

2020

2019

2021

2023

RAPPORT

D'ACTIVITÉS 2020



COMMISSARIAT GÉNÉRAL AU TOURISME

ENSEMBLE, DÉVELOPPONS
UN **TOURISME DE QUALITÉ**

[VISITWallonia.be](https://www.visitwallonia.be)



SOMMAIRE

INTRO	ÉDITO.....	3	FICHE N°8	NUMÉRIQUE.....	19
FICHE N°1	BUDGET.....	4	FICHE N°9	LABEL WALLONIE DESTINATION QUALITE.....	21
FICHE N°2	CRISE SANITAIRE.....	6	FICHE N°10	VÉLOTOURISME	23
FICHE N°3	RELATIONS INTERNATIONALES.....	9	FICHE N°11	TOURISME POUR TOUS	25
FICHE N°4	HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES	11	FICHE N°12	OBSERVATOIRE WALLON DU TOURISME	27
FICHE N°5	ATTRACTIONS & ÉQUIPEMENTS TOURISTIQUES	13	FICHE N°13	PARTENARIATS STRATÉGIQUES	29
FICHE N°6	ORGANISMES TOURISTIQUES.....	15	FICHE N°14	GUIDAGE ET BALISAGE.....	31
FICHE N°7	FONDS EUROPÉENS	17			

ÉDITO

La crise du Covid 19 a touché de plein fouet le secteur touristique au cours de cette année 2020.

Les opérateurs font encore face, au moment où je rédige cet éditto en avril 2021, aux fermetures successives de la totalité ou d'une partie de leur infrastructure, à la mise en œuvre de mesures sanitaires strictes ou de contingentement. Les conséquences de la crise sanitaire laisseront des marques durables dans la santé financière de ces acteurs économiques importants pour la Wallonie et frappent durement les travailleurs du secteur.

Dès le début de cette crise, le CGT a joué pleinement son rôle d'administration wallonne du tourisme auprès du Gouvernement wallon et des institutions européennes. Aux côtés de WBT et des associations professionnelles, nous avons également accompagné les opérateurs touristiques tout au long de cette année 2020: études des impacts du Covid 19, guide sanitaire, plan de communication spécifique... autant d'outils permettant de suivre pas à pas les évolutions de cette crise qui a mis la flexibilité de tous à grande épreuve.

Le CGT a également mobilisé ses équipes pour soutenir financièrement les opérateurs autorisés. En moins de 6 mois, c'est près de 6,5 millions d'euros d'aides spécifiques qui ont été octroyées aux opérateurs, en plus des subventions habituelles.

En parallèle de la gestion de cette crise, le CGT a poursuivi l'ensemble de ses missions. Vous pourrez le constater à la lecture de ce rapport: autorisations, études, partenariats... Nous avons également pu proposer notre nouveau contrat d'administration à la Ministre du Tourisme.



Je souhaite remercier l'ensemble des agents du CGT. À distance, en télétravail et sans les contacts humains qui font le sens de notre métier, ils ont gardé le cap et maintenu leur engagement auprès des opérateurs touristiques tout au long de cette année.

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

Barbara DESTRIÉE
Commissaire générale au Tourisme



© Unsplash/JoshAppel

FICHE
N° 1
BUDGET

BUDGET DU COMMISSARIAT GÉNÉRAL AU TOURISME

LE BUDGET TOTAL DU CGT
REPRÉSENTE **62.281.334,00 €** ENGAGÉS EN 2020
POUR SOUTENIR DES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT, DONT :

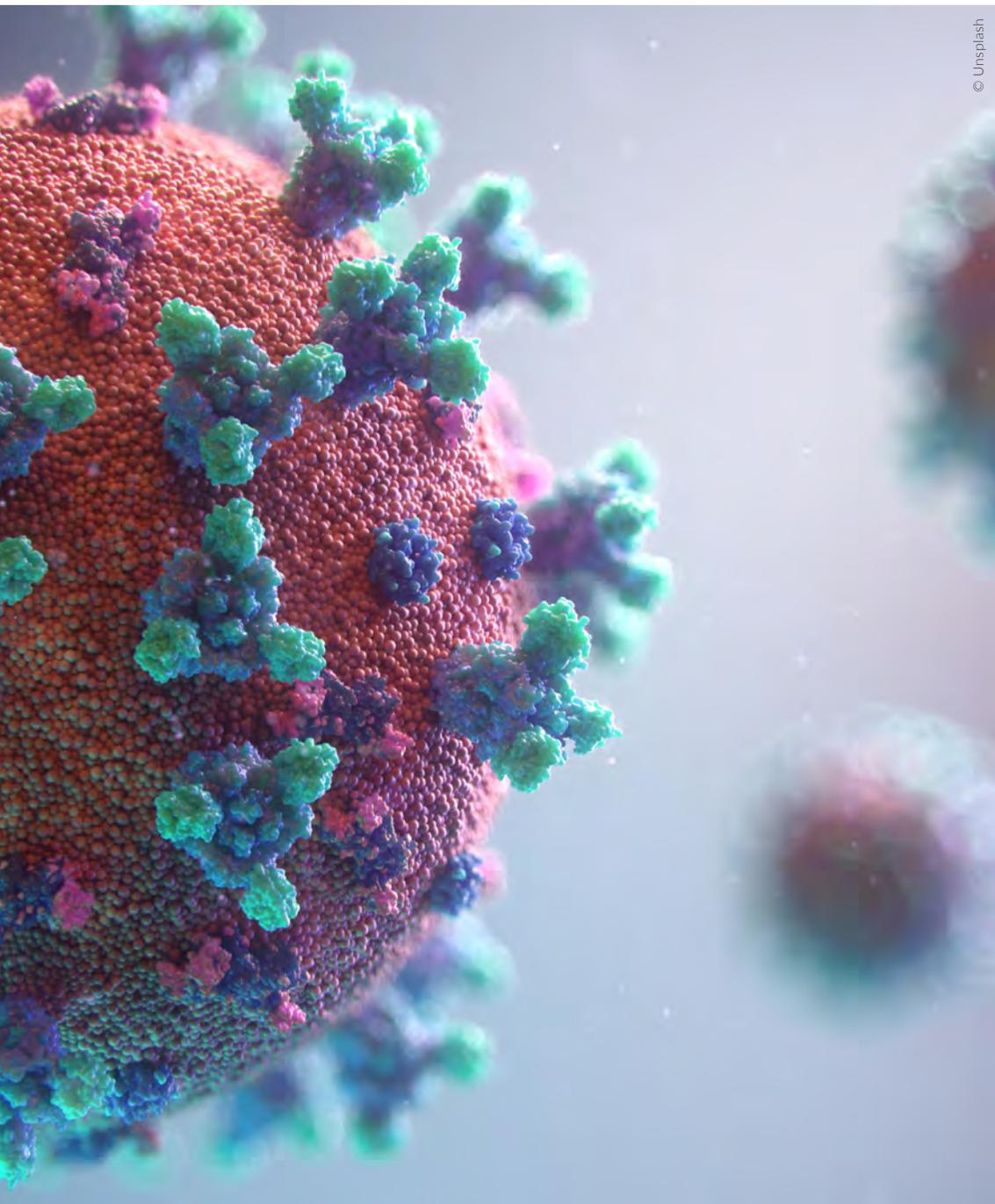
- 6.378.176 € - Covid-19 - **Plans de soutien aux opérateurs touristiques** :
 - 2.2972.110 € - Hébergements touristiques
 - 1.250.055 € - Tourisme social
 - 2.831.011 € - Attractions touristiques
- 5.633.531 € - **Hébergements touristiques** - Travaux d'aménagement et de rénovation des Hébergements touristiques et de mise en conformité aux normes de sécurité-incendie ;
- 882.595 € - **Attractions touristiques** - Equipement, aménagement ou amélioration des infrastructures ;
- 5.212.628 € - **Organismes touristiques** (Fédérations touristiques provinciales, Maisons du Tourisme, Offices du Tourisme et Syndicats d'Initiative) - Fonctionnement, promotion touristique et achat de mobilier, de matériel et d'équipement ;
- 6.155.284 € - **ASBL reconnues et Pouvoirs locaux - Construction et modernisation de grands équipements** structurants pour le tourisme wallon ;
- 1.068.570 € - **ASBL reconnues et Pouvoirs locaux - Promotions de produits touristiques et d'événements** ;
- 2.285.964 € - **Associations professionnelles** - Professionnalisation, mise en réseau et développement de projets stratégiques (Wallonie Destination Qualité - Bienvenue vélo - Clé verte - Plus beaux Villages de Wallonie - ACCESS-i - Parcs et Jardins de Wallonie - WANT - ONE - Atouts Camps - CITW...);
- 5.385.559 € - **Propriétés du CGT - Fonctionnement** (Immowal, Blegny-Mine, Bois du Cazier, Espace Arthur Masson, CFV3V, Lacs de l'Eau d'Heure);
- 2.059.888 € - **Propriétés du CGT - Equipement**, aménagement ou amélioration des infrastructures ;
- 1.214.068 € - **Etudes et développement du numérique** (Pivot);
- 8.989.630 € - **CGT - Fonctionnement** ;
- 16.390.000 € - **ASBL WBT-Wallonie Belgique Tourisme** - Fonctionnement, promotion touristique (campagne VisitWallonia) et mise en œuvre du Pass Tourisme ;
- 125.438 € - **Projets européens - FEDER / FEADER** - Création de produits touristiques, structuration de l'offre touristique, stratégie, mise en réseau, promotion, marketing, animation, équipements et infrastructures...



FOCUS

GRUPE DE TRAVAIL « SUBVENTIONS »

Un groupe de travail a été mis sur pied afin d'adopter une méthodologie commune dans les différentes directions qui octroient des subventions de fonctionnement. L'objectif est de créer un espace d'échanges et de co-construction portant autant sur la création de standards de gestion que sur des améliorations durables des pratiques. Ce groupe vise l'amélioration continue, l'harmonisation, le partage de connaissance et la volonté de responsabiliser davantage les bénéficiaires.



© Unsplash

FICHE
N° 2

CRISE

SANITAIRE

CRISE SANITAIRE

Le secteur du tourisme, comme beaucoup d'autres, a été touché de plein fouet par la crise du Covid-19. Dès le début de celle-ci, la Ministre du Tourisme, le Commissariat général au Tourisme (CGT) et Wallonie Belgique Tourisme (WBT) ont uni leurs efforts pour soutenir les opérateurs touristiques. Dans ce contexte particulier, le CGT a plus spécialement été mobilisé sur les aspects suivants:

PLANS DE SOUTIEN

Le Gouvernement wallon a initié deux plans de soutien à destination des opérateurs du secteur touristique. Les équipes du CGT ont traité en quelques mois plus de 2.750 dossiers de subvention.

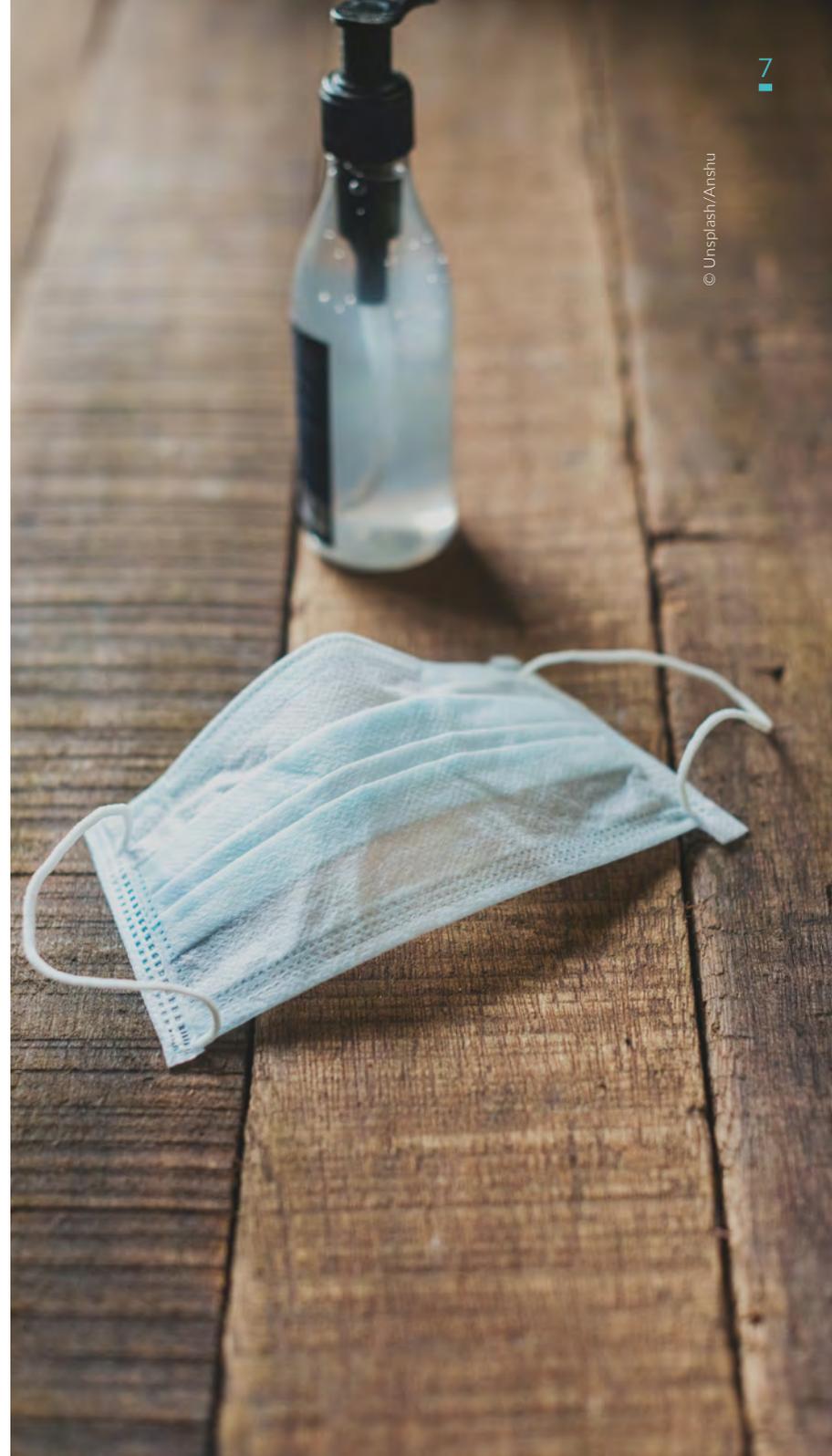
1^{ER} PLAN DE SOUTIEN (JUIN 2020)

- Attractions touristiques: aides à l'entretien des infrastructures et à la mise en place des mesures sanitaires
 - 124 bénéficiaires
 - 2.073.564,38 €
- Tourisme social: aides à l'entretien des infrastructures et à la mise en place des mesures sanitaires
 - 28 bénéficiaires
 - 868.550,00 €
- Hébergements touristiques: aides à la mise en place des mesures sanitaires
 - 1.493 bénéficiaires (hébergements locatifs, Chambres d'hôtes, Hôtels, Campings et Villages de vacances)
 - 1.049.860,00 €
- Événements: aides pour les frais relatifs à l'organisation des activités événementielles à vocation touristique régionale, annulées entre le 14 mars et le 31 août 2020
 - 36 bénéficiaires
 - 367.000 €

- Maisons du Tourisme: renforcement du subventionnement pour la réalisation des actions et des campagnes de promotion touristique (augmentation du taux de subvention à 100% du coût de l'action ou de la campagne de promotion)

2^{ÈME} PLAN DE SOUTIEN (NOVEMBRE 2020): AIDES À L'ENTRETIEN DES INFRASTRUCTURES

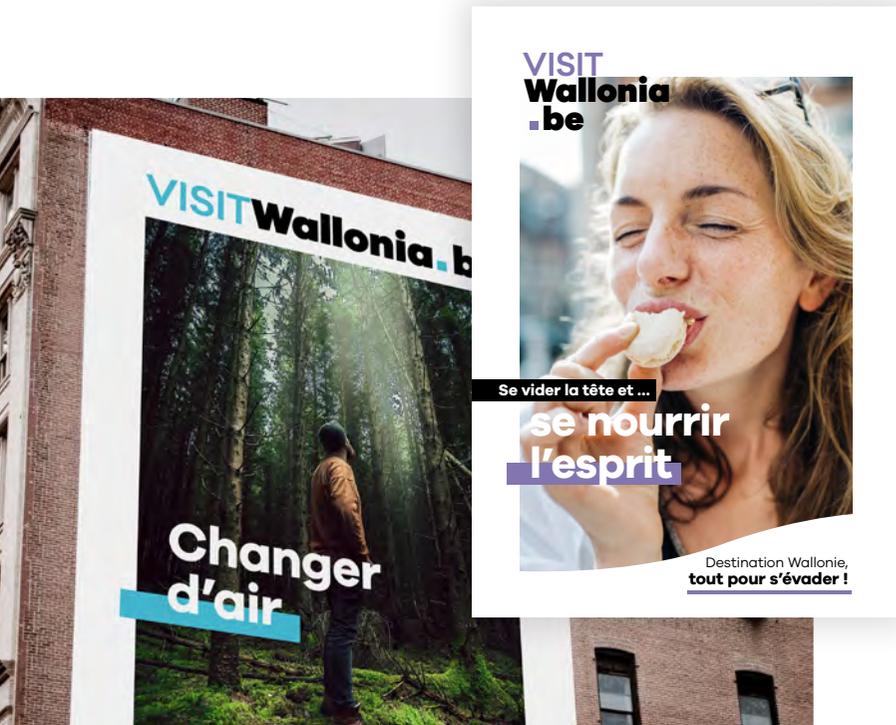
- Attractions touristiques:
 - 150 bénéficiaires
 - 757.446,61 €
- Tourisme social:
 - 14 bénéficiaires
 - 381.505,00 €
- Hébergements touristiques:
 - 482 bénéficiaires (hébergements ruraux de plus de 10 personnes)
 - 1.205.000,00 €



OUTILS

Dès le début de la crise, le CGT a souhaité guider et accompagner le secteur touristique wallon dans la mise en place des mesures sanitaires. Il a donc réalisé, et actualisé au fil des décisions du Comité de concertation, un **guide** reprenant des conseils pratiques, sécurisants et adaptés à chacune des activités du secteur. Il décrit les mesures de prévention nécessaires pour des contacts sécurisés entre les opérateurs touristiques et leurs visiteurs.

Le CGT a également participé à la création de la **campagne de communication «Visit Wallonia»** de WBT. Il a mis à disposition des opérateurs touristiques un outil permettant à chacun de télécharger et de personnaliser des supports de communication à l'image de la campagne: affiches, annonces, visuels Facebook...



COMMUNICATION

- Une page spécifique a été créée: www.relance.tourismewallonie.be. Elle reprend tous les renseignements et liens utiles: aides économiques, informations sur les décisions du Gouvernement fédéral, mesures sanitaires, études et analyses spécifiques au tourisme wallon.
- Un copil rassemblant le Cabinet de la Ministre, le CGT et WBT s'est mis en place début mars 2020. Celui-ci s'est réuni, au plus fort de la crise, deux fois par semaine. Il a permis un travail conjoint des trois parties et une information optimale vu les circonstances.
- Une communication régulière s'est également mise en place avec:
 - Les associations professionnelles du tourisme. Ce canal de communication a été le lieu d'échanges intensifs entre le CGT et le secteur. Il a permis d'informer le secteur mais également de rester connecté à ses demandes et besoins;
 - Les organismes touristiques (via la plateforme qui leur est exclusivement dédiée). Quatre représentants des Maisons du Tourisme ont également été les partenaires privilégiés du CGT pour communiquer au sein de leur réseau;
 - Les relations internationales ont également leur importance dans la gestion de la crise. Le CGT a été le lien privilégié entre l'OCDE, le TAC, Necstour et la Wallonie (voir fiche n°3).

ÉTUDES ET ANALYSES

Le CGT, via son Observatoire wallon du Tourisme, analyse le secteur touristique qualitativement et quantitativement. Il a mis le focus en 2020 sur l'impact de la crise sanitaire.

- **Veille internationale**
Centralisation des différentes mesures internationales prises pour gérer la crise liée à la pandémie et présentation des différentes recommandations de la Commission européenne.
- **Impact économique du Covid-19 sur le tourisme wallon**
Présentation du manque à gagner pour le secteur du tourisme.
- **Baromètres «coronavirus»** (voir fiche n°12)
Indicateurs de l'impact de la crise avant et après le déconfinement.
- **Sondages clientèle coronavirus**
 - Premier sondage: évaluation des projets de vacances suite au confinement;
 - Deuxième sondage: juste après la phase de déconfinement du 8 juin, vérification des tendances observées initialement;
 - Troisième sondage: analyse du comportement des touristes qui se rendent en Wallonie dans le contexte de la pandémie – enquête réalisée en Belgique et dans les pays limitrophes (France et Pays-Bas).
- **Bilan des vacances d'été 2020**
Enquête menée auprès des propriétaires d'hébergements, des exploitants d'attractions/musées et des responsables des Maisons du Tourisme après la période de vacances d'été afin de connaître les tendances de ces secteurs pendant cette période.



© Istock

FICHE
N° 3

RELATIONS

INTERNATIONALES

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 touristique lors de réunions à caractère international et dans le cadre d'accords de coopération bilatérale ou multilatérale.

NOS ACTIVITÉS EN 2020

Le CGT a participé aux réunions annuelles des organisations internationales du tourisme:

- réunions du Comité tourisme de l'OCDE à Paris les 1^{er} & 2 avril et les 13 & 14 octobre;
- réunion annuelle du TAC (Tourism Advisory Committee) le 26 novembre;
- AG de Necstour le 2 octobre.

Compte tenu de la crise liée au Covid-19, la Cellule Relations internationales a participé activement aux nombreux séminaires virtuels organisés tout au long de l'année, tant par l'OCDE que le TAC et Necstour. Ceux-ci visaient à échanger des informations, entre les différents pays membres, sur les mesures prises pour lutter contre la pandémie et ses lourdes conséquences en matière touristique. Il était également question des aides proposées par l'Europe (exemples: «European Tourism Convention», «Pact for Skills», «Managing tourism development for a sustainable recovery»...). Elle a répercuté ces informations auprès des organismes et opérateurs wallons. La Cellule Relations internationales a également alimenté les organisations internationales sur les mesures prises par la Wallonie (et la Belgique en ce qui concerne l'OCDE): aides financières, guide sanitaire... Ces informations ont pu ainsi figurer sur les sites tant de l'UE que de l'OCDE et de Necstour.

Elle a également répondu à diverses enquêtes menées dans ce cadre et a complété, en collaboration avec les autres régions belges, le questionnaire de base visant à alimenter le site «Reopen EU».

La Cellule a, en outre,:

- rédigé les rapports annuels à fournir au TAC et à l'OCDE, et contribué à la publication de l'OCDE sur les tendances et politiques du tourisme en 2020;
- fourni des avis sur les programmes de travail et budget tourisme de l'OCDE;
- participé aux réunions virtuelles organisées sous les présidences croate et allemande. À cette occasion, elle a, en collaboration avec les autres régions et la Communauté germanophone, participé à la rédaction des contributions belges (déclarations du Ministre du tourisme régional porte-parole, en l'occurrence flamand), ainsi qu'aux échanges dans le cadre de travaux européens, sans oublier les concertations intra-belges sur les projets de déclarations à l'initiative d'un pays européen;
- répondu à diverses enquêtes et formulé des avis à la demande de l'OCDE, du TAC et de Necstour (avis sur des projets, sur des conclusions thématiques...) en suivi de sa participation aux réunions de ces organisations internationales;
- participé aux réunions du Groupe «Tourisme» de la Grande Région.



© Unsplash/ScottGoodwill

FICHE
N° 4

HÉBERGEMENTS

TOURISTIQUES

DÉLIVRER DES AUTORISATIONS POUR ASSURER LA QUALITÉ DES HÉBERGEMENTS

DÉNOMINATIONS PROTÉGÉES & CLASSEMENTS:

Internet procure au candidat touriste une foule d'informations lui permettant d'orienter ses choix. Néanmoins, l'offre ne procure pas de grille de lecture et ne garantit pas une sélection via certains critères.

Le sens du travail du CGT est donc de donner des garanties sur le produit, informer le touriste consommateur par le biais de la structuration et de 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;
- **informer le touriste** sur le type d'hébergement et sur son niveau de confort et d'équipement.

Les critères de classement évoluent régulièrement pour les faire correspondre, au mieux, aux attentes des clients. **Les exigences du touriste 2020 ne sont plus comparables aux exigences du touriste de 2010.**

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 Gîtes de Wallonie et Accueil Champêtre en Wallonie pour le secteur des Hébergements de terroir, et la Fédération des Campings de Wallonie pour le secteur des Campings.



CHIFFRES-CLÉS

LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES EN QUELQUES CHIFFRES

NOMBRE D'AUTORISATIONS DÉLIVRÉES EN 2020 = 621				
21 campings	87 hôtels	501 hébergements de terroir	4 villages de vacances	8* endroits de camps
NOMBRE D'AUTORISATIONS FIN 2020 = 2.938				
105 campings	228 hôtels	2.574 hébergements de terroir	8 villages de vacances	23** endroits de camps

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

NOMBRE DE DÉCLARATIONS PRÉALABLES:

916

déclarations d'exploitation
délivrées en 2020

3.950

déclarations
d'exploitation cumulées,
au 31/12/2020



FICHE
N° 5

ATTRACTIONS

& ÉQUIPEMENTS

TOURISTIQUES

AMÉLIORER LA QUALITÉ DES ATTRACTIONS ET ÉQUIPEMENTS

L'AUTORISATION « ATTRACTION TOURISTIQUE » : QUELLE IMPORTANCE POUR LES VISITEURS ?

Une attraction autorisée est un site touristique qui propose à sa clientèle des prestations ou équipements offrant une valeur ajoutée. L'attribution de « soleils » a pour objectif principal de reconnaître et d'encourager une démarche qualitative et un niveau d'excellence principalement dans les domaines suivants: professionnalisme du personnel d'encadrement, horaires d'ouvertures, information sur l'accessibilité aux personnes à besoins spécifiques, pratique des langues étrangères... Le tout répondant à des critères bien définis. Tous ces éléments concourent à renforcer positivement l'expérience du visiteur.

LES SUBVENTIONS ATTRACTIONS TOURISTIQUES

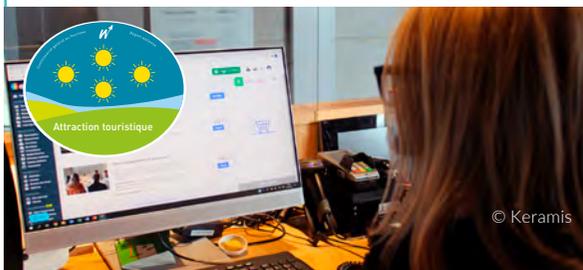
Octroyer des subventions pour les Attractions touristiques permet d'améliorer: les infrastructures (accueil...) la sécurité des visiteurs (système incendie) et l'expérience vécue par le visiteur (application embarquée pour suivre la visite, nouvelle scénographie...)

Au total, 26 subventions ont été octroyées aux attractions autorisées en 2020, pour un montant de plus de 886.000 euros.



FOCUS

En 2020, une nouvelle subvention a été octroyée à l'ASBL Keramis, pour le cofinancement d'une billetterie informatisée et l'amélioration du support au contenu trilingue.



© Keramis

LES SUBVENTIONS POUR LES ÉQUIPEMENTS TOURISTIQUES: UN SOUTIEN POUR LE SECTEUR

Les subventions pour les équipements touristiques encouragent les ASBL et les Pouvoirs locaux à investir. Chaque investissement octroyé améliore l'accueil et l'expérience du touriste.



FOCUS

Une subvention a été octroyée à la Ville de Soignies pour la rénovation de son Office du Tourisme. En effet, cet organisme touristique est actuellement très sombre et peu visible de l'extérieur. Les travaux envisagés permettront d'améliorer considérablement sa luminosité et les volumes afin de présenter de manière professionnelle les richesses touristiques de Soignies (folklore, patrimoine, balades, etc.).

L'accueil touristique et les informations touristiques données aux touristes sont les premiers ambassadeurs d'une localité. Ils contribuent à renforcer la touristicité et génèrent des retombées indirectes dans les sites touristiques, dans les secteurs de l'horeca ainsi que dans les commerces et chez les producteurs locaux.

CHIFFRES-CLÉS



113
attractions à
finalité culturelle



38
de type
récréatif



15
de type
naturel

En 2020,
plus de

166

attractions
ont été autorisées ou
ont vu leur autorisation
renouvelée



Hommage à Virgile Gauthier, Directeur
de l'Abbaye de Stavelot, décédé en 2020



© CGT-A. Siquet



© WBT/DenisErroyaux

FICHE
N° 6

ORGANISMES

TOURISTIQUES

AMÉLIORER L'ACCUEIL

ET L'INFORMATION AUX TOURISTES



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

Un des objectifs de la Direction des Organismes touristiques et du Développement numérique est de **veiller à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de l'information aux touristes**. Pour ce faire, elle met à disposition des outils, des services et des moyens de financement tels que :

- l'**octroi de subsides** destinés notamment à les soutenir dans l'organisation de leurs événements, de leur promotion , dans l'achat de matériel, la réalisation de cartes de promenades ;
- l'**accompagnement pour le développement** d'une signalétique touristique claire et adaptée au réseau ;
- 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 sites Web dédiés. (Infos : pivot.tourismewallonie.be)

CRÉATION D'UNE PLATEFORME WEB, BOÎTE À OUTILS, POUR LES MAISONS DU TOURISME

La boîte à outils développée depuis 2019 ne cesse de s'enrichir et d'offrir de multiples informations et services. Les organismes doivent s'inscrire pour bénéficier d'un maximum d'informations utiles dans leur gestion.

Sur cette plateforme web, ils peuvent trouver notamment toutes les informations pertinentes au fonctionnement et aux subventions des organismes touristiques, mais aussi la plupart des formulaires relatifs à ces matières, téléchargeables directement. Régulièrement, les personnes inscrites sur la plateforme sont informées de la publication de nouveaux articles de veille numérique et touristique. Il s'agit d'un véritable canal de communication vers les organismes touristiques. Une partie du contenu de cette plateforme n'étant pas destiné au grand public, il est nécessaire de demander une autorisation d'accès à cette dernière. Actuellement, environ 300 personnes sont inscrites. (Infos : <https://organismes.tourismewallonie.be>)



© Unsplash / Guillaume Perigois

FICHE
N° 7

FONDS

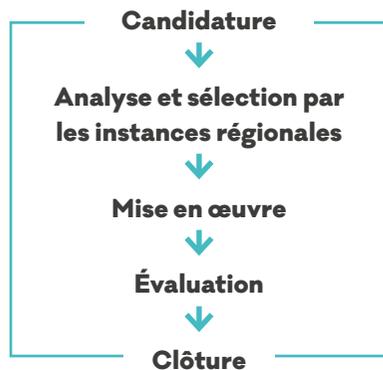
EUROPÉENS

ACCOMPAGNER LES PROJETS EUROPÉENS

UN PROGRAMME EUROPÉEN EST CONSTITUÉ DE 6 ÉLÉMENTS:

- il vise un territoire précis;
- il possède une durée de 7 ans;
- il a un budget nettement défini;
- il suit une stratégie particulière;
- il développe la coopération;
- il possède son propre règlement.

LE CYCLE DE VIE D'UN PROJET SE DÉFINIT COMME SUIT:



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



© MT Pays des Lacs



FOCUS

PROJET REMARQUABLE

« Un travel truck 100% électr(on)ique »

C'est le nouveau-né de la Maison du tourisme du Pays des Lacs financé par un projet européen dans le cadre de la mesure LEADER du programme wallon de développement rural 2014-2020. Créé en juin 2020, cet outil, inédit en Wallonie, permet d'aller chercher le touriste là où il se trouve et de lui faire découvrir de manière virtuelle et interactive les offres du Pays des Lacs. Une bonne piste pour un accueil touristique toujours plus vert, plus proche et plus connecté!

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.



© Unsplash/AndreasVas

FICHE
N° 8

NUMÉRIQUE

LES OUTILS NUMÉRIQUES AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DU SECTEUR TOURISTIQUE EN WALLONIE

LE LOGICIEL DE **BASE DE DONNÉES « PIVOT »**

Le logiciel PIVOT (base de données rassemblant l'ensemble de l'offre touristique wallonne) est désormais arrivé à un stade de maturité avancé et présente l'ensemble de l'offre touristique de Wallonie. Ce logiciel dispose, d'une part, d'un agrégateur de données permettant de récupérer des données issues d'autres bases de données structurées de façons différentes et permet, d'autre part, d'exposer des API (interface de programmation applicative) ou Web Services pour diffuser une grosse majorité de l'information vers d'autres plateformes tant privées que publiques. Il est à souligner qu'en 2020, l'information est accessible sur le portail de l'Open Data de l'Agence du Numérique (ODWB), diffusée vers le Géo-portail et le site Ravel du SPW et, très récemment, vers IMIO pour la diffusion vers les sites Web communaux.

Il convient de signaler qu'un processus de reconnaissance officiel du logiciel PIVOT comme « Source authentique » est en cours avec la collaboration de e-WBS (BCED). Le Gouvernement de Wallonie l'a approuvé, en première lecture.

NOUVEAUX SITES WEB POUR LES MAISONS DU TOURISME

En 2020, le CGT a mis en œuvre une politique d'aide à la création des sites Web des Maisons du Tourisme en utilisant le CMS « WordPress ». Ils sont également connectés au logiciel de base de données PIVOT grâce à un moteur de recherche paramétrable en fonction des besoins. Ces sites Web sont réalisés en étroite collaboration avec chacune des Maisons du Tourisme concernées suivant une procédure bien établie. Actuellement plus de 15 sites Web ont été développés ou sont en cours de réalisation. La Direction des Organismes touristiques et du développement numérique du CGT en assure la maintenance et l'hébergement mutualisé. Toute la documentation est bien sûr accessible sur la plateforme Des Organismes <https://organismes.tourismewallonie.be>. Des formations en ligne ont été organisées tant pour l'utilisation du logiciel PIVOT que pour celle du CMS WordPress.

L'APPLICATION MOBILE « TOURISMEWALLONIE » : UN VÉRITABLE OFFICE DU TOURISME VIRTUEL



Depuis 2019, l'application mobile « TourismeWallonie » est disponible en téléchargement sur le Play Store et l'App Store. Grâce à la géolocalisation du détenteur du Smartphone, celui-ci est en mesure de trouver une multitude d'informations pratiques autour de lui, sans devoir se rendre physiquement dans un point d'information.

Il peut y trouver les hébergements officiellement reconnus par le CGT, les attractions et les visites découvertes, les restaurants, un agenda des événements, les points d'informations touristiques, des infos pratiques etc. Cette application s'avère d'autant plus utile avec la crise sanitaire que nous connaissons.

UNE BASE DE DONNÉES GÉO-SPACIALES (SIG - SYSTÈME D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE)

La mise en place d'une base de données géo-spaciales connectée à PIVOT est en cours d'installation et de réalisation. Elle vise à développer une meilleure gestion des itinéraires touristiques dont notamment le système points-nœuds.

STRATÉGIE DIGITALE

En décembre 2020, à la demande de la Ministre en charge du Tourisme, un marché de service ayant pour objet la réalisation d'une mission d'accompagnement du Commissariat général au Tourisme et de Wallonie Belgique Tourisme visant à établir et décliner une stratégie digitale pour le tourisme en Région wallonne a été lancé. Les résultats sont attendus en 2021.





FICHE
N° 9

WALLONIE

DESTINATION

QUALITÉ

UN LABEL POUR (RE)-METTRE LA QUALITÉ AU CENTRE DES PRÉOCCUPATIONS

LA LABELLISATION: AMÉLIORER SANS CESSER LA QUALITÉ

Le label «Wallonie Destination Qualité» met la qualité au centre des prestations offertes aux visiteurs de la Wallonie. Il incite les opérateurs touristiques wallons à avoir un regard critique sur leurs activités, à se remettre en question et à améliorer continuellement la qualité de leurs services au quotidien pour satisfaire les touristes.

WALLONIE DESTINATION QUALITÉ EN 2020, C'EST:

- l'organisation de formations et d'ateliers adaptés aux circonstances de télétravail;
- la remise en question et le repositionnement du label dans le contexte de la crise sanitaire (au vu de l'impact important que celle-ci a sur le secteur touristique).



CHIFFRES-CLÉS

725

OPÉRATEURS
TOURISTIQUES
FORMÉS À LA
DÉMARCHE,

parmi lesquels des gîtes, des chambres d'hôtes, des hôtels, des musées, des parcs naturels, des Maisons du Tourisme et des Syndicats d'Initiative.



32

STRUCTURES TOURISTIQUES
ONT REJOINT
LA DÉMARCHE EN 2020



WALLONIE
DESTINATION
QUALITÉ

41

STRUCTURES TOURISTIQUES
ONT PARTICIPÉ
AUX ATELIERS WDQ

qui avaient pour thèmes: **devenir expert de sa destination, réinventer ses services et réaliser son enquête de satisfaction.**





© WBT/Denis-Erroyaux

FICHE
N° 10

VÉLOTOURISME



© W&P Bruno Dumortier



LA LABELLISATION "BIENVENUE VÉLO", UN GAGE DE QUALITÉ

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.



BIENVENUE VÉLO
FIETS WELKOM
BIKES WELCOME
RADFAHRER WILKOMMEN

UN CENTRE DE COORDINATION NATIONAL DES ITINÉRAIRES EUROVELO

Ce centre, soutenu par le Commissariat général au Tourisme, le SPW «Mobilité-Infrastructures» et la Région Bruxelles-Capitale depuis 2018, poursuit ses missions au profit des itinéraires EuroVelo (au nombre de 3 en Wallonie) au niveau des infrastructures, de la signalétique, des investissements et des services.

Malgré les contraintes liées à la crise du Covid-19, des actions de valorisation et de sensibilisation ont pu être menées en concertation avec les différents acteurs du tourisme wallon et bruxellois, à travers diverses rencontres virtuelles. Ces dernières ont permis de fédérer les synergies et d'identifier les points d'attention et d'attentes respectifs.

Le travail d'intégration de la Flandre a également porté ses fruits puisque, dès le 1^{er} janvier 2021, elle rejoindra le centre de coordination national au même titre que notre Région et permettra ainsi un beau projet cohérent pour le développement national des itinéraires EuroVelo.

CHIFFRES-CLÉS



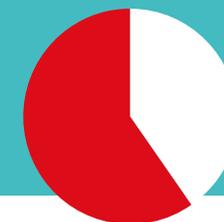
752 LABELLISÉS
«BIENVENUE VÉLO»

1.952

KM
D'ITINÉRAIRES
DE LONGUE
DISTANCE

DONT

1.168 KM
D'ITINÉRAIRES
RÉGIONAUX



784 KM
D'ITINÉRAIRES
INTERNATIONAUX

1.440
KM
de RAVeL

7.958
KM
de Réseaux
Points-Nœuds

4.902
KM
de circuits
VTT reconnus

6.051
KM
de circuits
VTC reconnus

reconnus par le CGT



+ de **200** LOUEURS/
RÉPARATEURS
DE VÉLOS



FICHE
N° 11

TOURISME

POUR TOUS

RENDRE LE TOURISME ACCESSIBLE À TOUS

UN ENJEU FONDAMENTAL

Le CGT met en place un plan d'actions en faveur d'un tourisme pour tous, durable et inclusif. Ses cibles prioritaires sont les personnes en situation de handicap, et plus largement, à besoins spécifiques ainsi que les publics en situation de précarité.

L'ACCESSIBILITÉ NE S'IMPROVISE PAS, ELLE SE PRÉPARE!

L'Asbl Access-i, qui réunit l'ensemble des professionnels en accessibilité, est le partenaire du CGT. La certification Access-i vise à informer, de manière précise, les visiteurs et les clients 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.

Dans le cadre du «Plan wallon d'investissement», un appel à projet destiné à soutenir les travaux d'amélioration de l'accessibilité des sites ou infrastructures touristiques a permis à 91 projets d'être soutenus pour un montant total de 5.590.654 €. Compte tenu de la crise sanitaire du Covid-19, l'échéance pour la réalisation de ces travaux en accessibilité a été reportée à 2023.



ACCOMPAGNER POUR FACILITER L'ACCÈS AU TOURISME

Le CGT a développé un guide pratique qui s'adresse aux publics fragilisés et précarisés qui ont peu ou pas l'occasion de faire du tourisme. Il a pour but de leur donner l'impulsion à «oser franchir le pas». Il fournit une série d'astuces, de conseils et de bons plans pour la préparation d'une excursion ou d'un séjour touristique, et donne des pistes pour trouver des idées d'activités à prix réduits.

En 2020, 8.000 exemplaires ont été imprimés et distribués à des structures d'aides sociales via les services de l'Action sociale et de l'Office de la Naissance et de l'Enfance.



CHIFFRES-CLÉS

Les personnes en situation de handicap représentent plus de



15%

DE LA POPULATION DANS L'UNION EUROPÉENNE

1/3

des personnes en situation de handicap n'a jamais voyagé ni même participé à des excursions d'une journée, en raison de l'**inaccessibilité des locaux et des services**

Sources: AVIQ et Europeandisabilityforum.



A CERTIFIÉ



9

Infrastructures



1

Événement



2

Nouveaux circuits vélo



6

Circuits précédemment certifiés

dans le cadre de l'année à thème, Wallonie Destination Nature. Les certifiés ont reçu un cahier de recommandations et bénéficié d'une séance de sensibilisation.



FICHE
N° 12

OBSERVATOIRE

WALLON

DU TOURISME

CONSOLIDER

LES DONNÉES CHIFFRÉES

DU TOURISME WALLON

LES STATISTIQUES TOURISTIQUES: DONNÉES 2019

L'Observatoire wallon du Tourisme (OwT) du CGT réunit, via divers outils, l'ensemble des données statistiques et économiques touristiques wallonnes. Il les communique annuellement, sur ses « pages pro » dans « La Wallonie touristique en chiffres ». strategie.tourismewallonie.be

LE POIDS ÉCONOMIQUE DU TOURISME

Pour connaître l'importance économique du secteur touristique, la méthodologie du « Compte Satellite du Tourisme » (CST) établie par Eurostat, l'OCDE et l'OMT a été utilisée.

Les sous-secteurs de l'activité touristique sont également impliqués dans l'analyse du poids économique: le diagnostic des attractions touristiques/musées est établi en collaboration avec l'asbl Attractions & Tourisme, la veille économique du terroir avec la Fédération des Gîtes de Wallonie et Accueil champêtre en Wallonie et l'outil statistique MICE est réalisé dans le cadre de la programmation Feder 2014-2020, fiche « MICE-WALLONIE », dont WBT est chef de file.

LA CRISE LIÉE AU COVID-19

Dès le début de la crise sanitaire, l'OwT a mis en place différents outils de mesure de l'impact de la pandémie tant sur la fréquentation que sur les retombées économiques du secteur. Il opère également une veille spécifique « covid19 » afin d'informer les opérateurs touristiques de l'évolution de la situation.

Une série de baromètres ont été réalisés, en collaboration avec les associations professionnelles. Le sondage clientèle prévu en 2020 a également été réorienté en vue de connaître les comportements des touristes plus volatiles. L'OwT a aussi réalisé une évaluation trimestrielle du manque à gagner en termes de chiffre d'affaires subi par le secteur.

CHIFFRES-CLÉS



EMPLOI

84.000

POSTES DE TRAVAIL
(dont 59.000 équivalents temps plein)



ATTRACTIONS TOURISTIQUES & MUSÉES

319

 sites

+ de **12,8** millions
de visiteurs



HÉBERGEMENTS

+ de **3.000**
d'hébergements reconnus

+ de **2.200**
hébergements non reconnus

+ de **64.000**
de lits reconnus

+ de **44.000**
lits non reconnus

+ de **8,7 millions**
de nuitées reconnues

+ de **6,1 millions**
de nuitées non reconnues



POIDS ÉCONOMIQUE DU TOURISME

2,8

MILLIARD €
DE DÉPENSES

7,9

MILLIARDS €
DE CHIFFRE
D'AFFAIRES

3,6

 MILLIARDS €
DE VALEUR AJOUTÉE

▼
4,1% de la valeur ajoutée
brute de Wallonie



© Fotolia/Michael Jung

FICHE
N° 13

PARTENARIATS

STRATÉGIQUES

SE CONCERTER POUR PLUS DE TRANSVERSALITÉ

LES PARTENARIATS, UN OBJECTIF STRATÉGIQUE

Pour réussir le développement touristique équilibré de la Wallonie, tous les acteurs concernés, qu'ils soient publics, privés ou académiques, doivent se concerter de manière dynamique et constructive.

PARTENARIATS PRIORITAIRES

Les partenariats avec les acteurs suivants ont notamment été prioritaires en 2020:

Wallonie Belgique Tourisme (WBT) Dès le début de la crise sanitaire, le CGT et WBT ont uni leurs efforts pour soutenir les opérateurs touristiques notamment dans la construction de la campagne « Visit Wallonia ».

Immowal En 2020, cette SA dont la mission principale est de valoriser le portefeuille immobilier du CGT a suivi les projets suivants: mise en vente du Domaine Christiaens à Herbeumont et des Prés de Tilff, accompagnement de la concession du Mémorial de Waterloo, suivi de l'étude de valorisation touristique de l' Abbaye d' Aulne...

CPDT (Conférence Permanente du Développement Territorial) - Le CGT préside le comité d'accompagnement de la recherche « R.4. Tourisme et Territoire – Gérer le passé et préparer l'avenir » menée par la CPDT qui a trois objectifs généraux sur 2 ans (2020 et 2021):

1. Identifier les besoins territoriaux du secteur du tourisme et les confronter avec les disponibilités et contraintes du territoire;
2. Étudier les phénomènes d'apparition et les trajectoires des friches touristiques afin d'être en mesure de les anticiper et de proposer des reconversions pertinentes;

3. Identifier les hébergements touristiques informels qui échappent aux statistiques officielles, sur le territoire wallon et étudier leurs impacts territoriaux en matière d'hébergement.

La Fédération des Parcs naturels de Wallonie Un travail d'analyse a été mené pour envisager la meilleure façon de collaborer sur la mise en œuvre d'actions de développement durable dans le secteur touristique, profitant de la dynamique positive existante entre les acteurs de ces territoires, et notamment via la faisabilité de mise en œuvre de la charte européenne du tourisme durable dans les espaces protégés.

Hautes Ecoles Robert Schuman et Charlemagne Une collaboration a été initiée avec ces deux Hautes Ecoles pour nourrir la réflexion et les actions à mener en matière de tourisme durable. Elles ont notamment accompagné les Parcs naturels pour analyser la faisabilité de mise en œuvre de la Charte européenne de tourisme durable en leur sein. Lancement du MOOC Tourisme durable à destination des opérateurs touristiques et des étudiants.

Associations professionnelles Accueil Champêtre en Wallonie, la Fédération des Gîtes de Wallonie, Attractions et Tourisme, la Fédération des Campings de Wallonie, MSW...

CITW+ 8 intercommunales de développement économique.

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 Une convention de collaboration a été conclue entre le CGT et l'IWEPS pour développer des synergies concernant l'établissement de statistiques en matière de tourisme. Un agent a été engagé afin de prendre en charge la production de données nécessaires à l'OwT pour calculer l'impact économique du secteur, réaliser des analyses spécifiques sur la fréquentation touristique ou encore développer des indicateurs sur les dimensions plurielles du tourisme.

SPW Mobilité et Infrastructures Le CGT et la Cellule tourisme fluvial collaborent à la mise en place d'un plan stratégique 2020-2024 en matière de tourisme fluvial et fluvestre. Le CGT et la Direction des Déplacements doux et de la Sécurité des aménagements de voiries collaborent dans tous les projets liés au développement du vélotourisme.

SPW Agriculture, Ressources naturelles et Environnement Le CGT collabore autour des projets liés à la nature (Biodiversité 360°, Task Force "Aires protégées", Table ronde "Cohabitation en forêt").



FICHE
N° 14

GUIDAGE

ET BALISAGE

AUTRES INITIATIVES UTILES AU DÉVELOPPEMENT DU TOURISME

LES GUIDES TOURISTIQUES: UNE RECONNAISSANCE OFFICIELLE POUR GARANTIR UN GUIDAGE DE QUALITÉ

Tous les ans, le CGT reconnaît de nombreux guides touristiques en application des dispositions du Code wallon du Tourisme: guides locaux, régionaux, conférenciers, guides nature-aventure, accompagnateurs de randonnée...

En 2020, le CGT a accordé une reconnaissance officielle à 12 guides effectifs et 4 guides stagiaires. La Wallonie compte ainsi un panel de plus de 700 guides reconnus.

LES ITINÉRAIRES TOURISTIQUES BALISÉS

Parmi les activités de loisirs, les promenades et randonnées en milieu naturel sont de loin, les plus prisées par les touristes. Qu'elles soient accessibles à pied, à vélo/VTT ou à cheval, elles représentent 20 % de toutes les activités en Wallonie et font l'objet d'un intérêt croissant, surtout en 2020.

Le Code wallon du Tourisme prévoit une reconnaissance des itinéraires touristiques, gage de qualité et d'excellence. En 2020, la Wallonie offre plus de 3.000 itinéraires autorisés dont 2.000 sont accessibles via des traces GPX.



FOCUS

En 2020, la ville d'Andenne (province de Namur) a diversifié son offre touristique « itinéraire ». En effet, 3 circuits équestres, 3 circuits VTT ainsi que 8 itinéraires pédestres ont vu le jour sur son territoire.

