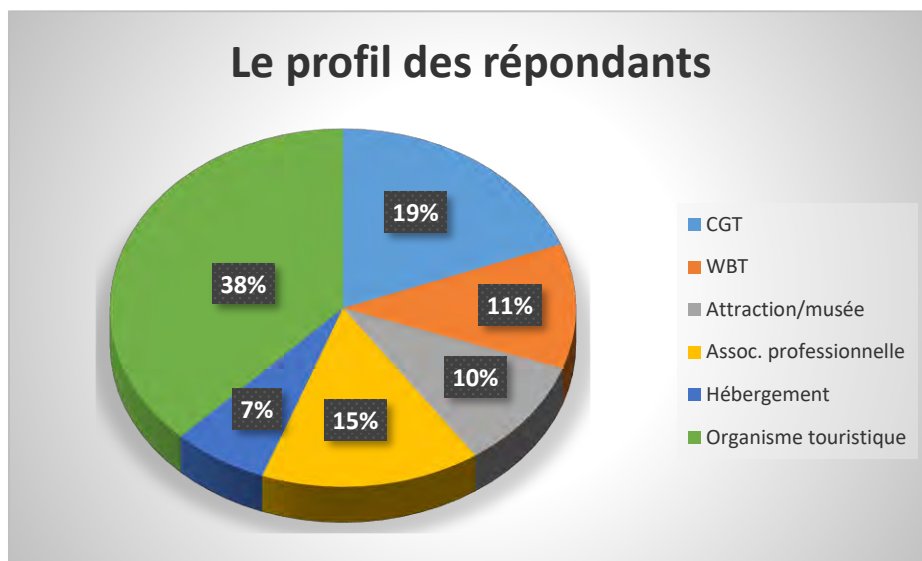
## Les Ateliers du Tourisme 24 avril 2017

Ce colloque rassemblant l'ensemble des opérateurs touristiques wallons a été organisé de manière conjointe par le CGT et WBT. Il s'est articulé autour de séances plénières et d'ateliers thématiques.

Les objectifs principaux de cette rencontre étaient d'informer les opérateurs de la nouvelle répartition des missions entre le CGT et WBT ainsi que de les sensibiliser au nouveau paysage touristique wallon et aux réformes du Code wallon du Tourisme.



Ceux-ci ont été atteints car, d'après le sondage effectué en fin de journée (profil des répondants ci-dessous), plus de la moitié des participants avaient acquis, au cours de la journée, une meilleure compréhension du paysage touristique.



Ces Ateliers du Tourisme ont rencontré un vif succès puisque 96% des participants se sont estimés satisfaits de l'organisation de la journée. Sur cette base, il a été décidé de renouveler l'expérience en 2018.

## Le Salon des mandataires 16 & 17 février 2017

Le Salon des mandataires 2017 représente plus de 13.407 visiteurs sur 2 jours et 375 exposants. Le CGT a, cette année 2017, pu disposer d'un stand plus grand d'une surface de 17 m².

Cet espace a permis d'avoir une belle visibilité et d'assurer, via la présence d'agents des différentes directions, un service continu d'information aux visiteurs sur les deux jours du salon.



# LE CONTRAT D'ADMINISTRATION DU COMMISSARIAT GÉNÉRAL AU TOURISME

Alexandra NEUFCEUR

La Déclaration de Politique Régionale prévoit l'instauration de contrats d'administration en vue de décliner l'ensemble des objectifs stratégiques des Directions générales du SPW et des UAP ainsi que la manière d'affecter les ressources pour les atteindre. C'est l'impulsion d'un nouveau type de gouvernance et de relations entre les mandataires et le Gouvernement.

C'est dans ce cadre que le Commissariat général au Tourisme a élaboré son premier contrat d'administration. Conçu par et pour les membres du personnel, il vise l'amélioration continue tant en ce qui concerne la gestion du CGT que l'évolution du tourisme wallon. Le Contrat d'administration du CGT a été approuvé par le Gouvernement wallon en date du 15 décembre 2016. Sa mise en œuvre s'étalera de 2017 à l'installation du nouveau Gouvernement issu des élections régionales de 2019. Une première évaluation des actions menées est prévue pour mars 2018.



Pouvoir, dans les années à venir, proposer un tourisme de qualité, durable, compétitif, innovant et en accord avec les attentes des touristes, voici la véritable ambition de ce contrat d'administration. Toutes les réflexions, stratégies, et actions qui soutiennent et constituent celui-ci sont orientées dans ce sens.

A cette fin, la stratégie du CGT est organisée autour de quatre objectifs stratégiques :

- Les deux premiers concernent davantage les « métiers » du CGT en lien avec le secteur du Tourisme et son développement :
  - OS 1 - Développer un secteur touristique professionnel durable, innovant et de qualité ainsi que la valeur ajoutée du CGT comme plateforme de référence au service des prestataires ;
  - OS 2 - Prendre en compte la transversalité du tourisme via une gestion des partenariats et réseaux ;
- et les deux suivants, l'organisation interne :
  - OS 3 - Assurer le pilotage du CGT et améliorer sa gouvernance ;
  - OS 4 - Disposer d'une politique de gestion RH moderne et adaptée.

Ces quatre objectifs stratégiques sont, ensuite, déclinés en 24 objectifs opérationnels qui reprennent les 128 actions concrètes à mener pour atteindre les objectifs stratégiques.

La mise en œuvre du contrat d'administration a débuté par la définition de son cadre de pilotage, de contrôle et de suivi. La gouvernance du contrat d'administration est organisée comme suit :

- une coordinatrice du contrat d'administration a été désignée par la mandataire. Outre la mise en œuvre et le suivi des objectifs transversaux, elle assure le suivi général du contrat ;
- le staff du CGT, composé des Directeurs et Responsables de Direction, valide les actions entreprises. C'est, en effet, une opportunité de responsabiliser les Directeurs et de fédérer

l'action du CGT vers la réussite d'objectifs communs en vue de rencontrer les orientations prévues par la DPR ;

- les responsables d'objectifs opérationnels sont chargés de coordonner, de piloter, d'animer, de veiller à la mise en œuvre et d'assurer le reporting de ceux-ci auprès du staff et de la Commissaire générale au Tourisme ;
- des agents sont également en charge des indicateurs du tableau de bord. Ils collectent les données nécessaires à la complétude de celui-ci.

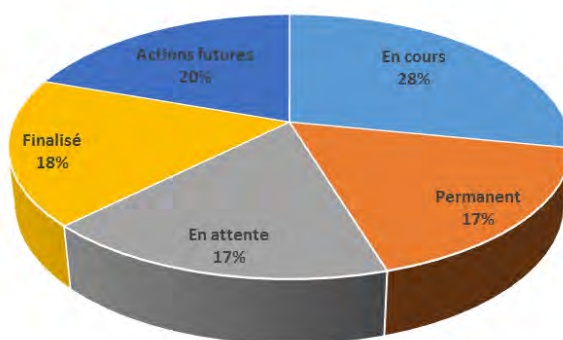
Il est à noter que l'ensemble des personnes impliquées ont reçu une formation ou un coaching spécifique à leur responsabilité dans ce cadre.

Des communications ont été organisées vers l'ensemble des agents du CGT. Cet aspect doit néanmoins être amplifié et systématisé au cours de l'année 2018.

L'année 2017 a été l'occasion de mettre en œuvre les premières actions pour la plupart des objectifs opérationnels du contrat d'administration.

Au terme de cette première année de mise en œuvre, sur les 128 actions planifiées :

- 23 actions sont finalisées, soit 18 % ;
- 36 actions sont en cours de réalisation, soit 28 % ;
- 22 actions sont permanentes, elles vont donc se dérouler sur la durée totale du contrat, soit 17 % ;
- 25 actions sont planifiées pour les prochaines années (2018,2019 et 2020), soit 20 % ;
- 22 actions sont en attente soit 17 %.



**Les actions suivantes sont, notamment, en cours de réalisation ou finalisées :**

- le secteur du Tourisme de terroir s'est rassemblé sous l'égide du CGT et de la DG03 afin de permettre le calcul du poids économique de ce tourisme diffus et formalisé dans une convention cadre avec l'association Accueil champêtre en Wallonie ;
- la poursuite de la dématérialisation des procédures pour les hébergements et les attractions touristiques ;
- l'organisation conjointe, CGT-WBT, des Ateliers du Tourisme permettant notamment aux opérateurs touristiques de comprendre les changements du Code wallon du Tourisme et de connaître la nouvelle répartition des missions des deux organismes ;



- la mise en œuvre d'actions dans le cadre du Plan de Lutte contre la Pauvreté dont notamment l'édition d'une brochure à destinations des structures sociales et d'un appel à projets;
- le renouvellement de l'ensemble des Comités techniques et du Conseil du Tourisme ;
- ...

Cette année a aussi été l'occasion de prendre le pouls du CGT, de ses agents, de son fonctionnement. Un premier travail a été fait par la Commissaire générale, les Directeurs et Responsables de Directions et de Service afin de remettre en question le fonctionnement du staff et le management général.

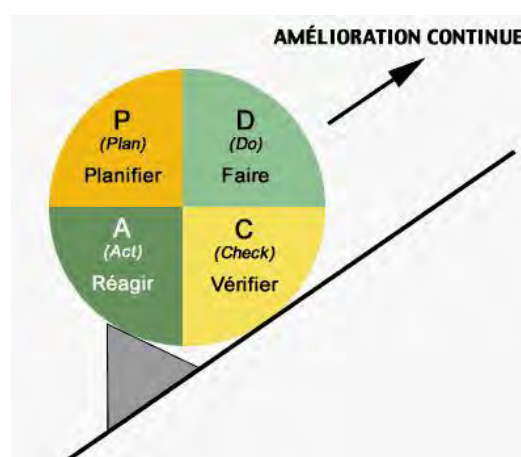
Ensuite, dans le cadre de « l'orientation usagers », des « world café » ont été organisés. Ils ont été l'occasion pour tous les agents du CGT de pointer les points forts, faibles et, surtout, de construire des pistes d'actions pour améliorer la vie quotidienne au CGT. Dans ce cadre, les opérateurs touristiques ont également été sollicités et leurs réactions nombreuses ont permis d'alimenter cette réflexion. Il est bien entendu que la mise en œuvre de tous ces projets sera poursuivie en 2018.

Ce premier contrat d'administration pose les fondations d'une nouvelle gouvernance. Il permet de construire les outils, d'ancrer les premiers jalons, ... Il affirme la volonté d'enclencher un cercle vertueux d'amélioration continue sur le long terme.

En effet, on peut considérer que chacune des actions menées à leur terme en 2020 aura été :

- planifiée sur base des besoins et des attentes des parties prenantes du CGT et bien ancrée dans la stratégie générale ;
- mise en œuvre de manière structurée au sein d'un CGT au management responsable et ce, afin d'augmenter la performance de l'administration du tourisme et de ses actions.

Certaines actions ébauchent déjà l'évaluation et le contrôle. Il est néanmoins essentiel de progresser étape par étape et de consolider chacune d'elle afin d'éviter de perdre les avancées obtenues.



## « WALLONIE DESTINATION QUALITÉ » APPLIQUÉE AU CGT

Pour rappel, en 2012, le Commissariat général au Tourisme a mis en œuvre, auprès des opérateurs touristiques wallons, la démarche « Wallonie Destination Qualité » dont l'objectif est d'améliorer la qualité des services offerts aux touristes. En tant qu'administration responsable de la qualité de l'offre du secteur touristique, le Commissariat général au Tourisme s'est très naturellement inscrit dans cette logique d'amélioration continue en prenant part à ce programme. Depuis 2013, le CGT est ainsi labellisé au « Niveau 1 ».

Afin de mettre en œuvre le plan d'action du Niveau 1, chaque Direction du CGT a nommé deux représentants « Qualité » afin de constituer un « Team Qualité ».

En juin 2016, le Team Qualité a réalisé un nouveau plan d'actions de 3 ans afin de conserver la labellisation Niveau 1 du CGT, octroyée par la Fédération suisse du Tourisme, les créateurs du Programme.

Les actions mises en place au cours de l'année 2017 avaient, notamment, pour objectifs d'améliorer l'accueil des visiteurs, de poursuivre la construction de la culture d'entreprise du CGT et d'améliorer le quotidien des agents du CGT tout y intégrant des aspects durables :

Dans ce cadre, les projets suivants ont été menés :

- réalisation du diagnostic « orientation usagers internes » (les agents du CGT), définition des promesses et construction d'un plan d'actions. Celui-ci sera mis en œuvre en 2018 et permettra de répondre à de nombreuses demandes des agents du CGT afin d'améliorer leur quotidien. Cette action a été menée en collaboration avec la société Acemis ;
- mise en place de procédures et d'informations pour l'accueil des visiteurs : signalisation des salles de réunion destinées aux visiteurs, réalisation d'un plan des parkings à proximité, accompagnement des visiteurs vers les salles de réunion, orientation des interlocuteurs vers le bon agent du CGT,...
- organisation mensuelle des Midis du CGT sur les thématiques suivantes : les subventions en équipements touristiques, Immowal, la réforme du Code wallon du Tourisme, les massifs forestiers,...
- organisation d'une journée Team-Building pour les agents du CGT ;
- organisation d'un concours photo sur le thème de la Wallonie touristique afin de mettre en avant les talents du CGT. Les photos lauréates décorent les salles de réunion du bâtiment ;
- mise en place du tri des déchets qui avait été négligé depuis quelque temps;
- ...





# RELATIONS INTERNATIONALES ET INTERFACE AVEC WBT

La coordination est assurée par :

Nicole SCHLEICH, Directrice  
Isabelle CONSTANT, Secrétaire

## 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

### 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 rationalisée, sert un objectif commun : le développement d'un secteur touristique de qualité, qui profite tant aux acteurs touristiques qu'aux touristes.

**Ecrit par Viciane Pinte, journaliste**

# RELATIONS INTERNATIONALES ET INTERFACE AVEC WALLONIE BELGIQUE TOURISME (WBT)

## INTERFACE AVEC WBT

### Contexte

Dans le cadre de la 6<sup>e</sup> 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 relatives à la promotion touristique de la Région bruxelloise, 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, de façon à favoriser encore davantage les synergies avec le Commissariat général au Tourisme (CGT), mais également à 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 des récentes modifications apportées au Code wallon du Tourisme : les missions de promotion de la Wallonie, tant sur le marché intérieur qu'à l'étranger sont désormais menées exclusivement par WBT. Le CGT se charge de l'ensemble des missions de veille et de statistiques.

Dans ce contexte, il s'est avéré opportun d'amplifier la collaboration entre ces deux institutions complémentaires, l'une se concentrant sur la demande, l'autre sur l'offre.



### Actions communes

L'élaboration du contrat d'administration a été l'occasion d'un premier travail commun, en déclinant conjointement l'objectif opérationnel qui consiste à « redéfinir la collaboration et l'échange d'informations entre le CGT et WBT ».



Ce rapprochement s'est d'abord concrétisé par la désignation de deux personnes, Loïck CABELA pour WBT et Nicole SCHLEICH pour le CGT, chargées d'assurer l'interface entre les deux institutions.

Outre les réunions mensuelles qui se tiennent entre l'Administrateur Délégué de WBT et la Commissaire générale au Tourisme, un Comité d'Orientation, composé des membres du Comité de Direction des deux organismes, des interfaces et de la représentante du Ministre du Tourisme, se réunit chaque trimestre, dans le but d'aligner les actions et politiques et en réaliser une évaluation partagée.

### Au cours des réunions ayant eu lieu en 2017, les membres du Comité d'Orientation :

- se sont échangées des informations (organigramme, contrat d'administration du CGT, contrat de gestion de WBT) ;
- ont remis un avis (obligatoire) sur le rapport d'activités du CGT ;
- ont dressé le bilan des activités passées qui ont fait l'objet d'une collaboration (Workshop WBT de décembre 2016, les Ateliers du Tourisme) ;
- ont abordé des dossiers ponctuels pour lesquels une information s'avérait opportune (aires d'accueil pour motor-homes...) et pour lesquels une méthodologie de collaboration a été jugée utile suite aux changements de compétences (missions de veille et d'études sur les marchés belge et étrangers, site Web vélo, diffusion de certaines brochures réalisées par le CGT ...) ;
- ont pris la décision de mettre en œuvre un processus de communications communes, sur base de la proposition formulée par les deux interfaces.

Les interfaces ont ainsi travaillé à un projet de partage d'outils entre WBT et le CGT (revue de presse, intranet, newsletter commune d'information aux opérateurs quant aux rôles, missions et projets de chacun. Ils ont également participé à des réunions communes dans le but de faciliter les processus de communication (Observatoire du Tourisme wallon, Veille et Statistiques ..).

L'intégration de collaborateurs de part et d'autre aux comités d'accompagnement de projets ou de structure existants (Clubs au sein de WBT, Maisons du Tourisme au CGT, Sommet Mondial Accessibilité) a été formalisée et/ou confirmée.

La volonté étant également de créer des passerelles entre agents des deux institutions, les interfaces ont organisé un team building commun qui s'est tenu à Namur en septembre.

## RELATIONS INTERNATIONALES EN MATIERE DE TOURISME

Avant la création de la cellule, le CGT ne participait que ponctuellement à des réunions à caractère international, en fonction de l'intérêt et surtout de la disponibilité de certains agents travaillant dans des Directions fonctionnelles.

Le premier travail a consisté à prendre différents contacts afin de dresser un état des lieux en la matière. Des réunions ont ainsi été organisées par la Directrice avec différents services de Wallonie Bruxelles International (notamment dans le cadre des accords de coopération existant avec d'autres pays ou régions), de l'Agence wallonne à l'Exportation et de WBT. Des contacts ont en outre été pris avec Toerisme Vlaanderen.

**La Directrice de la Cellule a participé :**

- au Comité Tourisme de l'OCDE à Paris les 28 et 29 mars ;
- à l'Assemblée générale de NECSTOUR (Réseau de 30 Régions européennes pour un tourisme compétitif et durable, dont la Wallonie est membre) à Séville les 30 et 31 mars ;
- au lancement du nouveau Géoportail de la Grande Région à Luxembourg le 23 mai ;
- à la réunion du Groupe de Travail Tourisme de la Grande Région à Esch-sur-Alzette le 30 juin ;
- au Sommet informel de la Grande Région, en présence du Ministre wallon en charge du Tourisme, à Schengen le 4 juillet ;
- à la réunion de haut niveau « les politiques du tourisme pour une croissance durable et inclusive » à Paris les 2 et 3 octobre, en présence du Ministre wallon en charge du tourisme ;
- au « Comité Tourisme TAC » (Tourism Advisory Committee) à Bruxelles le 27 novembre (Commission européenne) ;
- à « l'European Tourism Day » à Bruxelles le 28 novembre (Commission européenne) ;
- à la réunion de coordination wallonne des groupes de travail du Sommet de la Grande Région, à l'AWEX le 8 décembre.

**Elle a également :**

- donné des avis sur les candidatures de NECSTOUR et du CAWAB (Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles) au statut de membres affiliés de l'Organisation mondiale du Tourisme ;
- communiqué à WBI, suite à sa demande, les centres d'intérêt du CGT dans le cadre de l'accord conclu entre le Gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg d'une part, et le Gouvernement de la Communauté française et le Gouvernement wallon d'autre part ;
- organisé une réunion au CGT avec des représentants du secteur touristique, afin de transmettre un avis au Ministre du Tourisme sur l'impact et les enjeux du Brexit ;
- procédé à la relecture d'une brochure touristique sur la Grande Région, proposée par le Grand-Duché de Luxembourg ;
- préparé la contribution de la Wallonie au rapport annuel du TAC (Union européenne) ;
- préparé la contribution de la Wallonie au rapport de l'OCDE sur les tendances et politiques touristiques 2018.

COORDINATION DE L'IMPLICATION WALLONNE DANS LE CADRE DE L'ORGANISATION PAR LE CAWAB DU 2<sup>e</sup> SOMMET MONDIAL « DESTINATION POUR TOUS », ET DU SALON DES VACANCES ET LOISIRS ACCESSIBLES », organisés à Bruxelles les 1<sup>er</sup> et 2 octobre 2018

La Directrice a rédigé la convention de partenariat entre le CAWaB et le CGT, et a, dans le cadre de la mise en œuvre de celle-ci, participé à diverses réunions avec les organisateurs, en présence de représentants de la Direction de la Stratégie du CGT et de WBT.



# **LA DIRECTION DES ORGANISMES TOURISTIQUES**

La coordination de la Direction  
est assurée par :

**Daniel DANLOY**, Directeur  
**Aurore LUNARDI**, Secrétaire

**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.**

### LE LOGICIEL PIVOT, UN DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUE 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 **P**artage de l'**I**nformation pour la **V**alorisation de l'**I**nformation **T**ouristique).

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 « Wallonia 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**



# DIRECTION DES ORGANISMES TOURISTIQUES

## LE ROLE DE LA DIRECTION

La tâche essentielle de la Direction des Organismes touristiques est de veiller à améliorer la qualité de l'accueil et de l'information du touriste sur le territoire wallon.



**Pour mener à bien cette tâche, elle veille par la mise en œuvre de différentes réglementations :**

- à accompagner les organismes touristiques (Maisons du Tourisme, Syndicats d'initiative, Offices du Tourisme) dans leurs efforts de promotion touristique et dans leur recherche de qualité en matière d'accueil ;
- à collaborer dans le même esprit avec les Fédérations touristiques provinciales ;
- à aider à la professionnalisation du secteur du guidage touristique.

**Ses différentes actions :**

1. Reconnaître les organismes touristiques ;
2. Octroyer aux organismes touristiques des subventions à la promotion touristique et à l'achat de petit matériel ;
3. Octroyer aux Maisons du Tourisme et aux Fédérations touristiques provinciales des subventions de fonctionnement ;
4. Accompagner les organismes touristiques dans leurs efforts de promotion touristique et d'amélioration de la qualité de l'accueil ;
5. Accompagner les schémas directeurs de signalisation touristique développés au niveau de la Région, d'une province, d'une commune ou d'un pays touristique, et mettre en œuvre un réseau d'information touristique sur les aires autoroutières ;
6. Reconnaître les guides touristiques (diverses catégories).

**Complémentairement à ces missions de base, la Direction des Organismes touristiques a également dans ses attributions l'application des décrets wallons portant sur :**

- les Itinéraires touristiques ;
- les Agences de Voyages ;
- le Développement Numérique

# LES MISSIONS DE LA DIRECTION

## 1. ORGANISMES TOURISTIQUES

Lise-Marie BRUYERE - Province du Luxembourg  
Maxane BULTOT - Provinces de Namur et du Brabant wallon  
Géraldine GILSON - Province de Hainaut  
Philippe THISE (3/4) – Province de Liège  
Michel MANIGART - gestion budgétaire  
Audrey DECONINCK - Juriste

En octobre 2016, le Gouvernement wallon validait la nouvelle cartographie des Maisons du Tourisme dont la réflexion de réforme, menées avec les mandataires locaux et les Fédérations provinciales du Tourisme, avait débuté un an plus tôt. Pour rappel, cette évolution vise à proposer une offre touristique cohérente au grand public tout en favorisant des économies d'échelle notamment par une concentration des moyens de communication. Cette nouvelle cartographie recensait 28 Maisons du Tourisme pour 42 auparavant.



Fin 2017, toutes les Maisons du Tourisme sont opérationnelles, à l'exception du Brabant wallon où la situation pour deux Maisons du Tourisme prévues, n'a pas pu encore être solutionnée et seule la Maison du Tourisme de la Hesbaye brabançonne est en place.

<u>Reconnaissance</u>	<u>Province</u>	<u>Intitulé</u>	<u>Composition</u>
1/04/2017	Brabant wallon	<b>Hesbaye brabançonne</b>	Beauvechain, Hélécinne, Incourt, Jodoigne, Orp-Jauche, Perwez, Ramillies
1/04/2017	Hainaut	<b>Wallonie Picarde (Mouscron)</b>	Comines-Warneton, Estaimpuis, Mouscron
1/04/2017	Hainaut	<b>Parc des Canaux et Châteaux</b>	Braine-le-Comte, Binche, Chapelle-lez-Herlaimont, Ecaussines, Estinnes, La Louvière, Le Roeulx, Manage, Morlanwelz, Seneffe, Soignies
1/04/2017	Hainaut	<b>Région de Mons</b>	Boussu, Colfontaine, Dour, Frameries, Hensies, Honnelles, Jurbise, Lens, Mons, Quaregnon, Quévy, Quiévrain, Saint-Ghislain
1/04/2017	Hainaut	<b>Wallonie Picarde (Tournai)</b>	Antoing, Ath, Beloeil, Bernissart, Brugelette, Brunehaut, Celles, Chièvres, Ellezelles, Enghien, Flobecq, Frasnes-lez-Anvaing, Lessines, Leuze-en-Hainaut, Mont de l'Enclus, Pecq, Péruwelz, Rumes, Silly, Tournai
1/04/2017	Hainaut	<b>Pays de Charleroi</b>	Aiseau-Presles, Charleroi, Châtelet, Courcelles, Farciennes, Fleurus, Gerpinnes, Les Bons Villers, Pont-à-Celles
1/04/2017	Hainaut	<b>Pays des Lacs</b>	Anderlues, Beaumont, Cerfontaine, Chimay, Couvin, Doische, Erquelinnes, Florennes, Fontaine-l'Evêque, Froidchapelle, Ham-sur-Heure, Lobbès, Merbes-le-Château, Momignies, Philippeville, Sivry-Rance, Thuin, Viroinval, Walcourt
1/01/2017	Liège	<b>Cantons de l'Est</b>	Amel, Büllingen, Burg-Reuland, Bütgenbach, Eupen, Kelmis/La Calamine, Lontzen, Malmedy, Raeren, Saint-Vith, Waimes

1/04/2017	Liège	<b>Meuse Condroz Hesbaye - Terre de Meuse</b>	Amay, Berloz, Braives, Burdinne, Clavier, Crisnée, Donceel, Engis, Faimés, Fexhe-le-Haut-Clocher, Geer, Hannut, Héron, Huy, Lincet, Marchin, Modave, Nandrin, Oreye, Remicourt, Saint-Georges-sur-Meuse, Tinlot, Verlaine, Villers-le-Bouillet, Wanze, Waremme, Wasseiges
1/04/2017	Liège	<b>Spa Hautes Fagnes Ardennes</b>	Jalhay, Spa, Stavelot, Theux
1/04/2017	Liège	<b>Pays de Liège</b>	Ans, Awans, Bassenge, Beyne-Heusay, Flémalle, Grace-Hollogne, Herstal, Juprelle, Liège, Oupeye, Saint-Nicolas, Seraing
1/04/2017	Liège	<b>Pays de Herve</b>	Aubel, Blegny, Dalhem, Fléron, Herve, Olne, Pépinster, Plombières, Thimister-Clermont, Visé, Welkenraedt
1/04/2017	Liège	<b>Ourthe Vesdre Amblève</b>	Anthisnes, Aywaille, Chaudfontaine, Comblain-au-Pont, Esneux, Ferrières, Hamoir, Ouffet, Sprimont, Stoumont, Trooz
1/04/2017	Liège	<b>Pays de Vesdre</b>	Baelen, Dison, Limbourg, Verviers
30/06/2016	Luxembourg	<b>Gaume</b>	Chiny, Etalle, Florenville, Tintigny, Meix-devant-Virton, Musson, Rouvroy, Saint-Léger et Virton
3/11/2016	Luxembourg	<b>Haute Ardenne</b>	Gouvy, Lierneux, Trois-Pont, Vielsalm
1/01/2017	Luxembourg	<b>Pays d'Arlon</b>	Arlon, Attert, Aubange, Messancy
1/01/2017	Luxembourg	<b>Pays de Bouillon en Ardenne</b>	Bertrix, Bièvre, Bouillon, Daverdisse, Gedinne, Herbeumont, Paliseul, Vresse-sur-Semois
1/04/2017	Luxembourg	<b>Pays de Bastogne</b>	Bastogne, Bertogne, Sainte-Ode
1/04/2017	Luxembourg	<b>Cœur de l'Ardenne, au fil de l'Ourthe &amp; de l'Aisne</b>	Erezée, Houffalize, La Roche-en- Ardenne, Manhay, Rendeux

1/04/2017	Luxembourg	<b>Haute-Sûre Forêt d'Anlier en Ardenne</b>	Fauvillers, Habay, Léglise, Martelange, Neufchâteau, Vaux-sur-Sûre
1/04/2017	Luxembourg	<b>Forêt de Saint-Hubert</b>	Libin, Libramont-Chevigny, Saint-Hubert, Tellin, Tenneville, Wellin
1/04/2017	Namur	<b>Famenne-Ardenne</b>	Beauraing, Durbuy, Hotton, Houyet, Marche-en-Famenne, Nassogne, Rochefort)
12/09/2016	Namur	<b>Condroz-Famenne</b>	Ciney, Hamois, Havelange, Gesves, Ohey, Somme-Leuze
1/01/2017	Namur	<b>Sambre-Orneau</b>	Floreffe, Gembloux, Jemeppe-sur-Sambre, Sambreville, Sombreffe
1/04/2017	Namur	<b>Vallée de la Meuse Namur-Dinant</b>	Anhée, Andenne, Assesse, Dinant, Fernelmont, Fosses-la-Ville, Hastière, La Bruyère, Mettet, Namur, Onhaye, Profondeville, Yvoir

Outre l'accompagnement de la mise en place de cette réforme, la Direction a **accompagné les organismes touristiques** (Maisons du Tourisme et Syndicats d'Initiative et Offices du Tourisme reconnus) dans leur mission d'accueil et d'information du touriste, ainsi que de structuration de l'offre sur leur territoire. Elle a accompagné les opérateurs qui souhaitaient créer un Office du Tourisme ou un Syndicat d'Initiative.

Elle a veillé à l'accomplissement du contrat-programme qui lie les Maisons du Tourisme à la Région Wallonne, condition sine qua non de l'octroi de subventions, tant de fonctionnement que de promotion touristique.

Pour ce faire, elle a réuni les Maisons du Tourisme que ce soit à l'occasion de Comités d'accompagnement par Maison du Tourisme et également lors d'une réunion plénière au cours de laquelle la Direction a exposé les implications de la réforme du Code wallon du Tourisme en matière de subventions et des procédures organisationnelles et administratives qui en découlent.

Ces réunions, auxquelles ont été associés Wallonie-Bruxelles-Tourisme et les Fédérations touristiques provinciales, ont permis de suivre le travail réalisé par chacune des Maisons du Tourisme, de réorienter celui-ci le cas échéant, et de les informer sur certains projets liés à la politique régionale wallonne, dans lesquels elles ont été invitées à s'impliquer.

## Comité technique des organismes touristiques

En 2017, la Direction a été chargée d'organiser le renouvellement du Comité technique des Organismes



touristiques. Le nouveau Comité technique mis en place en octobre est composé des membres suivants :

### Membres effectifs

BROHÉE	Rodolphe	Président OT de Durbuy
BULTEZ	Karine	Directrice OT Viroinval
CHARUE	Christine	Directrice MT des Lacs
DE WILDE	Karin	Directrice de l'OT de Thuin
DEFFENSE	Luc	Président SI Villers-la-Ville
PETIT	Alain	Directeur MT Famenne-Ardenne Ourthe & Lesse
PLOUVIER	Nicolas	Directeur MT Wallonie picarde
RIESEN	Julie	Directrice MT Condroz-Famenne
VAN DER MEIREN	Edmond	Président SI Gerpinnes
VANDERMEULEN	Sabine	Directrice Fédération touristique Luxembourg belge
ZINNEN	Anne	Directrice MT du Pays de Herve

### Membres suppléants

MALACORD	Francis	Directeur de la FTPN.
----------	---------	-----------------------

Le Gouvernement wallon a nommé Monsieur Alain Petit, Président du Comité technique et Madame Karin De Wilde, Vice-Présidente.

## Subventions aux Organismes touristiques

La Cellule a géré les dossiers d'engagement et d'ordonnancement des subventions octroyées aux organismes touristiques, aux ASBL à vocation touristique, ainsi qu'à d'autres bénéficiaires désignés sur instruction du Ministre en charge du Tourisme.

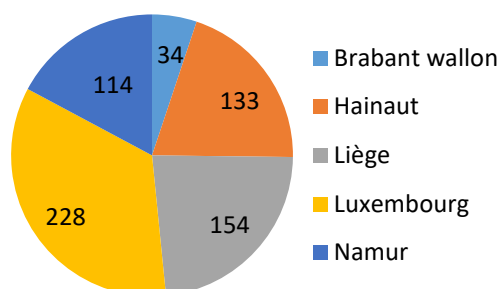
### 1. Subventions de promotion touristique (a.b. 33.01).

En 2017, **663** dossiers de subventions de promotion touristique (articles budgétaires 33.01) ont été engagés pour un montant de **4.490.742 €** au bénéfice des Maisons du Tourisme, des Syndicats d'Initiative – Offices du Tourisme (S.I. – O.T.), des ASBL, de l'Office du Tourisme des Cantons de l'Est (OTCE), et d'autres bénéficiaires (communes, associations de fait ...).

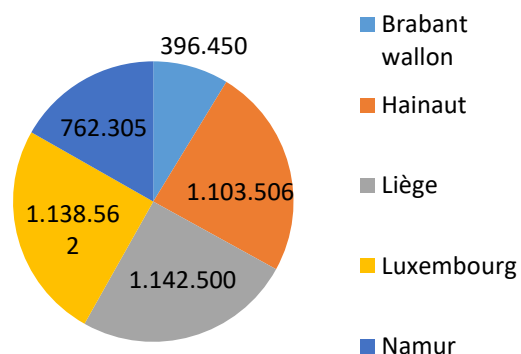
Il faut ajouter à ces subventions de promotion touristique celles engagées au bénéfice de Wallonie Belgique Tourisme (article budgétaire 41.09 : **5.350.000 €**), qui reçoit également une dotation (gérée par la Cellule) pour son fonctionnement, qui a été engagée pour un montant de **5.710.571 €** en 2017 (article budgétaire 41.01).

## REPARTITION PAR PROVINCE

Nombre de dossiers :

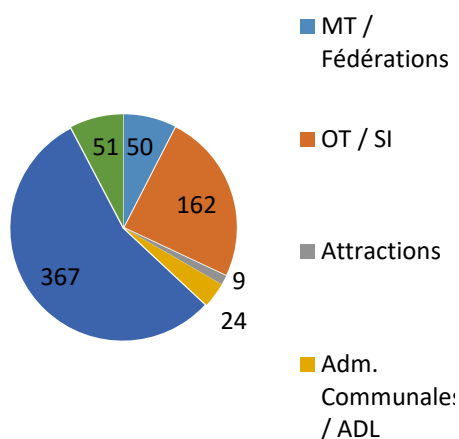


Montants engagés :

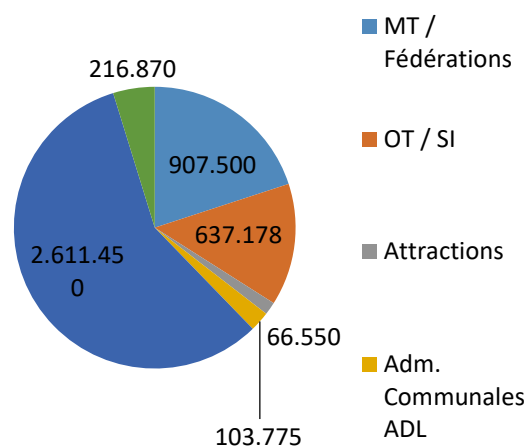


## REPARTITION PAR OPERATEURS

Nombre de dossiers :



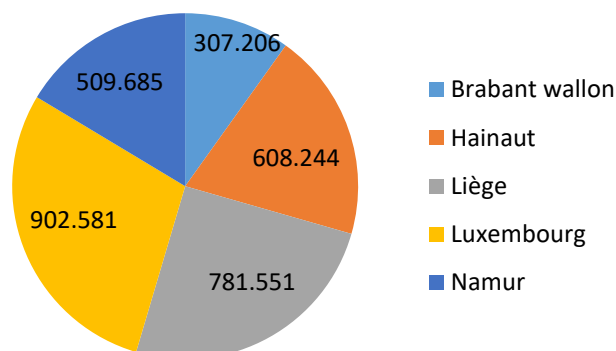
Montants engagés :



## 2. Subventions de fonctionnement et d'animation aux maisons du tourisme et aux fédérations provinciales du tourisme (a.b. 33.05).

Des subventions de fonctionnement et d'animation aux Maisons du Tourisme ont été engagées en 2017 pour un montant de **3.109.267 €**.

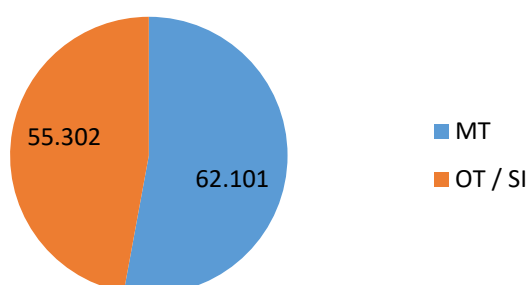
## REPARTITION PAR PROVINCE :



### 3. Subventions pour l'achat de mobilier et de matériel (a.b. 52.05).

En 2017, **68** dossiers de subventions liées à l'achat de mobilier et de petit matériel ont été engagés pour un montant de **117.403 €**, au bénéfice des Maisons du Tourisme et des SI-OT.

## RÉPARTITION DES MONTANTS



## 2. SIGNALISATION ET VITRINES TOURISTIQUES

Philippe THISE (1/4)

La Direction a participé, avec Wallonie Belgique Tourisme, à trois réunions organisées à l'initiative du Cabinet du Ministre en charge du Tourisme, afin de mener une réflexion sur l'avenir des vitrines touristiques installées actuellement sur 11 aires autoroutières en Wallonie. L'option qui semble se dessiner favoriserait l'installation d'outils numériques d'informations qui pourraient être présents sur une trentaine d'aires autoroutières.

### 3. GUIDES TOURISTIQUES

Audrey DECONINCK – Secrétariat du Comité technique, rédaction des procès-verbaux de séance  
Isabelle CONSTANT – traitement des demandes de reconnaissance (1/4)

**En 2017, la Cellule s'est attachée à :**

- La gestion administrative des dossiers de demande de reconnaissance des guides touristiques.

**42 guides supplémentaires ont été reconnus, dans les catégories suivantes :**

- « Guide conférencier » : 6 ;
- « Guide régional » : 1 ;
- « Guide local » : 35 ;
- « Guide grand tourisme », « Guide découverte de la nature », « Guide nature-aventure » et « Guide accompagnateur en randonnée » : 0.

**Le nombre total de Guides reconnus est de 609 fin 2017.**

- La finalisation de l'arrêté ministériel approuvant le Code de déontologie des Guides touristiques et insérant des dispositions dans le Code wallon du Tourisme. Ce Code de déontologie comprend les règles de bonne pratique de la fonction de Guide touristique, notamment en matière d'accueil, de communication, de connaissances, de formation continue, d'organisation, de confidentialité, de compétence et d'éthique.

### Comité technique des guides touristiques

En 2017, la Direction a été chargée d'organiser le renouvellement du Comité technique des Guides Touristiques. Le nouveau Comité technique mis en place en octobre est composé des membres suivants :

#### Membres effectifs :

BERGHMANS	Karlin	Responsable supervision générale accueil publics Bastogne War Museum - guide
BLONDIAUX	Daniel	Responsable des guides de la Société Royale d'histoire et d'archéologie de Charleroi
BONNET	Claude	Guide - vice président du comité technique des guides touristiques CGT
COLLING	David	Conservateur du Musée Gaspar à Arlon
DANTINNE	Alain	Président UPM
ELOY	Jean-Claude	Vice-président de la FWGT et membre CA ASBL Guides touristiques du Namurois
GALLAND	Michael	Responsable de RandoEvasion
LHEUREUX	Philippe	Formateur guide touristique
PELTIER	Florence	Conservatrice - directrice du Musée du Marbre
ROUPIN	Olivier	Guide touristique et manager des Mystérieux Sites & d'Or

STASSIN	Matthieu	Conseiller pédagogique secteur tourisme (guide) IFAPME
VERBOOMEN	Jean-Luc	Gérant agence de voyages "Voyages Angelina"

#### Membres suppléants :

BEAUPREZ	Anny	Retraitée - Guide - Ancienne Présidente de l'office de tourisme de Comines
DERAMAIX	Gabriel	Directeur UPM
DEBONGNIE	Véronique	Fondatrice ASBL Gatwam

Le Gouvernement wallon a nommé Monsieur Claude BONNET, Président du Comité technique et Monsieur Daniel BLONDIAUX, Vice-Président.

## 4. ITINERAIRES TOURISTIQUES BALISES

Michel MANIGART

Activité de loisir de loin la plus 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). Au total, 46 itinéraires ont été reconnus.

## 5. AGENCES DE VOYAGES

Michel MANIGART

Cette cellule est chargée exclusivement de l'application du décret du 22 avril 2010 et de l'arrêté du Gouvernement wallon du 27 mai 2010, portant statut des agences de voyages.

#### Les principales tâches sont les suivantes :

- demandes d'autorisation ;
- gestion des dossiers des agences de voyages : traitement des diverses modifications, gestion des mises en jeu éventuelles, contacts avec les créanciers, les organismes financiers, ordres de paiement..., surveillance des dossiers litigieux ou en passe de le devenir (faillites...), recherches d'éventuelles infractions (ouvertures illégales de succursales, vendeurs ou organisateurs de voyages pirates...), procédures de retrait des autorisations, et suivi des recours... ;
- Comité technique : secrétariat (en 2017, 5 réunions du Comité se sont tenues).

Durant l'année 2017, ce service a géré les dossiers de 419 agences et succursales.

Nombre d'agences et succursales	2017
type A (organisation et vente de voyages)	398
type B (uniquement vente de voyages)	16
type C (uniquement organisation / vente en autocar)	6
<b>Total agences en Wallonie</b>	<b>420 *</b>

\*N.B. : en 2016, on dénombrait 419 agences, en 2015 : 440, en 2014 : 462, en 2013 : 465, en 2012 : 485.

### IMPORTANT : L'ABROGATION DU DECRET ET ARRETE 2010

La principale motivation de l'abrogation de la réglementation wallonne résulte de la volonté de l'Union européenne de libéraliser certaines professions, dont celle d'agent de voyages.

Le 15 juin 2017, le Parlement wallon voyait un décret abrogeant les décret et arrêté de 2010, portant statut des agences de voyages.

En clair, cela signifie que les obligations prévues par l'ancienne réglementation ne sont désormais plus d'application en Wallonie (par contre, la loi fédérale du 16 février 1994 du Ministère des Affaires économiques restent strictement d'application, notamment en matière d'assurances "responsabilité civile professionnelle" et "insolvabilité financière").

Conscient de l'importance économique des agences de voyages, le Ministre du Tourisme a souhaité prendre des mesures destinées à ce que l'abrogation du décret n'ait pas pour conséquence de fragiliser ce secteur.

C'est pourquoi, le Ministre a souhaité encourager le secteur à organiser lui-même une labellisation des agences de voyages. Cette labellisation doit assurer la confiance d'une part, des consommateurs qui s'en remettent aux agences pour organiser et réserver leurs vacances et d'autre part, des partenaires commerciaux soucieux de leur saine gestion.

Dans cette optique, le Ministre a confié à l'Union Professionnelle des Agences de Voyages (UPAV), organe le plus représentatif de ce secteur en Wallonie, la mission d'organiser une labellisation. Une aide financière lui a été accordée pour mettre en œuvre ce projet (40.000 €).

Au cours du second semestre 2017, l'UPAV a lancé un outil destiné à concrétiser cette démarche : la « BELGIAN TRAVEL ACADEMY » (BTA). **Son Conseil d'Administration comporte des représentants de :**

- UPAV
- ABTO (Association belge des Tours Operators)
- Commissariat général au Tourisme, en qualité d'observateur.



## Comité technique des agences de voyages

En 2017, la Direction a été chargée d'organiser le renouvellement du Comité technique des Agences de Voyages. Le nouveau Comité technique mis en place en octobre est composé des membres suivants.

### Membres effectifs :

CUVELIER	Jean-Philippe	Administrateur délégué de SA Travelgroup
DUMONT	Fabienne	Vice-Présidente UPAV
HANS	Jean-Luc	Directeur BT Tours
LÉONARD	Véronique	Dirigente Agence de voyages Leonard
VERBOOMEN	Jean-Luc	Gérant agence de voyages "Voyages Angelina"
WEICKER	Jean-Christophe	Directeur de Voyages Copine

### Membre suppléants :

FENEAU	Laurence	Office & Communications Coordinator ABTO
--------	----------	--

Le Gouvernement wallon a nommé Monsieur Jean-Philippe CUVELIER Président du Comité technique et Monsieur Jean-Luc HANS, Vice-Président.

## 6. DEVELOPPEMENT NUMERIQUE

Grégory BOUCKHUYT – Informatique/réseau  
Christophe ES SEHILI – Informatique/projets (entré au 1/9/17)  
Michel TURCO – Informatique/PIVOT

## Le projet TOUR-I-WAL / PIVOT

Le logiciel PIVOT est un outil permettant la mutualisation et la redistribution de toute l'offre touristique en Wallonie vers différentes plateformes ou applications, dont « WalloniaTourism » qui constitue ainsi une sorte d'« Office de Tourisme virtuel wallon ».

En 2017, l'ensemble des données touristiques de la Wallonie sont disponibles et vont également permettre de valoriser davantage l'application mobile et ses développements complémentaires. En effet, celle-ci permet de géo-localiser l'internaute touristique et lui offrir l'information recherchée à proximité immédiate.

PIVOT a comme objectif majeur de **MUTUALISER** les ressources et les dépenses relatives à une problématique commune aux acteurs touristiques que sont les Fédérations provinciales du Tourisme et les Maisons du Tourisme. Cette logique peut être utilement étendue à la mutualisation des choix des logiciels ou des applications.

## L'état d'avancement

Ce projet est maintenant porté par la Direction des Organismes touristiques et du numérique du Commissariat général au Tourisme.

Le logiciel PIVOT, en évolution constante est parfaitement fonctionnel et alimente de très nombreux sites Web et applications mobiles.

Une cellule d'appui informatique assure le help desk, la maintenance et les adaptations du logiciel, l'installation des bases de données PIVOT in situ, la récupération de données existantes et d'une façon générale le support informatique permanent en lien avec PIVOT aux opérateurs touristiques.

Des formations de différents niveaux sont régulièrement organisées par la Direction, en faveur des utilisateurs de PIVOT.

Au cours de l'année 2017 s'est poursuivie la mise en œuvre de l'interconnexion, non seulement des bases de données PIVOT mais également la base de données HADES de la Fédération touristiques du Luxembourg belge mais également celle du tourisme de la Communauté germanophone.

Il convient également de souligner que l'outil logiciel PIVOT a été mis à la disposition de l'APAQ-W pour ses propres besoins et missions ; les adaptations en termes de contenus qui lui sont propres étant financés par ses soins.

Cet outil logiciel, contenant un agrégateur de données et un moteur de recherches auxquels sont associés des « Web Services » sera également utilisé dans le cadre du projet Marketing Digital Interreg V Grande Région en cours, dont la Direction des Organismes touristiques en charge du numérique pilote une partie dudit projet.

Compte tenu de la réforme des Maisons du Tourisme, le Ministre du Tourisme a marqué son accord pour aider financièrement celles-ci en vue de recréer ou adapter leurs sites Web en fonction des nouvelles réalités territoriales, mais également des avancées technologiques et du comportement des touristes enclins à faire appel de plus en plus aux objets connectés. Un projet a également débuté fin 2017 en vue de procéder au développement d'un CMS de type « Wordpress » avec un moteur d'affichage reprenant les données PIVOT, destiné à être mis à la disposition des Organismes touristiques qui le souhaite, afin de faciliter le travail technique.

Toutes les informations concernant le dispositif administratif, technique et opérationnel de la plateforme TOUR-I-WAL (PIVOT) se trouvent sur le site <http://pivot.tourismewallonie.be>.

## Animateurs numériques touristiques (ANT)



En 2016 et 2017, les ANT ont suivi plusieurs formations, tant au CGT qu'au Centre de Compétences en Tourisme, et ont assisté à des séminaires et colloques en lien avec le développement numérique et les nouvelles technologies.

Outre le travail réalisé en commun lors de multiples réunions au CGT pour élaborer des supports de communication et un plan stratégique numérique touristique pour la Wallonie, ils ont organisé des rencontres d'information avec les opérateurs touristiques de terrain et aidé dans un premier temps les Fédérations touristiques provinciales pour l'utilisation des médias sociaux.

### Leurs principales missions sont de :

- Promouvoir le développement touristique d'un territoire à l'aide du numérique
- Animer et accompagner les opérateurs touristiques en vue du développement de l'économie touristique
- Concevoir et assurer le développement technique des services ou projets numériques
- Mettre en œuvre une veille du numérique et de l'e-réputation
- Coordonner la gestion et la mutualisation de l'information touristique entre les opérateurs touristiques sur le territoire à l'échelle d'une Province, notamment dans le cadre du logiciel PIVOT et HADES pour la Province du Luxembourg, en phase avec les stratégies numériques définies par le Ministre du Tourisme et le Commissariat général au Tourisme.
- Participer à des collaborations transfrontalières.

### Avec comme objectifs principaux :

- Réduire la fracture numérique entre acteurs du tourisme
- Disposer sur chaque territoire d'une personne ressource en matière de numérique
- Faciliter l'intégration et le développement du logiciel PIVOT
- Favoriser une communication territoriale unifiée



# **DIRECTION DES ATTRACTIONS ET DES INFRASTRUCTURES TOURISTIQUES**

La coordination de la Direction  
est assurée par :

Michel GUYOT, Responsable

**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**

### 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.

# DIRECTION DES ATTRACTIONS ET DES INFRASTRUCTURES TOURISTIQUES

## DIFFÉRENTS DOMAINES DE COMPÉTENCE DE LA DIRECTION

- mise en œuvre de l'arrêté du Gouvernement wallon du 1<sup>er</sup> avril 2010 portant codification des législations concernant le tourisme en vue de la création du Code wallon du Tourisme – Livres II relatif aux attractions touristiques ;
- gestion et suivi des infrastructures touristiques régionales sur lesquelles le Commissariat général au Tourisme détient un droit réel ;
- application de la réglementation déterminant les conditions d'octroi et la procédure d'introduction des demandes de subvention allouée pour le développement de l'équipement touristique conformément aux arrêtés royaux des 14 février 1967 et 24 septembre 1969 et aux arrêtés ministériels des 6 mars 1967 et 24 septembre 1969 ;
- examen et suivi des demandes de subvention introduites par les associations de tourisme social reconnues, en application de l'arrêté du Gouvernement wallon du 1<sup>er</sup> avril 2010 portant codification des législations concernant le tourisme en vue de la création d'un code wallon du tourisme – Livres III relatif aux hébergements touristiques;
- examen et suivi des demandes de subvention relatives au balisage des itinéraires touristiques permanents autorisés en application de l'arrêté du Gouvernement wallon du 1<sup>er</sup> avril 2010 portant codification des législations concernant le tourisme en vue de la création d'un Code wallon du Tourisme – Livres IV relatif aux itinéraires touristiques balisés aux cartes de promenades et aux descriptifs de promenades ;
- examen et suivi des demandes de subvention introduites par les pouvoirs publics et associations de tourisme reconnues, en matière d'équipements structurants des massifs forestiers en application de l'arrêté du Gouvernement wallon du 1<sup>er</sup> avril 2010 portant codification des législations concernant le tourisme en vue de la création d'un Code wallon du Tourisme – Livre I « De l'organisation du tourisme » et du décret budgétaire.
- Financements de travaux d'intérêt publics à l'A.S.B.L. « Les Lacs de L'Eau d'Heure ».

**Durant l'année 2017, le travail des agents de la Direction des Attractions et des Infrastructures touristiques a consisté principalement en :**

- Pour le volet « engagement »
  - analyse des nouveaux projets déposés auprès du C.G.T.
  - accompagnement des différents opérateurs dans l'initiation et le développement de leurs projets
  - instruction administrative de l'ensemble des dossiers d'engagement imputés sur l'exercice budgétaire 2017
- Pour le volet « liquidation »
  - analyse des déclarations de créance et pièces de dépenses justificatives déposées par les opérateurs
  - contrôle de la réalisation des projets subventionnés
  - instruction administrative de l'ensemble des dossiers de liquidation imputés sur l'exercice budgétaire 2017



# LES MISSIONS DE LA DIRECTION

## 1. LES ATTRACTIONS TOURISTIQUES

Laurence CAPPELLE  
Luc VANDENDRIESSCHE

### L'autorisation et le classement.

Sur le territoire de la Wallonie (hors Communauté germanophone), le terme « Attraction touristique » est une appellation protégée, un label dont l'obtention est soumise à une autorisation préalable, décernée au terme d'une procédure gérée par le Commissariat général au Tourisme (CGT).

L'autorisation garantit ainsi au visiteur une infrastructure dotée de services minimaux. On parle ici avant tout de l'accueil, que ce soit au niveau du personnel d'encadrement, des horaires d'ouvertures, de l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite, de la pratique des langues étrangères. On peut également citer, au hasard, la présence de lavabos dans les sanitaires et l'existence d'un site internet.

Ces attractions bénéficient aussi d'une procédure de classification, avec l'attribution d'un ou plusieurs « soleils ». Mais l'attribution de ces « soleils » ne correspond pas à une évaluation du contenu ni à la valeur intrinsèque de l'attraction. Il ne faut pas non plus imaginer qu'une attraction collectionnant les « soleils » est automatiquement plus onéreuse qu'une autre, au contraire d'un hôtel dont le nombre d'étoiles conditionne bien sûr les tarifs. En fait, l'attribution de soleils a pour objectif principal de reconnaître et d'encourager un niveau d'excellence et donc de renforcer le professionnalisme d'infrastructures actives au sein d'un secteur économique - le tourisme - en plein développement.

Pour être autorisée, une attraction doit au minimum disposer d'un service complet de téléphonie pendant les périodes et heures d'ouverture, d'un dépliant mentionnant la description et les modalités pratiques, d'un espace d'accueil clairement identifiable, ou encore d'un matériel de premiers secours. D'autres critères pour une classification supérieure abordent la présence d'un mode de paiement électronique à l'accueil, d'une aire de pique-nique et/ou de restauration, d'un espace de vente ou encore la traduction en différentes langues des supports de promotion et des supports au contenu.



### Voici le cursus d'une autorisation et d'un classement :

- Tout demandeur d'une autorisation doit d'abord transmettre au CGT une demande d'autorisation et de classement, par voie électronique. Les formulaires électroniques sont accessibles sur le portail de la Wallonie. Les documents requis doivent accompagner cette demande ;
- Une fois que le dossier administratif est complété, les agents de la direction se rendent sur place afin de contrôler de visu la réunion de toutes les conditions requises par la grille d'évaluation officialisée par l'arrêté d'exécution ;
- Si les critères afférents au classement un soleil sont réunis, ils vérifient ceux, plus exigeants, menant au classement supérieur et ce, jusqu'à 5 soleils s'il y a lieu ;
- Le bénéficiaire d'une autorisation « Attraction touristique » peut introduire une demande de révision du classement, suivie d'un nouveau contrôle des agents de l'administration et, si cela se justifie, d'une décision de classement revue.

## Statistiques

### Nombre d'attractions par pôle et province

Pôle	BW	Hainaut	Liège	Luxembourg	Namur	Total général
Culturel	9	33	21	19	22	104
Naturel		3	2	3	6	14
Récréatif	4	7	8	4	11	34
<b>Total général</b>	<b>13</b>	<b>43</b>	<b>31</b>	<b>26</b>	<b>39</b>	<b>152</b>

### Evolution du nombre d'attractions par année et pôle

Pôle	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Culturel	15	14	6	11	13	11	9	9	12	4
Naturel	3	3		2	1		2		2	1
Récréatif	4	2	6	5	4	4	1	3	3	2
<b>Total général</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>7</b>

### Evolution du nombre d'attractions par année et localisation

Province	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
BW	1	3	1	3	3	1			1	
Hainaut	5	9		1	7	6	2	3	7	3
Liège	7	1	1	2	2	4	5	5	3	1
Luxembourg	4	1	1	6	3	2	3	3	3	
Namur	5	5	9	6	3	2	2	1	3	3
<b>Total général</b>	<b>22</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>7</b>

### Nombre d'attractions par niveau de classement et pôle

Pôle	1 soleil	2 soleils	3 soleils	4 soleils	5 soleils	Total général
Culturel	4	48	18	29	5	104
Naturel	2	3	2	5	2	14
Récréatif	3	8	6	15	2	34
<b>Total général</b>	<b>9</b>	<b>59</b>	<b>26</b>	<b>49</b>	<b>9</b>	<b>152</b>

### Nombre d'attractions par niveau de classement et localisation

Province	1 soleil	2 soleils	3 soleils	4 soleils	5 soleils	Total général
BW	1	3		7	2	13
Hainaut	2	18	8	13	2	43
Liège	4	9	12	5	1	31
Luxembourg		13	1	10	2	26
Namur	2	16	5	14	2	39
<b>Total général</b>	<b>9</b>	<b>59</b>	<b>26</b>	<b>49</b>	<b>9</b>	<b>152</b>

## Liste des attractions autorisées au cours de l'année 2017

Province	Attraction touristique	Pôle	Statut	date rec
Namur	(Centre d'interprétation) ReGare	Culturel	2 soleils	01/03/17
Hainaut	Maison du Pays des Collines	Culturel	2 soleils	30/03/17
Namur	La Tour d'Anhaive	Culturel	2 soleils	04/04/17
Hainaut	Maison des Géants	Culturel	3 soleils	05/05/17
Liege	Western-City	Récréatif	2 soleils	12/05/17
Hainaut	Promenade animalière à La Ligule	Naturel	1 soleil	27/07/17

## Le subventionnement des Attractions touristiques (allocation budgétaire 52.06).

Les budgets dévolus au subventionnement des attractions touristiques sont inscrits à l'allocation de base 52.06. Les crédits d'engagement et de liquidation sont à dissocier.

Province	Engagement	Nombre de dossiers	Liquidation	Nombre de dossiers
Brabant wallon	0,00 €	0	3.390 €	1
Hainaut	138.405,00 €	5	36.532,09 €	5
Liège	55.802,00 €	1	64.239,90 €	2
Luxembourg	271.441,00 €	6	35.149,58 €	6
Namur	100.000,00 €	1	179.180,99 €	6
<b>Total</b>	<b>565.648,00 €</b>	<b>13</b>	<b>318.492,56 €</b>	<b>20</b>

Il est à noter que le classement des attractions touristiques (nombre de soleils, de 1 à 5) n'est pas figé. Ainsi, grâce à des travaux -subsidiés le cas échéant-, les attractions peuvent faire évoluer leur classement.

D'un point de vue purement administratif, le « montage » d'un dossier de subvention d'attraction touristique diffère peu de celui d'un dossier de subvention d'équipement touristique. Il existe tout de même quelques différences majeures :

- Le demandeur doit obligatoirement avoir été autorisé à faire usage de la dénomination protégée « Attraction touristique » par le C.G.T. ou être en phase de reconnaissance ;
- Il n'y a pas de taux de subvention fixe pour les investissements. Selon la nature de ceux-ci, le taux de subvention varie de 20 à 50 % ;
- La subvention de l'attraction ne dépend pas d'un choix ministériel. Il s'agit en fait d'une « prime » garantie une fois le dossier complet et pour autant que l'allocation budgétaire ad hoc soit suffisante ;
- L'opérateur ne doit pas s'engager à maintenir son investissement pendant une durée de 15 ans comme pour l'équipement touristique. Un engagement de maintien de l'affectation touristique de l'investissement de 5 ans est demandé. C'est d'ailleurs le principal avantage des subventions des Attractions touristiques. En effet, un engagement de 15 ans peut s'avérer très contraignant et même parfois assez onéreux pour l'opérateur.
- Enfin, les subvention d'attraction ayant un caractère de minimis, le demandeur doit fournir une attestation réglementaire signée reprenant notamment la liste récapitulative de toutes les aides de minimis reçues de tout pouvoir ou organisme public dans les 2 années qui précèdent l'introduction de la demande de subvention et en traitement dans l'année en cours. En effet, si l'attraction a déjà reçu des aides de minimis de 200.000 € sur les trois dernières années, aucune nouvelle subvention ne sera engagée.

## Le Comité technique des Attractions touristiques

En 2017, la Direction a été chargée d'organiser le renouvellement du Comité technique des Attractions touristiques. Le nouveau Comité technique mis en place en octobre est composé des membres suivants :

### Membres effectifs

ANGELROTH	Stéphanie	Fondation Folon Waterloo
ARCHAMBEAU	Anne-Michèle	Parc à gibier La Roche en Ardenne
BAELDEN	Jean-François	SA Eau d'Heure Entertainment
DEVAHIVE	Nadine	Parc des Topiaires
JORIS	Albert	Exploitation Grottes de Han
PARENT	Jean-Christophe	Aqualibi
PITANCE	Olivier	Administrateur - SA Eau d'Heure Entertainment
ROUSSEAU	Christelle	Musée de la Photo Charleroi
THOMAS	Jean-Marcel	Euro Space Center
TORLET	Bernard	Abbaye de Maredsous
VANKEERBERGHEN	Michel	Asbl Attractions et Tourisme
WANSON	Sonia	Aquarium Musée de Liège



## Membres suppléants

VAN ERPS	Steven	Escapade Aventure Hamoir
CORIN	Michèle	Asbl Aqualaine Esneux
DELATTRE	Laurence	Asbl Voies d'Eau du Hainaut
DEWIT	Jean-Louis	SI Chaudfontaine
GAUTHIER	Virgile	Abbaye de Stavelot
JACQUET	Anne	Ecomusée Bois du Luc
LAURENT	Sophie	Musée Félicien Rops
LEROY	Marie-Laurence	Espace Arthur masson Treignes
PEUCKERT	Valérie	Culture et Musées Ville d'Arlon
VERSTRAETEN	Jacques	Virelles Nature
WEYTJENS	Laurent	Domaine de Palogne
LOUREAU	Serge	Directeur - Musée des Transports en commun

Le Gouvernement wallon a nommé Monsieur Michel VANKEERBERGHEN, Président du Comité technique et Monsieur Jean-Marcel THOMAS, Vice-Président

## INFRASTRUCTURES TOURISTIQUES RÉGIONALES

Frédéric DENIS (1/2)

Frédéric ROUSSEAUX (jusqu'au 31 juillet 2017)

Sans tenir compte des propriétés du CGT cédées à l'ASBL Les Lacs de l'Eau d'Heure, ni de celles transférées à l'Intercommunale Waterloo 1815 (décision du Gouvernement wallon), **le Commissariat général au Tourisme est co-contractant pour la gestion des vitrines touristiques, et est « propriétaire » (en tout ou partie) des sites suivants :**

- Blegny – propriétaire d'une partie de Blegny Mine,
- Bohan – propriétaire des Dolimarts,
- Bouillon – propriétaire de l'Auberge de jeunesse,
- Champlon – propriétaire de l'Auberge de jeunesse
- Chapelle-lez-Herlaimont – propriétaire du domaine de Clairefontaine,
- Durbuy – propriétaire d'une partie du Domaine de Villers-Ste-Gertrude,
- Fosses-la-Ville – propriétaire du Lac de Bambois,
- Herbeumont – propriétaire de la Propriété Christiaens,
- Liège – propriétaire du Musée des transports en commun,
- Marcinelle – propriétaire du Bois du Cazier,
- Namur - propriétaire de l'Auberge de jeunesse,
- Sugny – propriétaire des Banays,
- Tilff – propriétaire des Prés de Tilff,
- Treignes : propriétaire d'une parcelle occupée par le musée du CFV3V,
- Vieuxville – propriétaire de la Ferme de Palogne,
- Waterloo : terres agricoles non concédées.
- Thuin – site de l'Abbaye d'Aulne

**Le Commissariat général au Tourisme bénéficie également de baux emphytéotiques sur les sites suivants :**

- Ath – Espace gallo-romain (jusqu'en février 2017),
- Blegny – Blegny Mine,
- Habay-la-Neuve – Domaine du Pont d'oye,
- Rochefort – Gîte d'étape,
- Tilff – Les Prés de Tilff,
- Treignes – Espace Arthur Masson,
- Vielsalm – Golonfa,
- Virton – Le Rabais.

Pour gérer ces différentes propriétés le Commissariat général au Tourisme travaille avec la SA Immoval. Et ce, dans les buts de rationaliser les frais de fonctionnement et d'améliorer l'attractivité. Cette collaboration a permis en 2017 de vendre le Domaine de Hottemme, la recherche d'activités et d'investisseurs pour l'Abbaye d'Aulne acquise en 2016, les Prés de Tilff et autres.

### Consommations en engagement et de liquidation

Article budgétaire	Engagement	Liquidation
12.01.01 Entretien des bâtiments	269.006,53	283.373,78
33.06.01 Subventions de fonctionnement	883.000,00	861.833,27
41.05 Fonctionnement EDH	2.390.000,00	2.390.000,00
72.01.01 Investissements	616.300,00	286.237,47
72.04.01 Remplacement d'équipements	15.241,43	6.113,84

### Organigramme

Article budgétaire	Engagement	Liquidation
12.01.01	Michel GUYOT	Frédéric DENIS
33.06.01	Frédéric DENIS	Frédéric DENIS
72.01.01	Michel GUYOT/Frédéric ROUSSEAUX (*)	Frédéric DENIS
72.04.01	Michel GUYOT	Frédéric DENIS

(\*) agent affecté spécialement au site de Waterloo

## INFRASTRUCTURES SUBVENTIONNÉES – TOURISME SOCIAL BALISAGE – MASSIFS FORESTIERS

### Engagements :

Sophie TONG

Bernard PERIN

Marc ROBINET

### Liquidations :

Frédéric DENIS (1/2)

Carol MERVEILLE

Sandrine ROBERT

Sabine COCHAUX (jusqu'au 31 janvier 2017)

Loïc ORY

Rappelons que 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. Aucune intervention n'est toutefois octroyée pour soutenir des projets touristiques qui peuvent être subsidiés en vertu d'autres dispositions légales ou réglementaires, sauf s'il est établi qu'une aide financière complémentaire du C.G.T. est indispensable à la réalisation dudit projet. 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, ce sont 298 associations qui ont été reconnues par le Commissaire général au tourisme, dont sept cette année. Il s'agit en ordre principal d'organismes touristiques : Syndicats d'Initiative, Offices du Tourisme et Maisons du Tourisme, d'ASBL gérant un site touristique ou actives dans le développement d'un secteur touristique.

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... ; si nécessaire, une ou plusieurs réunions sont organisées sur place et/ou au siège de la direction à Jambes, avec l'opérateur, l'architecte, l'auteur de projet, les représentants des administrations participant le cas échéant au financement ou à la gestion d'une partie ou d'un aspect du projet.

Le taux d'intervention est normalement 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. Celle-ci est soumise par la direction, à la Commission consultative de l'équipement touristique chargée de remettre un avis concernant le taux préférentiel qui est fixé dans quasiment tous les cas à 80 %.

Les budgets dévolus au subventionnement de l'équipement touristique sont inscrits aux allocations de base **52.05 - Subventions aux ASBL en matière d'infrastructures touristiques subventionnées, 63.01 – Subventions aux pouvoirs subordonnés en matière d'infrastructures touristiques subventionnées et 63.06 Subvention aux pouvoirs publics pour l'aménagement d'aires d'accueil pour motorhomes.** Crédits d'engagement et de liquidation sont à dissocier.

Province	Engagement 63.01	Nombre de dossiers	Liquidation 63.01	Nombre de dossiers
Brabant wallon	240.515,00	1	8.394,56 €	1
Hainaut	1.433.320,00	4	2.112.704,78 €	8
Liège	1.937.940,00	11	2.083.874,00 €	15
Luxembourg	3.817.093,76	12	2.887.996,23 €	13
Namur	727.030,05	8	670.806,88 €	12
<b>Total</b>	<b>8.155.898,81</b>	<b>36</b>	<b>7.763.776,45 €</b>	<b>49</b>

Province	Engagement 52.05	Nombre de dossiers	Liquidation 52.05	Nombre de dossiers
Brabant wallon	248.268,70 €	2	87.906,00 €	2
Hainaut	7389,00 €	1	286.052,49 €	21
Liège	0,00 €	0	294.797,42 €	12
Luxembourg	1.607.913,27 €	11	796.843,22 €	32
Namur	0,00 €	0	207.875,08 €	15
<b>Total</b>	<b>1.863.570,97 €</b>	<b>14</b>	<b>1.673.474,21 €</b>	<b>82</b>

Province	Engagement 63.06	Nombre de dossiers	Liquidation 63.06	Nombre de dossiers
Luxembourg	306.292,00 €	3	0,00 €	0
Namur	82.000,00 €	1	0,00 €	0
<b>Total</b>	<b>388.292,00 €</b>	<b>4</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0</b>

## La matière est gérée par les agents suivants

Province	Engagement	Liquidation
Brabant wallon	Sophie Tong	Carol Merveille
Hainaut	Bernard Perin Marc Robinet	Sabine Cochaux Loic Ory
Liège	Bernard Perin	Frédéric Denis
Luxembourg	Marc Robinet	Sandrine Robert
Namur	Sophie Tong	Carole Merveille

## LE TOURISME SOCIAL

Sabine COCHAUX (jusqu'au 31 janvier 2017)  
Henri HANIN

L'article 1.12° du décret du Code Wallon du Tourisme définit ainsi le tourisme social : 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 réel à ces activités.

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

Le Gouvernement peut intervenir dans les limites des crédits budgétaires, dans les dépenses effectuées par les associations de tourisme social reconnues, en matière d'acquisitions immobilières et de constructions affectées au développement des établissements d'hébergement touristique relevant du tourisme social et en ce qui concerne l'aménagement intérieur, l'équipement mobilier ainsi que les gros entretiens des centres de tourisme social. Le taux d'intervention est fixé à 60 % ou à 75 % plafonné à 12.500 euros en cas de création de lit.

Les budgets dévolus au subventionnement du tourisme social sont inscrits à l'allocation de base **52.04 - Subventions aux A.S.B.L. reconnues en matière de tourisme social**. Crédits d'engagement et de liquidation sont à dissocier.

Province	Engagement	Nombre de dossiers	Liquidation	Nombre de dossiers
Brabant wallon	1.050.000,00 €	1	726.013,99 €	3
Hainaut	240.000,00 €	1	0,00 €	0
Liège	0,00 €	0	5.130 €	1



Luxembourg	1.634.585,00 €	4	2.664.294,58 €	8
Namur	813.803,00 €	1	488.282,00 €	1
Wallonie	0,00 €	0	120.234,97 €	2
<b>Total</b>	<b>3.738.388,00 €</b>	<b>7</b>	<b>4.003.955,54 €</b>	<b>15</b>

C'est le personnel affecté à la gestion des dossiers d'infrastructures touristiques subventionnées qui traite la matière du tourisme social selon la même répartition géographique adoptée pour les matières d'infrastructures touristiques subventionnées. Le contrôle et la collecte de données statistiques sont assurés par Sabine Cochaux et Henri Hanin.

## DÉVELOPPEMENT DES MASSIFS FORESTIERS

Henri HANIN (1/2)

Dans l'étude à l'origine du projet de valorisation des massifs forestiers ardennais, il était prévu la réalisation d'un ou deux grands équipements de référence par massif.

Ces grands équipements sont destinés à marquer le territoire, en être les portes d'entrée et constituer un produit d'appel.

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

Début d'année 2016, il a été décidé d'accélérer la mise en œuvre de cette politique de valorisation des massifs forestiers en se dotant de moyens suffisants pour concrétiser la réalisation de l'un ou l'autre grand projet structurant identifié sur chaque massif.

### La volonté exprimée étant de :

- concentrer les moyens d'action sur un nombre limité d'actions phares ;
- développer des actions répondant à divers impératifs dont les principaux sont la capacité à séduire le grand public (augmentation de l'attractivité), la faisabilité technique (urbanistique, environnementale...) et financière, ainsi que la pérennité (frais d'entretien, viabilité commerciale...) ;
- s'appuyer sur les études existantes à l'échelle de chaque massif, dans une optique de collaboration avec les structures porteuses et de transversalité sur le territoire du massif ;
- inscrire le programme d'actions dans un planning consistant à mener en 2016 les études de faisabilité et de pré-montage opérationnel, en vue d'une réalisation en 2017 et 2018.

L'allocation de base 63.013.01 est dédiée au soutien des dépenses liées à la réalisation de ces équipements et est soumise au décret budgétaire ainsi qu'au Code wallon du Tourisme. Ces bases légales permettent une certaine souplesse en termes d'éligibilité des dépenses et en termes d'organisation administrative. Les dépenses éligibles sont définies comme relatives aux acquisitions, actes et travaux de construction, d'aménagement, d'agrandissement et d'équipement destinés à

augmenter l'attrait d'une localité touristique dans le cadre du projet "Forêts d'Ardenne". Ces équipements devront respecter les prescrits des études de faisabilité soutenues par le CGT mais seront également réalisés en parfait accord avec le CGT.

#### Sont inéligibles :

- l'acquisition de matériel informatique;
- l'acquisition de véhicules;
- l'acquisition de mobilier qui ne peut être qualifié d'immobilier par destination.

Les budgets dévolus sont inscrits aux allocations de base **63.13 – Développement des massifs forestiers** et **43.08 – Elaboration de projets de développement dans les massifs forestiers**. Crédits d'engagement et de liquidation sont à dissocier.

Province	Engagement 63.13	Nombre de dossiers	Liquidation 63.13	Nombre de dossiers
Luxembourg	305.000,00 €	2	0,00 €	0
Namur	1.104.000,00 €	2	0,00 €	0
<b>Total</b>	<b>1.409.000,00 €</b>	<b>4</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0</b>

Province	Engagement 43.08	Nombre de dossiers	Liquidation 43.08	Nombre de dossiers
Namur	0,00 €	0	52.522,00 €	2
<b>Total</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0</b>	<b>52.522,00 €</b>	<b>2</b>

C'est le personnel affecté à la gestion des dossiers d'infrastructures touristiques subventionnées qui traite la matière du tourisme social selon la même répartition géographique adoptée pour les matières d'infrastructures touristiques subventionnées.

### Financement alternatif de projets d'équipement touristique ou de tourisme social via l'enveloppe CRAC – tourisme

En 2017, la mise en œuvre de projets financés via le CRAC-tourisme s'est poursuivie notamment la valorisation touristique du Beffroi de Mons.

## Financements de travaux d'intérêt publics à l'ASBL « Les Lacs de L'Eau d'Heure »

Engagement	Nombre de dossiers	Liquidation	Nombre de dossier
1.000.000 €	4	1.983.744,93 €	13

C'est le personnel affecté à la gestion des dossiers d'infrastructures touristiques qui traite cette matière.



# **DIRECTION DES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES**

**La coordination de la Direction  
est assurée par :**

**Eric JURDANT,**  
Directeur (retraité le 30 juin 2017)  
**Pascal FONTAINE,** Responsable  
**Véronique DEFRENNE &**  
**Tiffani CROONENBORGHs,** Secrétaires

**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.**

### 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 1<sup>er</sup> 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**

# DIRECTION DES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES

## LE RÔLE DE LA DIRECTION - GÉNÉRALITÉS

Les missions de la Direction des Hébergements touristiques s'inscrivent dans le rôle plus général du CGT qui est d'organiser et développer ce secteur économique important qu'est le tourisme.

Le levier d'action sur lequel va agir la Direction est l'offre des hébergements touristiques en Wallonie.

Identifier cette offre de manière à la connaître, la cerner en tant qu'entité économique, de manière à établir un cadastre le plus exact possible ; créer les conditions pour lui permettre d'atteindre un bon (voire un très bon) niveau de confort et d'équipement ; lui donner une visibilité et une cohérence afin de faciliter sa promotion, garantir sa conformité aux normes de sécurité-incendie, tout cela afin d'attirer et de fidéliser le touriste-consommateur ; tels sont les objectifs plus spécifiques de la Direction.

Pour ce faire, nous disposons d'une base légale : le Code wallon du Tourisme (CWT). Nous assurons donc la mise en œuvre de la réglementation relative aux Hébergements touristiques.

### **La direction réalise également les actions suivantes :**

- Veiller au maintien de la sécurité-incendie du parc wallon d'hébergements touristiques, autorisés ou non, en partenariat avec les bourgmestres.
- Conseiller les exploitants (téléphone, mails, visites de terrain, séances d'informations, ...) et les sensibiliser aux exigences du « métier » via des participations aux modules de formation IFAPME.
- Etablir et suivre les conventions / arrêtés de subventions pour différentes associations actives dans le domaine de l'hébergement touristique : Les Logis de Belgique, Accueil Champêtre en Wallonie, Clé verte, Walcamp, Atouts Camps, ...
- Collaborer de manière permanente avec les associations professionnelles, entendre leur point de vue et faire toute proposition utile en vue d'assurer la compétitivité économique et la diversification du parc d'hébergement touristique wallon (le cas échéant via des modifications du CWT).



## L'ORGANISATION DE LA DIRECTION

### 1. CELLULE HÔTELLERIE – HÉBERGEMENTS DE TERROIR ET MEUBLÉS DE VACANCES

Coordination : Pascal FONTAINE  
Eric BAILLY (retraité le 30 juin 2017)  
Laurence CAPELLE (1/2 temps)  
Sabine COCHAUX (depuis le 1er février 2017)  
Martine COLET (4/5 temps)  
Patricia DUFAYS (4/5 temps)  
Aurélie GIORGI  
Sylvie FLIPS  
Delphine GISTELYNCK (4/5 temps)  
Bertrand HAUTPHENNE  
Jean-Philippe RENAUT  
Gaëlle SOMBREFFE  
Benoîte VAN ACKER

### 2. CELLULE CAMPINGS – VILLAGES DE VACANCES – ENDROITS DE CAMPS

Coordination : Paul MALOTAUX  
Pierre-Yves DACO  
Thierry NISSEN (4/5 temps)  
Olivia VAN HONACKER  
Delphine WILMOTTE

### 3. CELLULE DÉCLARATION D'EXPLOITATION

Pascal DELPANQUE

### 4. CELLULE SÉCURITÉ-INCENDIE

Marc OLIVIER

## LES MISSIONS DÉCRÉTALES (PRÉVUES PAR LE CWT).

### 1. Déclaration d'exploitation : enregistrement et vérification des déclarations d'exploitation

*(Détails : cfr tableau 12 des annexes de la Direction des Hébergements touristiques)*

#### Premier exercice en ce qui concerne cette matière !

Le CWT a introduit, au 01/01/2017, une démarche obligatoire et préalable à l'ouverture de tout hébergement touristique : la déclaration d'exploitation.

Par cette déclaration, l'exploitant s'engage en effet à respecter toutes les réglementations en vigueur, et s'engage en particulier sur le fait que son hébergement est conforme aux normes de sécurité-incendie.

La Cellule Déclaration créée au sein de la Direction depuis le 1er janvier 2017 s'occupe de récolter ces déclarations et d'en vérifier le caractère exact, de débusquer les non-déclarés et d'appliquer des sanctions aux contrevenants.

Quelques 1.042 déclarations sont arrivées au CGT. A noter qu'en termes de répartition provinciale, on observe une proportionnalité certaine entre nombre de déclarés et nombre d'autorisés. Ce qui laisse à penser que le message est passé de manière uniforme à travers toute la Wallonie.

Ce nombre de déclarés est encourageant, mais il ne semble pas encore suffisant pour tirer des conclusions quant à l'importance du parc non-autorisé. Peut-être l'an prochain, après une deuxième année de récolte de données, commencerons-nous à cerner ce parc.

### 2. Octroi d'autorisation/d'un classement

Délivrer aux Hébergements touristiques qui la sollicitent, l'autorisation d'utiliser une dénomination protégée et leur octroyer une catégorie de classement.

NB : l'autorisation délivrée par le CGT n'est donc en rien obligatoire, elle n'est ni un permis d'exploiter, ni un accès à la profession.

#### Les chiffres globaux.

*(Détails : cfr tableaux 5 et 5bis des annexes de la Direction des Hébergements touristiques)*

Nous avons évoqué pendant plusieurs années la difficulté de tirer des conclusions pertinentes des tableaux globaux, eu égard au fait qu'ils recouvraient des réalités bien différentes. Ce qui était surtout avancé c'est qu'il était en effet peu pertinent de comparer et/ou d'additionner, par exemple, le nombre de chambres d'hôtes autorisées (1 chambre p.ex. = 3 lits = 1 hébergement autorisé), avec le nombre d'Hôtels autorisés (1 hôtel p.ex. = 45 chambres = 100 lits = 1 hébergement autorisé), ou avec

le nombre de terrains de camping (1 camping p.ex. = 140 emplacements = 500 lits = 1 hébergement autorisé).

Nous avons donc changé de perspective en 2017. Et le tableau 5 prend donc enfin du sens puisqu'il recense maintenant toutes les « entités » de Chambres d'hôtes, données beaucoup plus pertinentes en termes de comparaison avec les autres types d'hébergements.

Evidement en termes d'analyse « évolutive » globale, nous devons attendre l'an prochain, pour tracer une tendance à la hausse ou à la baisse, puisque nous nous trouvons forcément à l'année zéro de cette nouvelle façon de voir les choses.

### **Les chiffres par secteur.**

#### **L'Hôtellerie : forte baisse du nombre d'hôtels d'autorisés mais hausse du nombre d'hôtels en fonctionnement.**

*(Détails : cfr tableaux 1, 5 à 6bis et 10 des annexes de la Direction des Hébergements touristiques)*

En 2017, **44** autorisations ont été délivrées (contre 103 en 2016 et 89 en 2015). Cette chute s'explique sans doute, en partie, par l'adoption de la nouvelle grille HSU. Des nouvelles autorisations qui auraient dû être délivrées immédiatement à l'échéance des anciennes ont en effet été différées de quelques semaines, histoire d'octroyer aux hôtels un certain délai d'adaptation aux nouvelles normes.

Cela n'explique cependant sans doute pas tout, et il est **probable que la situation s'aggrave quant au délai d'obtention des attestations de sécurité-incendie**. Enfin, la phase d'adaptation aux procédures dématérialisées, et les départs à la pension non remplacés ont probablement aussi influencé la production des autorisations.

Conséquence de ce faible nombre de renouvellements d'autorisation ; le nombre total d'hôtels autorisés ne s'élève plus au 31/12/2017 qu'à **255** (contre 314 en 2016 et 329 en 2015). Cette forte baisse se confirme également au niveau des lits : 11.398 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 au 31/12/2017 à **477** hôtels pour une capacité totale de **21.957 lits**.

**Solde net : 20 hôtels en plus** (ce qui témoigne d'une excellente année en termes de créations et d'investissements), **près de 300 lits en plus**. Bons indicateurs économiques et problèmes administratifs semblent donc cohabiter !

#### **Le Camping : une légère – mais constante - tendance à la baisse.**

*(Détails : cfr tableaux 1, 5 à 6bis des annexes de la Direction des HT)*

Au 31/12/2017, le nombre de terrains de camping « existants » est de **266** (contre 275 en 2016, 281 en 2015, 286 en 2014, 290 en 2013, 298 en 2012, 309 en 2011), soit une légère mais constante diminution.

Le nombre de terrains de camping autorisés est de **166** au 31/12/2017 (contre 175 en 2016, 181 en 2015, 174 en 2014, 175 en 2013, 204 en 2012, 205 en 2011).

**19** autorisations ont été délivrées au 31/12/2017 (contre 11 en 2016, 22 en 2015, 19 en 2014, 24 en 2013, 18 en 2012 et 26 en 2011).

**100** terrains de camping sont non-autorisés au 31/12/2017 (contre 100 en 2016, 100 en 2015, 112 en 2014, 115 en 2013, 94 en 2012, 104 en 2011).

Par terrains de camping non-autorisés, on entend aussi bien les terrains de camping en infraction depuis des années et considérés comme perdus pour le secteur touristique (une petite minorité) que les terrains de camping qui ne sont plus en ordre d'ASI et qui sont en cours de renouvellement d'autorisation (une grosse majorité).

En ce qui concerne les terrains de camping à la ferme autorisés, leur faible nombre révèle un secteur quasiment au point mort (**2** en 2017, contre 1 en 2016, 3 en 2015, 1 en 2014, 2 en 2013 et 2 en 2012), ce qui peut s'expliquer principalement par le durcissement de la réglementation urbanistique, environnementale et touristique qui décourage plus d'un agriculteur, au vu des faibles rentrées financières de ce type de camping.

Gageons que l'adoption des nouvelles dispositions du CWT en la matière redynamiseront ce secteur.

### **Les Hébergements de terroir et les Meublés de vacances : stabilité du secteur mais changement de perspective quant au comptage des hébergements.**

*(Détails : cfr tableaux 5 à 9 des annexes de la Direction des Hébergements touristiques)*

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

#### **Plusieurs explications à cette baisse peuvent être avancées :**

- Nous ne délivrons plus d'autorisation « individuelle » par Chambre d'hôte. Si une maison comptant 3 CH recevait par le passé 3 autorisations, elle n'en reçoit plus qu'une seule.
- Le secteur est à maturité depuis quelques années, les créations sont moins nombreuses.
- Comme évoqué plus haut, adaptation à la dématérialisation et diminution du personnel ont sans doute eu leur influence.
- Le nombre total d'hébergements autorisés tombe à 2.968 au 31/12/2017 (contre 3.719 en 2016 et 3.760 en 2015). Aucune conclusion à tirer cependant, si ce n'est que c'est logique vu le changement de perspective dans le recensement des CH. Nous verrons l'évolution l'an prochain.

### **Les Villages de vacances : un secteur en stagnation.**

*(Détails : cfr tableaux 5 à 6 des annexes de la Direction des HT)*

Même si les villages de vacances et leurs « Unités de séjour » poursuivent leur mise en conformité et voient tant bien que mal leur nombre se stabiliser (cfr ci-dessous), le secteur peine à retrouver un nouveau souffle.

- **8** villages (10 en 2016, 11 en 2015, 10 en 2014, 14 en 2013, 13 en 2012) et **717** unités de séjour (853 en 2016, 902 en 2015, 771 en 2014, 1.063 en 2013 et 296 en 2012) sont dûment autorisés au 31/12/2017 ;
- Signe du malaise qui règne dans le secteur, un seul village de vacances (0 en 2016, 5 en 2015, 2 en 2014, 3 en 2013, 5 en 2012 et 8 en 2011) et **114** unité de séjours (0 en 2016, 187 en 2015, 153 en 2014, 549 en 2013, 154 en 2012 et 141 en 2011) a reçu une autorisation (ou un renouvellement d'autorisation) au courant de l'année 2017.

Le secteur commence à atteindre ses limites et le résultat de l'audit relatif aux Villages de vacances (évoqué ci-après) 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 a intégré une partie des recommandations contenues dans les conclusions de l'audit et a pour ambition de donner un nouveau souffle à ce secteur en perte de croissance.

### **Les Endroits de camps : un secteur qui commence à atteindre sa vitesse de croisière.**

*(Détails : cfr tableaux 5 à 6bis des annexes de la Direction des HT)*

Au cours de l'année 2017, l'asbl « Atout camps », chargée de la labellisation des « Endroits de camp » pour compte du CGT, a accordé **28** autorisations (contre 24 en 2016, 27 en 2015, 22 en 2014, 13 en 2013 et 3 en 2012).

Au 31/12/2017, le nombre d'Endroits de camp labellisés s'élevait à **117** (contre 89 en 2016, 65 en 2015, 38 en 2014, 16 en 2013).

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

## **3. Octroi de subventions**

Traiter les demandes de subventions sollicitées par les exploitants d'Hébergements touristiques, pour la mise en conformité aux normes de sécurité-incendie et pour la modernisation des hébergements.

**NOTE IMPORTANTE :** en termes d'engagements, le changement de logiciel nous empêche cette année de proposer des chiffres détaillés. Nous nous attellerons dès l'an prochain à corriger ce manquement.

### **Engagement - les chiffres globaux**

Le montant total engagé, pour ce qui est des hébergements au total grimpe à 4.314.262€ (AB 51.05 et 51.06 cumulés). Comparé aux 3.758.755€ de l'an dernier, on constate donc une nette augmentation

qui est sans doute due aux changements du Code, les plafonds en Hôtellerie, et en Camping, ayant en effet sensiblement augmenté.

#### **Ordonnancement - les chiffres globaux.**

Parallèlement à l'augmentation des engagements, les sommes ordonnancées sont également réparties à la hausse, pour atteindre un montant total de 4.776.251€.

## **4. Secrétariat de diverses Commissions consultatives.**

Le CWT a prévu la constitution de diverses commissions consultatives, en a défini le rôle, et confié le secrétariat au CGT.

#### **Commission de Sécurité-incendie (CSI).**

La CSI est chargée de rendre des avis sur les recours et les demandes de dérogations aux normes de sécurité-incendie.

**38** dossiers de dérogation/recours ont été introduits en 2017 (contre 35 en 2016 et 32 en 2015) et **29** arrêtés ministériels ont été notifiés en 2017 (contre 27 en 2016 et 35 en 2015).

#### **Commission consultative de Recours (CCR).**

La CCR est chargée de rendre des avis sur les recours en matière d'autorisation et de classement (refus/retrait d'autorisation, révision de classement, ...).

En 2017, **1** seul recours a été introduit (contre 1 en 2016, 6 en 2015, 0 en 2014 et 11 en 2013).

#### **Comités techniques (CT).**

Chaque secteur d'Hébergements touristiques dispose d'un CT composé de représentants de son secteur (Hôtellerie, Camping, Villages de vacances, Hébergements de terroir et Meublés de vacances), chargé de rendre des avis sur des questions spécifiques relatives à la politique touristique à mener dans leur domaine, sur l'octroi de subventions au secteur privé et sur les agréments, autorisations, reconnaissances ou dérogations quelconques.

En 2017, la Direction a été chargée d'organiser le renouvellement de l'ensemble des Comités techniques.

Le nouveau Comité technique de l'hôtellerie mis en place en octobre est composé des membres suivants :

#### **Membres effectifs**

BOREUX	Michel	Hôtelier + membre FedHoReCa
DEGIVES	Véronique	Directrice Hôtel Ibis Dinant
HORGNIES	Marc	Administrateur Hôtel "les 3 clés"
NEYENS	Thierry	Propriétaire de l'hôtel du Peiffeschhof
NIEVES	Diego	Administrateur Dimotel
PORIAU	Pierre	Secrétaire général Fédération Horéca

POUCET	Eric	Directeur Hôtel "Quartier Latin" Marche en Famenne
ROBERT	Jean-Pierre	Propriétaire Hôtel des Bains & Wellness
SON	Michel	Président des Logis de Belgique
VERVAET	Richard	Propriétaire du Val d'Arimont à Malmedy
WUIDAR	Myriam	Propriétaire de l'hôtel Le Menobu

Le Gouvernement wallon a nommé Monsieur Michel SON, Président du Comité technique et Monsieur Thierry NEYENS, Vice-Président.

Le nouveau Comité technique de l'Hôtellerie de Plein Air mis en place en octobre est composé des membres suivants :

### Membres effectifs

ALARD	Christian	Fédération des Campings de Wallonie
ALLARD	Arnaud	Camping le Héron
CAPELLE	Olivier	Camping le Pommier Rustique
COLLIGNON	Nathalie	Camping Wachirock
GRANDFILS	Dany	Camping Sagittaire
HUBERT	Frans	Camping les Cabrettes
JEHÉE	Jan	Camping la Clusure
LAVIGNE	David	Camping Alaska
QUOILIN	André	Camping Le Rocher de la Vierge
VAN MASSENHOVE	Kristof	Campings Le Val de l'Aisne et Eau Zone
VERBOIS	Anne	Accueil Champêtre en Wallonie

### Membres suppléants

CARLIER	Claire	Accueil Champêtre en Wallonie
---------	--------	-------------------------------

Le Gouvernement wallon a nommé Monsieur Arnaud Allard, Président du Comité technique et Monsieur David LAVIGNE, Vice-Président.

Le nouveau Comité technique des Hébergement touristique de Terroir et Meublés de vacances mis en place en octobre est composé des membres suivants :

### Membres effectifs

CARLIER	Claire	Accueil Champêtre en Wallonie (ACW)
CHARON	Muriel	Gérante de Gîtes
DE DORLODOT	Diane	Administratrice Fédération Gîtes de Wallonie
DEHOU	Véronique	Président Gîte de Wallonie (GDW)
DEPREZ	Michaël	GDW
LIMBORT	Philippe	Membre d'ACW
SAINTHUILE	Michel	Retraité d'ACW
VERBOIS	Anne	ACW



## Membres suppléants

COLLIN	Michèle	Propriétaire de chambres d'hôtes
DECUIR	Swamini	GDW
BAUDOUX	Jean	GDW
TORRES	Khevyn	GDW
GLINEUR	Jeanne	ACW
SEPULT	Vincent	Président ACW
DEBRY	Bernard	Propriétaire d'hébergements touristiques

Le Gouvernement wallon a nommé Madame Véronique DEHOU, Présidente du Comité technique et Madame Claire CARLIER, Vice-Présidente.

En 2017, 1 CT Hôtellerie, 3 CT Hôtellerie de plein air et 3 CT Tourisme de terroir et Meublés de vacances se sont réunis.

## LES ACTIONS CONNEXES

### 1. Informatisation / Dématérialisation

Octobre 2016 a vu la concrétisation de 3 longues années de gestation en ce qui concerne notre logiciel de gestion de l'informatique.

**Après 15 mois d'utilisation, le bilan est à nuancer :**

- Les workflows dématérialisés d'autorisation et de subvention permettent indéniablement de gagner en temps et en fiabilité
- Une « culture » plus uniforme dans le traitement des dossiers s'est développée

*A contrario :*

- Beaucoup reste à faire au niveau de l'outil de listing et de l'outil statistique
- Les workflows connexes de gestion des ASI, de contrôle à l'initiative du CGT, ... ne sont toujours pas mis en place
- De nombreux problèmes techniques ont vu le jour
- La liaison avec Pivot n'est toujours pas effective.

L'arrivée d'un informaticien Chef de Projet, début septembre, au CGT, devrait nous permettre de régler, courant 2018, nombre de ces problèmes et de rendre l'outil de plus en plus efficace.

### 2. Réforme du Code wallon du Tourisme

Le projet de réforme du CWT, dont question dans la version 2017 du présent rapport, a effectivement abouti, et les nouvelles mesures sont en vigueur depuis le 1er janvier 2017.

**Pour rappel, nous les réécrivons ci-dessous.**

En ce qui concerne les hébergements, les modifications transversales sont les suivantes :

- **Déclaration d'exploitation** : tout exploitant d'un HT (Hébergement touristique) est tenu d'effectuer une déclaration auprès du CGT, avec engagement de respecter certaines conditions (ASI, assurance, ...). Un contrôle aléatoire sur place et l'application d'amendes administratives sont prévus. L'objectif est de veiller à une connaissance complète de l'offre touristique mais également à une équité entre l'ensemble des acteurs.
- **Plateformes commerciales** : obligation pour les intermédiaires de fournir dans certains cas les données relatives aux Hébergements touristiques dont ils assurent la promotion.
- **Sécurité-incendie** : suivant le choix du Bourgmestre, et pour accélérer le processus administratif, possibilité de déléguer l'octroi des attestations de contrôle simplifié à un organisme désigné à cet effet par le Gouvernement.
- **Subventions** : possibilité d'accorder une subvention complémentaire de 10% à un Hébergement touristique, moyennant la reconnaissance, par le Ministre, de son « caractère insolite ».

## 2.1 Modifications pour les « Campings »

- **Camping à la ferme** : détermination de 2 types de Campings à la ferme qui sont les « aires d'accueil à la ferme » (6 abris mobiles maximum) et les « Camping à la ferme » de 7 à 20 abris mobiles, avec des subventions spécifiques revues à la hausse.
- **Campings touristiques** : révision à la hausse des taux et plafonds des subventions.
- **Zone inondable** : obligation pour les exploitants de camping d'élaborer dans les 3 ans un programme détaillé relatif à l'évacuation des mobilhomes situés en zone d'aléa d'inondation élevé et de réaliser cette évacuation dans un délai maximum de 8 ans.

## 2.2 Modifications pour les « Villages de vacances »

- **Simplification administrative** dans l'autorisation et le classement. Réforme de la grille de classement comme suite : abandon du double classement Villages de vacances + Unités de séjour et regroupement en un seul classement.
- **Subvention** : révision à la hausse des exigences pour obtenir une subvention, augmentation du montant des subventions et élargissement de la liste des acquisitions et travaux pouvant faire l'objet de subventions.

## 2.3 Modifications pour les « Hébergements de terroir » (Gîtes et Chambres d'hôtes) et les « Meublés de vacances »

- **Autorisation et classement** : légères modifications des grilles de classement pour s'adapter aux réalités de 2017.
- **Subvention** : diminution du plafond et du taux d'intervention en matière de subvention à l'aménagement à 20%.

### 3. Participation aux formations IFAPME

Depuis quelques années maintenant, des agents de la Direction participent, en tant que formateurs, aux formations IFAPME « Création de gîtes et chambres d'hôtes ». 2017 n'a pas dérogé à la règle, P. FONTAINE et M. OLIVIER ont assuré respectivement les modules « Réglementation touristique » et « Réglementation en matière de Sécurité-incendie » lors des formations organisées à Verviers, Liège, Mons, et Villers-le Bouillet.

### 4. Visite d'hébergements touristiques en France

Les agents de la Cellule Camping, accompagnés pour la 1<sup>ère</sup> fois de représentants de l'ASBL WALCAMP (M. Chr. ALARD, Directeur de la Fédération des campings de Wallonie, et sa secrétaire, M<sup>me</sup> L. GULIVER), se sont rendus en France (du 3 au 6 octobre 2017) pour visiter le Salon Atlantica de la Rochelle (salon de l'Hôtellerie de plein air et des équipements de loisirs), 3 campings sur l'Île de Ré et rencontrer leurs responsables.

### 5. Participation au salon camp'air au WEX

Les agents de la Cellule Camping ont participé comme chaque année au salon Camp'Air au Wex de Marche-en-Famenne et y ont tenu un stand. Nouveauté 2017 : stand commun CGT – WBT (Wallonie Belgique Tourisme) – DGO4 (Administration de l'Urbanisme et de l'Aménagement du Territoire).

### 6. Nouvelle grille de classement hôtelier « Hotelstars UNION »



Pour rappel : Les administrations compétentes en matière de tourisme (wallonne, bruxelloise, flamande et germanophone) et les associations professionnelles concernées (FED Horeca - Wallonie, -Bruxelles et -Vlaanderen) se sont mis d'accord pour qu'un système unique de classement hôtelier s'applique sur l'ensemble du territoire belge, le système Hôtels-Stars-Union (HSU), déjà en vigueur dans une dizaine de pays d'Europe du Nord et de l'Est,

2016 a vu l'aboutissement d'un long travail entre administrations et fédérations professionnelles. La grille belge a été finalisée et s'est vue approuvée, y compris ses dérogations au modèle européen, au Managing Board d'HSU qui s'est tenu à Malte le 19 octobre 2016. Côté wallon, la grille HSU « modèle wallon » s'est vue introduite dans le CWT, et est d'application depuis le 1<sup>er</sup> juin 2017. Au 31/12/2017, 22 hôtels s'étaient déjà vu (re-)classés selon cette grille. L'objectif étant de (re-)classer tout le parc avant fin 2020.

## 7. Participation au Comité d'accompagnement ACW

Deux fois par an, un agent de la Direction participe au Comité d'accompagnement des conventions Service Public de Wallonie – DGA, CGT et DGA Communication au bénéfice de l'ASBL « Accueil Champêtre en Wallonie » et relatif à :

- « Encadrement des agriculteurs pour le développement d'activités pédagogiques, de tourisme, de restauration et de vente directe à la ferme » (DGA).
- « Encadrement des propriétaires d'hébergements touristiques de terroir et création de nouveaux produits touristiques » (CGT).
- « Encadrement, conseils et création d'outils en vue d'aider les agriculteurs qui développent des activités de diversification en matière d'accueil, à la préparation de leur communication de manière adéquate » (DGA Communication).

En outre, cette année a vu la rédaction et la signature d'une convention-cadre entre DGO6 et le CGT qui a pour but de rationaliser l'aide publique à cette association.

## 8. Participation régulière à des jurys de fin d'études

La Direction est régulièrement sollicitée pour participer à certains jurys de travaux de fin d'études ou de doctorat. Elle y répond toujours positivement.

## 9. Accueil de stagiaires

La Direction accueille plusieurs fois par an des stagiaires de tous horizons (Master/ Baccalauréat en tourisme, ...) et les initie au travail et missions réalisées par le CGT. En 2017 nous avons accueilli une étudiante en masters de Géographie.



# **DIRECTION DE LA STRATEGIE TOURISTIQUE**

La coordination de la Direction  
est assurée par :

**Vanessa GRANDGAGNAGE,**  
Responsable  
**Sylvie VANDER BEKEN,**  
Secrétaire

NOTRE DIRECTION A  
POUR MISSION DE  
**SUIVRE LA MISE  
EN ŒUVRE DE LA  
STRATEGIE DE  
DEVELOPPEMENT  
TOURISTIQUE DE  
LA WALLONIE**

# EDITO DE VANESSA GRANDGAGNAGE 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<sup>1</sup> 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<sup>2</sup> des Belges néerlandophones et 338.000 longues vacances des Belges francophones, la Wallonie se place au 4<sup>e</sup> 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<sup>3</sup>, d'en assurer des campagnes de promotion plus ciblées.

**Ecrit par Vinciane Pinte, journaliste**

---

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

<sup>2</sup> Soit 4 nuits et plus.

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



# LA DIRECTION DE LA STRATÉGIE TOURISTIQUE

## LE RÔLE DE LA DIRECTION

La Direction de la Stratégie touristique a pour mission de suivre la mise en œuvre de la stratégie de développement touristique de la Wallonie. A cette fin, elle abrite l'Observatoire du Tourisme wallon (OTW), qui analyse le secteur touristique qualitativement et quantitativement, conseille les opérateurs dans la réalisation de leurs projets et encourage la mutualisation de l'ingénierie touristique. Elle coordonne la mise en œuvre de projets structurants durables : la démarche « Wallonie Destination Qualité », le « Tourisme pour Tous » et, depuis cette année, le développement de la thématique du « Vélotourisme ».

Elle joue par ailleurs un rôle central en matière de construction de partenariats et d'animation de réseaux, également en ce qui concerne l'amélioration de la prise en compte des besoins du secteur par les institutions d'enseignement et de formation en tourisme.

En effet, si la Wallonie souhaite que le secteur du tourisme contribue à son développement socioéconomique sur le moyen et sur le long terme, il est indispensable que son offre touristique soit compétitive durablement et que l'activité qui en résulte génère de la valeur ajoutée et des emplois de qualité, tout en préservant les ressources mobilisées ainsi que le cadre de vie.

La Direction apporte enfin une attention particulière au développement de partenariats et réseaux en vue d'améliorer la transversalité du tourisme.

Ses objectifs prioritaires sont largement définis dans le contrat d'administration du CGT.





## LES MISSIONS DE LA DIRECTION

### OBSERVATION ET VEILLE : L'OBSERVATOIRE DU TOURISME WALLON (OTW)

Le rôle de l'OTW s'est affirmé cette année, avec un renforcement de ses missions de veille et d'analyse statistique du secteur suite à la réforme du Code wallon du Tourisme. Ces données permettent au CGT de mieux conseiller le Gouvernement et les opérateurs touristiques quant aux choix stratégiques à mettre en œuvre.

#### Le poids économique

Véronique COSSE

##### 1. Les Comptes satellites du Tourisme (CST)

Comme le prévoit la fiche 1.3 du contrat d'administration du CGT, une actualisation des Comptes satellites du Tourisme de 2012 a été initiée en 2017. Les résultats obtenus, attendus pour le printemps 2018, permettront de mesurer les impacts économiques de l'activité touristique par le biais d'une méthodologie reconnue internationalement et de calculer la consommation (demande) et la production (offre) touristiques ainsi que la valeur ajoutée du tourisme à l'économie wallonne. L'OTW a participé dans ce cadre au workshop « Mesurer l'impact économique du tourisme en Europe : les Comptes Satellites du Tourisme (CST) » organisé conjointement par l'OMT et la DG GROW de la Commission Européenne. Il avait pour objectif de présenter un état des lieux de la compilation des CST en Europe par pays, leur utilisation par/pour les politiques touristiques ainsi que des bonnes pratiques de mesure de la demande, de l'offre et de l'emploi touristiques par le biais de ces CST.

##### 2. Le poids économique du secteur de l'HoReCa

L'IWEPS a réalisé en 2016 8 fiches sur les indicateurs économiques de l'HoReCa (valeur ajoutée, emploi, faillites, ...) qui ont été complétées cette année par des recommandations de l'UNamur utiles au développement de ce sous-secteur, afin de mettre les données en relation avec celles des CST de 2014 et de formuler sur cette base des recommandations.

##### 3. Une cellule de veille économique pour les hébergements de terroir

La grande majorité des hébergements de terroir ne possèdent pas de numéro d'entreprise. Il est donc impossible de disposer de données économiques les concernant via les bases de données officielles. La mise en place d'une cellule de veille économique des hébergements de terroir en collaboration avec les associations professionnelles *Fédération des Gîtes de Wallonie* et *Accueil Champêtre en Wallonie* a été organisée en 2017.

#### 4. Un outil statistique MICE

Dans le cadre de la programmation Feder 2014-2020, fiche « MICE-WALLONIE », dont WBT est chef de file, le CGT bénéficie d'une subvention de 200.000 euros pour la création d'un outil statistique spécifique MICE qui permettra d'évaluer les retombées économiques de cette part de l'activité.

### La veille du secteur touristique

François VERDIN

La veille du secteur touristique wallon, belge et international a pour but global d'accompagner la stratégie de développement touristique de la Wallonie, elle vise à permettre plus particulièrement :

- de connaître les nouvelles tendances, d'anticiper les changements structurels ;
- de mieux adapter les offres produits, nos services aux changements ;
- d'augmenter notre capacité et notre rapidité de réaction aux événements ;
- d'améliorer notre compétitivité, de renforcer notre positionnement concurrentiel ;
- d'adapter les politiques touristiques à la demande des touristes.

Pour mener une veille complète sur les marchés prioritaires de la Wallonie, en parallèle de la sélection d'articles, d'études, de rapports ou de guides de bonnes pratiques, un outil important est les résultats d'études de marché, qui permettent une analyse des données concernant les clientèles ou les produits touristiques.

#### Les principales études analysées de 2017 ont été :

- ✓ marchés belges néerlandophone et francophone
  - enquête biennale sur les vacances (longues et courtes) du WES, avril 2016-mars 2017
  - enquête annuelle sur les excursions du WES, période juillet 2016-juin 2017
- ✓ marché néerlandais : enquête vacances annuelle, Continu Vakantie Onderzoek de NBTC-NIPO.

#### Voir *Direction de la Stratégie - Annexe 1*

Afin de mieux connaître les comportements des touristes sur le territoire wallon, la fiche 1.3 du contrat d'administration du CGT a également prévu la mise en place d'un test exploitant les données téléphoniques disponibles chez des opérateurs de téléphonie mobile (*Big Data*).

Une collaboration a été initiée en la matière entre la DG Statistique du SPF Economie et l'OTW, pour développer, entre autres, des études de cas spécifiques.

Un projet du même type est également en cours de réflexion avec l'Agence du Numérique wallonne.

#### La Wallonie touristique en chiffres

L'OTW réceptionne et collecte chaque année les données sur l'offre et la fréquentation des divers secteurs du tourisme wallon de l'année qui précède. Ces chiffres sont compilés dans un document, *La Wallonie touristique en chiffres*.

Ce document reprend également des données relatives aux marchés extérieurs et au poids économique et présente divers indicateurs liés aux thématiques traitées par la *Direction* (Wallonie Destination Qualité, Vélotourisme, Tourisme pour tous).

Voir *Direction de la Stratégie - Annexe 2*

### Les baromètres touristiques

En 2017, trois baromètres post-vacances ont été réalisés (vacances de printemps – été – hiver). Près de 1.500 opérateurs touristiques (hébergements – attractions – Maisons du Tourisme) ont été interrogés lors de chaque sondage et environ 700 ont répondu à chaque fois.

Les données disponibles au sein de l'OTW font régulièrement l'objet de communication auprès des acteurs du secteur : avec les bureaux à l'étranger de Wallonie Belgique Tourisme, entre autres.

## LES PROJETS STRUCTURANTS DURABLES

### 1. LE TOURISME POUR TOUS

Nadine VERHEYE

Dans l'optique de développement d'un tourisme durable, innovant et de qualité (contrat d'administration – objectif stratégique 1), le CGT met en œuvre un plan d'action en faveur d'un tourisme accessible à tous et inclusif (contrat d'administration – objectif opérationnel 1.9.)

#### Faciliter l'accès au tourisme aux publics précarisés : le Plan de Lutte contre la Pauvreté 2015-2019 (PLCP) – axe Tourisme

La Direction poursuit le travail de mise en œuvre de l'axe Tourisme (axe 8) du *PLCP*, adopté par le Gouvernement wallon en 2015, avec l'objectif principal 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) une démarche collective est nécessaire.

**De nombreux contacts sont développés et entretenus avec différents partenaires de manière à mettre en place une dynamique constructive entre :**

- **des acteurs touristiques** privés ou publics. Ceux-ci doivent avoir une vision sociale du tourisme et accepter de « casser leurs prix ».
- **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



Elle a été finalisée et distribuée (4.000 exemplaires) en mai 2017. Cette brochure identifie et regroupe différentes initiatives déjà existantes qui permettent, à peu de frais, l'accès aux attractions et aux séjours touristiques en Wallonie (Art. 27, gratuité le 1er dimanche du mois, gratuité pour les enfants, réductions au cas par cas, hébergement de tourisme social). Elle offre également une information pratique d'aide au départ et des conseils en matière de mobilité.

Elle a été exclusivement envoyée à des structures d'aide sociale (1.334 adresses) en Wallonie. La 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 premier appel à projets avec une enveloppe de 200.000 €. Communiqué au secteur touristique le 19 septembre, les opérateurs touristiques éligibles avaient jusqu'au 10 novembre pour remettre leur candidature.

**Objectif :** dynamiser le secteur touristique et renouveler l'offre touristique sociale pour 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. Cette dynamique collective mise en place pour atteindre les publics visés et l'offre spécifique qui sera développée apportera des réponses concrètes aux freins limitant l'accès au tourisme.

### Quelques chiffres :

- 27 projets retenus sur 38 dossiers de candidature
- Une soixantaine de structures sociales associées aux opérateurs touristiques
- 7.300 personnes devraient accéder plus facilement à une offre touristique en 2018

## L'organisation internationale du Tourisme social (OITS)



Le CGT est activement impliqué dans la défense du tourisme social via cet organisme depuis sa création en 1963. Le CGT est membre du Conseil d'administration de l'organisation.

La mise en œuvre de l'axe Tourisme du *PLCP* a généré des contacts renforcés avec l'OITS et ses membres afin, entre autres, de nourrir la réflexion et les actions menées et échanger sur les bonnes pratiques expérimentées partout dans le monde.

## Le Comité technique du Tourisme social

En 2017, la Direction a été chargée d'organiser le renouvellement du Comité technique du Tourisme social. Ce nouveau Comité technique mis en place en octobre est composé des membres suivants :

### Membres effectifs

CESAR	Benoît	Gîtes d'Etape du CBTJ
CUVELIER	Jean-Philippe	Les Auberges de Jeunesse asbl
FAUVILLE	Bernard	Les Auberges de Jeunesse asbl
GODIN	Yves	Groupe Floréal
CAMBIER	Muriel	Centre International de Rencontres et d'Actions Culturelles
PEPELS	Robert	Vayamundo Houffalize
CHARLIER	Vinciane	Accueil Temps Libre ONE

### Membres suppléants

FAMEREE	Caroline	Les Auberges de Jeunesse asbl
RAEDEMAEKER	Caroline	Les Auberges de Jeunesse asbl

Le Gouvernement wallon a nommé Monsieur Yves GODIN, Président du Comité technique et Monsieur Benoît CESAR, Vice-Président.

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



Le CGT soutient financièrement l'ASBL Access-i depuis 2014 pour sensibiliser, informer le secteur touristique aux besoins des personnes à besoins spécifiques et développer des projets pour ces publics-cibles. Cette association chapeaute 13 associations qui représentent les personnes handicapées ou sont composées de professionnels en accessibilité et formées à la méthodologie Access-i.

### Quelles sont ses missions ?

Certifier l'accessibilité des bâtiments et des événements en Fédération Wallonie-Bruxelles et informer sur les 7 niveaux d'accessibilité des biens et services aux personnes à besoins spécifiques.

Elle s'attèle au quotidien à mettre à jour la méthodologie employée au regard des évolutions de l'environnement et des technologies et développe, entre autres, des actions qui s'inscrivent dans les années à thème de promotion du tourisme wallon : 6 circuits RAVeL accessibles sont disponibles en Wallonie, 27 lieux ont été audités et leurs niveaux d'accessibilité certifiés pour offrir une *Route des Bières* et une *Route des Vins et Spiritueux*.

### Quelques chiffres :

106 bâtiments touristiques certifiés en Wallonie au total.

53 bâtiments touristiques certifiés en 2017 en Wallonie.

27 événements certifiés entre 2014 et 2017.

La Direction de la Stratégie poursuit parallèlement ses actions en matière de communication touristique sur le thème de l'accessibilité auprès des acteurs et professionnels du secteur.

Un **Plan accessibilité 2017-2019** a été approuvé par le Gouvernement wallon en 2017. Dans ce cadre, le CGT et Access-i ont rédigé 3 fiches-projets relatives à la matière « tourisme » de ce Plan.

Access-i et le CAWaB sont les organisateurs du **Sommet Mondial & Salon du Tourisme accessible « Destination pour tous »** qui aura lieu les 1-2 octobre 2018, et auquel le CGT est associé.

## 2. LE VÉLOTOURISME EN WALLONIE

Stéphanie VILLANCE

Depuis 2017, la thématique du « Vélotourisme » est développée à la Direction de la Stratégie qui est désormais envisagée comme thématique structurante transversale au secteur.

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 la thématique.

## La Task Force « vélo » inter-cabinets ministériels :

Créée fin 2015, cette Task Force « vélo » est la preuve d'une volonté commune de travailler et d'investir conjointement dans la croissance du vélo.

Les objectifs sont d'identifier les synergies et complémentarités entre administrations, d'aboutir à une vision similaire pour un développement stratégique et cohérent du vélo (utilitaire et de loisirs) et de travailler de manière transversale.

Elle est constituée des représentants des Ministres en charge des Travaux publics, de la Mobilité, du Tourisme et des Pouvoirs locaux, de la DGO1 et de la DGO2 du Service Public de Wallonie, du Commissariat général au Tourisme, de l'Agence wallonne pour la Sécurité routière et de « Wallonie Belgique Tourisme » asbl.

## Le Label « Bienvenue vélo », vers des services et des équipements adaptés à l'accueil des cyclistes :

Lancé en 2011 à l'initiative de 3 Maisons du Tourisme, le label « Bienvenue vélo » est désormais coordonné par la Direction de la Stratégie.



Au 31 décembre 2017, nous comptons **629** labellisés.

Renforcement des liens avec le label « Wallonie Destination Qualité » et organisation de sessions de formation spécifiques aux opérateurs « Bienvenue vélo ».

## L'installation de stations de comptage sur le RAVeL :

La Wallonie ne dispose actuellement pas de données chiffrées sur la fréquentation du réseau RAVeL, données nécessaires pour développer la politique touristique et optimiser les investissements de la Wallonie en matière de vélotourisme. Dans ce contexte, à la demande de la Task Force « vélo », la DGO1 et le CGT collabore pour la mise en place d'une étude de fréquentation avec, notamment l'installation de stations de comptage sur le RAVeL. Le travail de 2017 a permis d'évaluer la faisabilité technique et financière.



## Valorisation des itinéraires internationaux de longue distance :

Quatre itinéraires internationaux, s'intégrant au réseau des Véloroutes et Voies vertes européennes promus par la Fédération Européenne des Cyclistes (ECF), 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)**

En l'absence d'un unique interlocuteur national et compte tenu de la difficulté pour l'ECF de communiquer efficacement avec la Belgique pour la valorisation des itinéraires internationaux, la Wallonie (CGT et DGO1) et Bruxelles se sont associés pour encourager la création d'un Centre National de Coordination des Eurovelo, qui serait coordonné par l'asbl « Pro Velo » à partir du 1<sup>er</sup> mai 2018.

- **Poursuite des actions dans le cadre de l'accord de coopération visant le développement de l'itinéraire international « La Meuse à vélo »**

Cet accord de coopération est un projet transfrontalier pour le développement touristique de l'itinéraire « La Meuse à vélo » qui regroupe différents partenaires hollandais, français et belges.

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

## Assistance technique des opérateurs touristiques autour du RAVeL par l'asbl « Chemins du Rail » :

En 2017, le CGT a octroyé une subvention à l'asbl « Chemins du Rail » pour la valorisation de la thématique vélo à travers une mission d'accompagnement qui répond à un des objectifs opérationnels du contrat d'administration d'encadrer les opérateurs touristiques et de professionnaliser le secteur.

Elle a mené à la réalisation d'actions concrètes en matière d'assistance technique des opérateurs touristiques autour du RAVeL : conseils et recommandations, création d'outils et diffusion d'informations.

La Direction de la Stratégie est par ailleurs impliquée dans plusieurs groupes de travail et initiatives visant le développement du vélotourisme.

A titre d'exemples : comité d'accompagnement pour l'élaboration du réseau points-nœuds Namur/Luxembourg, plusieurs Groupes d'action locale (GAL), les associations *Pays de Famenne*, *Accueil Champêtre en Wallonie*, *Access-I*, le Réseau wallon de Développement rural (RWDR) pour les projets en lien avec la mobilité douce.

### 3. WALLONIE DESTINATION QUALITÉ

Justine GEORGES  
Eve GERARD  
Stéphanie VILLANCE



Lancée en juin 2012, la démarche « Wallonie Destination Qualité » comprend, au 31 décembre 2017, plus de 535 opérateurs touristiques formés au programme pour 228 entreprises labellisées en ordre de dossier, toutes tailles et tous secteurs confondus. Ces derniers ont choisi de consacrer leur temps et leur énergie à prendre de la distance et faire leur auto-évaluation afin d'améliorer la qualité du service offert aux touristes, et gagner ainsi en compétitivité.

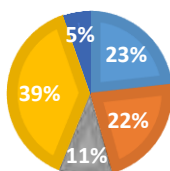
Le label est octroyé pour une durée de 3 ans. 60 opérateurs sont ainsi arrivés cette année à échéance de leur labellisation. 21 d'entre eux ont souhaité poursuivre la démarche en participant à une formation *Refresh* pour une remise à niveau.

Ce nombre n'est pas définitif et il s'explique notamment par le fait que certains opérateurs ne poursuivent pas la démarche ou ont tout simplement cessé leur activité.

Le contrat d'administration du CGT, objectif opérationnel 1.7, avait pour objectif de labelliser 30 nouveaux opérateurs pour l'année 2017. Celui-ci est largement dépassé puisque ce sont 57 structures qui ont décidé de rejoindre la démarche. Quant au taux de renouvellement des labellisés, l'objectif de 40 % est également atteint.

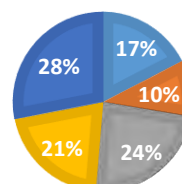
#### LABELLISÉS PAR SECTEUR

- Attractions touristiques
- Organismes touristiques
- Autres
- Hébergements
- Associations professionnelles



#### LABELLISÉS PAR PROVINCE

- Province du Hainaut
- Province du Brabant Wallon
- Province de Namur
- Province de Liège
- Province du Luxembourg



La poursuite de la mise en œuvre de cette démarche n'aurait pas été possible sans un ensemble de partenaires, relais entre le CGT et les prestataires de terrain : associations professionnelles, Maisons du Tourisme ou Groupes d'actions locales. Convaincus par le programme et sa flexibilité, ils ont été les ambassadeurs de la démarche, les organisateurs de séances d'informations, et de formations.

9 formations « Quality-Coach » ont été organisées en 2017 et dispensées par les Q-Profes grâce à une collaboration avec l'IFAPME et le Centre de Compétence Tourisme du FOREM ainsi que 3 formations *Refresh* dispensées par la consultante qui nous accompagne dans la mise en œuvre de la démarche, Laurence Docquir.

## La promotion de WDQ

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 [www.walloniedestinationqualite.be](http://www.walloniedestinationqualite.be)

La démarche fait l'objet de présentations régulières à l'occasion d'événements spécifiques réunissant des partenaires du secteur. Ainsi, le 8 mars, la démarche a été présentée au « Worskshop Hautes Ecoles » organisé avec la collaboration du CdCT. Cela a été l'occasion de faire connaître le label aux professeurs du bachelier en « Management du tourisme et des loisirs » et par la suite, aux étudiants en tourisme. Le 14 novembre, la démarche a été présentée au Salon Camp'air 2017.

## Un réseau de labellisés dynamiques

La création d'un réseau des labellisés fait partie des points forts de la mise en œuvre de la démarche. Il est donc important de le dynamiser :

- par la diffusion d'une *newsletter mensuelle*. Celle-ci est envoyée chaque mois aux opérateurs qui souhaitent suivre l'évolution de la Démarche en Wallonie depuis mars.
- par l'organisation d'un *atelier* sur le thème « Tenir ses promesses » en mars. Il est important de proposer des ateliers aux opérateurs pour les accompagner dans leur démarche d'amélioration continue.
- par l'organisation d'une *conférence* sur le « Punk Management » organisée en septembre. Elle était animée par Monsieur Alain Leduc de la société *Creativores*
- par l'organisation du troisième colloque annuel le 9 novembre à l'Acte 3 à Braine L'Alleud. C'est l'occasion pour tous les labellisés mais aussi tous les opérateurs touristiques wallons de se retrouver autour du thème de la qualité. Cette édition 2017 a été, plus que jamais, un véritable succès puisque ce sont plus de 250 opérateurs labellisés et non labellisés qui ont participé à cette journée qui avait pour thème « l'expérience client ».

## Une amélioration continue de la démarche et de ses outils

Un plan stratégique de développement de WDQ a été élaboré. Différents aspects y sont évoqués : l'évaluation, la sensibilisation, l'amélioration, la dynamisation ainsi que l'extension du réseau :

- **Les ambassadeurs**  
Il nous semble important de renforcer nos partenariats, toujours dans le but d'amélioration continue qui constitue le cœur de la dynamique de ce type de démarche. Nous avons donc travaillé sur un projet dans lequel les associations seraient ambassadrices de la démarche. Le projet n'en n'est qu'à ses débuts mais MSW est notre premier ambassadeur et a inclus différentes actions

WDQ dans sa demande de subvention 2017 et 2018. C'est dans ce cadre que leur journée inter réseaux 2017 avait pour thème la qualité.

- **Les boîtes à outils**

Différentes boîtes à outils ont été créées pour faciliter le travail de l'équipe :

- Une boîte à outils « Q-Pros » leur permettant de gérer leur travail et contacts
- Une boîte à outils pour les associations organisatrices de formations
- Une boîte à outils « formations », qui permet à l'équipe d'effectuer leur suivi et évaluation
- Une boîte à outils « labellisation »

- **L'évaluation du Niveau 1**

Une évaluation du Niveau 1 de la démarche a été réalisée. En effet, pour pouvoir le faire évoluer, il est primordial de pouvoir avoir une analyse détaillée de ses points forts et faibles. Cette analyse sera présentée début 2018 à l'équipe coordinatrice de WDQ qui pourra ainsi améliorer les points faibles.

- **Le Niveau 2**

L'année 2017 aura été l'année de la construction du Niveau 2. En effet, le modèle suisse a fortement été adapté pour correspondre davantage aux réalités du tourisme wallon. La philosophie générale du Niveau 2 a été présentée en exclusivité lors du colloque du 9 novembre. Une séance d'information sera organisée le 31 janvier 2018 afin de le présenter en détails aux opérateurs.

## LES RÉSEAUX ET PARTENARIATS STRATÉGIQUES

### 1. LE CENTRE D'INGÉNIERIE TOURISTIQUE DE WALLONIE (CITW+)

Vanessa GRANDGAGNAGE



LE CENTRE D'INGÉNIERIE  
TOURISTIQUE DE WALLONIE

La Direction de la Stratégie poursuit son rôle au sein du Comité technique mensuel du CITW+, composé pour rappel des 8 agences de développement territorial wallonnes, où elle fait le lien entre les lignes stratégiques adoptées, les différentes matières gérées au CGT et les demandes spécifiques des opérateurs et la faisabilité des projets sur le territoire des intercommunales. Ce lien direct et le réseau ainsi constitué permet une dynamique territoriale efficace dans l'opérationnalisation performante et cohérente des projets touristiques.

Les travaux du réseau des a porté cette année, 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 du cœur Hainaut et élaboration d'un modèle de gestion touristique pour le Canal du Centre, réseau cyclable à points-nœuds en Provinces de Namur et de Luxembourg.

## 2. LA FORMATION, LES MÉTIERS ET COMPÉTENCES DU SECTEUR

Vanessa GRANDGAGNAGE

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 étant donné sa connaissance transversale des activités qui le composent.

La cohérence entre ces besoins et les formations organisées pour y pourvoir au mieux est essentielle à la professionnalisation de l'activité touristique et par-delà, son attractivité, sa compétitivité et sa capacité à créer de l'emploi. C'est d'ailleurs l'objet de l'objectif opérationnel 2.2. du contrat d'administration.

La *Direction de la Stratégie* est dès lors logiquement engagée dans différents travaux de réflexion sur les enjeux en matière de compétences et métiers du secteur touristique en Wallonie avec différents partenaires du secteur de l'emploi et de la formation.

Elle collabore avec le *Centre de Compétences Forem Tourisme* et les *Hautes Ecoles de la Fédération Wallonie-Bruxelles*, pour définir les enjeux prioritaires en la matière en Wallonie et s'investit dans le développement d'actions pour permettre une meilleure adéquation entre les formations prodiguées et les besoins du secteur. Parmi ces actions, citons l'organisation d'un workshop à destination des professeurs des Hautes Ecoles organisant 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).

## 3. EDEN

Véronique COSSE



En 2017, le CGT a de nouveau été auteur de projets au nom de la Belgique pour l'organisation du 8ème concours européen EDEN – Destinations touristiques d'Excellence, dédié cette fois au Tourisme culturel.

En 2017, le CGT a de nouveau organisé le concours européen EDEN – Destinations touristiques d'Excellence, dédié cette fois au Tourisme culturel.

Pour rappel, ce concours vise à encourager le développement d'un tourisme durable via un concours national et débouche sur la sélection d'une "destination d'excellence" touristique dans chaque pays participant.

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

Huit destinations wallonnes se sont portées candidates au concours. Un jury, composé de professionnels du tourisme, d'institutions belges et d'associations spécialisées dans le domaine de la culture, a analysé les candidatures.

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.

## 4. LES PLUS BEAUX VILLAGES DE WALLONIE

Jacques MUNYAZIKWIE



LES PLUS BEAUX  
VILLAGES DE  
**WALLONIE**  
BELGIQUE

Soucieuse de rationaliser les actions de promotion, construire une politique d'évènements, homogénéiser la communication et affiner la stratégie de commercialisation de son réseau, l'association a continué à mettre en œuvre les recommandations émises dans « l'Etude stratégique sur le développement touristique » de 2015. C'est dans cette optique qu'a été organisée le 24 juin 2017 la 1<sup>ère</sup> édition de la « Nuit romantique » dans 9 villages comptant parmi les 30 villages labellisés.

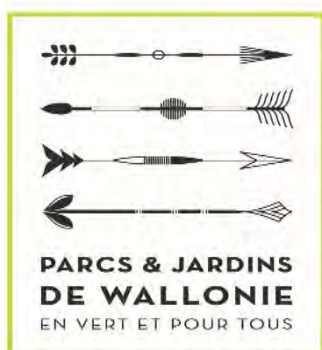
Plus de 4300 amoureux de beauté et d'émotions des places et des ruelles des Plus Beaux Villages de Wallonie ont fêté *l'arrivée du solstice d'été*.

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.



## 5. LES PARCS ET JARDINS DE WALLONIE

Jacques MUNYAZIKWIE



L'ASBL « Parcs et Jardins de Wallonie » est soutenue depuis sa création en 2009 par le Ministre du Tourisme. Dans le cadre du programme « **Mise au vert** », l'association a organisé les 10 et 11 juin le week-end « Parcs et Jardins de Wallonie », avec l'organisation d'animations dans les parcs et jardins membres. Celles-ci s'articulaient autour de la thématique promotionnelle de l'année « La Wallonie gourmande » : balades gourmandes, mise en avant des plantes comestibles et aromatiques, etc.

Plus de 7000 visiteurs ont profité de la cette première édition du week-end pour découvrir une centaine de parcs et de jardins publics et privés dans toute la région.

## 6. LA WALLONIE EN FLEURS

Jacques MUNYAZIKWIE

Le 16 mai 2017, le Pôle Wallon de Gestion Différenciée (PwGD) a organisé la 1<sup>ère</sup> édition du concours « La Wallonie en Fleurs », et a invité le CGT à être membre du jury.



L'objectif de ce concours est de permettre à des communes, villages, quartiers de s'engager sur des enjeux tels que l'amélioration du cadre de vie, le développement de l'économie locale, l'attractivité touristique, le respect de l'environnement ou la préservation du lien social.

Le concours s'est clôturé le 9 novembre avec la cérémonie de remise des prix aux 35 lauréats. Trois catégories de gagnants ont été déterminées par un jury. Les six communes arrivées en tête ont reçu 3 fleurs : Ath, Tournai, Spa, Ottignies, Nivelles et Jodoigne. Les autres lauréats ont reçu deux ou une fleur.

Tous les participants bénéficieront d'un suivi du pôle de gestion différencié qui les accompagnera pour améliorer le fleurissement de leurs communes.

La Direction de la Stratégie développe et alimente un site Internet avec tous ces travaux et données, les pages pro du CGT : <http://strategie.tourismewallonie.be>





# LE SERVICE DES AFFAIRES GENERALES ET DE L'INSPECTION TOURISTIQUE

© Fotolia

La coordination du Service  
est assuré par :

**Francis LORAND**, Directeur  
**Anne-Sophie MIGNOLET**, Secrétaire

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

### 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**

# SERVICE DES AFFAIRES GÉNÉRALES ET DE L'INSPECTION TOURISTIQUE

## COMPTABILITÉ ET BUDGET

Carine DE SMET  
Patricia HAVELANGE

Cette cellule prend en charge la préparation des budgets. Elle procède aux engagements et ordonnancements ; elle gère la comptabilité générale du Commissariat général au Tourisme en ce compris le paiement des salaires.

## LES RÔLES DE LA CELLULE

- Contrôle et encodage des engagements et des dépenses pour les dossiers de subventions et de primes ;
- Contrôle et encodage des jetons de présence et frais kilométriques relatifs aux membres des Comités techniques et Commissions ;
- Scannage et validation des factures dans le logiciel comptable ;
- Suivi des paiements des factures ;
- Vérification et paiement des traitements, des indemnités ;
- Encodage et paiement de l'ONSS, du précompte professionnel et des pensions ;
- Relations avec l'Inspection des Finances, la Cour des Comptes, le Conseiller budgétaire du Cabinet du Ministre et le département du Budget du SPW ;
- Elaboration des propositions relatives aux projets de décret budgétaire, d'ajustements budgétaires, de réallocations et de transferts ;
- Surveillance et nettoyage de l'encours ;
- Tenue de tableaux de bords relatifs à la consommation budgétaire, à la trésorerie ;
- Suivi du dossier Contrat Premier Emploi (CPE) ;
- Suivi des remboursements dans le cadre de non maintien de l'affectation touristique ;
- Relation étroite avec les organismes financiers dans le cadre des contentieux (mise en gage, contentieux, ...), avec le secrétariat social, avec la gestion administrative, ... ;

- Pré-analyse des comptes généraux et budgétaires pour préparation de clôture annuelle (comptes annuels) ;
- Suivi de dossiers particuliers auprès de l'Inspection des Finances, du Cabinet du Département du Budget du SPW, ....
- Suivi des obligations pour les Etats membres de publier régulièrement des données relatives à la situation budgétaire et financière des Administrations publiques, celles-ci regroupant l'ensemble des entités reprises dans le secteur S. 1312 tel qu'établi par la Banque Nationale de Belgique au regard du **SEC (regroupement économique)** - Directive 2011/85/UE du Conseil du 8 novembre 2011.

Information financière (CIF) :

- Reporting mensuel du regroupement économique des recettes et des dépenses sur base d'un modèle type ;
- Reporting bimestriel du regroupement des recettes et dépenses ou compte de résultat (provisoire année t-1 – définitive année t-1 – budget initial année t – budget ajusté année t – prévision budget ajusté t – prévision budget initial t+1 – Préfiguration exécution année t) sur base d'un modèle type ;
- Reporting trimestriel – dépôt des comptes centralisés sur base d'un modèle type.
- Reporting annuel des participations et mandats dans les ASBL

## L'exécution du budget

Le décret du 21 décembre 2016 contenant le **budget initial** du Commissariat général au Tourisme pour l'année budgétaire 2017 prévoyait une **subvention de fonctionnement** de la Région wallonne au Commissariat général au Tourisme d'un montant de **53.214.000 euros**. Les recettes totales du CGT étaient estimées à 64.305.000 euros. A l'occasion du feuillet d'ajustement 2017, la subvention de fonctionnement a été majorée de 2.659.000 euros et l'estimation des recettes relatives aux dossiers cofinancés propres au CGT d'un montant de 140.000 euros a été intégrée.

L'estimation des **ressources totales du CGT** s'élevaient donc à **67.135.000 euros**.

## Synthèse du budget 2017 ajusté

<b>RECETTES (Estimation)</b>		<b>67.135.000 €</b>
------------------------------	--	---------------------

<b>DEPENSES</b>	<b>CREDIT D'ENGAGEMENT</b>	<b>CREDIT DE LIQUIDATION</b>
Fonctionnement	8.720.000 €	8.620.000 €
Missions décrétales	54.582.000 €	53.997.000 €
Dossiers cofinancés 2014-2020	4.453.590 €	4.518.000 €
	<b>67.755.590 €</b>	<b>67.135.000 €</b>

## Moyens dévolus aux dossiers cofinancés 2014-2020

Sur base d'un arrêté de subvention au profit du Commissariat général au Tourisme, le CGT a procédé aux engagements budgétaires à concurrence de 4.117.403,29 € en faveur d'administrations subordonnées, intercommunales, ASBL touristiques reconnues, etc...

Dans ce cadre le CGT a également procédé à des paiements à hauteur de 206.638,42 €. Ce montant sera partiellement remboursé par le SPW dont le solde sur l'exercice 2018.

La masse budgétaire dédiée aux missions décrétales est notamment destinée à octroyer un soutien en matière d'entretien et/ou de fonctionnement aux Maisons du Tourisme, Fédérations touristiques, Infrastructures touristiques,... et soutenir les investissements d'initiatives publiques ou privées dans le cadre du développement des équipements et des infrastructures touristiques de manière à agir durablement sur la structuration de l'offre touristique, la promotion du tourisme wallon, à l'ingénierie touristique, aux études, ...

Le budget du CGT traduit les volontés du Gouvernement wallon présentées dans la Déclaration de politique régionale.

## Consommation des crédits d'engagement 2017

Les engagements 2017 s'élèvent à un montant total de 64.033.945,50 euros sur un budget de 67.755.590 euros (95%) détaillés comme suit :

Fonctionnement	7.395.156,92 € (85 %)
Missions décrétales	52.541.385,29 € (96 %)
Dossiers FEDER 2014 – 2020	4.117.403,29 € (92 %)

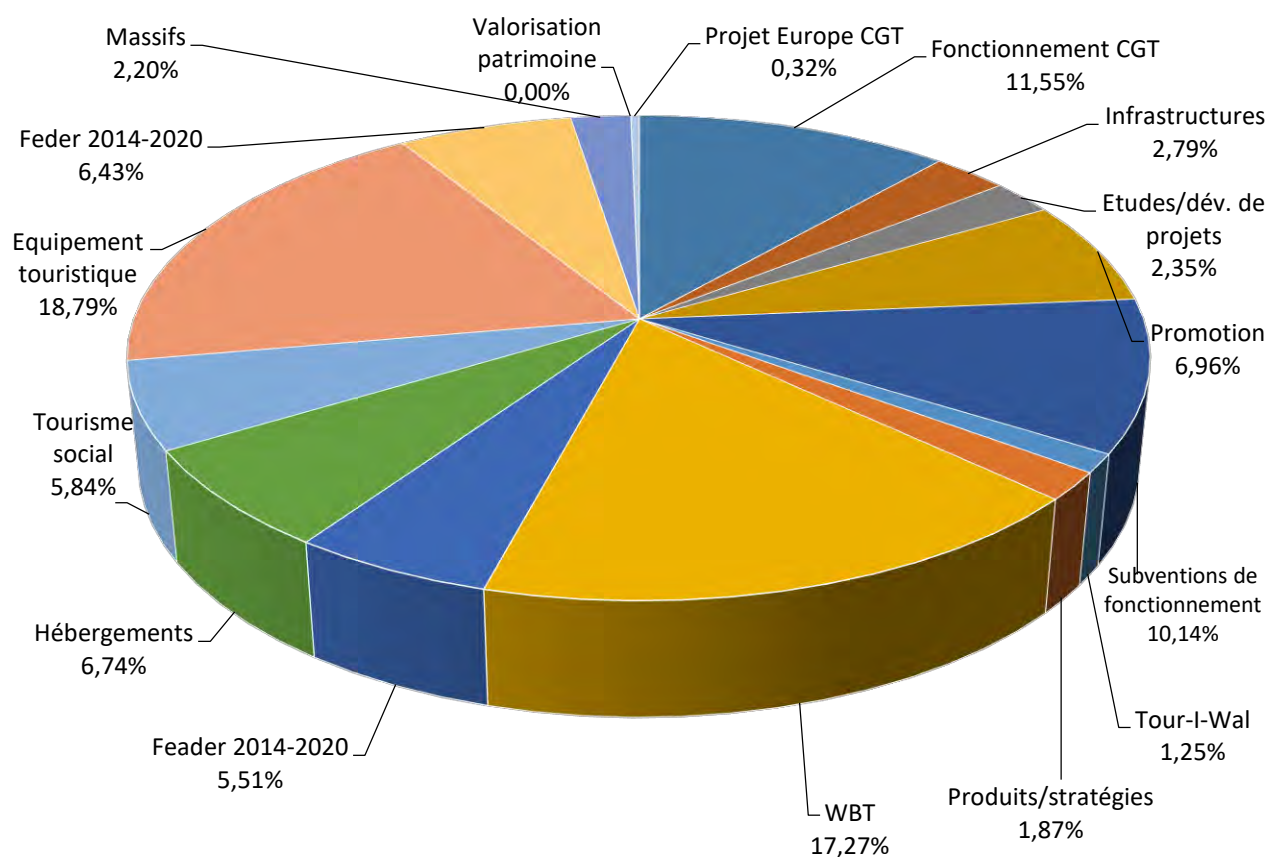
## Consommation des crédits de liquidation 2017

Les liquidations 2017 s'élèvent à un montant total de 55.751.779,07 euros sur un budget de 67.135.000 euros (83 %) détaillés comme suit :

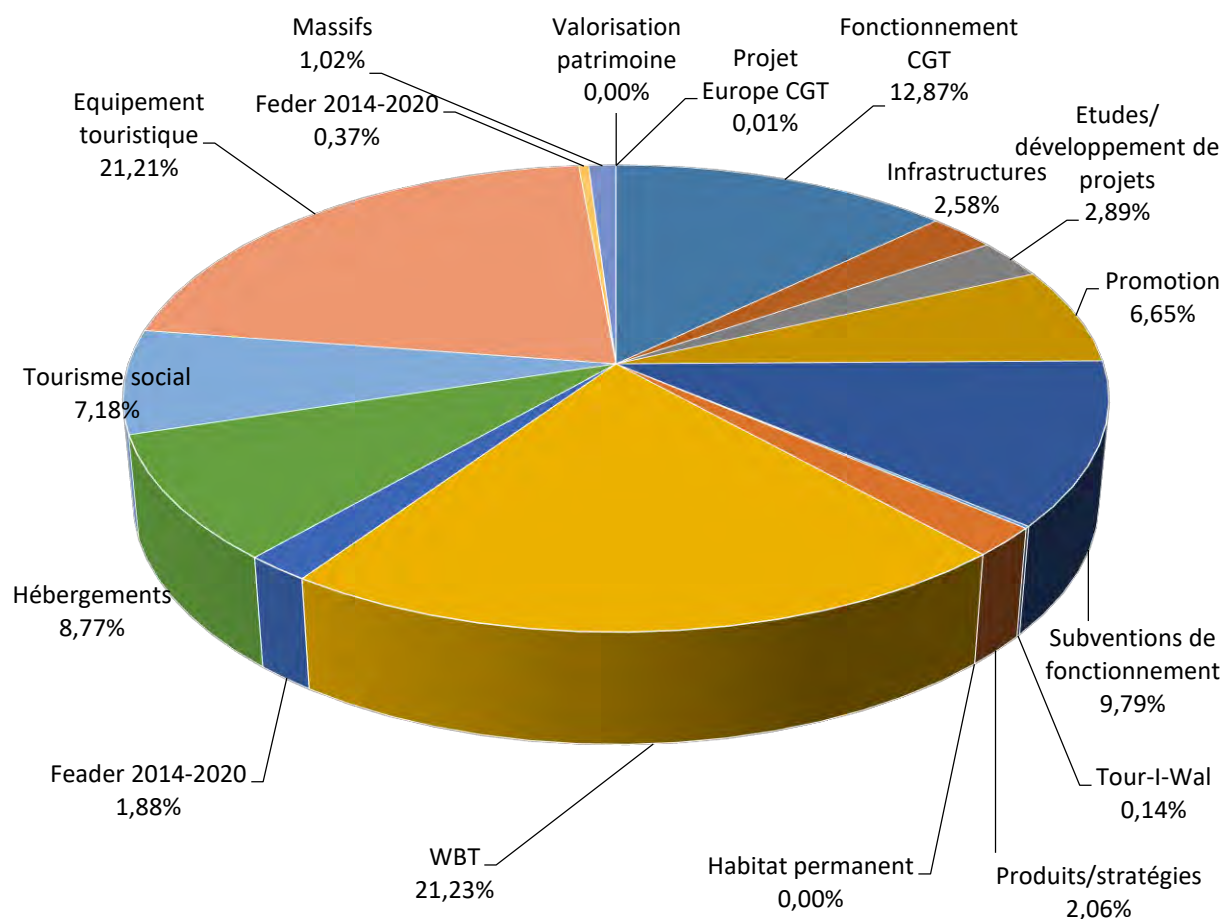
<b>Fonctionnement</b>	<b>7.177.750,00 € (83 %)</b>
<b>Missions décrétales</b>	<b>48.367.757,78 € (90 %)</b>
<b>Dossiers FEDER 2014 – 2020</b>	<b>206.271,29 € (5 %)</b>

La représentation graphique des moyens d'actions et des moyens de paiement (après réallocations) dévolus à chaque grand thème des missions décrétales du Commissariat général au Tourisme peut se résumer en pourcentage comme suit :

## Moyens d'action – Répartition par thèmes



## Moyens de paiement – Répartition par thèmes





## L'évolution de la reprise de l'encours des engagements antérieurs au 1<sup>er</sup> juillet 2008.

Au 1<sup>er</sup> juillet 2008 - date de la mise en œuvre de l'OIP-CGT - la reprise de l'encours SPW (engagements antérieurs au 1<sup>er</sup> juillet 2008) s'élevait à un montant arrondi de 40 millions d'euros.

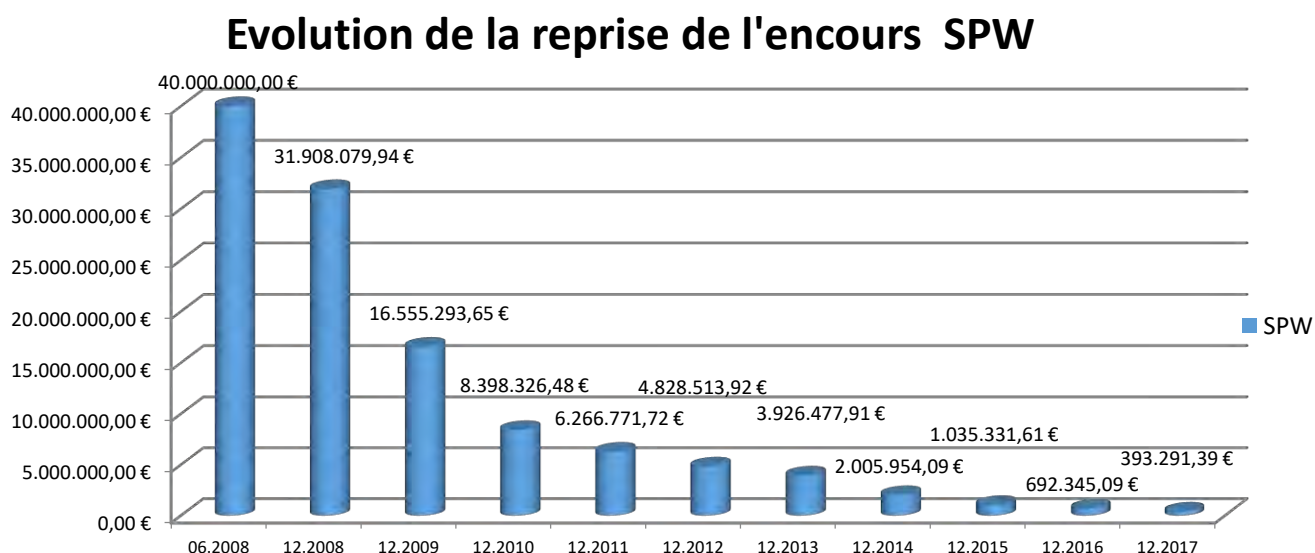
Les délais fixés dans le cadre de la clôture des dossiers cofinancés – programmation 2000-2006 au 31 décembre 2009 ont favorisé le nettoyage de l'encours ; c'est ainsi qu'au terme de l'exercice 2009, l'encours était réduit de 23,5 millions d'euros.

Un travail d'inventaire des dossiers pouvant être considérés comme grevant l'encours est réalisé annuellement ; la surveillance et l'analyse de l'encours régulières ont permis de réduire l'encours à concurrence de 39,6 millions d'euros pour se solder à 0,4 millions d'euros au 31 décembre 2017.

### Quelques dossiers subsistent, notamment en matière :

- d'hébergement pour un montant total de 81.473 €
- d'équipement touristique pour un montant total de 106.612 €
- de tourisme fluvial pour un montant total de 204.000 €

Des réunions mensuelles internes avec le service de l'Inspection touristique et la Direction des Attractions touristiques ont pu mettre en lumière les difficultés rencontrées par certains opérateurs pour finaliser leur dossier. Il s'agit principalement de contraintes urbanistiques liées à la réception d'un permis d'urbanisme. Les modifications techniques imposées par le maître d'œuvre constituent, elles aussi, un souci dans le processus de finalisation de dossier.



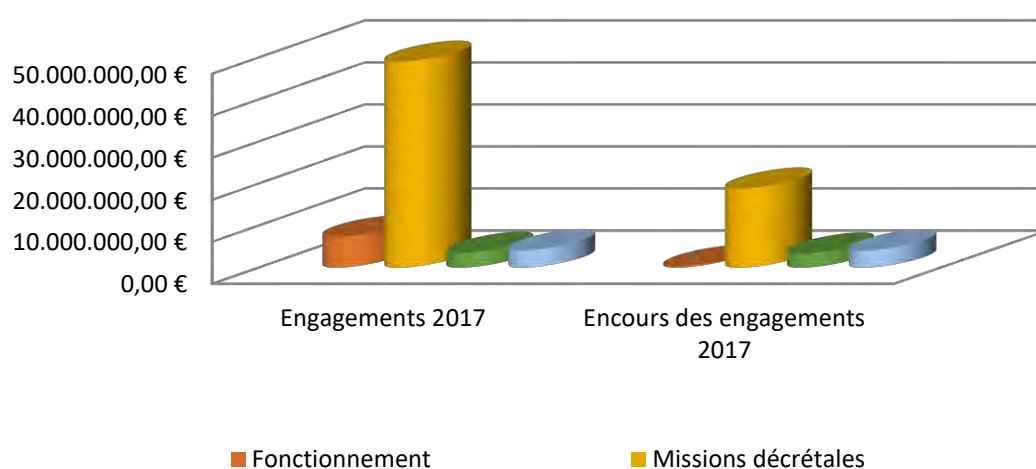


## Situation de l'encours au 31 décembre 2017 par rapport aux engagements 2017

Fonctionnement – crédits dissociés	277.522,69 €
Missions décrétales – crédits dissociés	18.821.088,08 €
Dossiers Feder (programmation 2014-2020)	4.047.629,77 €
Dossiers FEADER	3.352.310,04 €

Soit un encours sur les engagements 2017 (64.033.945,50) de 26.498.550,58 euros.

### Evolution de l'encours relatif aux engagements 2017

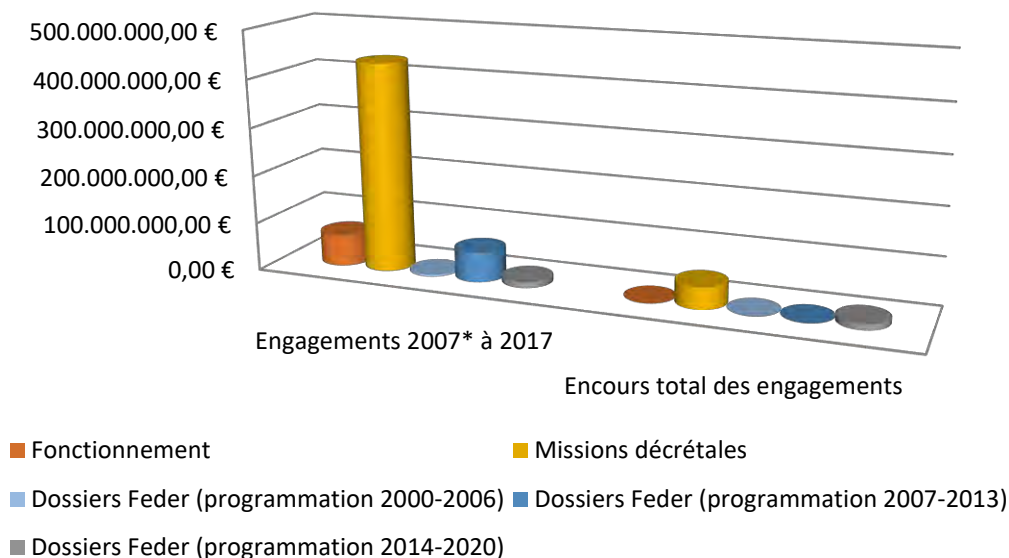


## Situation de l'encours GLOBAL de 2007\* à 2017 (\*reprise de l'encours SPW).

	Engagements de 2007 à 2017	Encours au 31/12/17
Fonctionnement – crédits dissociés	65.859.523,28 €	358.724,00 €
Missions décrétales – crédits dissociés (*)	493.561.176,95 €	52.908.840,66 €
Dossiers Feder (programmation 2000-2006)	3.692.559,27 €	0,00 €
Dossiers Feder (programmation 2007-2013)	61.865.074,93 €	0,00 €
Dossiers Feder (programmation 2014-2020)	12.309.813,80 €	11.851.205,05 €
CRAC	1.200.000,00 €	0,00 €
<b>TOTAL :</b>	<b>638.488.148,23 €</b>	<b>65.118.769,71 €</b>

## Représentation graphique de l'évolution de l'encours de 2009 à 2017 par rapport aux engagements totaux

### Evolution de l'encours global (engagements de 2007 à 2017)

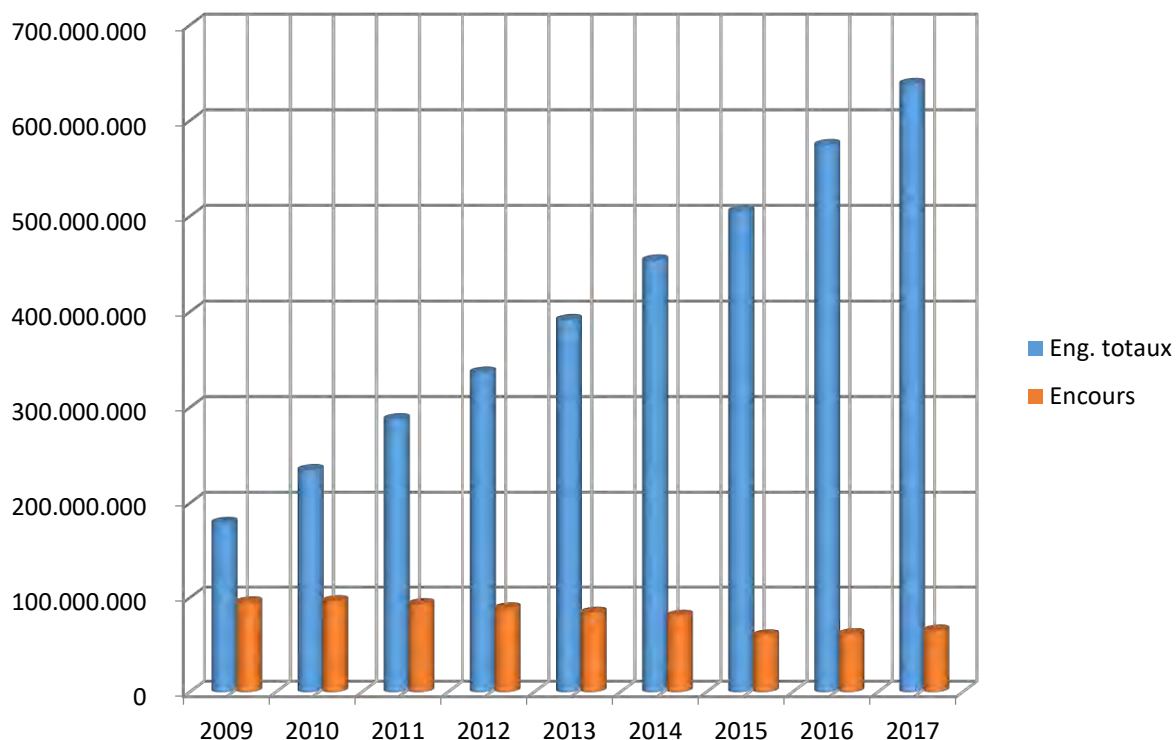


Pour rappel, chaque année un travail d'inventaire des dossiers pouvant être considérés comme grevant l'encours est réalisé. Cette stricte et régulière surveillance de l'encours permet, d'une part de mieux appréhender les besoins réels en termes de moyens de paiement et d'autre part, de lancer les désengagements et/ou, le cas échéant, les procédures de recouvrement des subventions éventuellement liquidées indûment. (Non maintien de l'affectation).

Ce travail porte ses fruits, le CGT parvient à contenir de manière significative l'encours global.

C'est ainsi que les engagements totaux (2007 à 2017), soit 638.488.148,23 € se soldent par un encours de 65.118.769,71 € soit 10,20 %.

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Eng. totaux	179.200.000	234.515.500	287.741.400	336.525.500	391.427.800	453.701.300	505.197.120	574.434.203	638.488.148
Encours	95.000.000	96.247.300	93.060.100	88.645.200	84.061.200	80.804.500	59.975.100	61.377.033	65.118.769
	53,01%	41,04%	32,34%	26,34%	21,48%	17,81%	11,87%	10,68%	10,20%



## PERSONNEL ET RESSOURCES HUMAINES

Anne CHARLOT  
Nathalie LERMUSIAUX  
Sarah MESBAHI

La Cellule « Ressources humaines » est chargée des tâches inhérentes à la gestion du personnel. Cela comprend la gestion quotidienne du personnel qui consiste notamment à l'encodage des prestations, la gestion des congés et des maladies, les relations avec les institutions et organismes extérieurs concernés par les différents aspects de cette matière (mutuelles, service de santé administratif, secrétariat social,...), la délivrance des chèques-repas, ...

Le CGT a, depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2017, mis en place une réelle politique des RH. En effet, l'arrivée d'une statutaire gestionnaire des Ressources humaines a permis le lancement de nombreuses procédures tant de recrutement que d'engagement mais également la mise en œuvre de différents projets tels que :

- procédures d'accueil des nouveaux agents et des stagiaires ;
- mise en place du Plan Bien-être du SPW ;
- information des agents via une newsletter ;
- finalisation de la mise en place du télétravail ;
- construction d'un projet-pilote en concertation avec le CCB permettant les « missions à domicile » et « missions prolongées de service » ;
- actualisation du règlement de travail ;
- ...

# LOGISTIQUE

## Economat

Manon TENRET  
Claudine VAN DAMME

L'Economat du Commissariat général au tourisme assure l'ensemble des tâches permettant la commande, la gestion des stocks et l'inventaire des fournitures tant pour les services administratifs que pour la cafétéria.

L'Economat prend également en charge la commande de livres ainsi que les dossiers d'octroi de médailles touristiques. En 2017, ce service était également responsable de la gestion des missions à l'étranger.



## Logistique bâtiment et véhicules

Jean-Marie CZUBIK  
Anne-Sophie MIGNOLET

La gestion du bâtiment demande une attention importante. Il est donc essentiel d'assurer une interface entre le Commissariat général au Tourisme et le propriétaire du bâtiment. La très bonne tenue du bâtiment a été soulignée lors d'une visite du SPMT dans le cadre de la réalisation du plan global en présence, notamment, de la Commissaire générale et du propriétaire.

Outre ces contacts essentiels, une gestion quotidienne est assurée au sein du CGT tant en ce qui concerne le bâtiment, le mobilier que les véhicules du CGT

## Accueil

Justine GEORGE  
Juliette LAURANT  
Christelle NOLMANS

Cette année 2017 a été particulière car c'est une toute nouvelle équipe qui a été mise en place et chargée de l'accueil du CGT.

Celle-ci a mis en place, en lien avec les actions du Team Qualité, de nouvelles procédures tant en ce qui concerne la gestion des appels téléphoniques que de l'accueil des visiteurs. De plus, afin de rendre

plus agréable les halls du rez-de-chaussée, un nouvel aménagement a été mis en place. Ce sont maintenant des fauteuils, tables, plantes et décorations diverses qui permettent tant aux visiteurs qu'aux agents du CGT de se détendre entre deux réunions ou d'en attendre la tenue.

## Indicateur, courrier

Anne-Sophie MIGNOLET (Christelle NOLMANS en doublon)

L'indicateur est un élément important de la gestion du courrier au CGT. Il permet d'effectuer un suivi précis et garde la mémoire des « entrées » et « sorties » au fil de l'année. Vu les nombreux courriers réglementaires du CGT, un compte-rendu précis doit en être dressé.

En 2017, un outil plus simple a été mis en place, celui-ci permet un encodage plus rapide ainsi qu'une meilleure accessibilité de l'indicateur aux agents du CGT.

Olivier L'ENTREE (Jean-Marie CZUBIK, en doublon)

Dans le cadre de la bonne organisation du CGT, la distribution des courriers tant internes qu'externes s'effectuent plusieurs fois sur la journée. Ce système simple et efficace permet à l'ensemble des agents du CGT d'être réactifs rapides dans les différentes demandes.

## Cafétéria

Claire DOUETTE (Christelle NOLMANS ; Justine GEORGE et Juliette LAURANT en doublon)

Les agents du CGT bénéficient d'une cafétéria. Cet endroit se veut convivial car il participe également au renforcement des liens et à la culture d'entreprise. Ceux-ci ont la possibilité d'acheter quelques boissons dont le stock est géré par l'agent en charge de celle-ci.

De nombreuses réunions sont organisées au CGT, les participants à celles-ci sont accueillis avec de l'eau, du café et du thé, le tout géré à partir de la cafétéria.

## CELLULE DE COORDINATION DES FONDS EUROPÉENS

Patrick POTIE  
Maurizio BRANCHINA  
Fabien LECOQ  
Jean-François WILMET

## Rôle et missions

**Description des tâches de la Cellule dans le cadre de la programmation européenne 2014-2020 (Transition et Région plus développée, Interreg Va et FEADER):**

- Réception des nouvelles fiches-projets et des fiches-projets modifiées, pour avis CGT (directions fonctionnelles du CGT concernées) et encadrement des réunions préparatoires aux projets ;
- Participation aux réunions des groupes de travail administratifs organisés par les administrations de Coordination (Département de la Coordination des Fonds structurels,

WBI, SPW). Transmission des documents communiqués aux directions fonctionnelles et au service Inspection, notamment les décisions du GW et des Comités de Pilotage ;

- Transmission aux administrations de coordination de la position du CGT ou des réponses à fournir par celui-ci lors de problèmes fondamentaux ou communs aux directions fonctionnelles, rencontrés dans l'application des dispositions réglementaires ;
- Aide à la résolution de questions diverses émanant des directions fonctionnelles ;
- Représentation du CGT, en collaboration avec les directions fonctionnelles, aux réunions des Comités d'accompagnement des projets ;
- Transmission de courriers génériques aux opérateurs lorsque l'entièreté de ceux-ci est concernée (par exemple, dispositions relatives à la règle N+3, à la publicité des interventions du Feder) ;
- Introduction dans le système informatique, des engagements budgétaires relatifs à chaque projet ;
- Ajustement des données financières dans le système informatique sur base des contrôles réalisés ;
- Vérification de l'existence d'un système d'enregistrement et de stockage sous forme informatisée des pièces comptables pour chaque projet au titre du programme opérationnel ;
- Vérification de l'application par les bénéficiaires soit d'un système de comptabilité propre au projet, soit d'une codification comptable adéquate pour toutes les transactions relatives à l'opération, sans préjudice des règles comptables nationales ;
- Etablissement des procédures pour que tous les documents relatifs aux dépenses et aux audits requis pour garantir une piste d'audit suffisante soient conservés ;
- Transmission à l'Autorité de gestion les informations nécessaires sur les procédures suivies et les vérifications effectuées en rapport avec les dépenses certifiées ;
- Information de l'Autorité de gestion et l'Autorité d'audit de tout contentieux ;
- Communication des suspicions d'irrégularités au Groupe OLAF ;
- Collaboration aux contrôles des autorités européennes ;
- Collaboration au rapport annuel.

## Réalisations 2017

### 1. Programme FEDER « Transition (Wallonie hors Brabant wallon) » et « Région plus développée (Brabant wallon) »

#### Dossiers suivants engagés.

Bénéficiaire	Projet	Part RW	Part FEDER
		Montant	Montant
CITW+	Ingénierie touristique de Wallonie	1.483.807,70	1.187.046,17
Ville de Mons	Mons 2020 : Attractivité et croissance durable projet Expositions "nouvelle génération" et mapping	734.182,40	489.817,60
Ville d'Antoing	Station touristique du Tournaisis	1.032.768,50	790.479,14
Wallonie Belgique Tourisme (WBT)	MICE-WALLONIE-WBT	780.000,00	520.000,00
Commissariat général au Tourisme	MICE-WALLONIE-CGT	120.000,00	80.000,00

Ans	Ans en actions 2 : vers une ville durable - Projet : Développement économique et touristique du château de Waroux - Horeca	621.090,00	414.060,00
-----	--	------------	------------

## 2. Programme FEDER Interreg Va 2014-2020

### « France-Wallonie-Vlaanderen », deuxième appel à projet.

Bénéficiaire	Projet	Part RW
		Montant
l'ASBL DEULYS	DEULYS.ec(h)o.Remembrance	15.681,30

### « Grande Région »

Bénéficiaire	Projet	Part RW
		Montant
Fédération touristique du Luxembourg belge	Marketing touristique digital pour la Grande Région	83.014,95
Fédération du Tourisme de la Province de Liège		90.354,48
Commissariat général au Tourisme		100.000,00
Fédération touristique du Luxembourg belge	AGRETA	77.378,97
Fédération du Tourisme de la Province de Liège		81.782,69
Ressources Naturelles Développement - RND (anciennement Valbois)		52.125,00
Commission de Gestion du Parc naturel Hautes Fagnes – Eifel ASBL		69.225,00
Parc naturel de la Vallée de l'Attert		69.225,00
Parc naturel des deux Ourthes ASBL		69.225,00
Parc naturel Haute-Sûre Forêt d'Anlier		69.225,00
Université de Liège Gembloux Agro-Bio Tech / Département Biosystem Biose / Unité Biodiversité et Paysage		52.125,00

Pour « Eurégio », il n'y a pas de projets touristiques pour 2017.



### 3. Programme FEADER

#### Mesure 19 (LEADER)

Bénéficiaire	Projet	Part RW
		Montant
Gal «Condroz-Famenne », MDT	Destination famille. (complément)	89.672,28
Gal Nov'Ardenne	Tourisme	100.138,00
Gal Meuse@Campagne	Tourisme durable et vers un meilleur accueil et accompagnement des touristes	158.748,00
Gal Pays des 4 Bras	Centre des visiteurs	132.493,00
Maison du Tourisme Pays des Lacs	Promouvoir la Botte du Hainaut en tant que destination touristique par excellence	172.368,00

#### Mesure 16.3

Bénéficiaire	Projet	Part RW
		Montant
Maison du Tourisme Pays des Lacs	valorisation du patrimoine naturel de la Forêt du Pays de Chimay	204.789,60

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

Transition et Région plus développée



Interreg Va France-Wallonie-Vlaanderen



Interreg Va Grande Région



Interreg Va Euregio



Programme Wallon de Développement Rural



Liaison entre les actions de développement de l'économie rurale



La cellule de l'Inspection touristique a pour mission d'assurer l'inspection ex-post des dossiers de subventions touristiques (cofinancés ou non par les Fonds structurels européens).

## Tâches dévolues de la cellule.

- la gestion de l'inventaire des dossiers à inspecter et son actualisation (intégration des nouveaux dossiers, encodage des mouvements financiers, contrôle de l'encours, suivi des procédures de récupération,...) ;
- la mise au point et l'actualisation des procédures de contrôle tenant compte des nouvelles directives imposées notamment par les instances de contrôle externes;
- la planification et l'exécution des visites d'inspection (réalisation et supervision);
- le contrôle du suivi des rapports de visites;
- l'élaboration des rapports traitant des irrégularités constatées en matière de cofinancements européens et la participation aux travaux du groupe OLAF;
- les relations avec le Comité d'Audit de l'Inspection des Finances et l'Unité d'audit interne des Fonds structurels.

## Organisation des vérifications et contrôles relatifs aux dossiers touristiques

### Sélection

Les contrôles effectués par l'Inspection touristique résultent d'une sélection de dossiers à auditer.

### Cette sélection intègre :

- dans le cadre du FEADER, les dossiers touristiques sélectionnés par l'OPW (organisme payeur) ;
- dans le cadre du FEDER, les dossiers sélectionnés par le Gouvernement wallon ;
- les dossiers retenus d'initiative par le CGT au départ d'une méthodologie de sélection, validée par la Cour des comptes, permettant de couvrir la diversité structurelle, géographique, financière,... des projets développés de manière à obtenir une assurance raisonnable que ceux-ci ne comportent pas d'anomalies significatives, qu'elles résultent de fraudes, d'erreurs ou de non-respect des obligations légales et réglementaires.
- les dossiers pour lesquels une suspicion, un doute ou un constat a été émis ou établi par l'une ou l'autre autorité de gestion ou de contrôle.

### Procédure

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

**Ils permettent d'établir :**

- a. un constat de réalisation des investissements, de leur conformité par rapport au dossier approuvé et un contrôle du maintien d'affectation touristique;
- b. une vérification des originaux de factures et des preuves de paiement ;
- c. une vérification de l'existence et de l'exactitude de listes récapitulatives des pièces justificatives relatives à chaque déclaration de créance (chaque facture et chaque preuve de paiement doit porter la griffe reprenant les références du dossier; adéquation entre déclaration de créance et preuves de paiement) ;
- d. une vérification du classement de ces documents ;
- e. une vérification du respect des règles de publicité;
- f. une vérification des impacts annoncés.

Les rapports d'inspection sont établis au départ d'un guide de procédure et sur base d'un canevas préétabli approuvés par les instances externes de contrôle (CAIF, Autorité de certification,...).

Au terme d'une procédure contradictoire établie entre l'Inspection touristique et les opérateurs contrôlés, les conclusions des rapports sont adressées pour suite utile aux Directions fonctionnelles concernées du Commissariat général au Tourisme.

Elles sont aussi, s'il échet, adressées aux instances externes de contrôle (CAIF, OLAF,...)

Elles font l'objet d'une vérification de suivi mise en œuvre par la cellule de l'Inspection touristique.

# ANNEXES DE LA DIRECTIONS DES ATTRACTIONS ET DES INFRASTRUCTURES TOURISTIQUES

## ENGAGEMENT 2017

### EQUIPEMENT TOURISTIQUE : ALLOCATION BUDGÉTAIRE 63.01 – POUVOIRS SUBORDONNÉS

Province	Bénéficiaire	Projet	Subvention EUR
Brabant wallon	Jodoigne (Ville de)	Rénovation de l'Hôtel des Libertés pour y installer la Maison du Tourisme de la Hesbaye brabançonne - phase 2	240.515,00
Hainaut	Le Roeulx (Commune de)	Aménagement du Mémorial Price	80.520,00
Hainaut	Binche (Ville de)	Réalisation d'un centre d'interprétation de la Dentelle	202.800,00
Hainaut	Frasnes-lez-Anvaing (Commune de)	Aménagement touristique des anciens bassins de décantation	650.000,00
Hainaut	Charleroi (Ville de)	Construction et développement d'une auberge de jeunesse - phase 4	500.000,00
Liège	Comblain-au-Pont (Commune de)	Illumination de la Tour Saint-Martin	32.874,00
Liège	Ouffet (Commune de)	Mise en lumière du Monument aux Morts et de la Grand Place d'Ouffet	31.820,00
Liège	Braives (Commune de)	Extension d'infrastructures du village du Saule à Hosdent	156.462,00
Liège	Héron (Commune de)	Aménagement d'un bâtiment d'accueil, de sanitaires publics et d'un abri vélos au Moulin de Férrières à Lavoir	183.525,00
Liège	Herve (ville de)	Aménagement d'une tour panoramique	650.000,00
Liège	Waimies 5commune de)	Aménagement du Signal de Botrange	600.000,00
Liège	Liège (Ville de)	Installation de panneaux dans le cadre du circuit des Collégiales	16.000,00
Liège	Liège (Ville de)	acquisition d'un terrain pour l'extension des coteaux de la Citadelle	76.483,00
Liège	Thimister-Clermont 5Commune de)	Equipement de circuits de promenades	8.805,00
Liège	Thimister-Clermont 5Commune de)	Balisage de circuits de promenades	8.890,00
Liège	Verviers (ville de)	Aménagement de la Maison du Tourisme du Pays de Vesdre sise Rue Xhavée, 61 à 4800 Verviers	173.081,00
Luxembourg	Wellin (Commune de)	acquisition d'un immeuble en vue de l'installation de l'Office du Tourisme et son aménagement intérieur	120.000,00
Luxembourg	IDELUX - Association intercommunale d'équipement économique de la Province de Luxembourg à 6700 ARLON.	Aménagement indoor d'Houtopia - phase 3	240.000,00
Luxembourg	IDELUX - Association intercommunale d'équipement économique de la Province de Luxembourg à 6700 ARLON.	Parc Chlorophylle - Développement d'un parcours de découverte ludique et pédagogique de la cime des arbres - phase 3	79.120,00

Luxembourg	Bertrix (Commune de)	sécurisation des salles souterraines de l'Ardoisière de la Morépire	26.630,00
Luxembourg	Bastogne (Ville de)	Aménagement d'un lettrage au rond-point dédié au circuit des Ardennes.	5.391,76
Luxembourg	Vielsalm (Commune de)	Placement d'une œuvre d'art au rond-point de la Baraque de Fraiture	20.000,00
Luxembourg	Wellin (Commune de)	transformation et aménagement d'un immeuble en vue de l'installation de l'Office du Tourisme	68.000,00
Luxembourg	Intercommunale "Parc naturel de la Haute-Sûre et de la Forêt d'Anlier" à 6860 Léglise.	Balisage d'itinéraires permanents à Attert, Fauvillers, Martelange et Habay dans le cadre de la mise en valeur du Massif forestier de la Forêt d'Anlier	47.981,00
Luxembourg	Marche-en-Famenne (Ville de)	Rénovation du bâtiment dénommé "Pot d'Etain" Phase 2	249.000,00
Luxembourg	Durbuy (Ville de)	aménagement du parking de la zone de loisirs "Nord" - phase 2	800.000,00
Luxembourg	IDELUX - Association intercommunale d'équipement économique de la Province de Luxembourg à 6700 ARLON.	Aménagement d'un parc spatial récréatif - phase 1	1.835.971,00
Luxembourg	Bouillon (Ville de)	Aménagement du point de vue du Tombeau du Géant à Botassart - Phase 3	325.000,00
Namur	Ohey (Commune de)	Travaux de la Maison Streel afin d'y accueillir le Syndicat d'Initiative et de Tourisme d'Ohey ainsi que son musée de la mémoire rurale - phase 2	112.000,00
Namur	Bièvre (Commune de)	Fabrication et implantation d'un circuit d'interprétation dans le village de Gros-Fays	12.800,00
Namur	Rochefort (Ville de)	Amélioration de l'aire d'accueil pour motor-homes d'Han-sur-Lesse	8.931,05
Namur	Hamois (Commune de)	Aménagement d'un espace accueil tourisme à la "Barrière d'Hubinne"	77.964,00
Namur	Vresse-sur-Semois (Commune de)	Réalisation d'une stèle à l'effigie du peintre Léon Frédéric à Nafraiture	7.490,00
Namur	Namur (Ville de)	Aménagement d'une nouvelle scénographie dans les souterrains de la Citadelle de Namur	460.000,00
Namur	Yvoir (Commune de)	Remplacement des illuminations des rochers de Houx et ruines du site de Poilvache	46.345,00
Namur	Hastière (Commune de)	Acquisition et placement de bouées de sauvetage en armoires	1.500,00
			8.155.898,81

# LIQUIDATIONS 2017

## EQUIPEMENT TOURISTIQUE : ALLOCATION BUDGÉTAIRE 63.01 – A.S.B.L.

Province	Bénéficiaire	Projet	Liquidation EUR
Brabant wallon	Ville d'Ottignies - Louvain-le-Neuve	Création d'un parcours QR codes à Ottignies - Louvain-la-Neuve	8.394,56
Hainaut	Ville de Mons	Aménagement d'un centre de l'Interprétation de l'histoire Militaire phase 3 scénographie	1.155,69
Hainaut	Commune de Comines - Warneton	Mise en place de la signalétique vers le centre d'interprétation « Plugstreet »	5.875,16
Hainaut	Commune de Dour	Aménagement d'un Office du Tourisme	299.464,26
Hainaut	Province du Hainaut	Valorisation touristique du site la Maison Losseau. Création d'un centre d'interprétation et d'un centre de littérature et aménagement du jardin - phase 2	940.000,00
Hainaut	Ville de Mons	Mise en place d'une nouvelle signalétique sur la ville de Mons	149.771,86
Hainaut	Commune de Frasnes-Lez-Anvaing	aménagement touristique des anciens bassins de décantation - phase 1	390.000,00
Hainaut	IDETA	Balisage des itinéraires de randonnées en Wallonie picarde	26.437,81
Hainaut	Ville de Charleroi	construction d'une auberge de jeunesse - phase 4	300.000,00
Liège	Province de Liège	Aménagement d'un parking et aire d'accueil au château de Jehay	99.022,00
Liège	Province de Liège	Aménagement d'un parking et aire d'accueil au château de Jehay dossier complément	56.246,00
Liège	Commune de Sprimont	Création d'un centre d'interprétation de la pierre à Sprimont.	194.006,00
Liège	Ville de Waremme	Mise en valeur du patrimoine historique et culturel de la ville de Waremme	19.949,00
Liège	Ville de Visé	Mise en place d'un panneau d'accueil sur le site de la "Julienne"	1.555,00
Liège	Ville de liège	Réfection de la statue du Lieutenant-général Bertrand	19.057,00
Liège	Commune d'Amay	Aménagement d'un Office du Tourisme et d'un lieu des découvertes touristiques à Amay	333.337,00
Liège	Commune de Verlainne	Aménagement d'un espace de convivialité	1.600,00
Liège	Ville de Huy	Plan lumière - Mise en œuvre Hôtel de Ville & Grand-Place.	77.044,00
Liège	Commune d'Anthistes	Balisage de circuits de promenades à cheval	632,00
Liège	Ville de Herve	aménagement d'une tour panoramique - phase 1	390.000,00
Liège	Ville de Liège	Mise en œuvre d'un plan lumière dans la Ville de Liège - phase 4 : Eglise Saint-Vincent	241.240,00
Liège	Commune de Waimes	aménagement du site du Signal de Botrange - phase1	360.000,00
Liège	Ville de Liège	Acquisition d'un terrain pour l'extension des coteaux de la Citadelle de Liège	76.483,00
Liège	Ville de Liège	Mise en œuvre d'un plan lumière dans la Ville de Liège : Illumination du Parc d'Avroy	213.703,00
Luxembourg	Ville de Durbuy	création d'un circuit d'interprétation du Village de Wéris	21.268,00
Luxembourg	Commune de Fauvillers	installation du SI dans la Maison rurale de Fauvillers	24.315,00

Luxembourg	Ville de Bastogne	Aménagement d'un lettrage au rond-point dédié au circuit des Ardennes	5.391,76
Luxembourg	Commune de Wellin	Implantation d'un circuit d'interprétation du village de Sohier, un des plus beaux villages de Wallonie	13.621,12
Luxembourg	Commune de Wellin	Acquisition d'un immeuble en vue de l'installation de l'Office du Tourisme et son aménagement intérieur	104.000,00
Luxembourg	Commune de Bertrix	balisage de 18 circuits permanents	9.237,82
Luxembourg	intercommunale de Parc naturel Haute-Sûre Forêt d'Anlier	Balisage d'itinéraires permanents à Habay et Légglise dans le cadre de la mise en valeur du Massif forestier de la Forêt d'Anlier	89.003,46
Luxembourg	Ville de Saint-Hubert	aménagement intérieurs de la Maison du Tourisme	80.930,34
Luxembourg	Commune de Libramont-Chevigny	Aménagement d'un parc paysager à Libramont phase 1	142.439,53
Luxembourg	Ville de Durbuy	aménagement du parking de la zone Nord - phase 2	480.000,00
Luxembourg	IDELUX	aménagement d'un parc spatial récréatif	1.101.582,60
Luxembourg	Ville de Saint-Hubert	Aménagement d'un immeuble pour y installer la Maison du Tourisme du Pays de Saint-Hubert et le Royal Syndicat d'initiative	621.206,60
Luxembourg	ville de Bouillon	aménagement du point de vue du Tombeau du géant à Botassart - phase 3	195.000,00
Namur	Commune d'Onhaye	Acquisition de l'ancienne poste d'Anthée pour y installer une vitrine de produits locaux.	14.760,00
Namur	Commune de Floreffe	Rénovation de la toiture de l'Office du Tourisme de Floreffe	5.357,00
Namur	Commune d'Assesse	Installation d'un panneau d'interprétation à l'église de Sart-Bernard.	526,00
Namur	Commune d'Hastière	Aménagement de l'Office du tourisme d'Hastière	156.800,00
Namur	Commune d'Hastière	Placement d'un éclairage LED sur les pontons flottant du port de plaisance de Waulsort et remplacement du câble de passage d'eau	2.444,19
Namur	Commune de Fosse-la-Ville	Aménagement scénographiques de l'ancienne gare de Fosse-la-Ville en centre thématique régional	14.400,00
Namur	Commune de Bièvre	Fabrication et implantation d'un circuit d'interprétation dans le village de Gros-Fays	12.800,00
Namur	Ville de Namur	Fourniture et pose d'une signalétique à la Citadelle de Namur	141.608,14
Namur	BEP Expansion	Développement de l'identité "Randonnées et activités de pleine nature" dans la vallée de l'Ardenne namuroise	28.000,00
Namur	Commune de Floreffe	Aménagement d'un centre d'interprétation du patrimoine floreffois dans l'ancien presbytère de Floreffe	9.180,50
Namur	Ville de Rochefort	Aménagement de l'aire de motor-homes d'Han-sur-Lesse	8.931,05
Namur	Ville de Namur	aménagement d'une nouvelle scénographie dans les souterrains de la Citadelle	276.000,00
			7.763.776,45



## LIQUIDATIONS 2017

### EQUIPEMENT TOURISTIQUE : ALLOCATION BUDGÉTAIRE 52.05 – A.S.B.L.

Province	Bénéficiaire	Projet	Liquidation EUR
Brabant wallon	Syndicat d'Initiative de Villers-la-Ville	acquisition de parkings vélo	470,00
Brabant wallon	ASBL Abbaye de Villers-la-Ville	Installation d'un audio guidage à l'Abbaye de Villers-la-Ville	87.436,00
Hainaut	Maison du Tourisme de la Botte du Hainaut	achat de vélos à assistance électrique et de parkings pour vélos	23.910,00
Hainaut	Maison du Tourisme du Parc Canaux et Château	Acquisition de vélos dans le cadre de l'appel à projets "La Wallonie à vélo"	30.000,00
Hainaut	ASBL Patrimoine du Musée International du Carnaval et du Masque de Binche.	Compartimentage RF du Centre d'Interprétation	110.580,00
Hainaut	Syndicat d'initiative de Silly	Acquisition de parkings	612,56
Hainaut	Syndicat d'initiative de Silly	Acquisition de vélos	7.085,40
Hainaut	Office du Tourisme de Sivry-Rance	Acquisition d'abris vélos	14.930,00
Hainaut	Office du Tourisme de la Ville de Mons	Acquisition de vélos et accessoires et d'une borne de recharge	12.371,97
Hainaut	ASBL Office du Tourisme de Beloeil	Acquisition de vélos	9.114,93
Hainaut	ASBL Office du Tourisme de Lessines	Acquisition de vélos	3.344,70
Hainaut	ASBL Office du Tourisme de Braine-le-Comte	Implantation de 13 totems d'information sur le champ de la bataille de Steenkerque	7.389,00
Hainaut	Maison du Tourisme de Charleroi	Acquisition de parkings et abris pour vélos et de vélos à assistance électrique avec box de recharge	11.090,00
Hainaut	Maison du Tourisme de Charleroi	Acquisition de parkings et abris pour vélos	3.430,00
Hainaut	Office du Tourisme de Beloeil	Acquisition de parkings vélos	1.600,00
Hainaut	Office du Tourisme de Bernissart	Acquisition de vélos	10.263,28
Hainaut	Royal Syndicat d'initiative de Gerpinnes	Acquisition de vélos à assistance électrique et abris vélos	12.541,58
Hainaut	Office du Tourisme de Comines-Warneton	Acquisitions de parkings vélos, d'un abri vélos et de vélos	8.255,26
Hainaut	ASBL Office communale du Tourisme de la Ville de Soignies	Acquisition de bornes	1.225,13
Hainaut	ASBL Office communale du Tourisme de la Ville de Soignies	Acquisition de parkings vélos	1.475,00
Hainaut	ASBL Office communale du Tourisme de la Ville de Soignies	Acquisition d'abris vélos	5.390,00
Hainaut	ASBL Syndicat d'initiative de Frasnes-lez-Anvaing	Acquisition de vélos	9.114,93
Hainaut	ASBL Syndicat d'initiative de Frasnes-lez-Anvaing	Acquisition d'un abri et de deux parkings	2.328,75
Liège	Syndicat d'initiative de Modave - Marchin	Placement de panneaux de départ de promenades	515,67
Liège	Maison du Tourisme du Pays de Herve	acquisition de vélos	6.601,00

Liège	Royal Syndicat d'Initiative de Malmedy	achat de vélos et de parkings pour vélos	29.787,00
Liège	Royal Syndicat d'Initiative de Comblain-Poulseur	acquisition de vélos et parkings pour vélos	1.780,00
Liège	Office du Tourisme de Huy	Projet La Wallonie à vélo : acquisition de borne de charge et de vélos	3.267,00
Liège	Maison du Tourisme Ourthe - Amblève asbl GREOA	achat de vélos et de parkings pour vélos "la Wallonie à vélo"	19.900,00
Liège	RSI Comblain au Pont - Poulseur asbl	Placement de neuf panneaux de promenades	2.329,00
Liège	Office du Tourisme de Spa	achat 10 vélos électriques et parkings vélos	30.000,00
Liège	Blegny-Mine ASBL	Achat de deux tortillards (solde grands projets)	159.360,00
Liège	MT Burdinale et Mehaigne	Wallonie vélo 2016	28.124,00
Liège	Office du Tourisme de Lierneux	La Wallonie à vélo	10.774,00
Liège	MT Pays de Liège	Acquisition de parkings vélos	2.359,75
Luxembourg	ASBL RSI de Bouillon	acquisition de 100 audioguides	3.790,06
Luxembourg	ASBL Maison du Tourisme d'Anlier	achat de vélos électriques	22.502,00
Luxembourg	Maison du Tourisme du Pays de Saint-Hubert	acquisition de parkings pour vélos	560,00
Luxembourg	Syndicat d'Initiative de Martelange	acquisition de vélos électriques	12.670,00
Luxembourg	ASBL Maison du Tourisme du Pays d'Arlon	acquisition de vélos à assistance électrique et VTC	6.670,00
Luxembourg	SI des Hauteurs et Gorges de l'Ourthe	rénovation des infrastructures de la plage de Maboge	18.582,00
Luxembourg	ASBL SI de Paliseul	renouvellement de panneaux de promenades	3.695,90
Luxembourg	ASBL RSI de Houffalize	renouvellement de panneaux de promenades pédestres et VTT	344,00
Luxembourg	ASBL RIVEO	valorisation des aquariums et marre de RIVEO	4.320,00
Luxembourg	ASBL RSI de Hotton	acquisition de vélos à assistance électrique et bornes de rechargement	8.380,00
Luxembourg	ASBL RSI Barvaux sur Ourthe	Acquisition d'un poêle à pellets	2.278,00
Luxembourg	ASBL Arc-Hab	placement d'une pompe à chaleur dans le hall d'accueil du site	5.731,00
Luxembourg	Maison du Tourisme du Pays d'Houffalize	balisage permanent de 5 circuits VTT	5.347,00
Luxembourg	Office du Tourisme de Libramont	acquisition de parkings pour vélos	878,46
Luxembourg	RSI de Marcourt -Beffe	mise en place d'un abri vélo	6.080,00
Luxembourg	SI Confluent des deux Ourthes	acquisition et placement d'un panneau d'informations touristiques	1.560,00
Luxembourg	Royal syndicat d'initiative de Barvaux	Acquisitions de vélos	10.700,00
Luxembourg	Royal Syndicat d'initiative d'Erezée	Réaménagement de l'espace d'accueil	927,34
Luxembourg	ASBL "Centre d'interprétation de la Rivière - RIVEO	Valorisation des aquariums et marres de RIVEO	5.760,00
Luxembourg	Royal Syndicat d'initiative de Durbuy	Acquisition de vélos à assistance électrique	7.740,00

Luxembourg	Royal Syndicat d'initiative d'Houffalize	Aménagement d'un parcours de découverte touristique ludique "Croquet city"	3.818,93
Luxembourg	Royal Syndicat d'initiative d'Houffalize	Acquisition de parking pour vélos et de borne de rechargement pour vélos à assistance électrique	738,53
Luxembourg	ASBL Office du Tourisme de Neufchâteau	Acquisition d'abris vélos	11.692,00
Luxembourg	ASBL Royal Office du Tourisme d'Arlon	Acquisition de parkings pour vélos et de 2 abris vélos	9.410,82
Luxembourg	ASBL Harc-Hab	Placement d'une pompe à chaleur dans le hall d'accueil touristique et travaux d'aménagement du site	9.257,60
Luxembourg	FTLB	construction d'un immeuble en liaison avec les outils multimédias - phase 3	600.000,00
Luxembourg	Centre d'Interprétation de la Rivière - RIVEO	Valorisation des aquariums et marres de RIVEO	4.320,00
Luxembourg	Maison du Tourisme de Gaume	Aménagement d'un sentier touristique au Trou des Fées	2.710,00
Luxembourg	Syndicat d'initiative de Habay	Acquisition d'abris vélos	10.766,58
Luxembourg	SI de Marbehan	acquisition d'abris pour vélos	3.610,00
Luxembourg	Syndicat d'Initiative de Daverdisse	balisage d'itinéraires touristiques pour VTT	603,00
Luxembourg	ASBL "Au Pays de l'Attert"	balisage d'itinéraires touristiques "Autour du château de Colpach"	1.400,00
Namur	Office du Tourisme de Jemeppe-sur-Sambre	Acquisition de vélos, d'abris vélos et de parkings vélos	8.744,10
Namur	Office du Tourisme de Namur	achat de vélos-taxis	21.290,00
Namur	Office du Tourisme de Namur	achat de vélos électriques	23.920,00
Namur	Office du tourisme de Beauraing	acquisition de vélos	8.300,00
Namur	Office du tourisme de Han-sur-Lesse	acquisition de vélos et d'un parking vélo	8.810,00
Namur	Syndicat d'Initiative d'Anhée	acquisition de parkings pour vélos	10.570,00
Namur	Maison du Tourisme du Val de Lesse	acquisition de bornes de rechargement	4.590,00
Namur	Office du Tourisme de Hastière	acquisition d'un abri vélo et d'un parking vélo	2.520,00
Namur	Maison du Tourisme Condroz-Famenne	Achat de panneaux immersifs "mes aventures d'enchanteur" pour le départ des balades de Gesves et de Ohey	7.260,00
Namur	Maison du Tourisme Condroz-Famenne	Projet La Wallonie à vélo : acquisition de vélos	22.650,00
Namur	Syndicat d'Initiative de Vresse-sur-Semois	acquisition de bornes de rechargement et d'un parking vélos	4.275,00
Namur	Syndicat d'Initiative de Dinant	Fabrication et placement d'une signalétique dans la Collégiale Notre-Dame de Dinant	4.329,00
Namur	Syndicat d'Initiative d'Yvoir	Aménagement touristique de l'île d'Yvoir - Phase 1	34.666,98
Namur	Office du Tourisme de Profondeville	Projet La Wallonie à vélo - acquisition d'abris vélos et de parkings vélos	22.230,00
Namur	Syndicat d'Initiative de Ligny	La Wallonie à vélo : acquisition de vélos, d'un abri vélo et de parkings vélos	23.720,00

# LIQUIDATIONS 2017

## EQUIPEMENT TOURISTIQUE : ALLOCATION BUDGÉTAIRE 52.06

Province	Bénéficiaire	Projet	Liquidation en EUR
	ASBL Espace Arthur Masson	Acquisition de parking vélos	277,1
Hainaut	ASBL Espace Chimay	Acquisition de 2 parking vélos et de bornes de recharge (8 prises)	5.852,83
Luxembourg	ASBL Terre de Durbuy	Equipement de l'espace d'accueil modernisé et agrandi au sein de l'attraction « Maison des Mégalithes »	15.949,34
Luxembourg	ASBL Centre de Recherches Archéologiques en Ardenne	Acquisition de 4 dispositifs de parking vélo en forme de U renversé	225,00
Luxembourg	ASBL Labytourisme	Aménagements des espaces d'accueil, de la billetterie et de la plaine de jeux	10.027,00
Luxembourg	SI de La Roche en Ardenne ASBL	acquisition de matériel roulant (entretien du site) au bénéfice du Parc à Gibier de La Roche en Ardenne	3.990,00
Liège	Decembre 44 SCRL	réalisation d'aménagements visant à augmenter l'attractivité et l'accueil des visiteurs au sein de l'attraction « Décembre 44 ».	8.437,90
Brabant wallon	ASBL Abbaye de Villers la Ville	Acquisition et implantation d'un abri vélo sur le parking de l'Abbaye et achat de 2 bornes électriques	3.390,00
Luxembourg	ASBL Radhadesh	Acquisition d'une billetterie à l'accueil du Château de Petite Somme	1.879,00
Hainaut	ASBL Mundaneum	« La Wallonie à vélo » - équipements destinés à améliorer l'accueil des cyclistes en Wallonie	214,26
Namur	SA Grottes de Han sur Lesse et de Rochefort	travaux d'éclairage et de ré-électrification de la Grotte de Han - économies d'énergie	100.000,00
Hainaut	ASBL PGI	Renouvellement du matériel informatique - logiciel winbill	2.412,00
Namur	Province de Namur (Musée des arts ancien du Namurois)	acquisition de parkings vélo pour le Musée des arts anciens du Namurois.	320,00
Hainaut	Pairi Daiza SA	Réalisation et mise en place d'une application mobile	26.178,00
Namur	ASBL Comité Animation Citadelle	Réalisation du contenu d'information des audioguides	13.266,00
Liège	Fenris SA	Aménagements divers au Parc Forestia	55.802,00
Luxembourg	ASBL Terre de Durbuy	Equipement de l'espace d'accueil modernisé et agrandi au sein de l'attraction « Maison des Mégalithes »	3.079,24
Hainaut	ASBL Archéosite et Musée d'Aubechies Beloeil	Installation d'une nouvelle billetterie récoltant des données statistiques	1.875,00
Namur	ASBL Tourisme et Tradition	Réalisation d'aménagements divers pour l'attraction « Moutarderie Bister »	1.897,78
Namur	Dinant Tourisme SPRL	Acquisition et installation d'un système électronique et informatique d'identification des kayakistes	63.420,11

## LIQUIDATIONS 2017

### EQUIPEMENT TOURISTIQUE : ALLOCATION BUDGÉTAIRE 52.04

Province	Bénéficiaire	Projet	Liquidation en EUR
Brabant wallon	ASBL Les Gîtes d'Etape du CBTJ	Aménagement d'un gîte d'étape à Louvain-la-Neuve	25.589,83
Brabant wallon	ASBL Les Gîtes d'Etape du CBTJ	Aménagement d'un gîte d'étape à Louvain-la-Neuve - phase 1	70.424,16
Brabant wallon	CBTJ - Gîte d'étape de Ottignies-LLN	Aménagement d'un gîte d'étape à Louvain-la-Neuve - phase 3	630.000,00
Liège	ASBL CBTJ - Gîte d'étape d'Ovifat	Wallonie Vélo	5.130,00
Luxembourg	Fondation Active Education Partners	travaux de protection des façades à la Maison Blanche de Daverdisse	41.855,00
Luxembourg	ASBL CIRAC F GOOSSE	réhabilitation et mec des bâtiments d'hébergement de Marcourt (Phase 2)	77.920,00
Luxembourg	ASBL "Club Loisirs et Vacances" (17 Place de l'Ilon à 5000 Namur)	Travaux d'isolation des bâtiments et d'amélioration des accès pour personnes à mobilité réduite du centre de vacances "Ol Fosse d'Outh" - 2ème phase	463.397,84
Luxembourg	ASBL "Club Loisirs et Vacances" (17 Place de l'Ilon à 5000 Namur)	Travaux d'isolation des bâtiments et d'amélioration des accès pour personnes à mobilité réduite du centre de vacances "Ol Fosse d'Outh" - 2ème phase	31.410,96
Luxembourg	ASBL Les Gîtes d'Etape du CBTJ	Rénovation de la toiture du gîte Strya à Villers-Sainte-Gertrude	27.258,58
Luxembourg	ASBL Les Gîtes d'Etape du CBTJ	Acquisition de mobilier pour le gîte Strya	3.986,00
Luxembourg	ASBL "Club Loisirs et Vacances"	Travaux d'isolation des bâtiments et d'amélioration des accès PMR à Ol fosse d'outh -PH 2	742.213,20
Namur	ASBL ATL	Rénovation du centre Mont les Champs - phase 2	488.282,00
Wallonie	ASBL Les Auberges de jeunesse	Redéfinition de l'image des auberges de jeunesse en Wallonie Ph2	95.150,00
Wallonie	ASBL Les Gîtes d'Etape du CBTJ	Achat de matériel divers pour l'ensemble des gîtes du CBTJ	25.084,97
Wallonie	ASBL "Club Loisirs et Vacances"	Travaux d'isolation des bâtiments et d'amélioration des accès PMR à Ol fosse d'outh -PH 1	1.276.253,00

## LIQUIDATIONS 2017

### EQUIPEMENT STRUCTURANT DES MASSIFS FORESTIERS : ALLOCATION BUDGÉTAIRE 63.13

Province	Bénéficiaire	Projet	Liquidation en EUR
Namur	AC Bièvre	Aménagement touristique du bois de Graide	518.400

**LIQUIDATIONS 2017**  
**EQUIPEMENT TOURISTIQUE – LACS DE L’EAU D’HEURE :**  
**ALLOCATION BUDGÉTAIRE 63.07**

Province	Bénéficiaire	Projet	Liquidation en EUR
Hainaut/Namur	ASBL Les Lacs de l'Eau d'Heure	Aménagement de parkings et abords du site	315.000,00
Hainaut/Namur	ASBL Les Lacs de l'Eau d'Heure	Centre équestre - Parachèvement de la cafétéria	135.450,00
Hainaut/Namur	ASBL Les Lacs de l'Eau d'Heure	Fourniture mobilier horeca pour terrasses l'Aquacentre - Snack Iwago - Centre d'accueil.	13.725,00
Hainaut/Namur	ASBL Les Lacs de l'Eau d'Heure	Achat d'une billetterie	180.000,00
Hainaut/Namur	ASBL Les Lacs de l'Eau d'Heure	Travaux et équipement pour la gestion, l'entretien et la sécurité du site	135.000,00
Hainaut/Namur	ASBL Les Lacs de l'Eau d'Heure	Achat de mobilier de café et aménagement de sanitaires restaurant et supérette	9.000,00
Hainaut/Namur	ASBL Les Lacs de l'Eau d'Heure	Extension du centre de séminaire et abords	270.000,00
Hainaut/Namur	ASBL Les Lacs de l'Eau d'Heure	Travaux et équipement pour la gestion et l'entretien du site	15.200,00
Hainaut/Namur	ASBL Les Lacs de l'Eau d'Heure	Complément subvention barns et boxes (2arrêtés pour 963.000,00 €)	29.700,00
Hainaut/Namur	ASBL Les Lacs de l'Eau d'Heure	Centre équestre -construction de 4 barns de 12 boxes	646.925,00
Hainaut/Namur	ASBL Les Lacs de l'Eau d'Heure	Centre équestre -construction de 4 barns de 12 boxes complément	190.075,00
Hainaut/Namur	ASBL Les Lacs de l'Eau d'Heure	Equipement Horeca bar & accès du restaurant Place du Village PCA 1	19.169,93
Hainaut/Namur	ASBL Les Lacs de l'Eau d'Heure	Clubs nautiques abords et démolition anciens bâtiments	24.500,00

**LIQUIDATIONS 2017**  
**ELABORATION DE PROJETS DE DEVELOPPEMENT DANS LES MASSIFS FORESTIERS : ALLOCATION BUDGÉTAIRE 43.08**

Province	Bénéficiaire	Projet	Liquidation en EUR
Namur	BEPN	Massif - Etude BEP Couvin	37.522
Namur	BEPN	Subvention projet massif forestier	15.000

## LISTE DES ATTRACTIONS TOURISTIQUES

Province	Attraction touristique	Pôle	Statut	date autorisation
Namur	Centre du Rail et de la Pierre	Culturel	2 soleils	14/02/08
Luxembourg	Parc des Topiaires (Durbuy)	naturel	4 soleils	10/03/08
Luxembourg	Archéoscope Godefroid de Bouillon	Culturel	2 soleils	10/03/08
Namur	Parc Furfooz	Naturel	1 soleil	08/04/08
Liège	Source o rama	Culturel	3 soleils	08/05/08
Namur	Draisines de la Molignée	Récréatif	3 soleils	27/05/08
Namur	Malagne, Archéoparc de Rochefort	Culturel	4 soleils	29/05/08
Liège	Maison de l'Eau	Culturel	1 soleil	11/06/08
Liège	Château de Jehay	Culturel	1 soleil	11/06/08
Liège	Musées de la Ville d'eau	Culturel	2 soleils	25/06/08
Luxembourg	Château de Bouillon	Culturel	2 soleils	02/07/08
BW	Musée de l'Eau & de la Fontaine	Culturel	2 soleils	11/07/08
Hainaut	Musée du Marbre	Culturel	2 soleils	11/07/08
Hainaut	Aquacentre	Récréatif	2 soleils	11/07/08
Liège	Abbaye de Stavelot	Culturel	5 soleils	14/07/08
Liège	Centre touristique de la laine et de la mode	Culturel	3 soleils	14/07/08
Luxembourg	Parc Chlorophylle	récréatif	5 soleils	15/07/08
Hainaut	Hôpital Notre-Dame à la Rose	Culturel	4 soleils	22/09/08
Hainaut	Archéosite Aubechies	Culturel	4 soleils	22/09/08
Hainaut	Aquascope de Virelles	Naturel	4 soleils	22/09/08
Liège	Domaine de Wégimont	Récréatif	3 soleils	13/11/08
Namur	Maison du Patrimoine médiéval Mosan	Culturel	2 soleils	10/12/08
Namur	Château de Lavaux-Ste-Anne	Culturel	2 soleils	30/01/09
Namur	Musée Félicien Rops	Culturel	2 soleils	07/04/09
Hainaut	Maison Van Gogh	Culturel	2 soleils	09/04/09
Hainaut	Maison de la Poterie	Culturel	3 soleils	21/04/09
Hainaut	Centre d'accueil Plate Taille	Culturel	3 soleils	27/04/09
Hainaut	Parc d'Enghien	Naturel	4 soleils	27/04/09
Liège	Château de Fanchimont	Culturel	2 soleils	07/05/09
BW	Musée L	Culturel	2 soleils	19/05/09
Hainaut	Mahymobiles	Culturel	3 soleils	14/08/09
Namur	Musée du Chemin de fer à vapeur	Culturel	4 soleils	25/08/09
BW	Champ de bataille et Hameau du Lion	Culturel	4 soleils	10/09/09
Hainaut	Ascenseur funiculaire de Strépy-Thieu	Culturel	4 soleils	01/10/09
Hainaut	Plan incliné de Ronquières	Culturel	4 soleils	01/10/09
Hainaut	Canal du centre historique	Culturel	4 soleils	01/10/09
Hainaut	Domaine de Claire-Fontaine	Récréatif	3 soleils	08/10/09
Luxembourg	Abbaye d'Orval	Culturel	3 soleils	15/10/09
BW	Aventure Parc	Récréatif	4 soleils	20/10/09
Namur	Grotte de Han-sur-Lesse	Naturel	5 soleils	20/10/09
Namur	Réserve d'animaux sauvages	Naturel	5 soleils	03/11/09
BW	Musée Wellington	Culturel	4 soleils	10/09/10
Namur	Le relais de Falempise	Récréatif	4 soleils	10/09/10



Liège	Domaine de Palogne (ferme)	Récréatif	3 soleils	16/09/10
Namur	Site médiéval du château et de la ville de Poilvache	Culturel	2 soleils	01/10/10
Namur	Abbaye de Maredsous	Culturel	4 soleils	25/10/10
Namur	Kayaks Rouges (anciennement Ansiaux )	Récréatif	4 soleils	17/11/10
Namur	Dinant Evasion Aventure	Récréatif	4 soleils	18/11/10
Namur	Kayaks Bleus	Récréatif	4 soleils	18/11/10
Namur	Dinant Evasion - Location de bateaux sans permis	Récréatif	2 soleils	18/11/10
Namur	Citadelle de Dinant	Culturel	4 soleils	18/11/10
Luxembourg	Musée de la Famenne	Culturel	2 soleils	24/11/10
Namur	Brasserie du Bocq	Culturel	3 soleils	09/12/10
Namur	Brasserie des Fagnes	Culturel	3 soleils	11/01/11
Namur	Musée de la Céramique	Culturel	2 soleils	11/01/11
Liège	Musée de la Vie wallonne	Culturel	4 soleils	14/01/11
Luxembourg	Musée Gaspar	Culturel	2 soleils	14/01/11
BW	Dernier QG de Napoléon	Culturel	2 soleils	20/01/11
BW	Domaine Provincial du Bois des rêves	Récréatif	4 soleils	20/01/11
BW	Domaine provincial d'Hélécine	Récréatif	4 soleils	20/01/11
Luxembourg	Musée des Celtes	Culturel	2 soleils	04/02/11
Namur	Musée du Train Miniature Haute Meuse	Récréatif	1 soleil	15/02/11
Liège	Château de Modave	Culturel	4 soleils	24/03/11
Hainaut	Pairi Daiza	Récréatif	5 soleils	31/03/11
Namur	Parc Attractif Reine Fabiola	Récréatif	4 soleils	31/03/11
Namur	Grottes de Goyet	Naturel	3 soleils	31/03/11
Namur	Espace Arthur Masson	Culturel	4 soleils	07/04/11
Luxembourg	Les Grès de La Roche	Culturel	4 soleils	26/04/11
Luxembourg	Château féodal de La Roche	Culturel	4 soleils	26/04/11
Luxembourg	Parc a gibier de La Roche	Naturel	4 soleils	26/04/11
Luxembourg	Musée archéologique du Luxembourg	Culturel	2 soleils	17/05/11
Hainaut	Le Bois du Cazier	Culturel	4 soleils	01/02/12
Luxembourg	Houtopia	Récréatif	4 soleils	06/03/12
Namur	Citadelle de Namur	Culturel	4 soleils	26/03/12
Hainaut	Abbaye d'Aulne	Culturel	2 soleils	30/03/12
Hainaut	Ecomusée de la batellerie: Le Thudo	Culturel	2 soleils	30/03/12
Hainaut	Beffroi de Thuin	Culturel	2 soleils	30/03/12
BW	Fondation Folon	Culturel	4 soleils	10/04/12
Liège	l'Hirondelle	Récréatif	1 soleil	15/05/12
Luxembourg	Ferme des Fées	Culturel	2 soleils	25/05/12
Luxembourg	L'Ovive	Naturel	2 soleils	10/07/12
Liège	Musée des Transports en commun	Culturel	3 soleils	12/07/12
Hainaut	Ecomusée du Bois-du-Luc	Culturel	3 soleils	23/07/12
Hainaut	Belgium Cable Park (BCP)	Récréatif	1 soleil	21/09/12
Hainaut	The Spin cablepark	Récréatif	2 soleils	28/09/12
BW	Abbaye de Villers la Ville	Culturel	5 soleils	04/10/12
Namur	Musée de la Fraise	Culturel	2 soleils	27/11/12
Namur	Musée de la bataille de Ligny	Culturel	2 soleils	29/11/12
BW	Musée Hergé	Culturel	5 soleils	27/12/12
Hainaut	Centre de découverte du Vicinal	Culturel	4 soleils	10/01/13

Liège	Fort de Lantin	Culturel	2 soleils	22/02/13
Luxembourg	Maison des Megalithes	Culturel	2 soleils	22/02/13
Hainaut	PASS	Culturel	5 soleils	19/03/13
BW	Musée Armand Pellegrin	Culturel	1 soleil	06/05/13
Liège	Château fort de Logne	Culturel	3 soleils	21/05/13
Hainaut	Musée de la Mine Robert Pourbaix	Culturel	2 soleils	17/06/13
Hainaut	La Grange aux Potiers	Culturel	2 soleils	25/06/13
Namur	CFV3V	Récréatif	4 soleils	28/06/13
Liège	Musée du château fort de Logne	Culturel	3 soleils	07/08/13
Hainaut	Musée international du Carnaval et du Masque	Culturel	2 soleils	18/10/13
Luxembourg	Semois-Aventure	Récréatif	2 soleils	29/10/13
Liège	Thermes de Spa	Récréatif	4 soleils	31/10/13
Hainaut	Musée d'Histoire Naturelle et Vivarium	Culturel	2 soleils	06/12/13
Namur	Récréalle	Récréatif	4 soleils	13/12/13
Liège	Aquarium-Muséum universitaire de Liège	Culturel	4 soleils	10/03/14
Namur	Grotte de Lorette	Naturel	4 soleils	18/03/14
Liège	December 44	Culturel	3 soleils	21/03/14
Hainaut	Musée des arts de la Marionnette	Culturel	2 soleils	18/04/14
Luxembourg	Cyril Chocolat	Culturel	2 soleils	28/05/14
Liège	La Grotte de l'Abîme	Naturel	3 soleils	23/06/14
Liège	Musée communal d'archéologie et d'art religieux	Culturel	1 soleil	08/07/14
Luxembourg	Le Labyrinthe	Récréatif	4 soleils	06/08/14
Namur	Moutarderie Bister	Culturel	2 soleils	01/09/14
Luxembourg	Le Fourneau Saint-Michel	Culturel	2 soleils	24/10/14
Liège	Baugnez 44 Historical Center	Culturel	3 soleils	12/11/14
Hainaut	Musée de la Photographie	Culturel	2 soleils	16/12/14
Liège	Château de Reinhardstein	Culturel	3 soleils	14/01/15
Liège	Musée de la Vie d'autrefois et du Tarare	Culturel	2 soleils	27/01/15
Hainaut	Le Crocodile Rouge	Récréatif	3 soleils	20/03/15
Hainaut	Chimay Experience	Culturel	4 soleils	20/03/15
Luxembourg	La chocolaterie Defroidmont	Culturel	4 soleils	20/05/15
Liège	Plopsa Coö	Récréatif	4 soleils	02/06/15
Liège	Musée du Pays d'Ourthe Amblève	Culturel	2 soleils	10/06/15
Liège	Adrenaline +12	Récréatif	2 soleils	14/07/15
Luxembourg	Euro Space Center	Culturel	5 soleils	31/07/15
Namur	Ardois'alle	Culturel	2 soleils	08/09/15
Hainaut	Maison des Plantes médicinales	Culturel	3 soleils	13/11/15
Luxembourg	Bastogne War Museum	Culturel	4 soleils	02/12/15
Namur	Les jardins du lac de Bambois	Naturel	2 soleils	19/01/16
Hainaut	Battlekart	Récréatif	2 soleils	04/03/16
Hainaut	Couloir du Temps et De la Pierre au Ciel	Culturel	2 soleils	02/05/16
Hainaut	Beffroi de Tournai	Culturel	2 soleils	02/05/16
Hainaut	Mundaneum	Culturel	4 soleils	10/05/16
Liège	Maison de la science	Culturel	2 soleils	24/05/16
Luxembourg	Château de Petite Somme	Culturel	4 soleils	30/05/16
Hainaut	Plugstreet 14-18 experience	Culturel	4 soleils	02/06/16
BW	Aqualibi	Récréatif	4 soleils	21/06/16

Luxembourg	Parcours découverte de la Maison du Pays de Salm	Culturel	2 soleils	24/06/16
Namur	Centre d'interprétation d'art de l'école de Vresse	Culturel	3 soleils	26/07/16
Hainaut	Domaine de Seneffe	Culturel	4 soleils	21/09/16
Liège	Forestia	Naturel	2 soleils	21/09/16
Luxembourg	Riveo	Culturel	4 soleils	30/09/16
Liège	Robertville-les-Bains	Récréatif	3 soleils	10/10/16
Hainaut	Château d'Havré	Culturel	2 soleils	18/10/16
Namur	Musée des Arts anciens du naurois	Culturel	2 soleils	22/12/16
Namur	(Centre d'interprétation) ReGare	Culturel	2 soleils	01/03/17
Hainaut	Maison du Pays des Collines	Culturel	2 soleils	30/03/17
Namur	La Tour d'Anhaive	Culturel	2 soleils	04/04/17
Hainaut	Maison des Géants	Culturel	3 soleils	05/05/17
Liege	Western-City	Récréatif	2 soleils	12/05/17
Hainaut	Promenade animalière à La Ligule	Naturel	1 soleil	27/07/17
Namur	Dinant Evasion - Croisières sur la Meuse	Récréatif	2 soleils	18/08/17

# ANNEXE DE LA DIRECTION DES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES

Hébergements touristiques - Tableau 1									
AUTORISATIONS ET RENOUVELLEMENT D'AUTORISATIONS ACCORDEES AU COURS DE L'ANNEE 2017									
	Hôtellerie	Camping			Hébergements de terroir et Meublés de vacances	Villages de vacances	Unités de séjour	Endroits de camp (label)	Total
		Avis - permis de caravanage	Avis - permis d'environnement	Autorisation Campings touristiques					
BW	1	0	0	0	15	0	0	0	16
HT	11	1	0	0	63	0	0	3	78
LG	14	0	2	4	91	1	114	7	233
LX	14	0	8	8	131	0	0	11	172
NA	4	2	0	7	105	0	0	8	126
Total	44	3	10	19	405	1	114	29	625

Hébergements touristiques - Tableau 2	
BUDGET 2017– GESTION DES DEMANDES DE SUBVENTIONS (ENGAGEMENTS)	
Article budgétaire 51.05 Hébergements touristiques (hôtellerie, campings, hébergements de terroir et meublés de vacances et endroits de camp) :	
Budget engagement :	4.345.000,00 euros
Montant engagé :	4.243.227,42 euros
Montant désengagé :	160,58 euros
Solde final :	101.772,58 euros
Article budgétaire 51.06 Hébergements touristiques (villages de vacances et caravanage) :	
Budget engagement :	220.000,00 euros
Montant engagé :	71.035,00 euros
Montant désengagé :	0,00 euros
Solde final :	148.965,00 euros

Hébergements touristiques - Tableau 3											
BUDGET 2017– GESTION DES DEMANDES DE SUBVENTIONS (ORDONNANCEMENTS)											
Prov	Hôtellerie (AB 51.05)		Camping (AB 51.05)		Hébergements de terroir et meublés de vacances (AB 51.05)		Villages de vacances et Unités de séjour (AB 51.06)		Endroits de camp (AB 51.05)		Total (AB 51.05 et 51.06)
	Nbre de subv	Montant	Nbre de subv	Montant	Nbre de subv	Montant	Nbre de subv	Montant	Nbre de subv	Montant	Montant
BW	3	115.586,00	0	0	12	137.100,00	0	0,00	0	0,00	252.686,00
HT	9	153.092,00	1	45.166,00	54	393.120,00	0	0,00	6	27.243,00	618.621,00
LG	30	798.171,00	8	178.338,00	66	471.075,00	1	8.226,00	8	33.359,00	1.489.169,00
LX	20	454.583,00	11	289.586,00	99	738.414,00	5	61.994,00	7	29.238,42	1.573.815,42
NA	11	262.084,00	8	111.117,00	61	442.267,00	1	815,00	9	25.677,00	841.960,00
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>1.783.516,00</b>	<b>28</b>	<b>624.207,00</b>	<b>292</b>	<b>2.181.976,00</b>	<b>7</b>	<b>71.035,00</b>	<b>30</b>	<b>115.517,42</b>	<b>4.776.251,42</b>

Hébergements touristiques - Tableau 4			
VISITES DE CONTROLE DES ETABLISSEMENTS			
	Hôtellerie, Hébergements de terroir et Meublés de vacances (11 agents)	Camping, Villages de vacances et Motor-homes (5 agents)	Total (16 agents)
Total global de jours de visites	177	106	283
Total global d'établis. visités	389	146	535
Moyenne de jours/agent	16	21	37
Moyenne d'établis. visités/agent	35	29	64

Hébergements touristiques - Tableau 5									
NOMBRE D'HEBERGEMENTS AUTORISES EN WALLONIE AU 31/12/2017 (en ordre de sécurité-incendie)									
Prov.	Hôtellerie	Camping			H.T.M.V.	Villages de Vacances	Unités de Séjour	Endroits de camp	Total
		Camping touristique	Terrains de caravanage	Terrains de camping à la ferme					
BW	16	1	3	0	113	0	0	0	133
HT	38	8	2	0	408	2	247	17	722
LG	76	30	2	0	770	2	70	31	981
LX	88	58	17	0	1044	3	355	41	1606
NA	37	32	11	2	633	1	45	29	790
<b>Total</b>	<b>255</b>	<b>129</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>2968</b>	<b>8</b>	<b>717</b>	<b>118</b>	<b>4232</b>

Hébergements touristiques - Tableau 6							
NOMBRE TOTAL D'HEBERGEMENTS TOURISTIQUES OPERATIONNELS EN WALLONIE AU 31/12/2017 (autorisés, ayant eu une autorisation ou en cours d'autorisation)							
Province	Hôtellerie	Camping	Hébergements de terroir et Meublé de vacances	Villages de vacances	Unités de Séjour	Endroits de camp (label)	Total
BW	27	5	130	0	0	1	163
HT	67	21	510	2	247	23	870
LG	129	55	947	3	211	33	1378
LX	172	115	1324	7	563	42	2223
NA	82	70	858	3	115	31	1159
<b>Total</b>	<b>477</b>	<b>266</b>	<b>3769</b>	<b>15</b>	<b>1136</b>	<b>130</b>	<b>5793</b>

Hébergements touristiques - Tableau 7							
NOMBRE DE LITS AU SEIN DES HEBERGEMENTS AUTORISES EN WALLONIE AU 31/12/2017 (en ordre de sécurité incendie)							
Prov.	Hôtellerie	Camping	Hébergements de Terroir et Meublés de vacances	Villages de vacances	Unités de Séjour	Endroits de camp	Total
BW	1688	198	529	sans objet	0	0	2415
HT	2066	843	2620	sans objet	1372	776	7677
LG	3821	5010	6617	sans objet	331	1614	17393
LX	2699	15567	9020	sans objet	1724	1888	30898
NA	1124	5415	5167	sans objet	279	1300	13285
<b>Total</b>	<b>11398</b>	<b>27033</b>	<b>23953</b>	sans objet	<b>3706</b>	<b>5578</b>	<b>71668</b>

Hébergements touristiques - Tableau 8							
NOMBRE DE LITS AU SEIN DES HEBERGEMENTS OPERATIONNELS EN WALLONIE AU 31/12/2017 (autorisés, ayant eu une autorisation ou en cours d'autorisation)							
Prov.	Hôtellerie	Camping	Hébergements de Terroir et Meublés de Vacances	Villages de Vacances	Unités de séjour	Endroits de camp	Total
BW	2422	363	555	sans objet	0	50	3390
HT	4135	1527	2997	sans objet	1372	999	11030
LG	6233	8826	7584	sans objet	1029	1772	25444
LX	5818	21558	11227	sans objet	2717	1928	43248
NA	3349	8787	6307	sans objet	387	1423	20253
<b>Total</b>	<b>21957</b>	<b>41064</b>	<b>28670</b>	sans objet	<b>5505</b>	<b>6172</b>	<b>103368</b>

Hébergements touristiques - Tableau 9	
SERVICE SECURITE INCENDIE AU 31/12/2017	
- Nombre de dossiers introduits C.S.I. : 38	
- Nombre d'arrêtés ministériels notifiés : 29	



Hébergements touristiques - Tableau 10										
HEBERGEMENTS DE TERROIR ET MEUBLES DE VACANCES										
NOMBRE D'HEBERGEMENTS AUTORISES CLASSES PAR CATEGORIE D'EPIS/CLES AU 31/12/2017										
Année	1 clé	1 épi	2 clés	2 épis	3 clés	3 épis	4 clés	4 épis	5 clés	5 épis
2017	44	82	187	656	265	1500	31	197	0	6
2016	48	123	187	851	257	1874	29	453	0	9
2015	49	134	180	906	244	1774	27	417	0	9
2014	50	159	172	1022	194	1710	21	387	0	6
2013	47	196	177	1146	163	1616	18	376	0	6

Hébergements touristiques - Tableau 11								
HEBERGEMENTS DE TERROIR ET MEUBLES DE VACANCES								
NOMBRE D'HEBERGEMENTS PAR CATEGORIE DE DENOMINATION AU 31/12/2017								
PROVINCE	CH	CHF	GC	GR	GF	MT	MV	Total
Brabant wallon	41	2	8	29	20	0	13	113
Hainaut	66	9	31	182	95	0	25	408
Liège	117	6	27	374	69	8	169	770
Luxembourg	125	5	18	623	74	8	191	1044
Namur	87	7	10	347	51	1	130	633
Total	436	29	94	1555	309	17	528	2968
Remarque : année 2016 = 3719 hébergements autorisés								

Hébergements touristiques - Tableau 12						
ETABLISSEMENTS HOTELIERS						
NOMBRE D'HOTELS AUTORISES CLASSES PAR CATEGORIE D'ETOILES AU 31/12/2017						
Année	1 étoile	2 étoiles	3 étoiles	4 étoiles	5 étoiles	Total
2017	15	56	147	35	2	255
2016	18	68	183	44	1	314
2015	15	75	197	40	2	329
2014	21	73	193	44	1	332

2013	19	69	192	47	2	329
Remarque : il existe 405 établissements hôteliers en Wallonie dont 150 d'entre eux ne sont pas repris car non autorisés, généralement pour défaut d'attestation de sécurité-incendie valide au 31/12/2017						

Hébergements touristiques - Tableau 13				
BUDGET 2017– GESTION DES DEMANDES DE SUBVENTIONS (ENGAGEMENTS ET ORDONNANCEMENTS)				
ENDROITS DE CAMP				
Subvention de fonctionnement destinée à l' « Organisme agréé » chargé de délivrer les labels « Endroits de camp »				
	33.02.00 : Engagement		33.02.00 : Ordonnancement	
	Enveloppe : 140.000 €		Enveloppe : 130.000 €	
	Nombre d'engagements	Montant	Nombre de liquidations	Montant
Wallonie	2	126.000	2	126.000
Solde		14.000		

Hébergements touristiques - Tableau 14	
GESTION DES DECLARATIONS D'EXPLOITATION	
Nombre de déclarations d'exploitation introduites au 31/12/2017	
Province	Nombre de déclarations d'exploitation
Brabant wallon	42
Hainaut	122
Liège	226
Luxembourg	375
Namur	277
Total	1042

## OBSERVATOIRE DU TOURISME WALLON (OTW) : VEILLE DU SECTEUR TOURISTIQUE

### Principales études de marché 2017:

#### ✓ **Marchés belges néerlandophone et francophone**

- enquête biennale sur les vacances (longues et courtes) du WES, avril 2016-mars 2017  
Avec 430.000 longues vacances, soit des vacances de 4 nuits et plus, des Belges néerlandophones et 338.000 longues vacances des Belges francophones, la Wallonie se place au quatrième rang des destinations les plus prisées par ces deux marchés en longues vacances. Avec 709.000 courtes vacances, soit des vacances de 1 à 3 nuits, des Belges néerlandophones et 569.000 courtes vacances des Belges francophones, la Wallonie se place au troisième rang des destinations les plus prisées par ces deux marchés en courtes vacances.  
Les activités les plus pratiquées par les Belges néerlandophones en Wallonie, que ce soit en longues vacances ou en courtes vacances, sont, dans l'ordre, le repos/détente, les promenades de plus de 3 kilomètres, les promenades de moins de 3 kilomètres et les jeux avec les enfants tandis que, pour les Belges francophones, les activités les plus pratiquées, que ce soit en longues vacances ou en courtes vacances, sont, dans l'ordre, le repos/détente, les promenades de moins de 3 kilomètres et les promenades de plus de 3 kilomètres.
- enquête annuelle sur les excursions du WES, période juillet 2016-juin 2017  
Les Belges francophones ont réalisé 10.807.000 excursions en Wallonie en 2016-17 tandis que les Belges néerlandophones en effectuaient 8.774.000 au cours de la même période.  
Les activités les plus prisées des Belges francophones en excursions en Wallonie sont, dans l'ordre, se promener pour le plaisir, le fun shopping au centre-ville et les bains de soleil, paresser, pique-niquer tandis que, pour les Belges néerlandophones en Wallonie, il s'agit de se promener pour le plaisir, visiter un village, une ville ou une région et le fun shopping au centre-ville.

#### ✓ **Marché néerlandais** : enquête vacances annuelle, Continu Vakantie Onderzoek de NBTC-NIPO

En 2016, les **Néerlandais ont effectué 17.900.000 séjours à l'étranger, dont 7,5% en Belgique**, soit 1.341.000 séjours (38% en Wallonie). Cela place la Belgique au **quatrième rang** des destinations les plus prisées par les Néerlandais. Cela étant, la Belgique est la destination où la durée moyenne de séjour est la plus courte, avec 4,6 nuits en moyenne. En Wallonie, les Néerlandais sont friands de séjours orientés vers le **sport (26%)** et vers la **nature (16%)**, ce qui se traduit, en outre, par une très forte pratique de la **promenade (75%)**.

# OBSERVATOIRE DU TOURISME WALLON (OTW) : STATISTIQUES DU SECTEUR TOURISTIQUE

## 1.1 Les hébergements

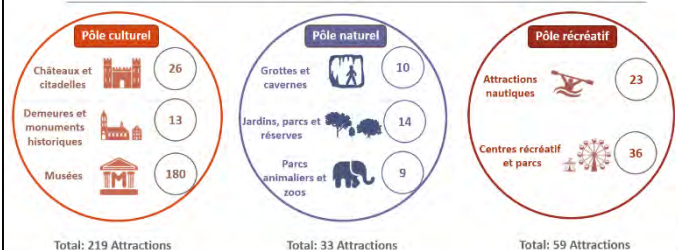


## 2.1 Les hébergements



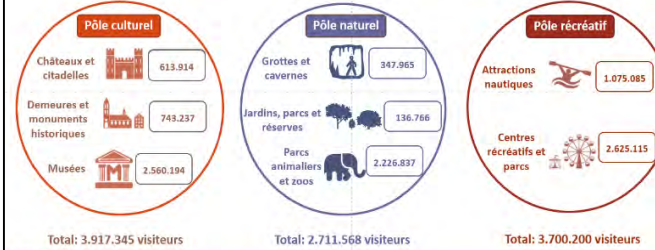
## 1.2 Les attractions

311 attractions touristiques dont 151 labellisées « Soleil »

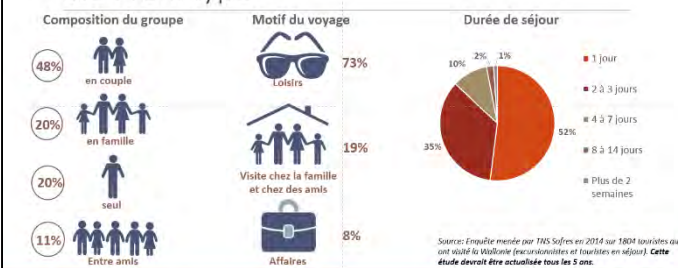


## 2.2 Les attractions

10.329.113 visiteurs dans les attractions



## 3.1 Profil type

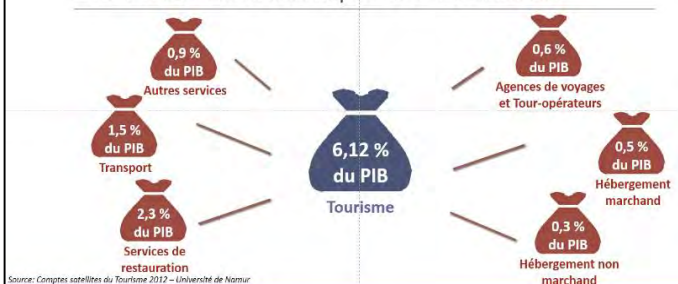


## 3.2 Activités pratiquées

Lecture: « 20,5% des activités pratiquées par les visiteurs de la Wallonie sont des promenades à pied et à vélo »



## 5.1 Poids économique du Tourisme



## 5.1 Poids économique du Tourisme

Dépenses de consommation touristique		Production Touristique	
Hébergement	231,5 millions €	Hébergement	689 millions €
Restauration	247,8 millions €	Restauration	1.982 millions €
Transports	70,8 millions €	Transports	1.285 millions €
Autres	181,9 millions €	Autres	1.372 millions €
<b>TOTAL</b>	<b>732 millions €</b>	<b>TOTAL</b>	<b>5.328 millions €</b>

Valeur ajoutée totale: 5.039 millions €

Source: Comptes satellites du Tourisme 2012 - Université de Namur

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

