



# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019

ENSEMBLE, DÉVELOPPONS  
UN **TOURISME DE QUALITÉ**



COMMISSARIAT GÉNÉRAL AU TOURISME

# SOMMAIRE

- INTRO** ÉDITO ..... 3
- FICHE N°1** BUDGET ..... 4
- FICHE N°2** RELATIONS INTERNATIONALES ..... 6
- FICHE N°3** COMMUNICATION ..... 8
- FICHE N°4** LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES ..... 10
- FICHE N°5** LES ATTRACTIONS ET LES ÉQUIPEMENTS TOURISTIQUES ..... 12
- FICHE N°6** LES ORGANISMES TOURISTIQUES ..... 14
- FICHE N°7** LE NUMÉRIQUE ..... 16
- FICHE N°8** LE LABEL WALLONIE DESTINATION QUALITE ..... 18

- FICHE N°9** LE VÉLOTOURISME ..... 20
- FICHE N°10** LE TOURISME POUR TOUS ..... 22
- FICHE N°11** OBSERVATOIRE WALLON DU TOURISME ..... 24
- FICHE N°12** PARTENARIATS STRATÉGIQUES ..... 26
- FICHE N°13** AUTRES INITIATIVES ..... 28



## ÉDITO



C'est dans des circonstances tout à fait exceptionnelles que je rédige, fin avril 2020, l'édito du rapport d'activité 2019 du Commissariat général au Tourisme.

A l'heure actuelle, notre secteur, tout comme la majorité des secteurs économiques de notre pays, est à l'arrêt et les conséquences sanitaires et économiques de la crise du covid 19 vont modifier profondément notre société, notre manière de travailler, et se feront sentir durant de longs mois...

Dans ce cadre, je tiens à souligner que le CGT joue pleinement son rôle d'administration wallonne du tourisme aux côtés du Gouvernement wallon, de Wallonie Belgique Tourisme et des associations professionnelles pour accompagner au mieux nos opérateurs et permettre la relance du tourisme wallon.

Le document que vous avez sous les yeux reflète le travail réalisé par les agents du CGT durant l'année 2019, et je tiens à les en remercier. 2019 était une année charnière puisqu'elle a vu l'évaluation favorable de la mise en œuvre de notre premier contrat d'administration et l'adoption d'une Déclaration de politique régionale particulièrement ambitieuse dans la reconnaissance du tourisme comme secteur économique.

Notre manière de travailler s'est transformée ces dernières années. Elle est devenue plus transversale en réponse aux enjeux auxquels le secteur est confronté, qu'il s'agisse des impératifs du développement durable, des redéfinitions des métiers du tourisme découlant des évolutions technologiques ou encore de la modification des attentes des clients. Cette organisation se reflète dans la présentation thématique de notre rapport d'activités.

Je vous en souhaite une bonne lecture !

**Barbara DESTRÉE**  
Commissaire générale au Tourisme



# BUDGET

FICHE N°1



# BUDGET DU COMMISSARIAT GÉNÉRAL AU TOURISME



**LE BUDGET TOTAL DU CGT  
REPRÉSENTE 66.712.923 € ENGAGÉS EN 2019 POUR  
SOUTENIR DES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT, DONT:**



- 1.742.452 € 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...;
- 4.596.693 € 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;
- 446.813 € destinés aux **Attractions touristiques** : subventions pour l'équipement, l'aménagement ou l'amélioration des infrastructures de l'Attraction touristique;
- 5.269.375 € 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;
- 1.753.349 € consacrés au **développement du plan numérique**;
- 14.026.825 € concernant la réalisation de **grands équipements structurants pour le tourisme wallon**;
- 2.846.091 € 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;
- 5.064.418 € 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);
- 1.782.000 € de subventions pour la réalisation des **grands équipements dans les massifs forestiers**;
- 2.611.522 € consacrés à la **promotion pour les ASBL**;
- 6.351.555 € dans le cadre du **Plan wallon d'investissement (PWI)** - Axe 1 bis infra - Axe 2 PMR;
- 8.301.059 € de **frais de fonctionnement du CGT**;
- 11.920.771 € de budget alloué à l'asbl **WBT-Wallonie Belgique Tourisme** pour leur fonctionnement et la promotion touristique.



# LES RELATIONS INTERNATIONALES

FICHE N°2



# 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 2019

Le CGT a participé à divers événements :

- **réunions du Comité tourisme de l'OCDE** à Paris (1<sup>er</sup> & 2 avril; 1<sup>er</sup> & 2 octobre);
- **conférence sur le tourisme durable** à Bucarest (2 & 3 avril), dans le cadre de la présidence roumaine;
- **réunion du TAC** (Tourism Advisory Committee) à Bruxelles (7 mai);
- au **séminaire** organisé par **Necstour** à Bruxelles sur le thème de la durabilité et de l'innovation;
- au **Forum du tourisme européen** à Helsinki (du 8 au 10 octobre).

La Direction a en outre :

- coordonné la contribution belge et participé aux échanges dans le cadre de travaux européens (avec les autres Régions et la Communauté germanophone), ainsi que la position belge sur le projet de conclusions sur le tourisme, déposé d'une part par la Roumanie et d'autre part par la Finlande (axé plus particulièrement sur la digitalisation), dans le cadre de leur présidence respective;
- eu des échanges avec Wallonie Belgique International dans le cadre des accords bilatéraux de collaboration, et formulé des propositions de thématiques touristiques à développer, notamment dans le cadre des accords de coopération avec les Hauts-de-France et la Rhénanie-du-Nord-Westphalie;
- rédigé les rapports annuels (avec une coordination au niveau de la Belgique) à fournir au TAC et à l'OCDE;
- formulé divers avis à la demande de l'OCDE (avis sur des projets, sur des conclusions thématiques...) en suivi de sa participation aux réunions du Comité tourisme de l'OCDE.



### FOCUS

## LE PROJET INTERREG GRANDE RÉGION «DIGITAL MARKETING»

Le CGT est en charge de deux actions : d'une part, le développement d'un agrégateur de données et, d'autre part, la création d'une application mobile. L'Agrégateur Grande Région rassemblera les offres touristiques des partenaires du projet. Quant à l'application, elle a pour but de gamifier la destination Grande Région afin d'inciter les locaux et touristes à bouger au sein de celle-ci.

En 2019, le CGT a établi les accords nécessaires pour démarrer les développements de l'agrégateur et a réalisé un benchmark des applications touristiques. Les deux projets se concrétiseront en 2020.

# COMMUNICATION

FICHE N°3





# COMMUNIQUER

# POUR PROFESSIONNALISER

# LE SECTEUR

## LE CGT A ORGANISÉ

Le Commissariat général au Tourisme a organisé en 2019 deux grandes rencontres :

- les **Ateliers du Tourisme** en collaboration avec WBT le 12 mars ;
- le **Colloque WDQ** (Wallonie Destination Qualité) le 3 décembre.

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 2019, le CGT a ainsi participé :

- au **Salon des Mandataires** les 14 et 15 février au Wex de Marche-en-Famenne ;
- à la **Bourse d'échanges** de la Fédération touristique du Luxembourg belge le 15 février au Domaine des Grottes de Han ;
- au **Carrefour du Tourisme** le 19 avril à Han-sur-Lesse ;
- au **Salon Camp'Air** le 23 octobre au Wex de Marche-en-Famenne ;
- au **Workshop Wallonie Belgique Tourisme** le 10 décembre au Palais des Congrès de Liège.

## CHIFFRES-CLÉS

# 441

PARTICIPANTS  
aux Ateliers du Tourisme

37 %  
intéressés par  
les enjeux du  
Tourisme durable

41 %  
intéressés par  
l'e-réputation

# 150

PARTICIPANTS  
de tous horizons au  
Colloque WDQ

# 2/3

des participants étaient  
labellisés



**Thème :** Travailler les techniques d'accueil et développer un réseau de partenaires locaux indispensables pour proposer un accueil inoubliable.

## UNE RÉFLEXION SUR LA STRATÉGIE DE COMMUNICATION

En 2019, le CGT a entrepris une réflexion sur sa stratégie de communication, en collaboration avec l'agence qui l'accompagne. Concrètement, il s'agissait de s'aligner sur les missions, vision, valeurs, publics cibles du CGT en vue d'améliorer sa communication externe et de définir son drapeau & sa nouvelle baseline. Un exercice qui se concrétise petit à petit dans les supports de communication.



# LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES

FICHE N°4



# DÉLIVRER DES AUTORISATIONS POUR ASSURER LA QUALITÉ DES HÉBERGEMENTS

## DÉNOMINATIONS PROTÉGÉES & CLASSEMENTS: PLUS QUE JAMAIS GAGES DE QUALITÉ

Si internet procure au candidat touriste une foule d'infos qui lui permettent d'orienter ses choix, internet ne structure pas l'offre, internet ne procure pas de grille de lecture, internet ne garantit pas une série de filtres posés en amont de ce qu'il propose comme offre!

Et là se trouve encore tout le sens du travail du CGT: 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.

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

- Garantir la sécurité du touriste, car toute autorisation est subordonnée à la vérification de normes de sécurité incendie;
- Informer le touriste sur le type d'hébergement et sur le niveau de confort et d'équipement qu'il va y trouver.

À noter, en outre, que les critères de classement évoluent régulièrement pour les faire coller à la réalité actuelle. Les exigences du touriste 2019 ne sont en rien comparables avec les exigences du touriste 1990, ni même celles du touriste 2010!

Enfin, il est important de souligner que le CGT, ne travaille pas de manière isolée et collabore, dans l'intérêt du secteur, de manière étroite avec les représentants des différents types d'hébergements comme la Fédération Horeca Wallonie (pour le secteur des Hôtels), les Gîtes de Wallonie et Accueil Champêtre en Wallonie (pour le secteur des Hébergements de terroir), ainsi que Walcamp (pour le secteur des Campings)...



## CHIFFRES-CLÉS

### LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES EN QUELQUES CHIFFRES

NOMBRE D'AUTORISATIONS DÉLIVRÉES EN 2019				
27 campings	67 hôtels	401 hébergements de terroir	3 villages de vacances	25* endroits de camps
NOMBRE D'AUTORISATIONS VALIDES, CUMULÉES, FIN 2019				
160 campings	208 hôtels	2.691 hébergements de terroir	8 villages de vacances	167** endroits de camps

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

### NOMBRE DE DÉCLARATIONS PRÉALABLES:

# 936

déclarations d'exploitation  
délivrées en 2019

# 3.034

déclarations cumulées,  
au 31/12/2019



# LES ATTRACTIONS & LES ÉQUIPEMENTS TOURISTIQUES

FICHE N°5



# 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 352.550 € octroyée en 2019 à la Province de Namur pour le balisage du réseau cyclable points-nœuds en Province de Namur.

Ces dernières années, le cyclotourisme connaît un engouement certain auprès du public belge et étranger. Ce mode de déplacement est également une activité de loisir, de découverte d'un territoire qui peut être combiné au tourisme. Le vélo est un outil de développement touristique et de liaison entre territoires voisins.

Favoriser l'usage du vélo rencontre trois enjeux fondamentaux: la demande de plus en plus importante du public, la promotion territoriale et touristique et le développement économique. La mise en place de ce réseau points-nœuds va permettre de liaisonner quelques 1.250 km de voies cyclables et est réalisé en parallèle d'un projet similaire porté par la Province de Luxembourg, et présenté dans une vision globale wallonne de promotion du vélotourisme présentée dans la fiche 9.

## CHIFFRES-CLÉS

En 2019, plus de

# 160

attractions  
ont été autorisées ou ont vu  
leur autorisation renouvelée



111  
attractions à  
finalité culturelle



36  
de type  
récréatif



13  
de type  
naturel



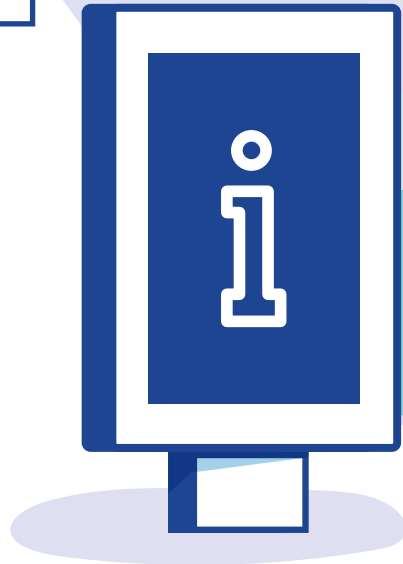
## LES SUBVENTIONS EN ATTRACTIONS TOURISTIQUES: FOCUS

Octroyer des subventions pour les attractions touristiques permet avant tout d'en améliorer la qualité. Un exemple en 2019: une nouvelle subvention a été octroyée à la SA Kléber Rossillon Waterloo. Le projet consiste en travaux d'aménagements extérieurs, d'électricité et de signalétique à l'attraction Mémorial de Waterloo 1815.

**AU TOTAL, 17 SUBVENTIONS  
ONT ÉTÉ OCTROYÉES  
AUX ATTRACTIONS  
AUTORISÉES EN 2019.**

# LES ORGANISMES TOURISTIQUES

FICHE N°6



# 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.



MdT Pays Saint-Hubert © LM Bruyère

## CHIFFRES-CLÉS

# 27

Nombre officiel de  
**MAISONS  
DU TOURISME  
EN WALLONIE**



**80**  
OFFICES  
DU TOURISME



**120**  
SYNDICATS  
D'INITIATIVES

reconnus par le CGT  
(résultat cumulé, fin 2019)

## CRÉATION D'UNE PLATEFORME WEB, EN GUISE DE BOÎTE À OUTILS, POUR LES MAISONS DU TOURISME

L'été 2019 a marqué le lancement d'une boîte à outils développée par le Commissariat général au Tourisme à destination des organismes touristiques. Sur cette plateforme web, les organismes touristiques peuvent trouver toutes les informations pertinentes au fonctionnement et aux subventions des organismes touristiques, mais aussi la plupart des formulaires relatifs à ces matières téléchargeables directement. De plus, le CGT y tient à jour les informations concernant les agences de voyage, les guides touristiques et les comités techniques. 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 du CGT vers les organismes touristiques. À l'avenir, le CGT envisage de rendre cette communication à double sens, en donnant la possibilité aux organismes touristiques de déposer leurs dossiers au format numérisé sur la plateforme.

Le contenu de la plateforme n'étant pas destiné au grand public, il est nécessaire de demander une autorisation d'accès à cette dernière. En décembre 2019, on pouvait en compter une centaine: un nombre qui continue de s'étoffer progressivement.

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



## 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.

### Festival Esperanzah!

Du 2 au 4 août 2019, le site de l'Abbaye de Floreffe accueillait la 18<sup>e</sup> édition de ce festival. Lors de ce week-end estival, plus de 36.000 festivaliers de diverses origines ont contribué au succès de cet événement participant au rayonnement de la Wallonie. Subside accordé : 10.000 €.

**La Nuit des Chœurs** qui s'est déroulée à l'Abbaye cistercienne de Villers-la-Ville le dernier week-end d'août est un spectacle construit sous la forme d'une promenade scénarisée, à la rencontre de six formations vocales. Près de 30.000 spectateurs participent à cet événement qui est un des fleurons de l'été en Brabant wallon. Subside octroyé : 20.000 euros



# LE NUMÉRIQUE

## FICHE N°7





# DÉVELOPPER DES OUTILS NUMÉRIQUES AU SERVICE DU TOURISME

## NOUVEAUX SITES WEB POUR LES MAISONS DU TOURISME

Afin de leur permettre d'accomplir au mieux leur mission d'information des touristes, le CGT accompagne les Maisons du Tourisme dans le renouvellement de leurs sites web. Afin de les rendre plus autonomes dans cette démarche et d'optimiser le montant accordé, le Commissariat général au Tourisme met en plus à leur disposition les compétences internes de la Direction du Développement numérique. Concrètement, le développeur web du CGT les aide à structurer leurs besoins et à créer un site web dont elles auront le contrôle. Tous les nouveaux sites web des MT proposeront un moteur de recherche relié à la base de données Pivot.



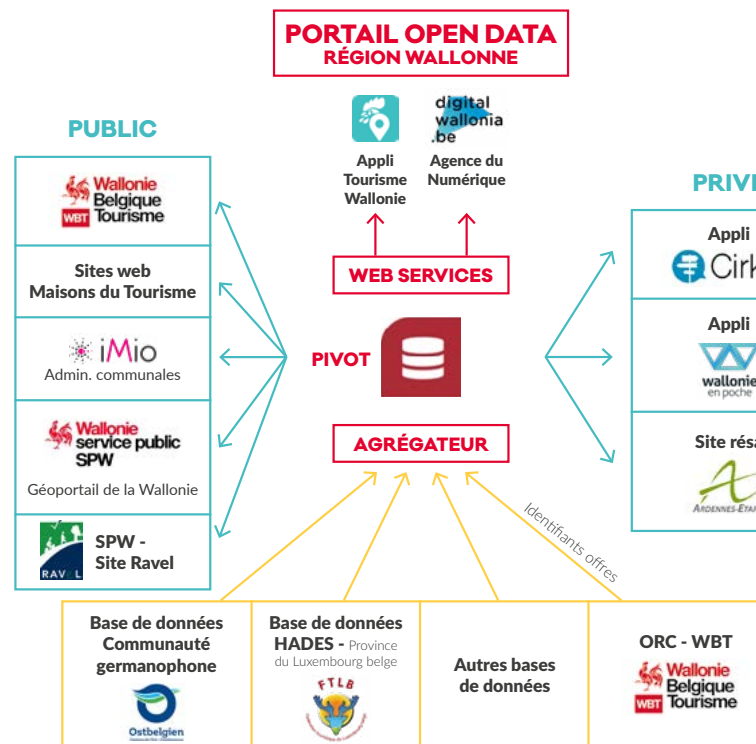
## L'APP TOURISME WALLONIE: L'OFFICE DU TOURISME VIRTUEL

Depuis 2019, l'application mobile Tourisme Wallonie est disponible au téléchargement sur le Play Store et l'App Store. Grâce à la géolocalisation, elle permet au touriste de trouver de quoi s'occuper autour de lui, mais également où dormir, boire et manger. L'année 2020 marquera le début de la campagne de promotion vers les institutions, les acteurs touristiques et le grand public.



## 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 dispose de l'ensemble de l'offre touristique de Wallonie. L'objectif principal en 2019 a été l'organisation de la diffusion de l'information aussi bien vers des plateformes privées que publiques, dont notamment le service géomatique du SPW, ou la préparation de l'envoi de données vers le Portail Open Data - ODWB (Officiel Wallonie et Fédération Wallonie-Bruxelles).



## PLAN DE DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUE INTERNE

Le CGT a mené différentes études en vue de préparer un Programme de développement numérique interne dont les objectifs sont:

- Mise en place d'une gestion électronique des documents par l'implémentation d'un indicateur numérique des courriers et des formulaires entrant, informatisant les Workflows entre intervenants concernés, organisant la gestion documentaire et le système d'archivage;
- Progression vers une dématérialisation interactive pour demandes de déclarations, d'autorisations, de subventions... sous-tendue par une orientation usagers.



# WALLONIE DESTINATION QUALITÉ

FICHE N°8



# 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.

## WALLONIE DESTINATION QUALITÉ EN 2019, C'EST :

- les 2 premiers labellisés de l'axe « Qualité du Management et de la Gestion » : la Maison du Tourisme du Pays de Herve et l'Abbaye de Stavelot;
- une restructuration des formations de l'axe « Qualité des Services » : une ½ journée d'information sur la qualité et le label, suivie, pour ceux qui veulent entrer dans la démarche, de 2 jours de formation aux outils;
- un colloque annuel qui a rassemblé plus de 150 opérateurs touristiques wallons.



## CHIFFRES-CLÉS

690

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.



363 LABELLISÉS  
WDQ

dont 2 dans l'axe "Qualité du management", mis en œuvre en 2019.



25 STRUCTURES TOURISTIQUES  
ONT REJOINT  
LA DÉMARCHE EN 2019



# VÉLOTOURISME

FICHE N°9



# 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.



BIENVENUE VÉLO  
FIETS WELKOM  
BIKES WELCOME  
RADFAHRER WILLKOMMEN

## UN CENTRE DE COORDINATION NATIONAL DES ITINÉRAIRES EUROVELO

Ce centre a vu le jour grâce au soutien du Commissariat général au Tourisme, du SPW « Mobilité-Infrastructures » et de la Région Bruxelles-Capitale. C'est l'asbl « Pro Velo » qui est chargée de la coordination, du suivi administratif et du reporting régulier quant au développement des itinéraires EuroVelo (au nombre de 3 en Wallonie) au niveau des infrastructures, de la signalétique, des investissements et des services.



## CHIFFRES-CLÉS



**644** 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

**5.593**  
KM  
de Réseaux  
Points-Nœuds

**4.654**  
KM  
de circuits  
VTT reconnus

**5.842**  
KM  
de circuits  
VTC reconnus

reconnus par le CGT



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



## LES POINTS-NOEUDS SE DÉVELOPPENT EN WALLONIE!

Ce système permet au cycliste de composer son parcours sur mesure, selon ses capacités et en toute liberté grâce à un système de balises qui indiquent le numéro de l'intersection et la direction à prendre vers l'intersection numérotée suivante.

La Wallonie compte actuellement 5.593 Km de réseaux. Les Provinces de Namur et de Luxembourg ont entamé les démarches pour s'équiper également... le territoire sera ainsi totalement couvert, pour le plus grand plaisir des cyclistes d'ici et d'ailleurs.

Le Commissariat général au Tourisme soutient l'extension de ces réseaux points-nœuds par la reconnaissance mais également par la création d'un planificateur d'itinéraire en ligne.



# TOURISME POUR TOUS

FICHE N°10



# RENDRE LE TOURISME ACCESSIBLE À TOUS

## CHIFFRES-CLÉS



# 15

**CERTIFICATIONS ACCESS-I**  
dans le cadre de l'année  
à thème, Wallonie Terre d'eau



# 91 LAURÉATS

CATÉGORIE	LAURÉATS	SUBVENTIONS
Hébergements touristiques	11	284.955,00 €
Tourisme social	21	883.360,00 €
Attractions touristiques	13	467.884,00 €
Organismes touristiques, ASBL et pouvoirs subordonnés	46	3.954.455,00 €



# 5.590.654 €

TOTAL SUBVENTIONS

### LE TOURISME POUR TOUS, UN ENJEU FONDAMENTAL

Depuis quelques années, le CGT met en place un plan d'actions en faveur d'un tourisme accessible à tous, durable et inclusif. Il se développe selon 2 axes: l'accessibilité au tourisme pour les personnes en situation de handicap et pour les personnes en situation de précarité.

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

Le CGT soutient financièrement l'Asbl Access-i, qui regroupe les professionnels en accessibilité sur le territoire wallon, afin de développer une offre touristique accessible aux personnes à besoins spécifiques.

Plus de 40% de la population éprouve des difficultés pour se déplacer, et les personnes en situation de handicap représentent plus de 15% de la population.

#### POURQUOI SE FAIRE CERTIFIER ACCESS-I?

Entrer dans la démarche, c'est:

- lever les obstacles et permettre l'inclusion;
- s'ouvrir à de nouvelles clientèles;
- développer une image positive de son produit.

En février 2019, le CGT a lancé un appel à projets destiné à soutenir des investissements permettant d'améliorer l'accessibilité de sites ou d'infrastructures touristiques (dans le cadre du Plan wallon d'investissement).

**Résultat:** 91 lauréats pour un montant total de 5.590.654 €. Ceux-ci bénéficient d'un accompagnement dans la réalisation de leurs travaux et de la Certification Access-i.



**ACCESS-I** est un outil d'information de référence sur lequel les usagers peuvent s'appuyer pour planifier leurs sorties touristiques en toute sérénité.

# 33

PROJETS ONT ÉTÉ  
MIS EN PLACE

### ACCOMPAGNER POUR FACILITER L'ACCÈS AU TOURISME

En Wallonie, plus d'1 ménage sur 4 vit en situation de pauvreté ou d'exclusion sociale.

Depuis la mise en place du 1<sup>er</sup> Plan wallon de Lutte contre la Pauvreté en 2015, le CGT développe une politique volontariste d'accès au tourisme et aux loisirs en faveur des publics qui en sont les plus éloignés.



Impression et distribution via le secteur social en 2020.

Le CGT a créé un guide pratique en format PDF. Il a pour objectif de donner aux publics précarisés l'impulsion d'«oser franchir le pas» par eux-mêmes, sans accompagnement, en se posant les bonnes questions afin de palier à leurs peurs diverses (sentiment d'exclusion, problème financier, mobilité...). C'est un outil d'accompagnement, fournissant des conseils et des astuces.

# OBSERVATOIRE WALLON DU TOURISME

FICHE N°11





# CONSOLIDER

# LES DONNÉES CHIFFRÉES

# DU TOURISME WALLON

## LES STATISTIQUES TOURISTIQUES: DONNÉES 2018

L'Observatoire wallon du Tourisme (OwT) du CGT réunit via divers outils l'ensemble des données statistiques et économiques touristiques wallonnes qu'il communique annuellement sur ses pages pro dans *La Wallonie touristique en chiffres* [strategie.tourismewallonie.be](http://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.



## ATTRACTIONS TOURISTIQUES & MUSÉES

**318** sites

+ de **12,4**  
millions de visiteurs



## EMPLOI

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

## CHIFFRES-CLÉS



## HÉBERGEMENTS

+ de <b>3.200</b> d'hébergements reconnus	+ de <b>1.900</b> hébergements non reconnus
+ de <b>66.000</b> de lits reconnus	+ de <b>40.000</b> lits non reconnus
+ de <b>8,2 millions</b> de nuitées reconnues	+ de <b>4,9 millions</b> de nuitées non reconnues

59%  
touristes  
belges



41%  
touristes étrangers  
(principalement  
anglais, allemands,  
français, hollandais...)

78%  
tourisme  
de loisir



22%  
tourisme  
business  
(dont  
8% MICE)



## POIDS ÉCONOMIQUE DU TOURISME

**2,8** MILLIARD €  
DE DÉPENSES

33%  
restauration



32%  
hébergement



23%  
commerces,  
shopping



5%  
activités  
culturelles



4%  
activités  
récréatives



3%  
transport



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

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

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

# PARTENARIATS STRATÉGIQUES

FICHE N°12



# 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.



## 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.

**11** Parcs Naturels wallons

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



## 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.

**SPW Mobilité Infrastructure**: une collaboration renforcée s'est mise en place en 2019 afin d'améliorer le tourisme fluvial et fluvestre en Wallonie.

**La CPDT** (Conférence permanente du Développement territorial): le CGT collabore avec cette plateforme multidisciplinaire de recherches, de formations et d'échanges sur plusieurs projets concourant à une meilleure prise en compte du secteur touristique dans les réflexions régionales et locales.

**Les Parcs naturels**: avec 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.

**Hautes Ecoles Robert Schuman et Charlemagne**: une collaboration a été initiée avec les 2 Hautes Ecoles pour nourrir la réflexion et les actions à mener en matière de tourisme durable. Elles ont notamment accompagné les Parcs naturels pour analyser la faisabilité de mise en œuvre de la Charte européenne de tourisme durable en leur sein.

La **DO1/DO2** (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 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.

**Immoval** est une SA dont la mission principale est de valoriser le portefeuille immobilier du CGT. Dans ce but, Immoval 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). En 2019, Immoval a notamment piloté, pour le CGT et l'asbl, l'étude d'optimisation stratégique, urbanistique et économique des Lacs de l'Eau d'Heure.



# AUTRES INITIATIVES

FICHE N°13



# 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...

En 2019, le CGT a accordé une reconnaissance officielle à 27 guides. Ils viennent grossir les rangs: la Wallonie compte ainsi un panel de plus de 665 guides reconnus!

## 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 2019, 16 concepteurs ont introduit une demande de reconnaissance d'itinéraires touristiques balisés (pédestre et vélo/VTT). Au total, 43 itinéraires ont été reconnus.



© iStock.com

## CHIFFRES-CLÉS



31

VILLAGES  
 LABELLISÉS «PLUS  
 BEAUX VILLAGES  
 DE WALLONIE»


 64  
 9

COMMUNES ET  
 ASSOCIATIONS  
 LABELLISÉES  
 «WALLONIE EN  
 FLEURS»

POUR LE «WEEK-END PARCS ET JARDINS  
 DE WALLONIE EN 2019»

36

JARDINS PUBLICS  
 PARTICIPANTS



11.183

PERSONNES ONT  
 PARTICIPÉ



## 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.