



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2022



SOMMAIRE

▶ FICHE N°1	P. 4	BUDGET
▶ FICHE N°2	P. 6	PLAN DE RELANCE
▶ FICHE N°3	P. 9	RELATIONS INTERNATIONALES
▶ FICHE N°4	P. 11	HÉBERGEMENTS
▶ FICHE N°5	P. 13	ATTRACTIONS ET EQUIPEMENTS TOURISTIQUES
▶ FICHE N°6	P. 15	ORGANISMES TOURISTIQUES
▶ FICHE N°7	P. 17	FONDS EUROPÉENS
▶ FICHE N°8	P. 19	WDQ (WALLONIE DESTINATION QUALITÉ)
▶ FICHE N°9	P. 21	NATURE ITINÉRANCES ET MODE DOUX
▶ FICHE N°10	P. 24	TOURISME POUR TOUS
▶ FICHE N°11	P. 27	OBSERVATOIRE WALLON DU TOURISME
▶ FICHE N°12	P. 29	PARTENARIATS STATÉGIQUES

ÉDITO

L'année 2022 aura été une année significative pour le tourisme wallon.

Le CGT s'est en effet impliqué aux côtés des autres administrations wallonnes dans la mise en œuvre du Plan de Relance de la Wallonie, décidé par le Gouvernement en octobre 2021 en vue de répondre aux enjeux sociaux, économiques et environnementaux actuels, et adapté suite aux inondations ayant frappé notre région en juillet 2021.

Je me réjouis que, grâce à l'objectivation du poids économique de notre secteur, le Tourisme y ait trouvé sa place, et que le CGT y joue un rôle actif, lequel s'inscrit dans la durée puisqu'il y est question d'investissements structurants et de digitalisation, pour ne prendre que deux exemples.

Ces projets sont par ailleurs développés dans le cadre d'une nouvelle gouvernance, impliquant un renforcement de la collaboration des équipes du CGT et de WBT, pour un meilleur accompagnement des opérateurs touristiques.

Mais le CGT a également dû poursuivre ses actions en réponses aux crises auxquelles la Wallonie a été confrontée pour permettre l'octroi d'aides spécifiques, qu'il s'agisse des hébergements de tourisme social frappés par la crise énergétique ou dans l'accompagnement de la reconversion des campings situés en aléas d'inondation élevés.

Je souhaite aussi souligner le fait que l'année 2022 a également vu l'adoption ou le lancement de différents projets auxquels le CGT participe activement en vue de permettre la bonne prise en compte de la transversalité de notre secteur, tel le plan « Wallonie cyclable » pour ne prendre qu'un exemple.

Les équipes se sont également attelées à proposer des réponses à la demande croissante des touristes soucieux de se reconnecter à la nature. Outils réglementaires ou études statistiques vont utilement outiller le secteur pour permettre d'accompagner cette mise en tourisme spécifique.

Ce ne sont que quelques exemples des actions réalisées en 2022, complémentaires à l'ensemble de nos missions, par des équipes dont je me réjouis de voir l'implication, malgré une augmentation de notre charge de travail, motivés par le souhait d'accompagner au plus près les opérateurs touristiques wallons.

Je tiens ici, une fois encore, à les en remercier.

Je vous invite à découvrir nos actions et vous souhaite une bonne lecture

Barbara Destrée

Commissaire générale au Tourisme





BUDGET DU COMMISSARIAT GÉNÉRAL AU TOURISME



LE BUDGET TOTAL
DU CGT REPRÉSENTE
77.122.603,00 € ENGAGÉS
EN 2022 POUR SOUTENIR
DES PROJETS DE
DÉVELOPPEMENT, DONT :

- 1.198.992 € - **Aides aux associations de Tourisme social dans le cadre de la crise énergétique;**
- 439.441 € - **Projets européens.**
Financés par le FEDER ou le FEADER (Programmation 2014-2020) , ils renvoient aux principaux leviers d'action à disposition des autorités et des acteurs du tourisme en Wallonie: création de produits touristiques, structuration de l'offre touristique, stratégie, mise en réseau, promotion, marketing, animation, équipements et infrastructures...;
- 4.867.317 € - **Hébergements touristiques** - subventions octroyées pour des travaux d'aménagement et de rénovation des Hébergements touristiques ainsi que la mise en conformité avec les normes de sécurité-incendie;
- 786.942 € - **Attractions touristiques** - subventions pour l'équipement, l'aménagement ou l'amélioration des infrastructures de l'Attraction touristique;
- 5.173.370 € - **Organismes touristiques** (Fédérations touristiques provinciales, Maisons du Tourisme, Offices du Tourisme et Syndicats d'Initiative): subventions octroyées aux Fédérations touristiques provinciales, Maisons du Tourisme, Offices du Tourisme et Syndicats d'Initiative pour des frais de fonctionnement, de promotion touristique et pour l'achat de mobilier, de matériel et d'équipement;
- 4.799.059 € - **ASBL reconnues et Pouvoirs locaux** - Construction et modernisation de grands équipements structurants pour le tourisme wallon;
- 1.506.981 € - **ASBL reconnues et Pouvoirs locaux - Promotion de produits touristiques et d'événements;**
- 1.180.835 € consacrés aux études et au développement du **plan numérique;**
- 2.404.482 € - **Associations professionnelles** - Professionnalisation du secteur touristique et les filières: mise en réseau et projets stratégiques du tourisme wallon: WDQ - Bienvenue vélo - Plus beaux Villages de Wallonie - ACCESS-i - Parcs et Jardins de Wallonie - WANT - ONE - Atouts Camps - CITW+ - Article 27 - Fédération des gîtes de Wallonie - Horeca Wallonie - Bastogne mémorial - Musées et sociétés - Accueil champêtre...;
- 5.531.474 € - Valorisation et travaux d'aménagement des **infrastructures du CGT** (Immoval) et/ou au subventionnement spécifique de 5 d'entre elles (Blegny- Mine, Bois du Cazier, Espace Arthur Masson, CFV3V, Lacs de l'Eau d'Heure);
- 10.336.972 € - frais de **fonctionnement du CGT;**
- 3.379.439 € - Reconversion des campings suite aux inondations;
- 296.329 € - Plan de relance de la Wallonie - PNRR;
- 17.079.410 € - Plan de relance de la Wallonie - PRW;
- 18.000.000 € - Valorisation du patrimoine du CGT.



PLAN DE RELANCE

fiche
n° **2**



REMETTRE LA NATURE AU CENTRE DU TOURISME

PLAN DE RELANCE DE LA WALLONIE ET PLAN NATIONAL DE RELANCE ET RESILIENCE

En octobre 2021, le Gouvernement wallon a décidé la mise en œuvre d'un **plan de relance** pour la Wallonie qui s'étend jusque 2026. Etant donné le statut prépondérant du tourisme dans **l'économie wallonne**, le Commissariat général au Tourisme a, bien entendu, été mobilisé, parmi d'autres acteurs régionaux. C'est à l'aide de ce plan de plus de 7 milliards d'euros que la Wallonie entend répondre aux enjeux sociaux, économiques et environnementaux actuels.

En 2022, parmi plus de 300 projets qui rythment ce plan de relance, le Gouvernement wallon et les partenaires sociaux et environnementaux ont mis l'accent sur **42 projets ou portefeuilles de projets dits prioritaires** pour la reconstruction de la Région. Le Commissariat général au Tourisme, en collaboration avec WBT, pilote un de ces portefeuilles de projets essentiels pour le secteur touristique. En effet, via différentes mesures, le CGT a pour objectif **d'accélérer la transition numérique du tourisme wallon**. Plus précisément, le CGT a œuvré à la mise en route de deux projets majeurs:

- d'une part, la **mise en place des vouchers numériques** octroyés aux opérateurs et organismes touristiques afin de les accompagner dans la transition digitale et ainsi lutter contre la fracture numérique. Ces vouchers seront disponibles en 2023 après un travail de réflexion et de construction avec les instances de formation et d'accompagnement disponibles pour le secteur;
- d'autre part, le CGT, en collaboration avec WBT, a œuvré à préparer l'arrivée d'une **plateforme transactionnelle** permettant de **connecter les administrations aux opérateurs et organismes touristiques (B2B)**. Ce projet de grande ampleur est significatif pour tout le secteur du tourisme puisqu'elle vise à participer à la création d'un écosystème touristique connecté, en phase avec les habitudes des usagers et en relation directe avec la plateforme WBT (B2C).

Outre les projets prioritaires, le CGT a également lancé **deux appels à projets** contribuant à développer le tourisme comme moteur économique de la Wallonie. Le premier visait à **développer l'offre des infrastructures fluviales**. Le Gouvernement wallon a sélectionné 4 projets qui bénéficient de subventions de relance pour améliorer le tourisme fluvial et de plaisance.

Le deuxième appel à projets concernait le **développement de l'offre des aires publiques pour l'accueil des motor-homes**. Grâce à lui, le CGT peut accompagner 11 communes pour la création de nouvelles aires et l'amélioration de la répartition de celles-ci sur le territoire wallon.

Enfin, 3 autres projets bénéficient également du plan de relance wallon:

Site des Lacs de l'Eau d'Heure

Il s'agit de développer un nouveau positionnement touristique des Lacs via une nouvelle image et une signalétique sur le site. Des investissements seront également réalisés. Pour 2022, les projets se concrétisent sur le site de Falemprise avec la rénovation énergétique du bâtiment, l'aménagement des zones de loisirs et un moyen d'oxygénation de la zone de baignade.

Marque Parcs nationaux

La Wallonie déploie à l'international une image fortement orientée sur son potentiel naturel qui repose sur l'existence de différents territoires valorisés touristiquement: Parcs naturels, Massifs forestiers, réserves naturelles et autres zones.

Fin 2022, cette offre « Nature » a été renforcée par l'élection de deux « Parcs nationaux » wallons, Le Parc national de l'Entre Sambre et Meuse et le Parc national de la Vallée de la Semois.

Les objectifs de ces parcs sont la protection de la biodiversité des territoires concernés et leur valorisation touristique, avec une attention particulière aux aspects durables de leur développement.

Il s'agit avec ce projet de construire l'articulation du positionnement entre les différents acteurs de « tourisme nature » et de développer une marque forte autour de ces parcs, pour contribuer au renforcement de l'économie par les opérateurs touristiques, les acteurs locaux qui bénéficieront de son rayonnement.

Analyse de la fréquentation des espaces naturels wallons

Nous ne disposons que de peu de données concernant les flux touristiques dans les espaces naturels, dans lesquels aucun billet d'entrée ne peut être comptabilisé.

Ce projet va nous permettre, avec l'utilisation et l'analyse des big data à notre disposition, entre autres outils, d'objectiver l'ampleur des activités exercées dans la nature, et d'ainsi orienter les mesures à prendre pour mieux les encadrer.

Des outils de gestion intégrée seront ensuite définis et développés pour améliorer le pilotage du secteur.

En 2023, le CGT continuera à **œuvrer à la relance de la Wallonie** en poursuivant les efforts entamés en 2022 et en lançant de nouveaux **projets structurants pour le secteur du tourisme**.



INONDATIONS

La Ministre du Tourisme a lancé un appel à projet pour les campings autorisés par le CGT et concernés par des risques d'inondation élevés. La volonté est de soutenir les exploitants de ces campings à entamer une reconversion de ceux-ci.

Cet appel à projet a comporté 3 phases:

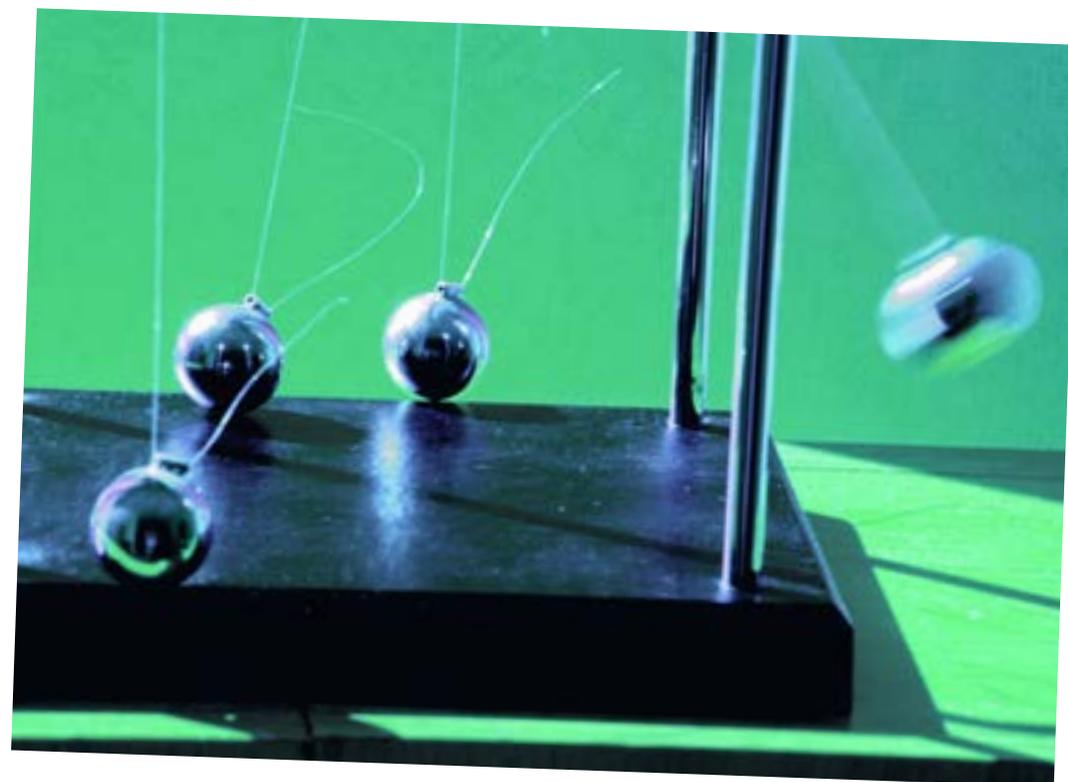
- 1 - réalisation d'un diagnostic de la situation du camping et analyse des investissements à mettre en œuvre dans le cadre de la reconversion;
- 2 - présentation des recommandations;
- 3 - réalisation des travaux préconisés.

La subvention s'élève à 200.000€ maximum - taux d'intervention de 80 %; 20 dossiers ont été acceptés.

CRISE ÉNERGÉTIQUE

À la suite de l'augmentation des coûts de l'énergie, les centres d'hébergements de Tourisme social ont été exposés à des charges plus importantes. Compte tenu de leur finalité sociale, dont le but est de permettre l'accès au tourisme et aux loisirs au plus grand nombre, il ne leur était pas possible de répercuter cette augmentation sur le prix des nuitées.

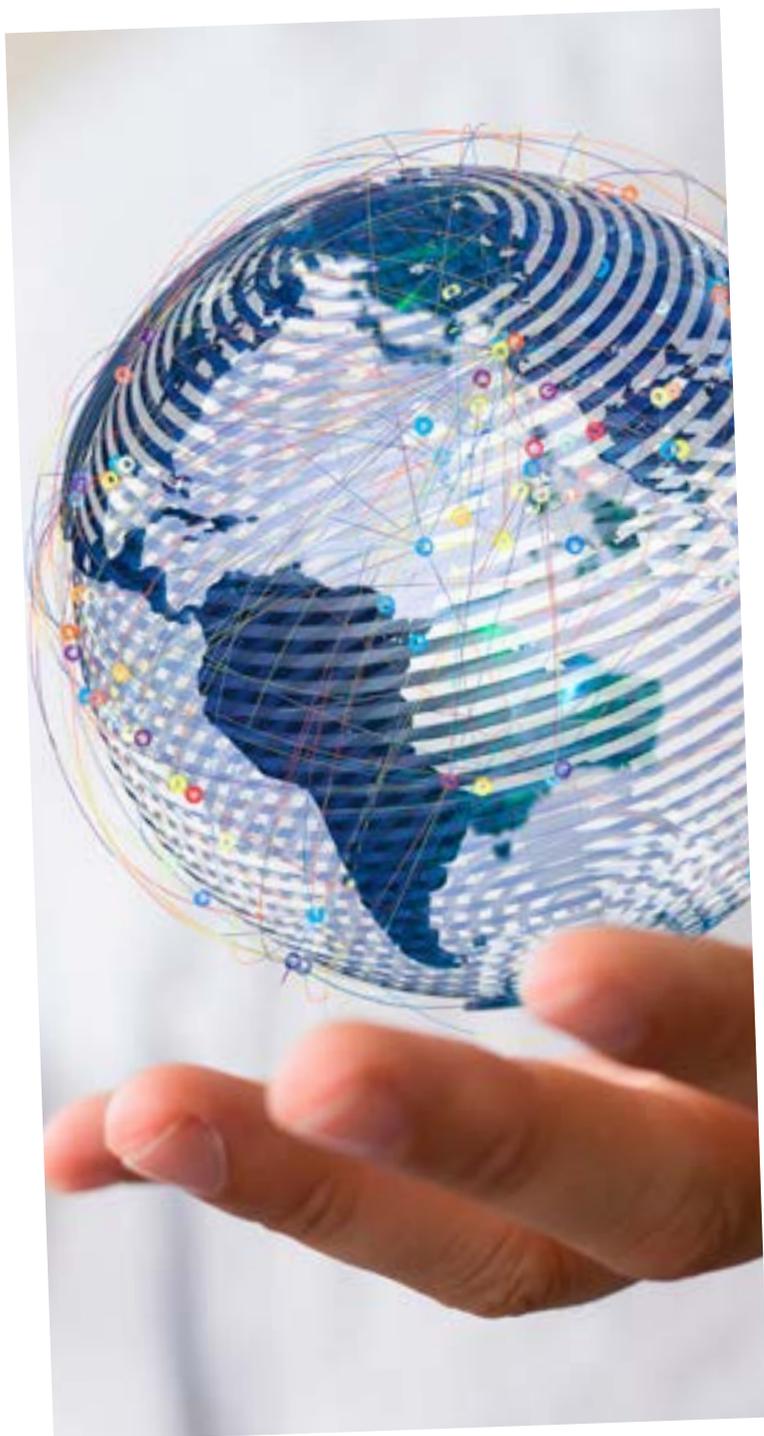
C'est pourquoi le Gouvernement wallon leur a octroyé une aide calculée sur la différence des coûts énergétiques et la capacité des centres et ce afin de leur permettre de faire face à la situation.





RELATIONS INTERNATIONALES

fiche
n° **3**



REPRÉSENTER ET DÉFENDRE LES INTÉRÊTS DU TOURISME WALLON

NOTRE MISSION GLOBALE

Le CGT a pour mission de représenter la Wallonie ainsi que de défendre ses intérêts en matière de tourisme lors de réunions à caractère international et dans le cadre d'accords de coopération bilatérale ou multilatérale.

NOS ACTIVITÉS EN 2022

Le Commissariat général au Tourisme a :

- participé aux réunions du TAC (Tourism Advisory Committee) de la Commission européenne et contribué à son rapport annuel;
- contribué à divers travaux de l'Organisation de Coopération et de Développement économiques (OCDE): rapport annuel, publication sur les tendances et politiques du tourisme, enquêtes,...;
- participé à plusieurs réunions concernant la réglementation sur les locations à court terme avec le TAC, la Représentation permanente de la Belgique auprès de l'Union européenne et la Commission européenne;

- participé à plusieurs réunions préparatoires à la Présidence belge de l'Union européenne pour le 1^{er} semestre 2024, au cours de laquelle la Wallonie sera « chef de file » pour le tourisme.

L'ORGANISATION INTERNATIONALE DU TOURISME SOCIAL (ISTO)

Le CGT est activement impliqué dans la défense du tourisme social au sein de l'ISTO depuis sa création en 1963. Il est membre de son Conseil d'administration depuis sa création.

Rassemblant des acteurs publics et privés à travers le monde, l'ISTO permet de réfléchir au développement d'un tourisme pour tous, responsable, durable et accessible. C'est un lien privilégié d'échanges sur les bonnes pratiques expérimentées partout dans le monde. <https://isto.international>

Lors du Congrès mondial ISTO 2022, une vingtaine de pouvoirs publics (dont le CGT) se sont engagés à appuyer le projet de développement d'un Observatoire du Tourisme social, solidaire et durable pour tous. Une bibliothèque virtuelle (eLibrary) sera créée. Elle se présente comme un centre mondial de ressources et d'informations sur le sujet. Elle se fera aussi le relais de travaux menés par

l'Observatoire wallon du Tourisme. Ce fut le cas en 2021 avec une enquête du Tourisme social wallon comprenant une série d'indicateurs sur la contribution des centres d'hébergement aux dimensions plurielles du tourisme.

Cette enquête sera relancée en 2023 en vue de collecter les données 2021-2022.

LE RÉSEAU NECSTOUR

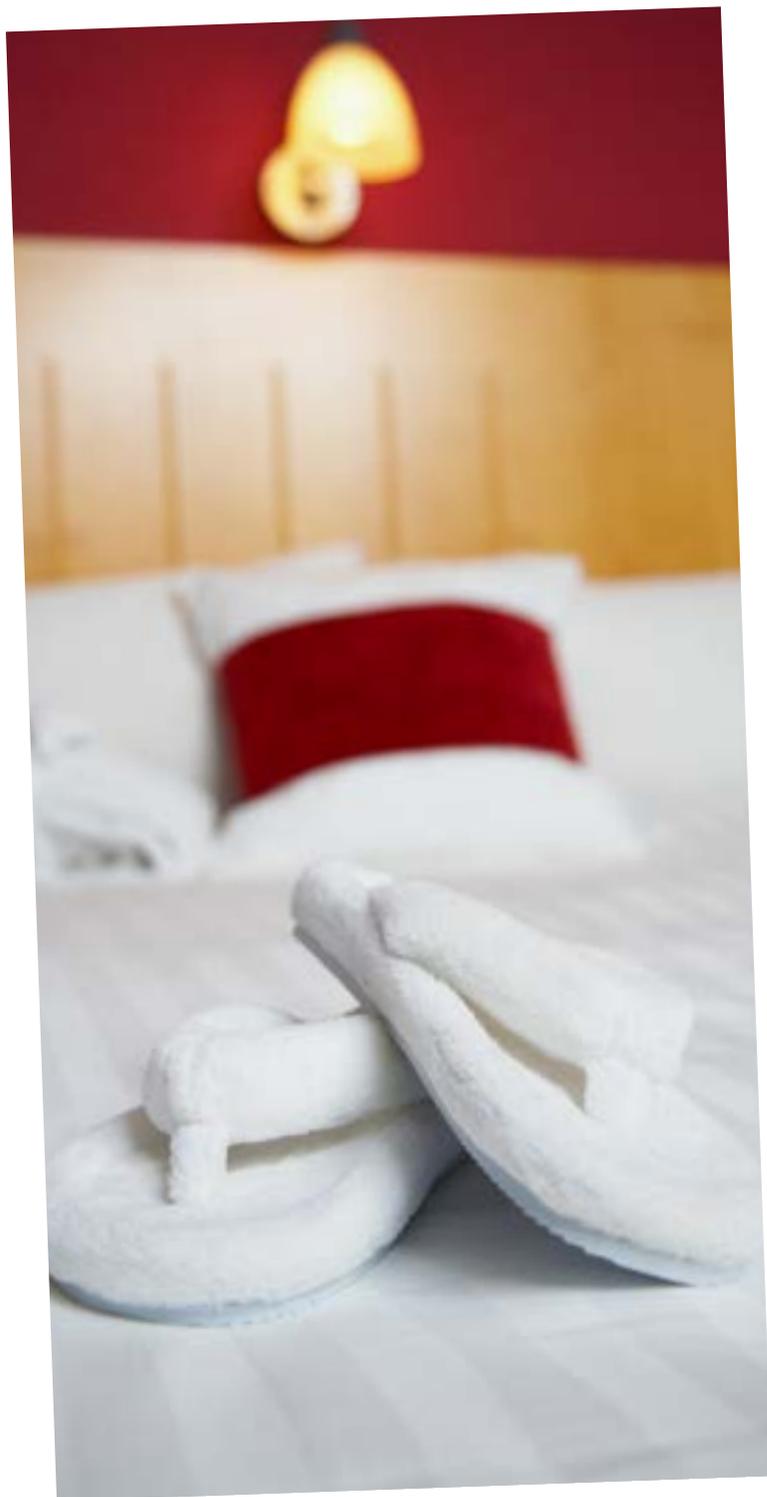
Fondé en 2009, NECSTouR est le réseau des régions européennes pour un tourisme durable et compétitif. Rassemblant des entreprises, des institutions, des universités et différentes associations liées à l'industrie européenne du tourisme, il est actuellement composé de 39 régions européennes et de 30 membres associés dont le CGT.

Il a pour but de renforcer la coopération entre les régions européennes dans la consolidation du tourisme durable mais également d'influencer directement la politique européenne du tourisme. Pour y parvenir, il coordonne des groupes de travail qui traitent des différents aspects du tourisme durable et tiennent pleinement compte des enjeux économiques, sociaux et environnementaux tant actuels que futurs.

HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES

fiche
n° **4**

2023



DÉLIVRER DES AUTORISATIONS POUR ASSURER LA QUALITÉ DES HÉBERGEMENTS

DÉNOMINATIONS PROTÉGÉES & CLASSEMENTS:

Le travail du CGT participe à la structuration et à l'amélioration de la qualité globale du parc wallon d'hébergements touristiques.

Autoriser et classer, en fonction d'un cahier de charges transparent, clair et cohérent, permet:

- de garantir la sécurité du touriste: toute autorisation est subordonnée à la vérification de normes de sécurité incendie;
- d'informer le touriste sur le type d'hébergement et sur son niveau de confort et d'équipement.

Le CGT collabore de manière étroite avec les représentants des différents types d'hébergements:

- la Fédération Horeca Wallonie pour le secteur des Hôtels;
- les associations Gites de Wallonie et Accueil Champêtre en Wallonie pour le secteur des Hébergements de terroir;
- la Fédération des Campings de Wallonie pour le secteur des Campings.

CHIFFRES-CLÉS

LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES EN QUELQUES CHIFFRES

NOMBRE D'AUTORISATIONS DÉLIVRÉES EN 2022 =

 CAMPINGS	 HÔTELS	 HÉBERGEMENTS DE TERROIR	 VILLAGES DE VACANCES	 ENDROITS DE CAMPS
30	54	592	4	17 (7 bâtiments et 10 prairies)*
NOMBRE D'AUTORISATIONS FIN 2022 =				
103	223	2749	10	250 (209 bâtiments et 41 prairies) **

* il s'agit ici non pas d'une appellation mais d'un label / ** labellisés

NOMBRE DE DÉCLARATIONS PRÉALABLES:

813 déclarations d'exploitation délivrées en 2022	5.409 déclarations d'exploitation cumulées, au 31/12/2022
---	---

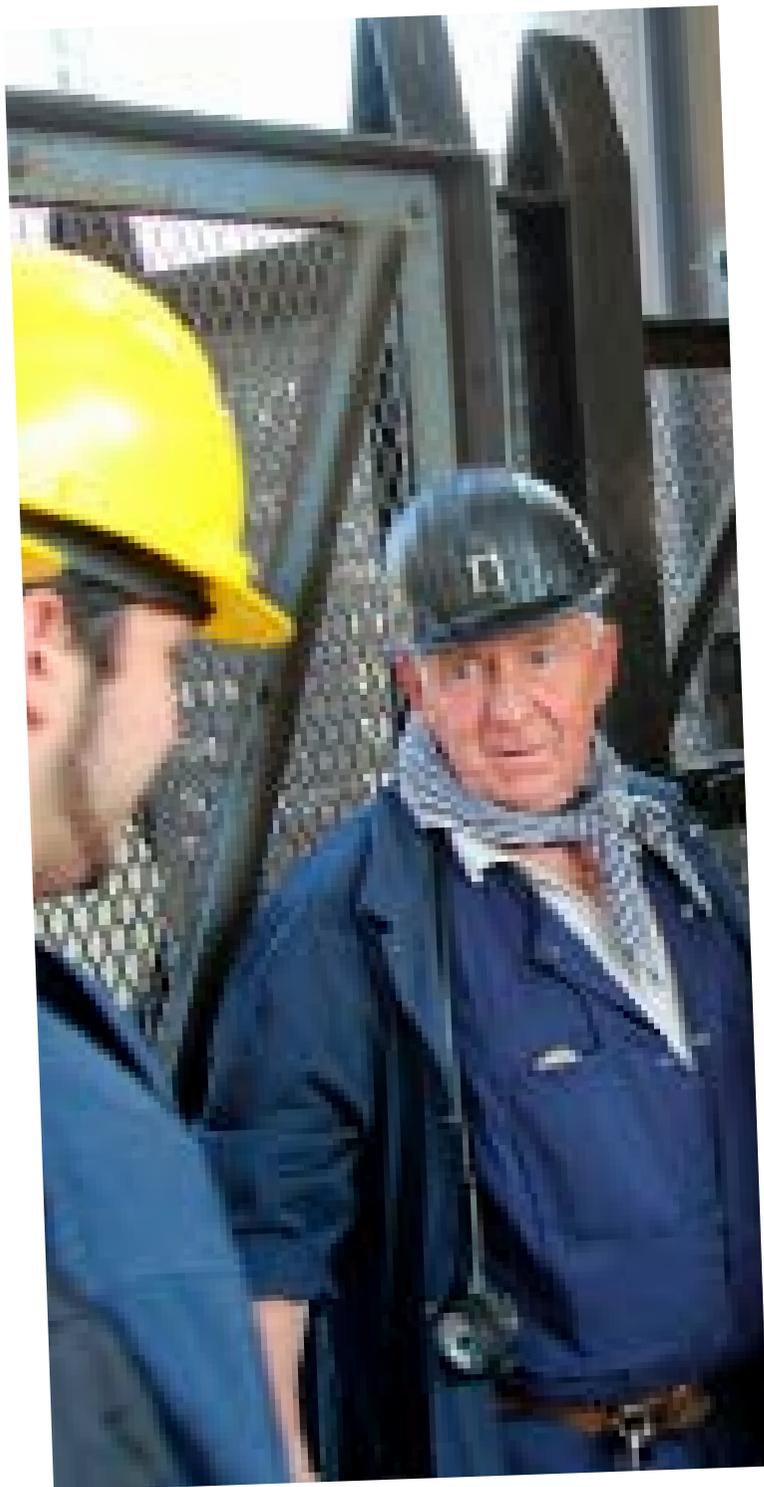


ATTRACTIONS ET ÉQUIPEMENTS TOURISTIQUES

fiche
n° **5**



SUITE DE
LA VISITE
NEXT



AMÉLIORER LA QUALITÉ DES ATTRACTIONS ET ÉQUIPEMENTS

L'AUTORISATION « ATTRACTION TOURISTIQUE »

Une Attraction touristique est un lieu de destination bien spécifique. Elle répond à une série de conditions et propose à sa clientèle des prestations ou équipements offrant une valeur ajoutée. L'attribution de « soleils » aux Attractions autorisées a pour objectif principal de reconnaître et d'encourager une démarche qualitative et un niveau d'excellence, principalement dans les domaines suivants: le professionnalisme du personnel d'encadrement, la qualité des informations et de la communication des conditions de visite (heures d'ouverture, services à disposition, accessibilité aux personnes à besoins spécifiques, accueil dans une langue étrangère...). Le tout répondant

FOCUS

En 2022, une subvention a été octroyée à l'ASBL Ardois'alle pour l'acquisition d'audioguides afin de rendre le parcours de visite trilingue. Cet investissement favorise la qualité de la visite, le touriste étant accompagné en français, néerlandais et anglais.



à des critères bien définis. Tous ces éléments concourent à renforcer positivement l'expérience du visiteur.

En 2022, 14 nouvelles attractions ont été autorisées.

LES SUBVENTIONS ATTRACTIONS TOURISTIQUES

Octroyer des subventions pour les Attractions touristiques participe à l'amélioration de ses infrastructures

(accueil...), à la sécurité des visiteurs (système incendie) et à l'expérience vécue par le visiteur (application embarquée pour suivre la visite, signalétique...) En 2022, 29 subventions ont été octroyées aux Attractions autorisées pour un montant de l'ordre de 790.000 euros

LES SUBVENTIONS POUR LES ÉQUIPEMENTS TOURISTIQUES

Les subventions pour les équipements touristiques encouragent les ASBL et les Pouvoirs locaux à investir.

Chaque investissement octroyé améliore l'accueil et l'expérience des visiteurs.

16 subventions ont été octroyées aux pouvoirs subordonnés (pour un montant de 3 millions €) et 17 pour les ASBL reconnues par le CGT (pour un montant de 210.000 €)

CHIFFRES-CLÉS

190 attractions autorisées dont:



128

Attractions à finalité culturelle



44

De type récréatif



18

De type naturel



ORGANISMES TOURISTIQUES

fiche
n° 6



AMÉLIORER LA QUALITÉ DE L'ACCUEIL ET L'INFORMATION AUX TOURISTES

LA RECONNAISSANCE DES ORGANISMES TOURISTIQUES: UNE MEILLEURE ORGANISATION DE L'ACCUEIL

Un des objectifs du Commissariat général au Tourisme est de veiller à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de l'information aux touristes. Pour ce faire, il met à disposition des outils, des services et des moyens de financement tels que:

- ✓ l'octroi de subventions destinées notamment à les soutenir dans l'organisation de leurs événements, de leur promotion, dans l'achat de matériel et la réalisation de cartes de promenades;
- ✓ la construction d'outils digitaux tels que le logiciel de base de données unique « Pivot », permettant de partager des données et de mutualiser des informations, ou encore la création de divers sites Web.

LA PLATEFORME WEB DES ORGANISMES TOURISTIQUES

En 2022, le CGT a continué de développer la plateforme dédiée à la mise à disposition d'outils aux organismes touristiques:

<https://organismes.tourismewallonie.be>.

Avec plus de 555 utilisateurs (11 % d'augmentation par rapport à 2021), l'engouement pour celle-ci n'a fait que s'accroître.

LES SITES WEB DES MAISONS DU TOURISME

Le CGT a continué son accompagnement à la création de sites Web pour les Maisons du Tourisme.

Plus de 20 sites Web ont ainsi été développés. Ce projet a été finalisé en 2022. Un support technique est toujours apporté.

Des formations à Wordpress et Elementor ont été organisées. Leur objectif est de rendre les organismes touristiques les plus autonomes possible dans la gestion de leur site web au quotidien.

LE RÉSEAU DES MAISONS DU TOURISME ET DES FÉDÉRATIONS TOURISTIQUES

En suite des rencontres entre les Maisons du Tourisme et la Ministre ainsi que de l'étude stratégique Tourisme 2030, le Commissariat général au Tourisme a posé les bases du réseau des Maisons du Tourisme.

L'objectif est de développer une dynamique d'accompagnement, de collaboration et de co-construction avec les Maisons du Tourisme et les Fédérations touristiques sur différentes thématiques.

QUELQUES CHIFFRES

On recense en Wallonie:

- 4 Fédérations provinciales du Tourisme
 - 26 Maisons du Tourisme
 - 195 Syndicats d'Initiative ou Offices du Tourisme avec un nouveau Syndicat d'Initiative reconnu en 2022, celui d'Onhaye.
- Concernant les subventions, les montants suivants ont été octroyés aux organismes touristiques en 2022:
- plus de 3.000.000 € de subventions de fonctionnement et d'animations;
 - environ 2.500.000 € de subventions de promotion touristique pour les organismes touristiques mais également pour les attractions et les ASBL à vocation touristique régionale;
 - près de 100.000 € de subventions pour du matériel de gestion et du mobilier d'accueil;
 - près de 55.000 € de subventions pour l'impression de cartes de promenades;

- une augmentation de 11,39 % des montants octroyés en subventions facultatives par rapport à 2021. Ces subventions aident à la réalisation de nombreux événements touristiques à portée régionale, dont notamment divers festivals musicaux et artistiques tels que le Ronquières Festival, le Festival International des Arts de la Rue à Chassepierre, Namur en mai ou encore Lasemo.

GUIDES TOURISTIQUES

Depuis le milieu de l'année 2022, le CGT a suspendu l'application du Livre 6 du Code wallon du Tourisme relatif aux guides touristiques. En effet, ce dernier était non conforme avec la Directive Qualifications professionnelles du Parlement européen et du Conseil, laquelle a un effet direct. Le livre 6 sera formellement abrogé dans le cadre de la réforme du Code wallon du Tourisme.

Les guides touristiques peuvent évidemment continuer à exercer leurs activités, ils n'ont toutefois plus besoin de se faire reconnaître auprès du Commissariat général au Tourisme. Le CGT conserve néanmoins des contacts avec les représentants de ce secteur important pour le tourisme wallon et l'accueil de qualité des touristes.



FONDS EUROPÉENS

fiche
n° 7



ACCOMPAGNER LES PROJETS EUROPÉENS

LES MISSIONS DE LA CELLULE DE COORDINATION DES FONDS EUROPÉENS DU CGT

Le travail de l'équipe est d'évaluer, de financer, de contrôler et d'accompagner les projets.

« Accompagner », cela signifie :

- veiller à l'usage conforme et régulier de l'argent européen et régional;
- être dans l'assistance plutôt que la remontrance;
- être orienté « solutions »;
- développer une dimension sociétale et citoyenne.

LES DIFFÉRENTS PROJETS PEUVENT PORTER SUR :

- la création et le développement de produits touristiques;
- la structuration, l'animation et l'encadrement de l'offre touristique et des filières;
- le développement de stratégie de bassin et la mise en réseau d'acteurs;
- la promotion et le marketing touristique;
- les équipements et les infrastructures.

CHIFFRES-CLÉS

2

Fonds
Européens



5

Programmes
Européens

72

Projets
Européens



104

Porteurs
de Projet



50

Millions €
de Financement Public

FOCUS

PROJET REMARQUABLE « Ardenne Ecotourism »

Ce projet cofinancé par l'Union européenne et la Wallonie dans le cadre du programme INTERREG France-Wallonie-Vlaanderen a pour objectif d'offrir aux touristes une destination de vacances conçue dans une optique de développement durable. Pour ce faire, les opérateurs de ce projet ont accompagné les professionnels (hébergeurs, animateurs, gestionnaires de sites...) pour une gestion plus responsable de leur activité. Le projet prévoit également d'aménager des sentiers d'itinérance douce transfrontaliers et d'offrir aux restaurateurs des outils pour s'approvisionner plus facilement en produits issus de circuits courts.



WALLONIE DESTINATION QUALITÉ

fiche
n° **8**





WALLONIE DESTINATION QUALITÉ, UNE DÉMARCHE POUR PROFESSIONNALISER LES ENTREPRISES TOURISTIQUES WALLONNES

AMÉLIORER SANS CESSER LA QUALITÉ DES SERVICES

La démarche « Wallonie Destination Qualité » met la qualité au centre des prestations offertes aux visiteurs de la Wallonie. Elle incite les entreprises touristiques wallonnes à avoir un regard critique sur leurs activités, à se remettre en question et à professionnaliser la qualité de leurs services au quotidien pour satisfaire les touristes.

WALLONIE DESTINATION QUALITÉ EN 2022, C'EST :

- l'opérationnalisation du nouveau modèle de la démarche mis en place en 2021.
- l'organisation d'ateliers « ADN » qui invitent les opérateurs touristiques à se questionner sur la mission, la vision et les valeurs de leur entre-

prise afin de pouvoir définir leurs promesses et engagements vis-à-vis de leurs clients. Cet atelier est la « porte d'entrée » pour s'inscrire dans la nouvelle dynamique de la démarche et adhérer au processus d'amélioration continue de la qualité des services offerts aux touristes.

- l'organisation de 3 ateliers thématiques « qualité des services » :
 - > « Il y a cycliste et cycliste, et vous quels cyclistes recevez-vous? »
 - > « Et si chaque crise était une opportunité pour améliorer la qualité de mes services »
 - > « Quelques secrets pour augmenter la satisfaction de vos clients »

CHIFFRES-CLÉS

11

Ateliers « ADN »
proposés durant l'année

114

Entreprises touristiques
participantes, parmi lesquelles
des gîtes, des chambres d'hôtes,
des hôtels, des musées,
des Maisons du Tourisme ou
des Syndicats d'Initiative.



CONSTATS

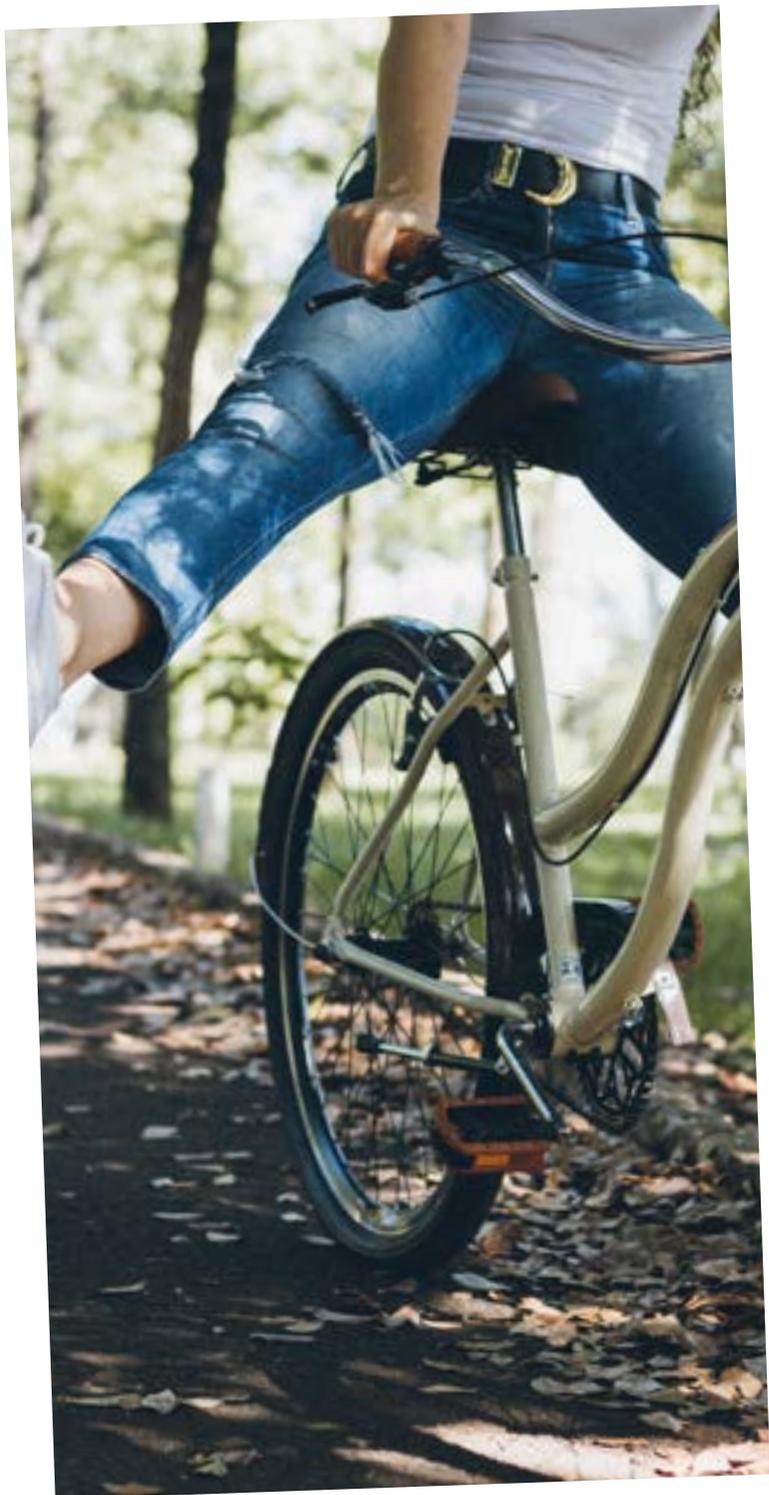
- Une évaluation générale positive de l'atelier ADN avec un taux global de satisfaction de 95,4%. Les participants apprécient cet atelier qui les invite à la réflexion sur les fondements de leur entreprise même si la démarche peut les bousculer dans leur façon d'envisager leur activité.
- Les opérateurs sont davantage demandeurs de conseils et d'outils très pratiques.





NATURE
ITINÉRANCES
ET MODE DOUX

fiche
n° 9



REMETTRE LA NATURE AU CENTRE DU TOURISME

LE VÉLOTOURISME

LA LABELLISATION "BIENVENUE VÉLO"

Le label « Bienvenue vélo » est synonyme de services et d'équipements adaptés à l'accueil des cyclistes. Il répond aux attentes et aux besoins spécifiques des touristes à vélo en Wallonie.

LE PLAN WALLONIE CYCLABLE 2030

Le 1^{er} juillet 2022, le Gouvernement wallon a approuvé le plan d'actions Wallonie cyclable 2030 qui correspond à un ensemble cohérent de mesures offrant une approche plus structurée de la politique cyclable au sein de la Wallonie.

Initié par le Ministre de la Mobilité, il est le fruit d'une concertation avec toutes les compétences concernées dont le tourisme représenté par le CGT.

Ce plan comporte 4 thématiques déclinées en 19 mesures et 70 actions dont certaines sont pilotées par le CGT qui est associé à son élaboration depuis le début du processus. L'opérationnalisation des actions est prévue pour 2023.

LE RÉFÉRENTIEL DES AIRES D'ARRÊT

Dans le cadre de l'étude menée par le CITW "Boîte à outils: développement du vélotourisme sur les EuroVelo et RAVeL",

le CGT a participé à l'élaboration d'un référentiel de confortabilisation et d'homogénéisation des itinéraires de longues distances via les aires d'arrêt. Ce document propose des solutions et/ou des points d'attention pour des aménagements qualitatifs répondant aux besoins des cyclistes en itinérance.

NOUVELLE SIGNALÉTIQUE

Le CGT s'est adapté à la demande du public de plus en plus exigeant et constamment à la recherche d'espaces verts et massifs forestiers dans le but de se reconnecter à la nature. Pour ce faire, la législation a donc été adaptée via l'intégration de nouveaux signes et balises (Arrêté du Gouvernement wallon du 01/09/2022).

Trois disciplines sont concernées par cette nouvelle signalétique.

LE VÉLO TOUT-TERRAIN ET VÉLO TOUT-CHEMIN (VTT/VTC)

Il était nécessaire d'adapter le balisage pour qu'il corresponde à une discipline à caractère sportif répondant davantage aux attentes des vététistes. Quatre projets pilotes, dont deux concrétisés en 2022, ont permis de tester ce nouveau balisage sur le terrain avant d'adapter le Code wallon du Tourisme.



LE TRAIL

La demande croissante d'itinéraires TRAIL permanents a poussé le CGT à imaginer une signalétique dédiée à cette pratique sportive.

CHIFFRES-CLÉS

2089,5 Km	1307,5 Km	782 Km	1480 Km	762 Opérateurs labellisés en 2022.
D'itinéraires de longue distance	D'itinéraires régionaux	D'itinéraires internationaux	De RAVeL	
8858 Km De Réseaux Points-Nœuds vélo				

LES POINTS-NOEUDS PÉDESTRES

Un réseau points-nœuds pédestre est constitué d'un maillage de nœuds où chaque intersection porte un numéro. L'utilisateur définit lui-même son parcours en fonction de la longueur souhaitée, en boucle ou en ligne. Il s'agit donc d'un réseau à consommer « à la carte » contrairement à des itinéraires en boucle prédéfinis.

Afin de proposer une signalétique spécifique pour le balisage d'un tel réseau, la législation a été adaptée en ce sens.

LA STRATÉGIE BIODIVERSITÉ 360°

Parmi les nombreuses collaborations entre le CGT et le SPW ARNE, le travail conjoint pour l'élaboration de la stratégie « Biodiversité 360° » vise à valoriser la biodiversité comme soutien au développement du tourisme durable. 5 fiches-actions allient clairement tourisme et nature et permettront indéniablement de mettre en valeur les espaces naturels à travers une politique d'accueil touristique structurée.

LES PARCS NATURELS

Depuis 2019, le CGT collabore avec la Fédération des Parcs naturels de Wallonie dans le cadre de la mise en œuvre de la « Charte européenne du tourisme durable » dans les parcs naturels wallons. Faisant suite à la réalisation d'une étude de faisabilité d'application de cette Charte, en 2022, le CGT a mandaté l'association pour

approfondir et poursuivre ce travail à travers l'identification:

- d'indicateurs de suivi du tourisme durable sur le territoire des Parcs naturels;
- des conflits d'usage entre le développement du tourisme et la fréquentation des espaces naturels avec également des propositions de solution;
- des pistes de solutions pour rendre accessibles des espaces naturels riches en biodiversité.

LES PARCS NATIONAUX

En 2021, lors de l'appel à projet pour la création de 2 Parcs nationaux en Wallonie, le CGT a été associé à l'analyse des candidatures de la phase 1 et 2 du projet. Il a accompagné les experts à remettre un avis sur la pertinence touristique et la sélection de 2 lauréats. Il s'agit du Parc national de l'Entre-Sambre-et-Meuse et du Parc national de la Vallée de la Semois. Le comité d'évaluation des projets a été composé de membres du secteur académique et d'experts ainsi que de représentants des Ministres de la Nature, du Tourisme, des Pouvoirs locaux, de l'Économie, de l'Aménagement du Territoire, du Climat et de la Mobilité.

LES ASSISES DE LA FORET

Le 25 février 2022 a eu lieu le congrès virtuel qui a lancé les Assises de la Forêt. Différentes administrations et associations ont participé à la mise

en route et à la concrétisation de ce projet. Ainsi, le CGT a participé à plusieurs séances et groupes de travail au second semestre 2022 en représentant le secteur des "usagers" parmi un panel d'associations. Ce projet devra connaître sa concrétisation courant 2023.

LES MASSIFS FORESTIERS

Quatre massifs forestiers ont été reconus par le Gouvernement wallon: le massif de la Grande Forêt d'Anlier, le massif de la Grande Forêt de Saint-Hubert, le massif de la Forêt de la Semois et de la Houille et le massif de la Forêt de Chimay. Un travail de structuration des acteurs locaux, de création de produits touristiques et de promotion est mené depuis plusieurs années dans ces différents territoires des massifs. Ce travail est confié à quatre structures locales qui se coordonnent afin de développer un produit touristique cohérent au niveau régional.

FOCUS

La Ville de Florenville a bénéficié de subventions pour l'aménagement d'une passerelle himalayenne suspendue au-dessus de la Semois. Véritable produit attractif en tant que tel, cette nouvelle passerelle s'inscrira également dans les produits touristiques d'itinérance de la vallée de la Semois.



TOURISME
POUR TOUS

fiche
n° **10**



DÉVELOPPER UN TOURISME ACCESSIBLE À TOUS

Les vacances et les loisirs améliorent le bien-être et la santé de ceux qui peuvent en bénéficier, ce n'est plus à prouver. Les crises sanitaires et économiques actuelles accentuent la dégradation des droits essentiels des publics fragilisés mais également de nouveaux publics qui se voient privés temporairement ou définitivement de leur emploi et de ressources financières. Apporter une aide au départ en vacances aux publics qui en sont les plus éloignés est plus que jamais au cœur des préoccupations du CGT, qu'il s'agisse d'un public en situation de précarité ou de handicap.

COLLABORATION AVEC ARTICLE 27

De manière structurelle, le CGT a développé un partenariat avec l'ASBL « Article 27 » pour permettre aux publics en situation de précarité d'accéder à une offre touristique récréative à prix réduit.

Le système, mis en place depuis plus de 20 ans par Article 27 en partenariat avec les acteurs culturels et le secteur social, agit sur le coût de l'offre via un ticket modérateur et se développe selon l'identification de freins financiers, de mobilité, de méconnaissance de l'offre, de peurs sociales, ... Ces peurs et freins

sont identiques à ceux relevés par le CGT dans le cadre de son programme de «Tourisme pour tous».

Sur base de ces constats, et afin de valoriser l'expertise acquise par l'ASBL au profit du secteur touristique, une Cellule Art 27 Wallonie/Tourisme pour tous est soutenue financièrement par le CGT avec pour objectif d'augmenter l'offre touristique à prix réduit et d'organiser des sorties collectives accompagnées pour les publics moins autonomes.

Les acteurs touristiques qui acceptent d'ouvrir leurs portes à un tarif préférentiel peuvent signer une convention de partenariat avec « Article 27 » afin de

définir les bases d'un ticket modérateur et les engagements d'une collaboration. Il s'agit d'offres d'un jour (excursions, attractions).

Réalisations

- La Cellule Tourisme pour tous de l'Asbl Article 27 Wallonie a organisé 54 sorties touristiques accompagnées pour un total de 1854 bénéficiaires sociaux.
- 7.567 tickets ont été utilisés en individuel (hors sorties accompagnées) dans le secteur touristique conventionné Article 27.



CHIFFRES-CLÉS

23,7%

De la population wallonne est en situation de pauvreté subjective (avoir des difficultés ou de grandes difficultés à joindre les deux bouts).

31,8%

De la population wallonne est dans l'incapacité de s'offrir une semaine de vacances par an hors de son domicile.

16,1%

De la population wallonne est dans l'incapacité de s'offrir un moment régulier de détente et de loisirs.

Pour les familles monoparentales belges le taux monte à

46,3%



COLLABORATION AVEC ACCESS-I

L'ASBL Access-i, qui réunit l'ensemble des professionnels en accessibilité, est le partenaire du CGT depuis de nombreuses années.

La certification Access-i vise à informer, de manière précise, les visiteurs sur les conditions et les niveaux d'accessibilité de lieux ouverts au public. C'est un outil de référence sur lequel les usagers à besoins spécifiques peuvent s'appuyer pour planifier leurs excursions et séjours touristiques en toute sérénité. Collaborer avec un interlocuteur unique permet une meilleure cohérence territoriale et le développement d'une seule méthodologie de certification.

Le CGT apporte un soutien financier et stratégique à l'ASBL Access-i pour sensibiliser le secteur touristique à l'accueil des personnes en situation de handicap, accompagner ses acteurs dans la mise en accessibilité de leur infrastructure, évaluer et qualifier l'offre et fournir une information précise aux usagers.

Réalisations

- 5 nouveaux circuits vélo certifiés. Le nombre total de circuits vélo accessibles s'élève à 22.
- Organisation d'un webinar sur le tourisme accessible avec les Maisons du Tourisme.
- 1 journée des certifiés Access-i axée sur la communication.
- Création d'une page web « Mieux

communiquer son accessibilité » sur le site du CGT (lien: <https://www.tourismewallonie.be/mieux-communiquer-son-accessibilite>)

LE TOURISME SOCIAL: ÉCHANGE DE BONNES PRATIQUES AU NIVEAU MONDIAL

L'Organisation internationale du tourisme social (ISTO) rassemble des acteurs publics et privés du tourisme social, durable et solidaire à travers le monde dont le CGT. Ce réseau permet le partage d'expériences et l'accès à des formations, conférences ou événements.

Le CGT est notamment associé au groupe de travail « Tourisme accessible » composé de représentants de 20 organisations de 15 pays d'Europe et d'Amérique. Ce groupe a réalisé en 2022, un guide de recommandations sur l'**accessibilité numérique**. <https://isto.international>

FOCUS

Diffusion du guide pratique « Accueillir les personnes en situation de handicap ». Ce guide, réalisé par le CGT en collaboration avec l'ASBL Access-i, est destiné à accompagner les responsables d'infrastructures touristiques et leurs équipes. Il permet de sensibiliser le secteur touristique à l'inclusion des personnes en situation de handicap dans notre société. Il propose des conseils et des outils très pratiques en fonction de chaque type de handicap. Il informe sur les possibilités de formation, sur la nécessité du numérique accessible, la Certification Access-i...





OBSERVATOIRE
WALLON
DU TOURISME

fiche
n° **11**

CONSOLIDER LES DONNÉES CHIFFRÉES DU TOURISME WALLON

LES STATISTIQUES TOURISTIQUES: DONNÉES 2021

L'Observatoire wallon du Tourisme (OwT) du CGT réunit, via divers outils, l'ensemble des données statistiques et économiques touristiques wallonnes. Il les communique régulièrement sur un site web qui lui est dédié (lien: <https://owt.tourismewallonie.be>)

LE POIDS ÉCONOMIQUE DU TOURISME

Afin d'évaluer le poids économique et social du tourisme en Wallonie de manière régulière, plusieurs indicateurs ont été développés dans le cadre de la collaboration structurelle entre le CGT et l'IWEPS. Ces indicateurs comportent:

- une estimation du chiffre d'affaires généré par le tourisme en Wallonie;
- une estimation de l'emploi salarié dans le tourisme en Wallonie;
- une estimation de la part de la valeur ajoutée

brute que représente le tourisme en Wallonie dans la valeur ajoutée brute de l'ensemble de l'économie wallonne;

- une estimation du dynamisme entrepreneurial et du nombre d'assujettis actifs dans le tourisme en Wallonie.

LES INDICATEURS PLURIELS

Afin de compléter les indicateurs habituellement utilisés pour mesurer l'activité touristique, l'OwT travaille à la construction d'indicateurs relatifs aux dimensions sociales, environnementales et d'accessibilité du tourisme en Wallonie. L'année 2022 a été consacrée aux travaux relatifs aux indicateurs environnementaux.

PÉNURIE DE MAIN D'ŒUVRE DANS LE SECTEUR TOURISTIQUE?

Dès le printemps 2022, des signaux sont parvenus au CGT, notamment dans le cadre de la veille, concernant une potentielle pénurie de main d'œuvre dans le tourisme (fermetures inhabituelles, patrons et travailleurs exténués...). Afin d'objectiver la situation, une enquête sur les besoins en matière d'emploi auprès des opérateurs touristiques a été réalisée par le Centre de Compétence Forem Tourisme et le CGT en septembre-octobre 2022.

Les constats principaux de cette enquête sont:

- difficultés de recrutement plus importantes qu'avant la crise sanitaire;
- difficultés plus importantes pour le personnel permanent que pour le personnel saisonnier;

FOCUS

Une première newsletter a été envoyée en décembre. Elle met en avant des publications emblématiques parues au cours du trimestre précédent. Il y en aura quatre par an. Pour en savoir plus: <https://owt.tourismewallonie.be/>

- origine des difficultés de recrutement: équilibre vie privée-vie professionnelle et fuite des travailleurs vers d'autres secteurs;
- perspectives de recrutement pour 2023: 60% envisagent de recruter, 89% pensent qu'ils auront autant ou plus de difficultés qu'avant.

LE SITE WEB OwT

Le site de l'Observatoire est le résultat d'une collaboration entre 3 Directions du CGT: la DODN (Direction des Organismes touristiques et du Développement numérique), la DSA (Direction du Support administratif - cellule communication) et la DDS (Direction du Développement stratégique). Il a été mis en ligne fin septembre. Il rassemble un large choix d'études, d'analyses ou de rapports chiffrés qui permettent de comprendre les enjeux du tourisme wallon. Il présente également des articles de veille concernant les tendances en matière de tourisme. Mis à jour chaque semaine, il met à disposition du public une centaine d'articles « tendances » et près de 200 fichiers à télécharger (études, synthèses, rapports). 2000 personnes l'ont consulté en 2022.

CHIFFRES-CLÉS

EMPLOI

84.000

Postes de travail (dont 59.000 équivalents temps plein)



ATTRACTIONS TOURISTIQUES & MUSÉES

+ de 9,1

Millions de visiteurs



POIDS ÉCONOMIQUE DU TOURISME

2,8

Milliards € de dépenses

3,6

Milliards € de valeur > 4,1% de la valeur ajoutée brute de Wallonie



HÉBERGEMENTS

+ de 6,9

Millions de nuitées dans les hébergements autorisés par le CGT



+ de 4,9

Millions de nuitées dans les hébergements NON-autorisés par le CGT



PARTENARIATS STRATÉGIQUES

fiche
n° **12**



SE CONCERTER POUR PLUS DE TRANSVERSALITÉ

LES PARTENARIATS, UN OBJECTIF STRATÉGIQUE

Pour réussir le développement touristique équilibré et durable de la Wallonie, tous les acteurs concernés, qu'ils soient publics, privés ou académiques, auront idéalement une vision transversale des projets

PARTENARIATS PRIORITAIRES

Les partenariats avec les acteurs suivants ont notamment été prioritaires en 2022:

- **Wallonie Belgique Tourisme (WBT)**

Le CGT et WBT travaillent en concertation à la conception et l'opérationnalisation des stratégies de développement touristique de la Wallonie vers un tourisme régénératif et résolument tourné vers le futur.

- **Immowal SA**

Immowal a pour mission principale la valorisation du portefeuille immobilier du CGT. Le début d'année 2022 a été l'occasion, pour le Gouvernement wallon, de faire le bilan des actions de la SA et d'envisager les perspectives. En suite des nombreux

dossiers aboutis ces 5 dernières années, le constat a été posé que la SA Immowal avait rempli sa mission pour le CGT. En date du 10 mars 2022, le Gouvernement wallon a donc pris la décision de mettre fin, au 31 décembre 2022, aux missions de la SA Immowal pour le CGT. Cette année 2022 a néanmoins été productive avec le suivi de divers dossiers: finalisation du cadastre complet de l'ensemble des propriétés du CGT, suivi de la concession du site de Waterloo, finalisation de la rédaction du futur contrat de gestion des Lacs de l'Eau d'Heure, accompagnement du CGT dans la mise en place de plans stratégiques pour quatre de ses propriétés,...

- **CPDT (Conférence Permanente du Développement Territorial)**

La CPDT est une plateforme multidisciplinaire de recherche, de formation et d'échanges. Elle rassemble une quarantaine de chercheurs issus de trois centres de recherche universitaires: CREAT (UCLouvain), IGEAT (ULB) et Lepur (ULiège). Le CGT a présidé le comité d'accompagnement de la recherche « Tourisme et Territoire - Gérer le passé et préparer l'avenir (R.4) ». Les travaux menés pendant 3 ans ont été

finalisés en 2022 avec pour objectifs principaux:

- ▶ identifier les besoins territoriaux du secteur du tourisme et les confronter avec les disponibilités et contraintes du territoire;
- ▶ et les trajectoires des friches touristiques afin d'être en mesure de les anticiper et de proposer des reconversions pertinentes;
- ▶ identifier les hébergements touristiques informels qui échappent aux statistiques officielles sur le territoire Wallon et étudier leurs impacts territoriaux en matière d'hébergement.

- **Les Massifs forestiers et La Fédération des Parcs naturels de Wallonie**

Les acteurs des Massifs forestiers et des Parcs naturels sont des interlocuteurs essentiels en matière de développement du « Tourisme dans la nature ». Les actions menées sur leurs territoires sont variées, transversales et naturellement interconnectées entre acteurs locaux du développement durable, touristique et autres... Plusieurs outils d'aide aux acteurs du développement touristique durable des territoires ruraux ont été initiés avec la Fédération des Parcs naturels wallons:

- > guide pour la mise en tourisme des espaces naturels riches en biodiversité;
- > guide des bonnes pratiques et indicateurs du tourisme durable;
- > brochure « Bivouacs »;
- > élaboration de webinaires explicatifs.

• Hautes Ecoles Robert Schuman et Charlemagne

Une collaboration structurelle s'est installée avec ces deux Hautes Ecoles pour nourrir la réflexion et les actions à mener en matière de tourisme durable. Le MOOC (Massive Online Open Course) « Tourisme durable » à destination des opérateurs touristiques et des étudiants, développé dans le cadre de cette collaboration, a été actualisé et agrémenté de réflexions post-covid quant au développement durable des activités et destinations touristiques.

• Associations professionnelles

Accueil Champêtre en Wallonie, la Fédération des Gîtes de Wallonie, Attractions et Tourisme, la Fédération des Campings de Wallonie, Musées et Sociétés en Wallonie, Vilvac, Atouts Camps...

• Associations thématiques

Chemins du Rail, Provélo, Canopea, Plus beaux Villages de Wallonie, Parcs et Jardins, Access-I, Article 27 .

• CITW+

Collaboration récurrente avec les 8 intercommunales de développement économique et territorial actives en matière d'ingénierie touristique;

• Ulg

L'Observatoire wallon du Tourisme (OwT), au sein de la Direction du Développement stratégique, collabore avec l'université dans l'analyse de la fréquentation des hébergements via les données mobiles pour identifier les hébergements touristiques informels qui échappent aux statistiques officielles et évaluer l'ampleur du phénomène pour mieux en tenir compte.

• IWEPS

Le CGT et l'IWEPS collaborent pour produire des données sur le poids économique des activités du secteur, sa fréquentation ou le développement d'indicateurs sur les dimensions plurielles du tourisme: impact du tourisme wallon sur l'environnement, accessibilité des

sites touristiques wallons, durabilité du secteur du tourisme social par exemple.

• SPW Mobilité et Infrastructures

Le CGT et les directions du SPWMI collaborent à l'élaboration de différents plans stratégiques et actions communes transversaux: Plan stratégique 2020-2024 du tourisme fluvial et fluvestre, Plan Wacy (Wallonie Cyclable) ou amélioration de l'accessibilité des sites touristiques en transport en commun.

• SPW Agriculture, Ressources naturelles et Environnement

Certains des projets liés au « Tourisme dans la nature » sont élaborés en collaboration avec le SPW ARNE: développement de deux Parcs nationaux, Stratégie Biodiversité 360°, Assises de la Forêt.

