



# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2018

LE CGT SOUTIENT LE DÉVELOPPEMENT  
D'UN TOURISME DE QUALITÉ



COMMISSARIAT GÉNÉRAL AU TOURISME

# SOMMAIRE



<b>INTRO</b>	ÉDITO .....	3	<b>FICHE N°7</b>	LE NUMÉRIQUE .....	16
<b>FICHE N°1</b>	BUDGET .....	4	<b>FICHE N°8</b>	LE LABEL WALLONIE DESTINATION QUALITE.....	18
<b>FICHE N°2</b>	RELATIONS INTERNATIONALES .....	6	<b>FICHE N°9</b>	LE VÉLOTOURISME .....	20
<b>FICHE N°3</b>	COMMUNICATION : ÉVÈNEMENTIEL - VALORISATION DU SITE INTERNET.....	8	<b>FICHE N°10</b>	LE TOURISME POUR TOUS.....	22
<b>FICHE N°4</b>	LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES .....	10	<b>FICHE N°11</b>	L'OBSERVATOIRE DU TOURISME WALLON .....	24
<b>FICHE N°5</b>	LES ATTRACTIONS ET LES ÉQUIPEMENTS TOURISTIQUES.....	12	<b>FICHE N°12</b>	PARTENARIATS STRATÉGIQUES.....	26
<b>FICHE N°6</b>	LES ORGANISMES TOURISTIQUES.....	14	<b>FICHE N°13</b>	AUTRES INITIATIVES .....	28

## ÉDITO



Le rapport d'activités que vous avez sous les yeux est le reflet d'une nouvelle manière de travailler au sein du CGT. En effet, notre travail est désormais orienté par notre Contrat d'administration. Chaque composant, chaque chiffre, chaque thématique abordés dans ce rapport d'activités découle d'une fiche projet, de la concrétisation d'un objectif stratégique défini dans ce contrat.

En 2018, le travail réalisé par les agents du CGT a donc permis la concrétisation d'une grande partie des objectifs stratégiques de notre Contrat d'administration pour sa dernière année complète de mise en œuvre. Tout notre travail s'appuie ainsi sur une nouvelle vision du tourisme qui fut notre ligne de conduite au fil de l'année : un tourisme de qualité, durable, compétitif, innovant et en accord avec les attentes des touristes.  
Bonne lecture!

**Barbara DESTRIÉE**  
Commissaire générale au Tourisme

**CHIFFRES-  
CLÉS**

4

**OBJECTIFS  
STRATÉGIQUES :**

2 objectifs sont relatifs aux « métiers » du CGT en lien avec le secteur du tourisme et son développement, les 2 autres concernent plus spécifiquement le pilotage et l'organisation interne du CGT.



**25**  
OBJECTIFS  
OPÉRATIONNELS  
DÉCLINÉS EN  
**119**  
ACTIONS CONCRÈTES



**BUDGET**



# BUDGET DU COMMISSARIAT GÉNÉRAL AU TOURISME

## LE BUDGET TOTAL DU CGT REPRÉSENTE **60.176.212 €**, DONT:

- 2.956.041,65 € relatifs aux **projets européens**. Financés par le **FEDER** ou le **FEADER**, 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....;
- 4.650.111,00 € octroyés aux **Hébergements touristiques** : sbventions octroyées pour des travaux d'aménagement et de rénovation des Hébergements touristiques ainsi que la mise en conformité avec les normes de sécurité-incendie;
- 1.126.293,83 € destinés aux **Attractions touristiques** : subventions pour l'équipement, l'aménagement ou l'amélioration des infrastructures de l'Attraction touristique ;
- 5.470.537,00 € attribués aux **Organismes touristiques** : subventions octroyées aux Fédérations touristiques provinciales, Maisons du Tourisme, Office du Tourisme et Syndicat d'Initiative pour des frais de fonctionnement, de promotion touristique et pour l'achat de mobilier et de matériel ;
- 1.984.002,00 € consacrés au **développement du plan numérique** ;
- 11.389.727,00 € concernant la réalisation de **grands équipements structurants pour le tourisme wallon** ;
- 2.219.900,00 € visant à **professionnaliser le secteur touristique et les filières** : mise en réseau et projets stratégiques du tourisme wallon : WDQ – Bienvenue vélo – Clé verte – Plus beaux Villages de Wallonie – ACCESS-i – Parcs et Jardins de Wallonie – WANT – ONE – Atouts Camps - CITW ;
- 5,5 millions dédiés à la valorisation des propriétés du CGT (Immowal) et/ou subventionnement spécifique de 5 d'entre elles ((Blegny-Mine, Bois du Cazier, Espace Arthur Masson, CFV3V, Lacs de l'Eau d'Heure) ;
- 1.356.275,00 € de subventions pour la réalisation des **grands équipements dans les massifs forestiers** ;
- 7.528.997,00 € de **frais de fonctionnement du CGT** ;
- 10.906.699,00 € de budget alloué à l'asbl **WBT-Wallonie Belgique Tourisme** pour leur fonctionnement et la promotion touristique.





FICHE

N°2

## LES 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 2018

Le CGT a participé au forum 2018 de l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques) les 29 et 30 mai 2018. 2 jours durant lesquels se réunissent de hauts représentants gouvernementaux, des PDG, des personnalités éminentes de la société civile et des syndicats ainsi que du monde universitaire et des médias.

En 2018, le CGT était présent au 2<sup>ème</sup> Sommet Mondial du Tourisme accessible les 1<sup>er</sup> et 2 octobre à Bruxelles.

Le CGT a également participé au Congrès mondial de l'OITS (Organisation Internationale du Tourisme Social) du 17 au 19 octobre 2018 à Lyon, en tant que membre fondateur et administrateur de l'OITS.



### FOCUS

## LE PROJET INTERREG GRANDE RÉGION «DIGITAL MARKETING»

Le CGT est chargé de réaliser un agrégateur de données. L'objectif est de rassembler l'offre touristique des partenaires du projet et de développer une application qui proposera ces offres aux touristes de la Grande Région.

En 2018, IT-Optics et le CGT ont réalisé une étude de faisabilité en analysant les bases de données des différents partenaires en Allemagne, au Luxembourg et en France.





FICHE  
N°3

**COMMUNICATION:**  
ÉVÈNEMENTIEL &  
VALORISATION DU  
SITE INTERNET



# COMMUNIQUER POUR PROFESSIONNALISER LE SECTEUR

## LE CGT A ORGANISÉ

Le Commissariat général au Tourisme a organisé en 2018 deux grandes rencontres :

- les **Ateliers du Tourisme** en collaboration avec WBT le 24 avril 2018
- le **Colloque WDQ** (Wallonie Destination Qualité) le 12 novembre 2018

Ces moments-clés, qui se déroulent chaque année, donnent l'occasion aux opérateurs touristiques de terrain de se réunir et d'échanger. Ces rendez-vous ont aussi pour but de professionnaliser le secteur en proposant des sujets ciblés de conférences données par des experts.

## LE CGT A PARTICIPÉ

Le CGT est également présent lors de diverses manifestations, foires et salons afin de développer des partenariats et rencontrer les opérateurs touristiques.

En 2018, le CGT a ainsi participé :

- au **Salon des Mandataires** les 8 et 9 février à Marche-en-Famenne ;
- à la **Bourse d'échanges** de la Fédération touristique du Luxembourg belge le 19 février 2018 à Libramont ;
- au **Carrefour du Tourisme** le 20 mars 2018 à l'Adventure Valley Durbuy ;
- au **Salon Camp'Air** le 13 novembre 2018 au Wex de Marche-en-Famenne ;
- au **Workshop Wallonie Belgique Tourisme** le 4 décembre à Tournai.

## LE PORTAIL DU COMMISSARIAT GÉNÉRAL AU TOURISME

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

Le site internet du CGT fonctionne comme un portail qui aiguille, étape par étape, l'utilisateur vers son contenu.

Les démarches administratives y sont décrites sous le modèle de « l'ABC des démarches », à l'instar du portail de la Wallonie. En quelques clics, l'utilisateur trouve l'information recherchée ou la personne de contact qui gère son dossier.

## CHIFFRES-

## CLÉS

500

PARTICIPANTS  
aux Ateliers du Tourisme

200

PARTICIPANTS  
de tous horizons au  
Colloque WDQ



EN 6 MOIS  
16.107  
VISITEURS  
SUR LE SITE DU CGT  
68.930  
PAGES VISITÉES



FICHE

N°4

**LES  
HÉBERGEMENTS  
TOURISTIQUES**



# DÉLIVRER DES AUTORISATIONS POUR ASSURER LA QUALITÉ DES HÉBERGEMENTS

## L'AUTORISATION D'UTILISER UNE DÉNOMINATION PROTÉGÉE: UN GAGE DE QUALITÉ

Un Hébergement touristique ne peut utiliser une dénomination protégée telle que « Hôtel », « Gîte » ou « Village de vacances » sans en être autorisé au préalable par le CGT. Ces appellations protégées par le Code wallon du Tourisme constituent un gage de qualité :

- elles rassurent le touriste : le CGT garantit les normes légales de sécurité incendie ;
- elle permettent l'identification claire du produit : elles donnent aux touristes des informations sur des types d'hébergements reconnus de manière internationale (un « Hôtel » n'étant pas le même produit qu'un « Gîte ») ainsi que sur leur classement ;
- les critères de classement des Hébergements touristiques sont régulièrement revus afin de toujours correspondre aux besoins et exigences des touristes. Par exemple, le wifi est devenu un critère obligatoire en « hébergement de terroir » à partir de l'attribution de la deuxième étoile.

L'autorisation d'utiliser une dénomination protégée permet de garantir un niveau de qualité dans le secteur des Hébergements touristiques



### LA CLASSIFICATION HSU : HOTELSTARS UNION

Adoptée par la Wallonie en 2017, la classification « HSU », pour HotelStars Union, est un outil qui permet de juger du degré de confort, d'équipement et de services qu'un hôtel offre en Europe.

Désormais, grâce à des critères de qualité internationaux, le consommateur peut de manière plus objective sélectionner un hôtel en fonction du nombre d'étoile(s) qu'il s'est vu attribuer.

Cette grille vise donc à valoriser le secteur et à le professionnaliser.

## CHIFFRES- CLÉS

### LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES EN QUELQUES CHIFFRES

#### NOMBRE D'AUTORISATIONS DÉLIVRÉES EN 2018



#### NOMBRE TOTAL D'HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES AUTORISÉS



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

## En 2018,

1.118

déclarations  
d'exploitations  
concernant les  
nouvelles demandes  
de reconnaissance et  
les mises en conformité  
des Hébergements  
touristiques et  
des Airbnb.





FICHE  
**N°5**

**LES  
ATTRACTIONS ET  
LES EQUIPEMENTS  
TOURISTIQUES**

---

# GARANTIR LA QUALITÉ DES ATTRACTIONS ET ÉQUIPEMENTS

## L'AUTORISATION: QUELLE VALEUR POUR LE PUBLIC ?

Une attraction autorisée est avant tout un site touristique qui propose à sa clientèle des prestations ou équipements offrant de la valeur ajoutée. En effet, l'attribution de soleils a pour objectif principal de reconnaître et d'encourager une démarche qualitative, un niveau d'excellence, et donc de renforcer le professionnalisme d'infrastructures touristiques. On parle donc avant tout de la qualité 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. Le tout répondant à des critères bien définis.

## LES SUBVENTIONS EN ÉQUIPEMENT: UN SOUTIEN POUR LE SECTEUR

Les subventions à l'équipement touristique encouragent les bénéficiaires à investir. Chaque investissement octroyé améliore l'accueil et l'expérience du touriste.

Prenons comme exemple concret la subvention de 212.372 € octroyée en 2018 à l'Intercommunale Aqualis pour la mise en place d'une signalétique touristique à Jalhay. Les atouts touristiques de la commune de Jalhay sont nombreux. Elle est située à proximité de l'autoroute E42 et est voisine de communes à haut potentiel touristique telles que Stavelot, Malmedy, Spa et Waimes. Son patrimoine est riche et varié (Ravel, GR 573, patrimoine naturel et culturel), de nombreuses manifestations folkloriques jalonnent l'année. Par ailleurs, deux sites touristiques importants se situent sur son territoire: la Baraque Michel et le barrage de la Gileppe. Aqualis, qui a notamment pour objet la promotion de l'activité touristique sur l'Arrondissement de Verviers, a donc établi le projet d'implanter une signalétique touristique (Cœur de ville) sur le territoire de la Commune de Jalhay.



### LES SUBVENTIONS EN ÉQUIPEMENT: FOCUS

Octroyer des subventions à l'équipement touristique permet avant tout d'en améliorer la qualité. Bel exemple en cette fin d'année 2018: une nouvelle subvention a été octroyée à la Société des Grottes de Han. Le projet consiste en la modernisation de l'éclairage tout au long de la visite. Cette subvention a permis au site de mettre en lumière ce patrimoine remarquable tout en respectant le site naturel.

**AU TOTAL, 22 SUBVENTIONS  
ONT ÉTÉ OCTROYÉES AUX  
ATTRACTIONS AUTORISÉES EN  
2018.**

## CHIFFRES- CLÉS

En 2018, plus de

157

**attractions** ont été autorisées  
ou ont vu leur autorisation renouvelée



108

attractions à finalité culturelle



34  
de type  
récréatif



15  
de type  
naturel





FICHE

N°6

## LES ORGANISMES TOURISTIQUES

---

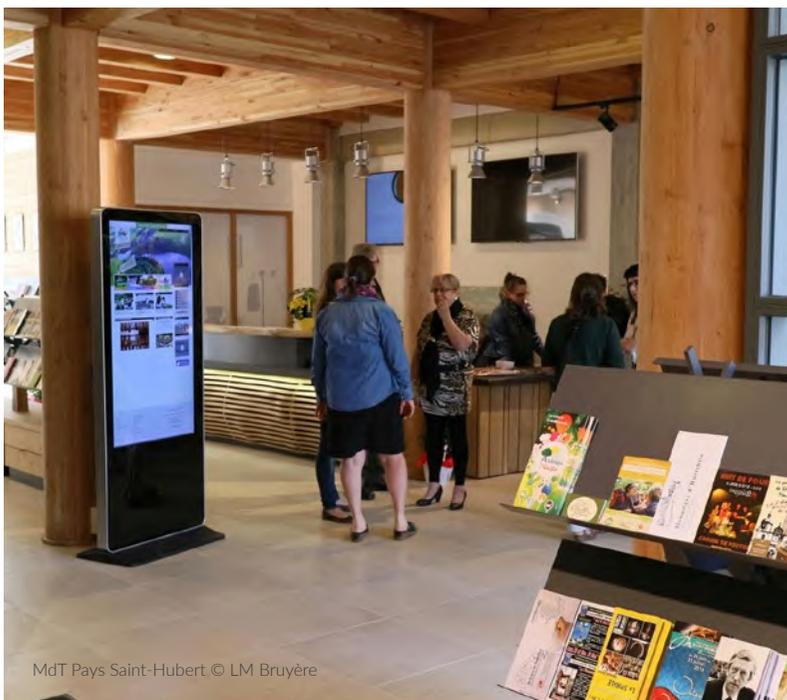
# AMÉLIORER L'ACCUEIL ET L'INFORMATION AUX TOURISTES

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

La tâche essentielle de la Direction des Organismes touristiques et du Développement numérique est de veiller à améliorer la qualité de l'accueil et de l'information aux touristes.

Dès lors, le CGT soutient les Organismes touristiques reconnus via :

- l'octroi de subsides destinés notamment à les soutenir dans l'organisation de leurs événements et de leur promotion ;
- l'achat de matériel ;
- l'accompagnement dans une signalétique touristique claire et adaptée au réseau ;
- le développement d'outils numériques tels que la base de données unique « Pivot », permettant de partager des données et de mutualiser des informations.



### À ÉPINGLER

Le CGT soutient un grand nombre d'événements touristiques. Il participe ainsi à la valeur ajoutée de ces événements qui génèrent des retombées économiques indéniables pour la Wallonie.

#### Organisation du « Métamorphoses 2018 » du 09 au 13 mai 2018

Ces 5 jours de spectacle gratuit à ciel ouvert ont sublimé la métropole liégeoise jusqu'à l'international. L'édition 2018 fut un réel succès avec plusieurs dizaines de milliers de visiteurs dont la provenance se situe bien au-delà de nos frontières. Subside accordé : 25.000 €

#### Campagne événementielle dans le cadre de la « Wallonie insolite » à la Citadelle de Namur à travers le développement d'événements divers à caractère insolite

La Citadelle de Namur a compté pas moins de 50.000 visiteurs pour la saison estivale 2018 ! Subside accordé : 20.000 €

## CHIFFRES- CLÉS

27 MAISONS  
DU  
TOURISME  
EN 2018

C'est le nombre officiel de Maisons du Tourisme en Wallonie, suite à la restructuration enclenchée l'année précédente et qui consiste à les regrouper en bassins touristiques.



Plus de 663  
DOSSIERS DE SUBVENTION  
à la promotion touristique  
ont été gérés par la Direction  
des Organismes touristiques.



FICHE  
N°7

**LE NUMÉRIQUE**

---

# DEVELOPPER DES OUTILS NUMÉRIQUES AU SERVICE DU TOURISME

## TRANSFORMER LES DOSSIERS AU FORMAT NUMÉRIQUE

Depuis octobre 2016, la Direction des Hébergements touristiques dématérialise progressivement les dossiers dits «classiques» pour les Hôtels, les Campings et les Hébergements de terroir. Les documents administratifs, courriers et courriels sont donc gérés directement en version numérique pour les demandes d'autorisation (et classement), de subvention et les déclarations d'exploitation.

Les avantages sont nombreux :

- traitement des dossiers plus rigoureux et harmonisé ;
- des procédures et des courriers uniformisés ;
- une gestion continue, y compris en cas d'absence du gestionnaire ;
- une vue d'ensemble des dossiers en cours et de leur état d'avancement.

## OUTIL D'ANALYSE PERFORMANT GRÂCE AU BIG DATA

Le CGT peut créer des rapports big data via le portail d'analyse de la société de télécommunication dans le cadre d'un partenariat entre Proximus et l'Agence du Numérique.

En 2018, un premier test d'analyse des flux a été mené sur le territoire des Lacs de l'Eau d'Heure. Il a permis d'observer les flux journaliers/hebdomadaires, l'influence de la météo, l'importance du taux de transit sur la zone, les types de clientèles (régionales, nationales, internationales) ainsi que la distinction entre touristes de séjour/excursionnistes. L'analyse doit se poursuivre sur toutes les périodes de vacances 2018 et être couplée aux statistiques officielles de l'OTW (Observatoire du Tourisme Wallon). Une synthèse complète sera réalisée.

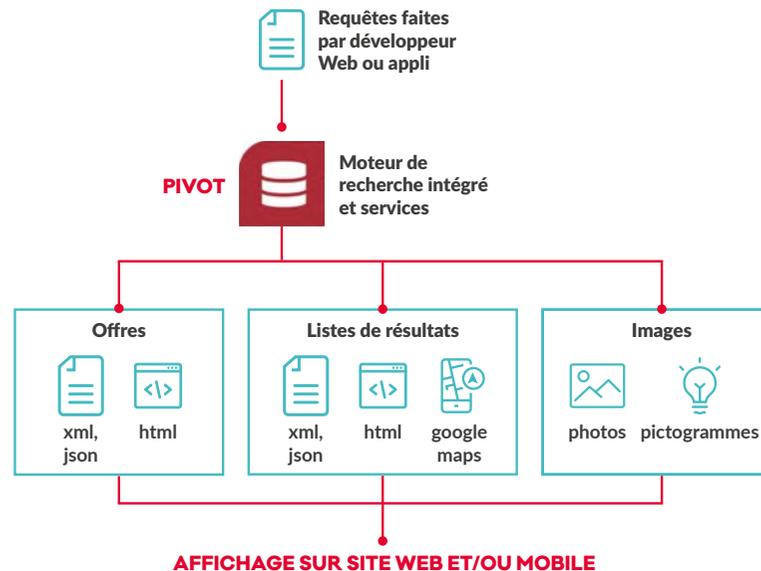
## LE LOGICIEL DE BASE DE DONNÉES PIVOT

Afin de mutualiser l'information touristique de la Wallonie, le CGT a développé le logiciel PIVOT. Plus de 40 opérateurs y sont désormais connectés.

En 2018, deux outils importants ont été finalisés :

- un agrégateur de données qui récupère les données issues d'autres bases de données n'ayant pas la même structure ;
- la mise en place de web services qui distribuent l'information vers d'autres plateformes publiques ou privées. A terme, cela permettra l'envoi de données touristiques standardisées vers le portail wallon de «l'Open data».

## MOTEUR DE RECHERCHE ET SERVICES DE PUBLICATIONS PIVOT/WEB 3.1



Pour faciliter l'exploitation de ces données, les partenaires du projet sont invités à collaborer en enrichissant et en mettant à jour la base de données.



## LA NOUVELLE APP TOURISMEWALLONIE: VÉRITABLE OFFICE DU TOURISME RÉGIONAL VIRTUEL POUR LA WALLONIE

Une nouvelle version de l'application mobile a été réalisée en 2018, après une version test en septembre 2016. Cette version, qui a des fonctionnalités complémentaires, sera téléchargeable dans le courant du premier trimestre 2019.

Les informations reprises proviennent du logiciel PIVOT. Elles résultent d'un travail collaboratif principalement avec les Maisons du Tourisme et les Fédérations touristiques provinciales.

## ANT : LES ANIMATEURS NUMÉRIQUES DE TERRITOIRE

Le Commissariat général au Tourisme s'implique dans le développement numérique du tourisme en Wallonie depuis 10 ans. Ce dispositif a été renforcé grâce aux cinq Animateurs Numériques de Territoire (ANT) actifs dans chaque province.



[www.facebook.com/AnimateursNumeriquesdeTerritoire](http://www.facebook.com/AnimateursNumeriquesdeTerritoire)





FICHE

N°8

**WALLONIE  
DESTINATION  
QUALITÉ (WDQ)**

---

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

## LA LABELLISATION: AMÉLIORER SANS CESSER LA QUALITÉ

Le label « Wallonie Destination Qualité » remet 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.

## LANCEMENT DU NIVEAU 2

En 2018, le niveau 2 de la démarche « Wallonie Destination Qualité » a été mis en place de manière effective.

Ce niveau a été conçu autour d'accompagnements personnalisés pour des structures touristiques de plus de 5 personnes. Il s'intéresse donc au management et à la gestion des entreprises touristiques. C'est l'occasion pour les opérateurs d'impliquer non seulement leurs collaborateurs, mais aussi leurs visiteurs autour d'enjeux prioritaires comme l'environnement ou le tourisme pour tous.



## CHIFFRES- CLÉS

# 604

OPÉRATEURS  
TOURISTIQUES  
FORMÉS À LA  
DÉMARCHE,  
parmi lesquels des gîtes,  
des chambres d'hôtes,  
des hôtels, des musées,  
des parcs naturels et des  
organismes touristiques.



# 338

 LABELLISÉS  
WDQ


# 34

STRUCTURES  
TOURISTIQUES  
ONT REJOINT  
LA DÉMARCHE  
EN 2018

FICHE

N°9

# LE VÉLOTOURISME

# RÉPONDRE AUX BESOINS ET ATTENTES DES TOURISTES À VÉLO



## «BIENVENUE VÉLO»: UN LABEL ADAPTÉ AUX CYCLISTES

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 WILLKOMMEN

## LA WALLONIE POUR TOUS À VÉLO... ÇA ROULE AVEC ACCESS-I!

6 circuits vélo sur le RAVeL ont été certifiés comme accessibles aux personnes à besoins spécifiques. Cette certification est le fruit d'une collaboration avec l'asbl Access-i. Ce projet unique a abouti à l'identification de circuits ainsi qu'à la réalisation d'un référentiel méthodologique reprenant les grands principes et critères en termes d'infrastructures ou de services.



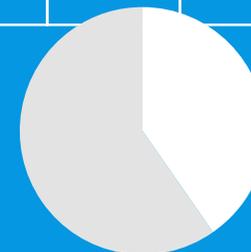
## CHIFFRES- CLÉS



**632** LABELLISÉS  
'BIENVENUE  
VÉLO'

**1.959** KM  
D'ITINÉRAIRES  
DE LONGUE  
DISTANCE

**1.166** KM  
D'ITINÉRAIRES  
RÉGIONAUX



**793** KM  
D'ITINÉRAIRES  
INTERNATIONAUX

RAVeL

**1.350**  
KM  
de RAVeL



78

**4.363**  
KM  
de Réseaux  
Points-Nœuds



**4.654**  
KM  
de circuits  
VTT reconnus



**825**  
KM  
de circuits  
VTC reconnus



**209** LOUEURS/  
RÉPARATEURS  
DE VÉLOS



FICHE  
**N°10**

**LE TOURISME  
POUR TOUS**

---

# ENCOURAGER L'ACCÈS AU TOURISME POUR LE PLUS GRAND NOMBRE



## L'ACCÈS AU TOURISME, RÉEL ENJEU

L'accès au tourisme en Wallonie peut comporter un frein physique ou financier pour un grand nombre de personnes. Le CGT met en œuvre un plan d'actions en faveur d'un tourisme accessible à tous, durable et inclusif organisé en 2 axes: l'un destiné aux publics précarisés, l'autre aux personnes à besoins spécifiques.

## RÉALISATIONS: DEUX APPELS LANCÉS

- En 2018, une seconde édition de l'appel à projets «Osez le Tourisme pour Tous» a été mise en place. Cette démarche soutient le secteur touristique dans la réalisation de projets destinés aux publics précarisés en collaboration avec des structures sociales. Ce projet crée ainsi une dynamique positive entre le secteur touristique et social.
- Dans le cadre du «Plan wallon d'investissements» du Gouvernement wallon, un appel à manifestation d'intérêt a vu le jour fin 2018. Il encourage les opérateurs touristiques wallons, tant publics que privés, à rendre leurs sites ou infrastructures accessibles au plus grand nombre. Les demandes retenues ont pu bénéficier d'un accompagnement personnalisé et gratuit (pré-audit) encadré par l'asbl Access-i afin de les guider dans les aménagements à réaliser. Des subventions spécifiques seront octroyées en 2019 dans le cadre du PWI (Plan wallon d'Investissement).



## ACCESS-I

Access-i est une asbl dont la mission est de promouvoir l'information sur l'accessibilité des biens et services aux personnes à besoins spécifiques. Les différentes catégories de personnes à besoins spécifiques sont: les personnes en fauteuil roulant, marchant difficilement, aveugles, malvoyantes, sourdes, malentendantes ou avec difficulté de compréhension. Le CGT collabore avec Access-i dans divers projets afin de rendre le tourisme accessible à ces personnes à besoins spécifiques.



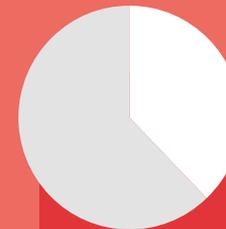
## CHIFFRES- CLÉS

L'APPEL À PROJETS 'OSEZ LE TOURISME POUR TOUS'  
LANCÉ EN 2018 REPRÉSENTE :

**33**  
PROJETS RETENUS  
sur 46 dossiers de candidature, portés par 9 acteurs du Tourisme social, 9 attractions touristiques et 13 organismes touristiques.

Au moins  
**70**  
STRUCTURES  
sociales associées  
aux projets  
touristiques

Estimation du nombre de  
BÉNÉFICIAIRES :  
**5400**

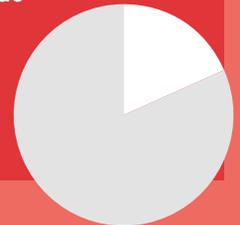


**38** % des ménages wallons n'ont pas la capacité financière de partir une semaine en vacances\*



Plus d'1 ménage sur 4 vit en situation de risque de pauvreté ou d'exclusion sociale\*

**18,3** % des ménages wallons vivent en dessous du seuil de pauvreté\*



\*Sources: SILC 2016 et OTW Calculs: IWEPS

PLAN WALLON  
DE LUTTE CONTRE  
LA PAUVRETÉ



**148**

OPÉRATEURS  
TOURISTIQUE  
LABELLISÉS



FICHE  
**N°11**

**L'OBSERVATOIRE  
DU TOURISME  
WALLON**

---

# CONSOLIDER LES DONNÉES CHIFFRÉES DU TOURISME WALLON

## LES STATISTIQUES TOURISTIQUES: DONNÉES 2017

L'Observatoire du Tourisme wallon (OTW) du CGT réunit l'ensemble des données statistiques et économiques touristiques wallonnes. Il les communique annuellement sur ses « pages pro » ainsi que dans son rapport « La Wallonie touristique en chiffres ». Vous retrouverez l'ensemble des données sur le site [strategie.tourismewallonie.be](http://strategie.tourismewallonie.be).

## LE POIDS ÉCONOMIQUE DU TOURISME

L'évaluation du poids économique des activités touristiques est un enjeu majeur pour la Wallonie.

Pour le connaître, c'est la méthodologie du « Compte Satellite du Tourisme » établie par Eurostat, l'OCDE (Organisation de coopération et de développement économiques) et l'OMT (Organisation Mondiale du Tourisme) qui est utilisée. Elle permet de mesurer la part du tourisme dans l'économie wallonne et d'établir des comparaisons ou des interactions avec d'autres secteurs.



## CHIFFRES-

## CLÉS

### LE POIDS ÉCONOMIQUE DU TOURISME C'EST :

+ de 3.000 hébergements autorisés	+ de 1.500 hébergements non autorisés
+ de 75.000 unités (lits) en hébergements autorisés	+ de 45.000 unités (lits) en hébergements non autorisés
+ de 7,8 MILLIONS nuitées en hébergements autorisés	+ de 3,8 MILLIONS de nuitées en hébergements non autorisés
+ de 300 sites	+ de 11,9 MILLIONS de visiteurs

**2,8** MILLIARD €  
DE DÉPENSES



**7,9** MILLIARDS €  
DE CHIFFRE  
D'AFFAIRES

**3,6** MILLIARDS €  
DE VALEUR  
AJOUTÉE BRUTE

4,1% de la valeur ajoutée brute de Wallonie



**84.000** POSTES DE TRAVAIL  
(dont 59.000 équivalents  
temps plein)



FICHE  
**N°12**

**PARTENARIATS  
STRATÉGIQUES**

---

## SE CONCERTER

# POUR PLUS DE TRANSVERSALITÉ

### LES PARTENARIATS, UN OBJECTIF STRATÉGIQUE

Pour réussir un 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.

Dans le Contrat d'administration du CGT, le deuxième objectif stratégique met l'accent sur cette démarche, puisqu'il consiste à « Prendre en compte la transversalité du tourisme via une gestion des partenariats et réseaux ». Cet objectif stratégique a donc pour but de répondre au besoin d'agilité de la structure. Il doit permettre au CGT de concerter ses actions avec ses partenaires et avec les autres institutions wallonnes.



© iStock.com



### PARTENARIATS PRIORITAIRES

Les partenariats avec les acteurs suivants ont notamment été prioritaires en 2018 :

**Wallonie Belgique Tourisme (WBT)**, chargé de la promotion du tourisme wallon en Belgique et sur les marchés étrangers. De nombreuses synergies existent entre le CGT et WBT. La cellule « Relations internationales et Interface WBT » est chargée d'amplifier cette collaboration et de créer des synergies et des projets au bénéfice des opérateurs touristiques wallons.

**La DG04** (Direction du territoire, logement, énergie) et l'AWAP (Agence wallonne du Patrimoine). Ces relations ont permis la réalisation de certaines actions du Contrat d'administration de l'AWAP.

**L'AVIQ** (Agence pour une Vie de Qualité), WBT et les asbl Access-i et CAWaB (le Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles). Ensemble, nous avons organisé et dynamisé le 2ème Sommet mondial du Tourisme pour tous.

La **DGO1/DG02** (Direction des droits des usagers). Des échanges ont eu lieu tant au sein de la taskforce vélo que lors de la préparation de l'année thématique « Wallonie, terre d'eau ».

**Les Hautes Ecoles**. Un espace de dialogue a été mis en place entre le CGT, le Centre de compétences Tourisme du Forem et ces Hautes Ecoles.

Les associations professionnelles comme **Accueil Champêtre en Wallonie, la Fédération des Gîtes de Wallonie, Attractions et Tourisme, la Fédération des Campings de Wallonie, MSW...**

**Le CITW +** qui rassemble 8 intercommunales de développement économique.

**Immowal** : Immowal est une SA dont la mission principale est de valoriser le portefeuille immobilier du CGT. Dans ce but, Immowal peut réaliser des études liées à l'amélioration de l'exploitation des sites et gérer des procédures pour compte du CGT (dans le cadre d'une mise en vente, par exemple). A titre d'illustration, Immowal a signé le 27 juin 2018 un partenariat public privé avec Thomas & Piron pour le développement d'un projet d'hébergements forestiers (50 cabanes) dans le domaine des Dolimarts.

## CHIFFRES-

## CLÉS

# 8

### Intercommunales de développement économique

wallonnes sont réunies au sein du Centre d'Ingénierie touristique de Wallonie (CITW+) pour réfléchir à la meilleure façon de rendre le territoire wallon plus attractif d'un point de vue touristique

# 10

### Hautes Ecoles et Instituts de Promotion sociale

qui organisent le bachelier en Management du tourisme et des loisirs travaillent avec la Direction du Développement stratégique à une meilleure cohérence entre l'organisation des études et les besoins en formation du secteur touristique

# 6

### PARTENARIATS AVEC LES DG DU SPW, LES UAP et les autres institutions

# 2

### « CONVENTIONS CADRE » lient le CGT avec des associations partenaires.



FICHE  
**N°13**

**AUTRES  
INITIATIVES**



# LE CGT SOUTIENT D'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 plusieurs dizaines de guides touristiques: guides locaux, régionaux, conférenciers, guides nature-aventure, accompagnateurs en randonnée... C'est ainsi que la cellule « Guides touristiques » a accordé une reconnaissance officielle à 35 guides. Ils viennent grossir les rangs: la Wallonie comptait ainsi, fin 2018, un panel de plus de 638 guides reconnus!

EN 2018, UN GUIDE LOCAL TOUT PARTICULIER A ÉTÉ RECONNU PAR LE CGT. IL S'AGIT DU PREMIER DANS SA CATÉGORIE: SÉBASTIEN BRUSSELMANS EST SOURD ET PROPOSE DES VISITES GUIDÉES EN LANGUE DES SIGNES EN WALLONIE PICARDE. UN BEAU PAS VERS LE TOURISME ACCESSIBLE.

## LES ITINÉRAIRES TOURISTIQUES BALISÉS

Activité de loisirs 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 2018, 20 concepteurs ont introduit une demande de reconnaissance d'itinéraires touristiques balisés (pédestre et vélo/VTT). Au total, 68 itinéraires ont été reconnus.

## LES AGENCES DE VOYAGES: UNE LABELLISATION PLUTÔT QU'UNE LICENCE

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, la profession d'agent de voyages peut être exercée sans nécessité de demander une autorisation auprès du Commissariat général au Tourisme. Cette situation nouvelle résulte notamment d'exigences de l'Union européenne visant à libéraliser l'accès à de nombreuses professions. Aujourd'hui, en remplacement de la licence d'agent de voyages, une labellisation est organisée par l'asbl BELGIAN TRAVEL ACADEMY. Ce label, gage de professionnalisme et de sécurité, est délivré aux agences de voyages satisfaisant à différents critères.



## LES RÉSEAUX THÉMATIQUES, UN GAGE DE QUALITÉ

Le CGT subventionne des associations qui mettent en valeur la Wallonie selon des thématiques spécifiques.

## CHIFFRES- CLÉS



# 30

VILLAGES LABELLISÉS  
« PLUS BEAUX VILLAGES  
DE WALLONIE »



# 41 9

COMMUNES ET  
ASSOCIATIONS  
LABELLISÉES  
« WALLONIE EN  
FLEURS »



# 34

JARDINS PUBLICS  
PARTICIPANT AU  
« WEEK-END PARCS  
ET JARDINS DE  
WALLONIE »

# 11.606

PERSONNES ONT PAR-  
TICIPÉ AU « WEEK-END  
PARCS ET JARDINS DE  
WALLONIE EN 2018 »