

**Contrat d'administration du Commissariat général au Tourisme
2020 – 2025**

**Le Commissariat général au Tourisme,
une organisation responsable pour développer
les stratégies et déployer durablement
la chaîne de valeur touristique
par une gouvernance participative**



Table des matières

Livre 1 - Environnement du contrat.....	4
1. Introduction	4
2. Contenu et construction du contrat d'administration.....	5
3. Description des missions.....	7
4. Analyse de l'environnement et des principaux acteurs Chaîne de valeur ajoutée du CGT	8
5. La vision.....	9
6. Les valeurs.....	10
Livre 2 - Objectifs stratégiques et opérationnels	11
1. Méthodologie de travail interne au CGT.....	11
2. Documents de référence	12
3. Les lignes directrices prégnantes dégagées par le Staff.....	14
4. Les conclusions des deux études stratégiques menées en 2021 et implémentation du PRW	15
5. Objectifs stratégiques	16
6. Objectifs opérationnels.....	17
Livre 3 – Cycle de vie et Gouvernance du contrat d'administration	19
1. Les liens avec la déclaration de politique régionale	21
2. La publication des lettres de missions	21
3. La désignation du mandataire A2	21
4. La gouvernance du contrat	21
5. Le rapport d'évaluation du contrat d'administration	23
6. L'entrée en vigueur du contrat d'administration.....	23
7. Les modalités de modification du contrat d'administration.....	23
Livre 4 - Les activités	25
1. Crise sanitaire.....	25
2. Budget du CGT	26
3. Les relations internationales.....	27
4. Les hébergements touristiques.....	28
5. Les attractions et les équipements touristiques.....	29

6.	Les organismes touristiques.....	30
7.	Les Fonds européens	30
8.	Le numérique	31
9.	Wallonie Destination Qualité.....	32
10.	Vélotourisme.....	32
11.	Tourisme pour tous.....	33
12.	Observatoire wallon du Tourisme.....	34
13.	Partenariats stratégiques.....	35
14.	Autres initiatives	36
Livre 5 - Plans, programmes et projets.....		37
Signature des engagements.....		37

Livre 1 - Environnement du contrat

1. Introduction

Le 9 mai 2019, le Gouvernement wallon a pris acte de l'évaluation finale du contrat d'administration du CGT 2016-2019.

Le 9 septembre 2019, le Gouvernement wallon a adopté la déclaration de politique régionale (DPR) exprimant une triple ambition pour la Wallonie : sociale, économique et écologique.

Le 14 novembre 2019, le Commissariat général au Tourisme a remis à la Ministre du Tourisme une synthèse des missions, perspectives et projets du CGT en regard des objectifs poursuivis par le Gouvernement au sein de la DPR.

Le 28 novembre 2019, le Gouvernement wallon a déclaré vacants les postes à mandats en publiant les lettres de missions.

Le 12 mars 2020, le Conseil national de sécurité (CNS) élargi aux Ministres-Présidents des entités fédérées a pris la décision d'activer une phase fédérale d'urgence et d'imposer des mesures de confinement sur le territoire belge pour lutter contre la propagation de l'épidémie de Covid-19. Cette crise sanitaire sans précédent a notamment retardé la désignation des mandataires de rang A1, A2 et A3 et par conséquent, les travaux relatifs à l'élaboration des contrats d'administration 2020-2025.

Le 16 juillet 2020, le Gouvernement wallon a procédé à la désignation de la Commissaire générale au Tourisme.

Conformément aux dispositions du Code de la Fonction publique, la Commissaire générale dispose de 6 mois pour déposer auprès de la Ministre en charge du Tourisme son projet de contrat.

Par décision du 12 novembre 2020, le Gouvernement wallon a arrêté la méthodologie et les calendriers d'élaboration des contrats d'administration 2020-2025.

Le Gouvernement a également chargé le Collège des fonctionnaires généraux dirigeants de proposer, pour la fin juin 2021, un support méthodologique précisant les règles et procédures d'évaluation d'atteinte des objectifs des contrats d'administration dans le cadre des rapports de suivi annuels qui devront respecter les plus hauts standards de simplicité.

Enfin, il a approuvé le vade-mecum du contrat d'administration prévu par l'article 346, § 2, Code de la Fonction publique wallonne.

Le vade-mecum précise :

- préalablement à la finalisation du projet de contrat, une rencontre stratégique est organisée entre le fonctionnaire dirigeant de l'UAP de type 1 et le Chef de Cabinet du Ministre fonctionnellement compétent pour valider les objectifs proposés par l'UAP de type 1 en tenant compte de la DPR et des priorités du Ministre fonctionnellement compétent ;
- le Ministre fonctionnellement compétent et le fonctionnaire dirigeant de l'UAP de type 1 organisent des discussions précédant l'adoption du contrat d'administration. Elles portent sur les objectifs, ainsi que sur les projets et les ressources associées, qui seront repris dans le contrat d'administration, et éventuellement dans le plan annuel de la première année ;
- le Ministre fonctionnellement compétent et le fonctionnaire dirigeant de l'UAP de type 1 pilotent conjointement le contrat d'administration ;
- les comités exécutifs assurent le suivi du contrat d'administration et la mise à jour en continu des plans de programmes et projets.

Le 14 octobre 2021, le Gouvernement a arrêté les principes de gouvernance du contrat d'administration du SPW, lesquels sont dupliqués pour le contrat d'administration du CGT, et le contenu des protocoles de collaboration avec ses services.

Sur la base de ces principes et lignes directrices, le contrat d'administration du CGT a été finalisé en parfaite concertation avec la Ministre du Tourisme.

2. Contenu et construction du contrat d'administration

Le Code de la Fonction publique, le vade-mecum adopté par le Gouvernement wallon le 12 novembre 2020 et le protocole de collaboration règlent différents aspects relatifs au contrat d'administration.

Le présent chapitre en précise certaines modalités d'application.

2.1. Contenu par référence au Code de la Fonction publique et au vade-mecum

Code wallon de la Fonction publique, article 346 :

« Le contrat d'administration incluant une planification stratégique à cinq ans comprend au minimum :

- 1° une description des missions ;*
- 2° une analyse de l'environnement et des principaux acteurs ;*
- 3° les objectifs stratégiques et opérationnels ;*
- 4° les projets stratégiques ;*
- 5° l'affectation des moyens budgétaires et des ressources logistiques et liées aux technologies de l'information et de la communication ;*
- 6° les modalités de fonctionnement entre le Gouvernement et les services du Gouvernement ou l'organisme ;*
- 7° les modalités de communication externe ;*
- 8° les plans de personnel et les organigrammes visés à l'article 11 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 18 décembre 2003 portant le Code de la Fonction publique wallonne seront annexés au contrat d'administration ».*

Le vade-mecum précise et complète :

« Le contrat d'administration comprend au minimum :

- la vision ;*
- les valeurs ;*
- des objectifs et leurs indicateurs ;*
- une référence aux missions ;*
- le cycle de vie du contrat d'administration ;*
- les engagements mutuels et la contractualisation ».*

Le contrat d'administration peut ne plus intégrer les projets en tant que tels.

Ces derniers peuvent être dissociés du contrat d'administration et être intégrés dans des plans annuels opérationnalisant annuellement les objectifs fixés. »

2.2. Entrée en vigueur et durée

Les articles 346 et suivants de l'arrêté du Gouvernement wallon du 18 décembre 2003 portant le Code de la Fonction publique wallonne prévoient l'établissement d'un contrat d'administration au plus tard un an après la désignation du fonctionnaire dirigeant.

Le 16 juillet 2020, le Gouvernement de Wallonie a procédé à la désignation de la Commissaire générale au Tourisme.

Le contrat d'administration prend fin par la conclusion d'un nouveau contrat d'administration.

2.3. Construction du contrat

Le comité de direction du CGT a souhaité construire le contrat d'administration dans une approche participative de tous les membres du Staff, en utilisant l'ensemble des travaux déjà réalisés collectivement sur l'évaluation du précédent contrat et en regard des perspectives pour le CGT par référence au contenu de la DPR.

Pour ce faire, une journée et deux demi-journées de travaux collectifs ont été organisées.

Des analyses préparatoires ont été sollicitées auprès des membres du Staff, lesquels ont pleinement rencontré les demandes du comité de direction. Les membres du Staff se sont personnellement investis dans les travaux et ont fait preuve d'un professionnalisme qui a permis la construction d'objectifs stratégiques et opérationnels dans une dynamique positive.

A l'issue de la première journée du 30 octobre 2020, des propositions d'objectifs stratégiques se sont dégagées. Les projets d'objectifs opérationnels ont émergé des après-midi des 13 et 16 novembre 2020.

Comme préconisé au sein du vade-mecum, des comités exécutifs se sont tenus au fil des avancées de l'élaboration du contrat :

- 12 novembre 2020, Comex élargi, point spécifique CA : présentation des propositions d'objectifs stratégiques ;
- 19 novembre 2020, présentation des propositions d'objectifs opérationnels ;
- 26 novembre 2020, présentation d'un projet de contrat, à l'entame des travaux de négociation.

2.4. Négociation du contrat

La négociation du contrat d'administration a été initiée en suivi des propositions formulées par le CGT selon le calendrier suivant :

- COMEX 17/12/2020
- COMEX 14/01/2021
- COMEX 29/01/2021

La crise sanitaire a fortement impacté la poursuite des travaux tant en raison des modalités de poursuite d'organisation des travaux que sur l'évolution des objectifs opérationnels et des projets affectés au plan 2021.

L'adoption du plan de relance en date du 1^{er} octobre 2021 a également impliqué une nouvelle analyse et appréhension des projets, lesquels ont dû être prioritaires.

Enfin, en suivi de la décision du Gouvernement wallon du 14 octobre 2021 relative à la gouvernance du contrat d'administration du SPW et au contenu du protocole de collaboration, la négociation du contrat en COMEX a été réinitiée.

Le dialogue s'est principalement porté sur les contenus des projets du plan annuel 2022 et sur les moyens y afférents.

3. Description des missions

Le vade-mecum approuvé par le Gouvernement wallon précise que le contrat peut contenir des références aux missions de l'entité concernée. Elles sont idéalement déclinées en macro-processus.

Les missions réglementaires du CGT sont définies au sein du Code wallon du Tourisme et des arrêtés royaux 1967-1969 relatifs aux équipements touristiques.

L'article 5D du CWT définit les missions génériques comme suit :

« Le Commissariat général au Tourisme est chargé :

- 1° d'exécuter la politique générale du Gouvernement en matière de tourisme ;*
- 2° de gérer, avec l'appui de la SA Immowal telle que visée à l'article 31 bis. D, les infrastructures touristiques, propriétés de la Région wallonne, dont la liste est arrêtée par le Gouvernement ;*
- 3° d'exécuter les actions spécifiques que lui confie le Gouvernement en rapport avec les missions visées au §2.*

§2. Le Commissariat général au Tourisme est chargé d'organiser le tourisme en Région wallonne de langue française, par tous moyens adéquats.

Il est ainsi chargé notamment de :

- 1° l'instruction des demandes d'autorisation, de reconnaissance, d'agrément, de révision du classement, de dérogation à un critère de classement ou de subvention ;*
- 2° l'octroi des autorisations, classements et dérogations y afférentes, ainsi que des reconnaissances et des agréments ;*
- 3° l'engagement budgétaire, la liquidation et le paiement des subventions en matière de tourisme ;*
- 4° le financement des actions de promotion menées par les organismes et opérateurs touristiques et par Wallonie Belgique Tourisme ;*
- 5° la mise à disposition d'une base de données relative à l'offre touristique auprès des organismes touristiques et de Wallonie Belgique Tourisme ;*
- 6° la gestion et l'alimentation d'un site internet à destination des professionnels du tourisme en Région wallonne de langue française ;*
- 7° le collationnement, l'analyse et la diffusion de données relatives à la politique touristique de la Région wallonne de langue française ainsi que la veille et l'analyse du secteur touristique wallon, belge et international ;*
- 8° l'encouragement de la mutualisation de l'ingénierie touristique en réseau notamment avec le centre d'Ingénierie touristique de Wallonie ;*
- 9° décider de soumettre les biens dont il est propriétaire à un régime de domanialité publique ou de domanialité privée ».*

Comme il en a été discuté en comité exécutif, les missions actuelles du CGT seront inévitablement modifiées en cours de vie du contrat en suivi de la Stratégie 2030 pour le Tourisme wallon et des projets qui seront lancés pour répondre à la réalité du secteur.

Dans le cadre de la vie du contrat du CGT et plus particulièrement lorsqu'il conviendra de réaliser une analyse quant à la perspective d'évolution, voire extinction, des missions existantes, le livre « missions » du contrat devra être repensé.

Néanmoins, pour répondre dans un premier temps aux dispositions du vade-mecum, un récapitulatif des activités du CGT est développé ci-après au sein du livre 4.

4. Analyse de l'environnement et des principaux acteurs

Chaine de valeur ajoutée du CGT

En tant qu'administration du Tourisme, le CGT entretient des relations avec différents types de parties prenantes schématisées ci-dessous.

Celles-ci peuvent influencer ou être affectées, directement ou indirectement, par les décisions ou le fonctionnement du CGT.

Toutes peuvent contribuer à atteindre la vision, remplir les missions réglementaires et remporter les enjeux des prochaines années.

Les parties prenantes internes du CGT

- les membres du personnel du CGT contribuent au bon fonctionnement du CGT et à son image, ils apportent leurs expériences et compétences ;
- le comité de direction composé de la Commissaire générale et de la Commissaire générale adjointe ;
- le Staff du CGT composé de la Commissaire générale, de la Commissaire générale adjointe et des Directeurs et responsables de service.

Les parties prenantes externes du CGT

- le Gouvernement wallon, le Ministre du Tourisme et le Parlement définissent les priorités des actions du CGT notamment via la DPR, ils orientent la stratégie générale et décident des financements ;
- Wallonie Belgique Tourisme est l'asbl qui se charge des missions complémentaires à celles du CGT : le CGT développant l'offre touristique et WBT la promotionnant vers les touristes. Les actions, projets, doivent donc être communs et cohérents ;
- l'Inspection des Finances et la Cour des Comptes sont, notamment, les garants de la bonne gestion financière et budgétaire du CGT. Ils apportent également conseil et accompagnement dans l'élaboration de processus, de budget, ... ;
- les administrations (SPW, OIP, FWB, ...), les pouvoirs subordonnés, le CITW+, les organismes de formation et les organismes internationaux sont des partenaires dans l'élaboration de projets communs, de mise en œuvre de politiques nouvelles ;
- Immowal accompagne le CGT dans la valorisation et la gestion de ses propriétés, il est un outil d'expertise efficace et opérationnel.
- les prestataires touristiques sont la véritable raison d'être du CGT, ils sont au cœur de ses missions. Le CGT se doit, entre autres, de les soutenir et de les accompagner ;
- les consultants/sociétés privées sont les fournisseurs du CGT. Ils apportent biens et services selon les besoins de celui-ci ;
- les touristes sont les destinataires finaux de toutes les actions du CGT.

La chaîne de valeur ajoutée présentée ci-dessous met en évidence toutes les activités-clés actuelles du CGT.

Cette chaîne de valeur ajoutée est un outil important dans la réflexion vers des nouvelles perspectives de missions, de collaborations actives, modalités d'organisation et de fonctionnement.

Elle devra néanmoins être revue dans le cadre de la vie du contrat d'administration.

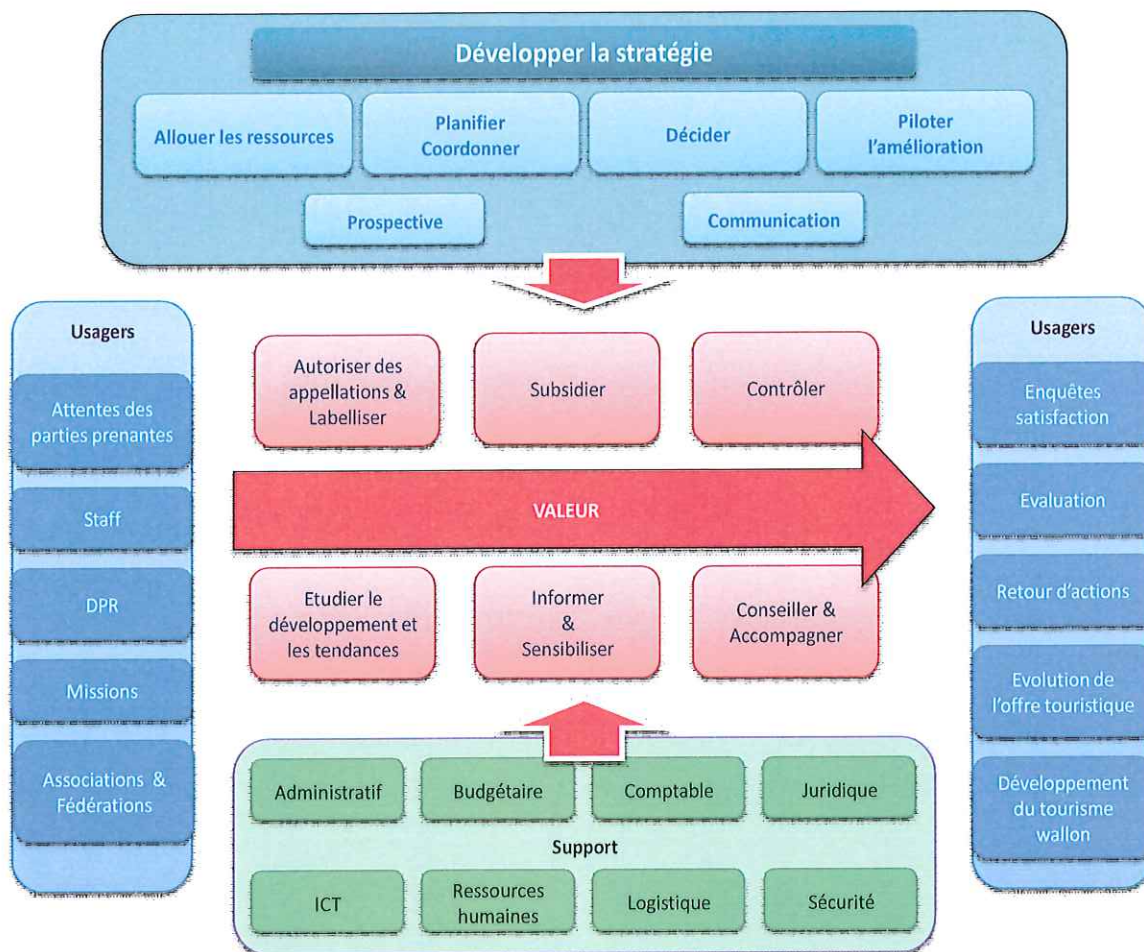


Figure 1 - Chaîne de valeur ajoutée du CGT

5. La vision

Les objectifs du contrat d'administration découlent d'une vision collective, fixant de manière ambitieuse l'horizon de transformation de l'entité concernée. Cet horizon dépasse la durée quinquennale du contrat d'administration.

La construction du contrat d'administration 2020-2025 du CGT intervient dans une temporalité et un contexte particuliers.

En effet, le décalage des missions décrétales avec les réalités sociétales et l'évolution du secteur qui se sont marqués au fil des dernières années nécessitent un repositionnement du CGT.

Afin de se projeter sur le long terme, il convenait donc dans un premier temps de procéder à l'analyse et à l'interprétation de ce que sera l'avenir du secteur du tourisme et la place que devrait tenir le CGT dans ce nouvel environnement.

C'est dans cette perspective que deux études stratégiques ont été réalisées en 2021.

La première a permis :

1. d'effectuer un diagnostic de la situation actuelle du Tourisme wallon, en ce compris en exploitant notamment les données en notre possession ;
2. d'évaluer les forces et les faiblesses de notre secteur touristique ;
3. d'évaluer l'efficacité et l'opportunité des structures et des outils existants ;

4. de définir une stratégie holistique qui sera traduite en un plan d'action de mise en œuvre de celle-ci.

La seconde vise à établir et décliner une stratégie digitale pour le tourisme en Région wallonne.

C'est donc en regard de ces stratégies que l'ambition de transformations structurelles des missions et organisationnelles de l'entité se construira, le contrat se révélant être un des outils d'opérationnalisation de cette mutation au travers des objectifs et projets qui y seront définis.

Cet objectif de transformation devra pleinement tenir compte des nouveaux enjeux sociétaux liés au développement durable et aux évolutions numériques et leurs implications dans la chaîne de valeur touristique.

6. Les valeurs

Pour la réalisation des missions du CGT et la gouvernance de l'organisation, les membres du personnel du CGT sont guidés par les valeurs suivantes :

**Respect – Egalité – Solidarité – Professionnalisme – Communication –
Reconnaissance – Responsabilité sociétale et collective**

Livre 2 - Objectifs stratégiques et opérationnels

1. Méthodologie de travail interne au CGT

Le comité de direction a souhaité que l'ensemble des membres du Staff participe à la construction des objectifs stratégiques et opérationnels du contrat.

Des analyses préparatoires ont été sollicitées auprès des membres du Staff. L'objectif poursuivi était de dégager les lignes directrices qui rencontrent le plus d'importance pour l'ensemble des membres du Staff en regard des documents de références et de les prendre comme cadre de référence pour conceptualiser collectivement des objectifs stratégiques et les finaliser avec cohérence.



Figure 2 – Méthodologie de travail interne au CGT

2. Documents de référence

2.1. La DPR

Le contrat d'administration est construit en lien avec la déclaration de politique régionale qui fixe les priorités à rencontrer au cours de la législature.

La DPR consacre au sein de son chapitre 7 relatif aux entreprises et aux indépendants, un titre 12 traitant spécifiquement du secteur du tourisme.

Le titre est structuré en objectifs génériques :

- mieux mettre en avant des atouts touristiques de la Wallonie ;
- promouvoir le tourisme durable et de proximité ;
- favoriser l'accessibilité des séjours touristiques à tous les publics ;
- professionnaliser et optimiser le secteur wallon du tourisme.

En outre, les développements repris au sein d'autres chapitres de la DPR ont un impact, parfois marqué, tant sur les missions que sur l'organisation et le mode de fonctionnement du CGT. Il en a été tenu compte également pour la construction du contrat du CGT.

Sont visés :

- Chapitre 3 - La politique industrielle et de recherche, de développement et de l'innovation ;
- Chapitre 6 - L'économie circulaire et régénératrice ;
- Chapitre 8 - Le numérique ;
- Chapitre 8.1 - La numérisation des services administratifs ;
- Chapitre 12 - L'énergie ;
- Chapitre 13 - La mobilité ;
- Chapitre 17 - L'environnement (l'air, l'eau, le bruit) ;
- Chapitre 19 - Les personnes en situation de handicap ;
- Chapitre 21 - La démocratie et la citoyenneté.

En pièce jointe, un livret 1 (annexe 1) reprenant les développements de la DPR « in extenso » qui ont servi de références pour la construction des objectifs stratégiques et opérationnels du contrat.

2.2. Évaluation finale du contrat 2016-2019

Un contrat d'administration a un cycle de vie qui se poursuit au-delà d'une législature. L'articulation entre 2 contrats d'administration successifs s'impose afin d'assurer un minimum de stabilité et de cohérence dans la durée.

En effet, dissocier intégralement la construction du nouveau contrat de celui qui a été précédemment mis en œuvre ignorerait et mettrait à mal les évolutions entamées et parfois encore non abouties dans lesquelles le CGT s'est engagé.

Certains objectifs du contrat d'administration 2016-2019 sont désormais ancrés en filigrane dans toutes les actions du CGT pour en constituer l'ADN :

- redéfinir la collaboration et l'échange d'information entre le CGT et WBT en vue d'une adéquation optimale entre l'offre et la demande ;
- développer l'ingénierie touristique via le renforcement de la collaboration entre le CGT, le CITW et Immowal en vue de soutenir, notamment, la valorisation des propriétés du CGT et le développement de projets structurants diversifiant l'offre touristique wallonne ;

- mettre en place une orientation usagers.

Par ailleurs, force est de constater que plusieurs objectifs du contrat 2016-2019 s'inscrivent parfaitement dans les visées arrêtées par le Gouvernement.

L'évaluation finale du contrat a permis de mettre en avant des objectifs dont la poursuite est ainsi opportune.

Sont concernés :

- améliorer la collecte, l'analyse et l'utilisation de données existantes et à développer en vue de soutenir la stratégie touristique wallonne ;
- poursuivre et développer la démarche Wallonie Destination Qualité ;
- poursuivre la simplification administrative au bénéfice des usagers en implémentant la gestion électronique des documents et un outil de dématérialisation pour les autorisations et l'octroi des subventions ;
- organiser l'opérationnalisation, le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre de la réforme du Code wallon du Tourisme ;
- soutenir et renforcer le rôle des associations professionnelles comme interface entre le CGT, les prestataires et les besoins du secteur ;
- formaliser et dynamiser les partenariats existants ou à créer avec les DG du SPW, les OIP wallons et d'autres institutions ;
- veiller à l'intégration des organismes touristiques aux différents services et outils développés par le CGT ;
- assurer une gestion des risques, le contrôle interne, le contrôle de gestion et développer la culture budgétaire ;
- renforcer une gestion durable (environnementale, sociale et économiquement responsable) des infrastructures, des supports logistiques et services du CGT ;
- mesurer l'impact des politiques du CGT et les performances de ses actions.

En outre, l'évaluation finale du contrat d'administration a permis de dégager des points d'attention pour la construction du nouveau contrat d'administration. Les enjeux qui se présentent tant pour le secteur du tourisme que pour les métiers du CGT et sa gouvernance ont par ailleurs été mis en exergue.

En pièce jointe, un livret 2 (annexe 2) présente une synthèse de l'évaluation finale du contrat d'administration 2016-2019.

2.3. Les priorités exprimées en comité exécutif

Le contrat se construit également autour des priorités dégagées par le Ministre fonctionnellement compétent.

Ces dernières ont notamment été exprimées lors des comités exécutifs des 3 septembre et 29 octobre 2020 et portent sur :

- l'amplification de la stratégie digitale au bénéfice des usagers finaux ;
- la rationalisation du secteur, identification des partenaires et clarification de leurs missions ;
- l'amélioration de la connaissance des caractéristiques, des besoins et des pratiques des usagers finaux ;
- la durabilité (transversale à l'ensemble de l'offre touristique) avec une attention particulière à l'accompagnement à la professionnalisation ;
- l'itinérance ;
- l'accessibilité dans une acception large (sur le plan économique, personnes à besoins spécifiques, mobilité, information) ;
- la professionnalisation du secteur ;
- la généralisation de l'accompagnement du CGT à tous les opérateurs de la chaîne de valeur touristique ;

- la structuration et clarification des aides et subventions du CGT afin de maximiser l'effet de levier de l'argent public dans le cadre de la politique de subventionnement.

2.4. Les recommandations de la Cour des Comptes - Rapport thématique

En 2019 et 2020, la Cour des Comptes a audité la gestion de la politique touristique wallonne par le Commissariat général au Tourisme.

Son audit s'est organisé autour de deux thèmes : la stratégie wallonne en matière de politique touristique et sa traduction dans les actions de reconnaissance et de subventionnement des acteurs.

Les constats qui ont été relevés par la Cour et les recommandations formulées constituent des références pour faire évoluer tant les missions que le mode de fonctionnement du CGT.

Le contrat d'administration ne peut faire fi de ces travaux et il a été jugé opportun de s'en inspirer pour la définition des objectifs de son nouveau contrat.

En suivi de ses analyses, la Cour des Comptes formule les recommandations suivantes :

- professionnaliser les acteurs du secteur par l'amélioration du processus de labellisation, ainsi qu'à développer et améliorer la qualité des données récoltées par l'application Pivot ;
- évaluer le système actuel de subventionnement, de comparer son efficacité et son efficience par rapport à d'autres formes de subventionnement (forfait, soutien sectoriel) et de l'articuler avec les initiatives du Gouvernement et du CGT ;
- réaliser une analyse de l'attractivité de la Wallonie d'un point de vue concurrentiel et d'examiner, au niveau de l'OWT, les causes des modifications de comportement des divers publics afin de mieux informer les décideurs en matière de gestion touristique ;
- définir une nouvelle planification stratégique régionale du tourisme cohérente avec les autres politiques régionales impactant le secteur du tourisme et sur laquelle axer le prochain contrat d'administration du CGT et la politique de subventionnement ;
- comparer les avantages et inconvénients de ce système avec d'autres formes de subventionnement tels que les paiements forfaitaires ou le soutien d'organismes sectoriels ;
- articuler la politique de subventionnement avec les initiatives du Gouvernement et du CGT.

En pièce jointe, un livret 3 (annexe 3) reprenant une synthèse des analyses réalisées et recommandations formulées par la Cour des Comptes dans le cadre de l'audit thématique portant sur la gestion de la politique touristique wallonne par le Commissariat général au Tourisme.

3. Les lignes directrices prégnantes dégagées par le Staff

Dans le cadre des travaux préparatoires à la construction des objectifs du contrat d'administration, le comité de direction a souhaité mettre les membres du Staff dans des conditions optimales en les invitant à prendre connaissance des documents de références et à anticiper les réflexions par l'identification de lignes directrices prégnantes qui leur semblent émerger.

Les lignes directrices qui ont rencontré le plus d'importance pour les membres du Staff en regard de ces documents ont également servi comme cadre de référence pour conceptualiser collectivement les objectifs du contrat.

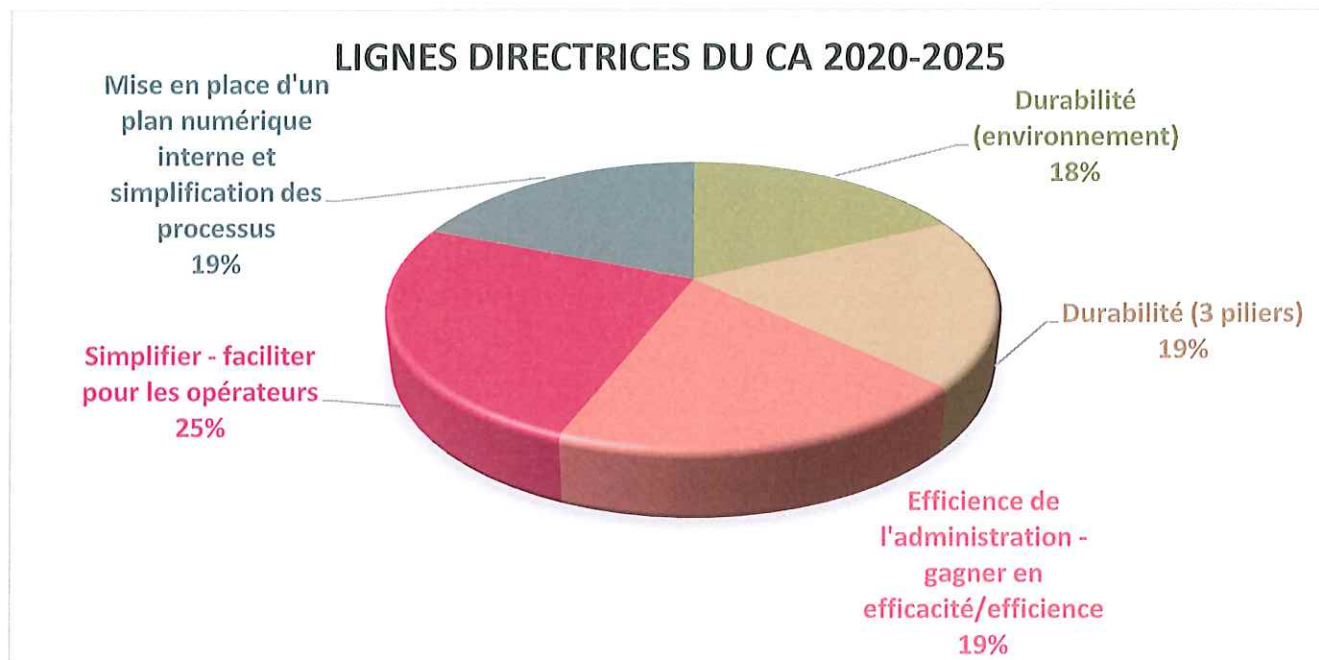


Figure 3 – Lignes directrices du Contrat d'administration 2020-2025

4. Les conclusions des deux études stratégiques menées en 2021 et implémentation du PRW

Sous l'impulsion de la Ministre du Tourisme et avec la collaboration active de WBT, le CGT a piloté en 2021 deux études stratégiques pour le tourisme wallon. Le projet de contrat d'administration du CGT a donc été revu début 2022 en vue de l'adapter aux recommandations des deux études dans la priorisation des actions à mettre en œuvre.

4.1. Etude « Stratégie tourisme 2030 »

Cette étude globale a fixé les ambitions d'une nouvelle gouvernance du secteur et y a repositionné le CGT. Développement de l'offre en lien avec deux identités touristiques fortes, travail en transversalité, accompagnement au développement des compétences du secteur font partie des recommandations spécifiquement mises en œuvre par le CGT au travers du présent contrat d'administration. L'étude a par ailleurs alimenté les travaux préparatoires de la réforme du Code wallon du Tourisme, et ses conclusions ont été prises en compte lors de l'élaboration de l'axe tourisme du Plan de Relance, dont les projets portés par le CGT ont également été intégrés au présent contrat.

4.2. Etude « Stratégie digitale »

Les trois grandes ambitions fixées par la stratégie digitale sont « le touriste connecté », « les administrations connectées » et « l'écosystème touristique connecté ».

Dans une perspective de réelle digitalisation, ces ambitions doivent être réalisées sur base d'une architecture fondée principalement sur des données et des plateformes digitales communes et partagées par tous les acteurs constitutifs de l'écosystème touristique. Les premières étapes de ces projets seront réalisées via le Plan de Relance et le présent contrat d'administration. Des aspects liés à la gouvernance du secteur via les outils digitaux seront également développés. La mise en œuvre de ces projets impliquera le renforcement de la collaboration entre le CGT et WBT, en application de la gouvernance déterminée par la « Stratégie 2030 ».

4.3. PRW

Un axe du PRW, doté d'un budget de près de 80 millions d'euros, a pour objectif de permettre au tourisme, compte tenu de son poids au sein de l'économie wallonne, de participer à la relance.

Les projets portés par le CGT sont intégrés au présent contrat d'administration et visent notamment au développement d'une réelle stratégie touristique numérique pour répondre aux besoins et aux attentes d'une clientèle toujours plus connectée, à la création et au développement d'une offre touristique basée sur les atouts de notre Région, ainsi qu'à la valorisation des sites touristiques, de l'accueil et de leur accessibilité qui permettra de renforcer la résilience du secteur et par-delà l'activité économique wallonne.

5. Objectifs stratégiques

Les objectifs stratégiques définissent les orientations générales, qu'elles soient politiques ou issues de la vision de l'entité concernée. Les objectifs stratégiques sont stables et s'envisagent à un horizon de plus de cinq ans. Ils ne sont a priori pas soumis à modification au cours de la durée de vie du contrat d'administration.

Se sont dégagés des travaux menés par le Staff et de la négociation avec le Cabinet de la Ministre en charge du tourisme, les objectifs stratégiques suivants :

- **Une vision et une stratégie**
Initier, soutenir et catalyser le développement de stratégies touristiques responsables socialement, économiquement et environnementalement.
- **Un écosystème touristique intégré**
Professionnaliser, fédérer, réguler et rythmer l'écosystème touristique et l'intégrer pleinement dans les réalités et transformations sociétales.
- **Une gouvernance participative**
Déployer une gouvernance participative efficiente et intégrée à la faveur des opérateurs touristiques et des touristes.
- **Une organisation responsable**
Déployer une gouvernance participative efficiente et intégrée à la faveur d'une organisation responsable socialement, économiquement et environnementalement et d'une culture de développement et d'épanouissement professionnel.

6. Objectifs opérationnels

Les objectifs opérationnels déclinent concrètement les orientations fixées par les objectifs stratégiques. Ils sont formulés en termes de résultats opérationnels à atteindre. Ils portent sur une durée maximale de cinq ans. Ils peuvent être modifiés, supprimés, ajoutés au cours de la durée de vie du contrat d'administration.

Se sont dégagés des travaux menés par le Staff et de la négociation avec le Cabinet de la Ministre en charge du tourisme, les objectifs opérationnels suivants :

Une vision et une stratégie

Initier, soutenir et catalyser le développement de stratégies touristiques responsables socialement, économiquement et environnementalement

- O.O.1.1. Procéder à l'évaluation des politiques publiques en matière de tourisme et de leurs portées sur l'économie wallonne et sur la chaîne de valeur touristique
- O.O.1.2. Développer une vision pour le tourisme wallon et une image touristique forte
- O.O.1.3. Etablir une stratégie de développement touristique autour des deux identités Nature Evasion et Authenticité Patrimoine Culture
- O.O.1.4. Etablir une stratégie numérique interopérable et ouverte
- O.O.1.5. Construire les outils utiles au déploiement des stratégies touristique et numérique par le CGT

Un écosystème touristique intégré

Professionaliser, fédérer, réguler et rythmer l'écosystème touristique et l'intégrer pleinement dans les réalités et transformations sociétales

- O.O.2.1. Réinventer les outils et les réglementations qui s'appliquent au secteur afin de les professionnaliser dans une perspective de développement durable
- O.O.2.2. Conforter les capacités des opérateurs touristiques au travers de politiques structurées afin de renforcer le développement économique du secteur
- O.O.2.3. Clarifier et redéfinir les rôles et missions des partenaires/opérateurs touristiques
- O.O.2.4. Fédérer autour d'une vision
- O.O.2.5. Accompagner le secteur en situation de crise

Une gouvernance participative

Déployer une gouvernance participative efficiente et intégrée à la faveur des opérateurs touristiques et des touristes

- O.O.3.1. Refondre les organes consultatifs et réflexifs du secteur
- O.O.3.2. Optimiser les cadres de collaboration avec les parties prenantes et co-construire des politiques touristiques de portée transversale
- O.O.3.3. Mettre en place des outils d'interactions avec les touristes

Une organisation responsable

Déployer une gouvernance participative efficiente et intégrée à la faveur d'une organisation responsable socialement, économiquement et environnementalement et d'une culture de développement et d'épanouissement professionnel

- O.O.4.1. Renforcer l'efficacité des processus du CGT et la transversalité entre ses métiers
- O.O.4.2. Penser un environnement numérique intégré et en déployer les outils
- O.O.4.3. Manager les changements issus des études stratégiques par un leadership soutenant et inspirant
- O.O.4.4. Créer les conditions pour permettre aux collaborateurs d'assimiler les mutations issues des études stratégiques
- O.O.4.5. Offrir un environnement de travail de qualité en veillant au bien-être et à la sécurité de tous
- O.O.4.6. Développer les conditions et les outils nécessaires à l'organisation pour son fonctionnement efficient en situation de crise

Livre 3 – Cycle de vie et Gouvernance du contrat d'administration

Le contrat d'administration prévoit une planification stratégique à cinq ans au travers d'objectifs transversaux et métiers. Il reprend également l'ensemble des missions du CGT.

Il constitue dès lors la feuille de route inclusive du CGT et du Gouvernement wallon.

Le Code de la Fonction publique et le vade-mecum adopté le 12 novembre 2020 par le Gouvernement wallon règlent différents aspects relatifs à la vie du contrat d'administration. Par ailleurs, le protocole de collaboration conclu entre le Gouvernement wallon et le Commissariat général au Tourisme, ci-après dénommé le protocole de collaboration, fixe les règles générales de collaboration entre le Gouvernement et le CGT pour l'ensemble des activités du CGT (annexe 4), qu'il s'agisse des missions ou des projets découlant du contrat.

Le présent chapitre précise certaines modalités d'application et règle les relations entre le CGT et le Gouvernement wallon dans le cadre de l'élaboration, du pilotage et de l'exécution du contrat.

Il complète et précise les articles 342 à 347 du Code de la Fonction publique, le vade-mecum du contrat d'administration adopté par le Gouvernement wallon le 12 novembre 2020 et le protocole de collaboration, en fixant des règles plus spécifiques à la vie du contrat et aux activités du CGT liées aux objectifs transversaux et métiers et aux projets qui en découlent.

Le Ministre du Tourisme et le Commissaire général du CGT président et organisent les discussions et négociations autour de l'élaboration du contrat d'administration et le pilotent conjointement.

Le contrat d'administration et sa gouvernance sont directement dépendants du cycle d'une législature et du régime des mandats.

Le cycle de vie du contrat d'administration explicite l'articulation entre différents éléments.

Il clarifie la chronologie, la fonction et les dépendances de ces éléments, formant le système du contrat d'administration.

Ces éléments comprennent au minimum :

- les liens avec la déclaration de politique régionale ;
- la publication des lettres de missions ;
- la désignation du mandataire A2 ;
- la gouvernance du contrat d'administration ;
- le rapport d'évaluation du contrat d'administration ;
- le contrat d'objectifs de la Commissaire générale adjointe ;
- l'entrée en vigueur du contrat d'administration ;
- l'évaluation de la Commissaire générale au Tourisme ;
- les modalités de modification du contrat d'administration ;
- l'articulation avec le contrat d'administration suivant.

Le schéma qui suit dresse la synthèse des articles 342 et suivants du Code du Tourisme (articles par ailleurs illustrés ci-dessous dans leur intégralité). Il permet de montrer l'articulation entre les élections régionales, la désignation des mandataires et la vie du contrat d'administration.

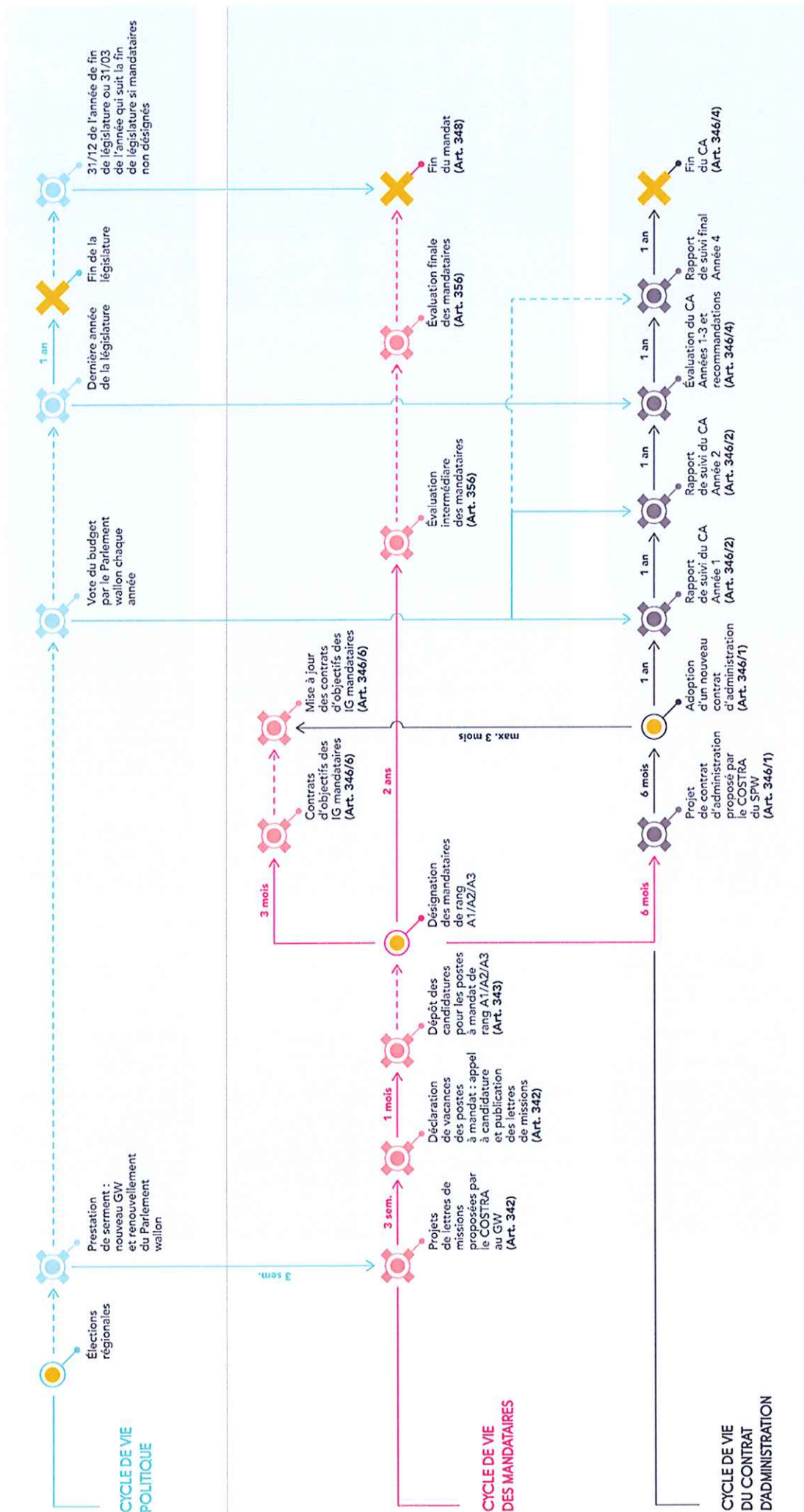


Figure 4 – Cycle de vie et gouvernance du CA

1. Les liens avec la déclaration de politique régionale

Pour chaque plan, programme et projet, une fiche descriptive sera réalisée. Parmi les mentions présentes se retrouveront les références aux développements présentés et objectifs poursuivis par le Gouvernement au sein de la DPR.

2. La publication des lettres de missions

En annexe 5, copie de la lettre de missions du Commissaire général au Tourisme telle que validée par le Gouvernement en sa séance du 28 novembre 2019.

3. La désignation du mandataire A2

En annexe 6, copie de la décision du Gouvernement wallon du 16 juillet 2020 désignant Madame Barbara Destrée en tant que Commissaire générale au Tourisme.

4. La gouvernance du contrat

4.1 Outils de la concertation et du dialogue

4.1.1. Note de politique générale

Lors des travaux du budget à l'initial au Parlement wallon, le Cabinet et le CGT échangent sur les nouveaux projets prioritaires que chaque Ministre a identifiés dans sa note de politique générale et qu'il entend mettre en œuvre l'année suivante, sans que cela ne préjudicie en rien sa faculté de modifier ses priorités en cours d'année. L'exécution du contrat d'administration du CGT est le cas échéant adaptée conformément au point 4.6.

4.1.2. Plans annuels de programmes et de projets

Les objectifs du contrat d'administration s'opérationnalisent au travers de programmes et projets menés par le CGT.

Pour assurer un pilotage flexible et régulier, cette opérationnalisation se traduit par des plans annuels.

Ces plans annuels contiennent :

- les programmes et projets prévus pour l'année à venir ;
- la planification de ces programmes et projets ;
- les ressources allouées aux programmes et projets.

Les plans annuels de programmes et projets sont élaborés collectivement par le Comité de direction et le Staff, composé des directeurs du CGT.

Les plans annuels de programmes et projets sont intégrés aux propositions déposées par l'administration dans le cadre du processus d'élaboration du budget et des plans de personnel.

Les plans annuels de programmes et projets et les plans de personnel sont déposés au Ministre en même temps que les propositions de l'administration faites selon le calendrier de la circulaire budgétaire. À l'issue du conclave, les plans annuels sont adaptés par le CGT.

Les plans annuels évoluent en cours d'année et sont mis à jour selon les priorités et éléments de contexte. Chaque comité exécutif est chargé de la mise à jour et du suivi des plans annuels.

Pour permettre un alignement des plans de programmes et projets, des plans de personnel et des travaux budgétaires, sont déposés de manière concomitante, avant le 31 mars :

- le rapport de suivi intégrant le suivi et les consommations budgétaires du plan de programmes et projets de l'année précédente,
- la version finale des plans de programmes et projets de l'année en cours, assortis des ressources budgétaires et humaines octroyées,
- les propositions de plans de programmes et projets de l'année suivante, à consolider sur base des travaux budgétaires et des plans de personnel, qui auront lieu dans les mois qui suivent.

4.2 . Organes de gouvernance du contrat

Comités exécutifs :

- adoption du contrat d'administration
- présentation du rapport de suivi du contrat d'administration
- élaboration, suivi et mise à jour des plans annuels de programmes et projets

Comité exécutif élargi à Wallonie Belgique Tourisme :

Dans le cadre de la stratégie 2030 pour le Tourisme wallon et de la stratégie digitale du Tourisme wallon, un comité exécutif élargi à WBT sera régulièrement convoqué afin d'assurer une co-gouvernance cohérente. Il permettra notamment de mettre en place et de systématiser l'utilisation d'outils de suivi simplifiés et intégrés pour toutes les instances de gouvernance.

Outre les projets stratégiques communs, le comité exécutif élargi à WBT pourra être, le cas échéant, amené à échanger sur les projets métiers opérationnalisant le contrat d'administration 2020-2025 du CGT ayant un impact sur WBT.

De même, le CGT pourra solliciter un comité exécutif élargi dès lors qu'une initiative ou une décision portant sur les activités de WBT a des conséquences sur le contrat d'administration du CGT.

Le comité d'exécution élargi pourra ainsi veiller à la cohérence des initiatives et actions entreprises par chaque acteur de l'action publique wallonne.

4.3 . Engagements du Gouvernement wallon

- le Gouvernement wallon s'engage à entendre les besoins et à allouer les ressources et les moyens qu'il juge nécessaires pour la réalisation des objectifs et missions du contrat d'administration, dans la limite des crédits budgétaires disponibles ;
- le Gouvernement wallon s'engage à concerter le CGT de toute décision susceptible d'avoir un impact sur le contrat d'administration ;
- le Gouvernement wallon s'engage à concerter s'il échet le CGT de toute décision applicable aux organismes d'intérêt public ou au SPW, également susceptible d'avoir un impact sur le contrat d'administration du CGT ;
- le Gouvernement wallon s'engage à prendre acte des différents rapports de suivi du contrat d'administration en même temps qu'il approuve ou amende les adaptations proposées en leur sein.

4.4. Engagements du CGT

Le CGT s'engage à :

- mettre tout en œuvre pour atteindre les objectifs stratégiques et opérationnels du contrat d'administration compte tenu des ressources accordées et priorités définies par le GW ;
- mobiliser les ressources de manière convergente et collective en vue de l'exécution des engagements du contrat d'administration ;
- s'assurer de la mise en œuvre du contrat d'administration dans chacune de ses entités et par tous ses agents;

- créer une dynamique partenariale entre ses entités et avec les entités externes en vue de favoriser des synergies ;
- respecter les principes de transversalité et de transparence.

4.5. Rapport de suivi annuel

Le rapport de suivi annuel constitue un outil d'aide à la décision dans le cadre du pilotage des objectifs du contrat d'administration. Il vise à communiquer sur les réalisations et grandes avancées des activités et des projets contribuant aux objectifs transversaux et métiers. Il sert également de base à l'évaluation des mandataires.

Il contient donc :

- des indicateurs relatifs à l'atteinte des objectifs (principalement indicateurs de ressources et de réalisation) et à la mise en œuvre des missions ;
- les points d'attention et risques identifiés relatifs à la mise en œuvre du contrat ;
- le cas échéant, les propositions de modifications des objectifs opérationnels.

Le rapport s'accompagne en annexe :

- des plans annuels de programmes et projets de l'année en cours, assortis des ressources budgétaires et humaines octroyées ;
- des propositions de plans de programmes et projets de l'année suivante assortis des ressources budgétaires et humaines nécessaires.

5. Le rapport d'évaluation du contrat d'administration

Evaluation finale du contrat d'administration 2020-2025

Pour l'exercice de rapportage précédant la tenue des élections régionales, la Commissaire générale au Tourisme soumet au Gouvernement wallon, par l'intermédiaire du Ministre du Tourisme, le rapport d'évaluation du contrat d'administration du CGT.

Le rapport d'évaluation est présenté par la Commissaire générale devant les Chefs de Cabinets concernés.

Le rapport d'évaluation vise à évaluer l'atteinte des objectifs et la dynamique de mise en œuvre du contrat d'administration. Il contient également des recommandations pour l'élaboration du contrat d'administration suivant.

6. L'entrée en vigueur du contrat d'administration

Le contrat entre en vigueur à la date de son adoption par le Gouvernement wallon.

7. Les modalités de modification du contrat d'administration

À la demande du Gouvernement ou de la Commissaire générale au Tourisme, le contrat d'administration peut être revu.

Les révisions portent sur les objectifs opérationnels. Un délai minimum de six mois doit s'écouler entre deux modifications.

Dans le cas où le Gouvernement souhaite intégrer d'urgence de nouveaux objectifs opérationnels dans un délai inférieur à six mois, le point est concerté avec la Commissaire générale au Tourisme et fait ensuite l'objet d'une révision du contrat d'administration dans les délais convenus.

Les objectifs du contrat d'administration peuvent également être revus au moment du rapport annuel de suivi ainsi qu'à l'issue de l'évaluation intermédiaire des mandataires.

Livre 4 - Les activités

Ce document reflète les missions et les activités menées par le CGT durant l'année 2020.

1. Crise sanitaire

Le secteur du tourisme, comme beaucoup d'autres, a été touché de plein fouet par la crise du Covid-19. Le CGT a 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.

1ER 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)

2ÈME 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 « VISITWallonia » 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 web 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.

Une communication régulière a également été mise en place avec :

- les associations professionnelles du tourisme ;
- les organismes touristiques (via la plateforme qui leur est exclusivement dédiée) ;
- 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.

Etudes 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.

2. Budget du CGT

Le budget total du CGT représente 62.281.334 € engagés en 2020 pour soutenir des projets de développement, dont :

- 6.378.176 € destinés aux plans de soutien aux opérateurs touristiques suite à la crise Covid-19 ;
- 125.438 € 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...
- 5.633.531 € octroyés aux 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 ;
- 882.595 € destinés aux attractions touristiques : subventions pour l'équipement, l'aménagement ou l'amélioration des infrastructures de l'attraction touristique ;

- 5.212.628 € attribués aux organismes touristiques : 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 ;
- 6.155.284 € dédiés aux ASBL reconnues et aux Pouvoirs locaux pour la construction et la modernisation de grands équipements structurants pour le tourisme wallon ;
- 1.068.570 € dédiés aux ASBL reconnues et aux Pouvoirs locaux pour la promotion de produits touristiques et d'événements ;
- 1.214.068 € consacrés aux études et au développement du plan numérique (PIVOT) ;
- 2.285.964 € 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+, ... ;
- 5.385.559 € dédiés à la valorisation des propriétés du CGT (Immowal) 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) ;
- 2.059.888 € dédiés à l'aménagement et l'amélioration des infrastructures des propriétés du CGT (équipement) ;
- 8.989.630 € de frais de fonctionnement du CGT ;
- 16.390.000 € de budget alloué à l'asbl WBT-Wallonie Belgique Tourisme pour leur fonctionnement et la promotion touristique (campagne VisitWallonia) ainsi que la mise en œuvre du Pass Tourisme.

Focus : le groupe 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.

3. 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 2020

Le CGT a participé à divers événements :

- réunions du Comité tourisme de l'OCDE à Paris (1er & 2 avril ; 13 & 14 octobre) ;
- réunion annuelle du TAC (Tourism Advisory Committee) (26 novembre) ;
- l'assemblée générale de Necstour (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.

4. Les 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 valides, cumulées, fin 2020 = 2.938

- 105 campings
- 228 hôtels
- 2.574 hébergements de terroir
- 23 endroits de camps

Nombre de déclarations préalables :

- 916 déclarations d'exploitation délivrées en 2020
- 3.950 déclarations cumulées au 31/12/2020

5. Les attractions et les 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, informations 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.

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

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.

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

En 2020, plus de 166 attractions ont été autorisées ou ont vu leur autorisation renouvelée.

- 113 attractions à finalité culturelle
- 38 de type récréatif
- 15 de type naturel

6. Les organismes touristiques

Améliorer 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, 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 destinée au grand public, il est nécessaire de demander une autorisation d'accès à cette dernière. A la fin de l'année 2020, environ 300 personnes étaient inscrites à cette plateforme (Infos : <https://organismes.tourismewallonie.be>).

7. Les Fonds européens

Accompagner les projets européens

Le Commissariat général au Tourisme évalue, finance, contrôle et accompagne les projets cofinancés par l'Europe.

« 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.

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 !

Chiffres-clés :

- 2 Fonds européens
- 5 programmes européens
- 70 projets européens
- 102 porteurs de projet
- 47 millions € de financement public

8. Le 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 la 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 différentes façons 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 que depuis 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.

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-spatiales

(SIG - Système d'Information Géographique)

Une base de données géo-spatiales connectée à PIVOT a été mise en place. 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.

9. Wallonie Destination Qualité

Un label pour (re)-mettre la qualité au centre des préoccupations

La labellisation : améliorer sans cesse 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
- 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

10. Vélotourisme

Répondre aux besoins et attentes des touristes à vélo

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.

Un centre de coordination nationale 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.

A noter que depuis le 1^{er} janvier 2021, la Flandre a rejoint le centre de coordination nationale au même titre que notre Région permettant un projet cohérent pour le développement national des itinéraires EuroVelo.

Chiffres-clés :

- 725 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 par le CGT
- 6.051 km de circuits VTC reconnus
- + de 200 loueurs/réparateurs de vélos

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
- 18 certifications Access-i dans le cadre de l'année à thème, Wallonie Destination nature :
 - 9 infrastructures
 - 1 événement
 - 2 nouveaux circuits vélo
 - 6 circuits précédemment certifiés

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

- Attractions touristiques & musées
 - 319 sites
 - + de 12,8 millions d'emploi
- Emploi
 - 84.000 postes de travail (dont 59.000 équivalents temps plein)
- Hébergements
 - + de 3.000 hébergements reconnus
 - + de 2.200 hébergements non reconnus
 - + de 64.000 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 milliards d'€ de dépenses
 - 7,9 milliards d'€ de chiffres d'affaires
 - 3,6 milliards d'€ de valeur ajoutée
= 4,1% de la valeur ajoutée brute de la Wallonie

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 « VISITWallonia ».
- **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 la 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").

14. 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 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. A la fin de l'année 2020, 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.

Livre 5 - Plans, programmes et projets

Les objectifs du contrat d'administration s'opérationnalisent au travers de programmes et projets menés par le CGT.

Pour assurer un pilotage flexible et régulier, cette opérationnalisation se traduit par des plans annuels.

Ces plans annuels contiennent :

- les programmes et projets à initier les années concernées ;
- la planification sur le long terme de ces programmes et projets à initier ;
- les ressources allouées aux programmes et projets.

Les plans annuels de projets sont intégrés aux propositions déposées dans le cadre du processus d'élaboration du budget et des plans de personnel.

Les plans annuels évoluent en cours d'année et sont mis à jour selon les priorités et éléments de contexte.

Enfin, comme précédemment indiqué, la crise sanitaire, les conséquences des inondations et l'adoption par le Gouvernement du plan de relance ont fortement impacté les objectifs opérationnels et les projets du contrat.

Signature des engagements

Les parties signataires au présent contrat se réjouissent de pouvoir s'engager conjointement dans la mise en œuvre de ses actions, lesquelles s'intègrent dans la nouvelle gouvernance participative du secteur du tourisme.

Considérant les articles 346 et suivants du Code de la Fonction publique wallonne ;

Considérant le vade-mecum relatif à l'élaboration du contrat d'administration adopté par le Gouvernement wallon du 12 novembre 2020 ;

La Ministre du Tourisme et la Commissaire générale au Tourisme s'engagent à mettre en œuvre le contrat d'administration 2020-2025, tel qu'adopté par le Gouvernement en date du

Fait à Namur en deux originaux, le



Valérie DE BUE

Ministre de la Fonction publique,
de l'Informatique, de la Simplification
administrative,
en charge des Allocations familiales,
du Tourisme, du Patrimoine et
de la Sécurité routière



Barbara DESTREE

Commissaire générale
au Tourisme