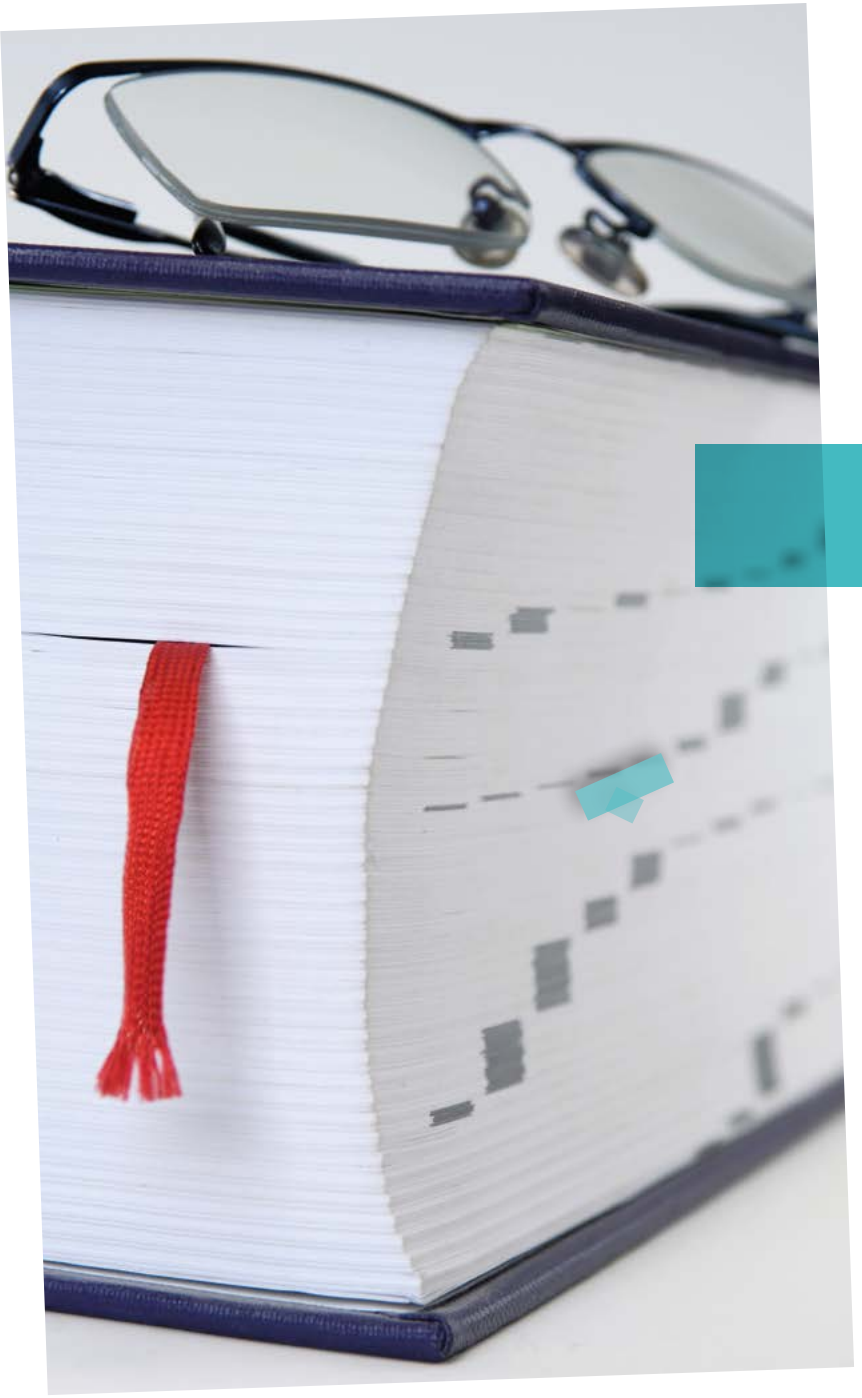
Wallonie tourisme CGT

ENSEMBLE, DÉVELOPPONS
UN **TOURISME DE QUALITÉ**

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024



SOMMAIRE

- FICHE N°1 P. 4 BUDGET
- FICHE N°2 P. 6 PLAN DE RELANCE
- FICHE N°3 P. 9 HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES
- FICHE N°4 P. 11 ATTRACTIONS ET ÉQUIPEMENTS TOURISTIQUES
- FICHE N°5 P. 13 ORGANISMES TOURISTIQUES
- FICHE N°6 P. 15 FONDS EUROPÉENS
- FICHE N°7 P. 17 WDQ (WALLONIE DESTINATION QUALITÉ)
- FICHE N°8 P. 19 NATURE
- FICHE N°9 P. 21 ITINÉRANCES ET MODE DOUX
- FICHE N°10 P. 24 TOURISME POUR TOUS
- FICHE N°11 P. 27 OBSERVATOIRE WALLON DU TOURISME
- FICHE N°12 P. 29 DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUE
- FICHE N°13 P. 31 PARTENARIATS STATÉGIQUES
- FICHE N°14 P. 33 PROPRIÉTÉS DU CGT

Éditeur responsable: Barbara Destrée, Commissaire générale au Tourisme
74 Avenue Gouverneur Bovesse - 5100 Namur

ÉDITO

L'année 2024 a été une année particulière pour les équipes du Commissariat général au Tourisme. Si de nombreuses avancées ont vu le jour, elles s'inscrivent souvent dans des projets plus larges, encore en finalisation, qui mobilisent l'ensemble de nos équipes et partenaires.

La réforme du Code wallon du tourisme a franchi une étape importante avec l'adoption du Décret par le Parlement wallon en février 2024. Le travail entrepris ensuite pour la préparation de son AGW d'exécution a bénéficié de l'implication active des agents du CGT, mais aussi de la collaboration de nos partenaires. Ce chantier complexe, qui vise à rendre notre cadre réglementaire plus lisible et plus adapté aux réalités du secteur, reste en évolution et fera notamment l'objet d'une évaluation en 2027.

En ce qui concerne la mise en œuvre de notre stratégie digitale, l'accompagnement des opérateurs touristiques a connu un nouvel élan. Le programme Mon Bagage Numérique, prolongé jusqu'en 2026, a en effet dépassé ses objectifs initiaux, preuve de sa pertinence. En matière de simplification administrative, les travaux relatifs à Plateforme B2B « TourismeWallonie.be » (commune au CGT et à VISITWallonia) ont été initiés en 2024, en vue de sa mise en œuvre progressive en 2025.

2024 fut aussi une année d'innovation. Le CGT a exploré les futurs du tourisme wallon de manière à inspirer le monde politique et nos partenaires. Ce document a également été l'occasion de mettre en évidence des projets pionniers : analyse des flux touristiques dans les espaces naturels via les données mobiles, intégration d'indicateurs environnementaux et sociaux dans nos statistiques, et renforcement de notre ancrage dans les réseaux européens du tourisme durable. Ces initiatives traduisent notre volonté d'anticiper les mutations du secteur et de construire un tourisme plus résilient, plus inclusif.

Enfin, les subventions octroyées, qu'il s'agisse de soutenir les investissements des opérateurs privés (hébergements ou attractions notamment), la mise en œuvre de politiques transversales ou l'action des organismes touristiques – dont spécifiquement les Maisons du Tourisme - traduisent notre ambition de soutenir les territoires, les infrastructures et les opérateurs.

Mais au-delà des chiffres, il y a des projets concrets, des partenariats et l'engagement quotidien des équipes. À toutes celles et ceux qui contribuent à cette dynamique, je souhaite adresser mes remerciements les plus sincères. Le chemin reste exigeant, mais il est porteur de sens.

Ensemble, continuons à faire du tourisme un levier de développement, à destination de tous les publics et de tous les territoires.

Barbara Destrée
Commissaire générale au Tourisme

BUDGET

fiche n° 1

BUDGET DU COMMISSARIAT GÉNÉRAL AU TOURISME

LE BUDGET TOTAL DU CGT REPRÉSENTE 59.910.717 € ENGAGÉS EN 2024 POUR SOUTENIR DES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT, DONT:

- 7.952.874 € - **Projets européens**. Financés par le FEDER ou le FEADER, ils renvoient aux principaux leviers d'actions 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...
- 6.603.004 € - **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.
- 574.493 € - **Attractions touristiques** - subventions pour l'équipement, l'aménagement ou l'amélioration des infrastructures de l'Attraction touristique.
- 5.430.960 € - **Organismes touristiques** (Fédérations touristiques provinciales, Maisons du Tourisme, Offices du Tourisme et Syndicats d'Initiative) -: subventions octroyées aux Fédérations touristiques provinciales, Maisons du Tourisme, Offices du Tourisme et Syndicats d'Initiative pour des frais de fonctionnement, de promotion touristique et pour l'achat de mobilier, de matériel et d'équipement.
- 2.811.502 € - **ASBL reconnues et Pouvoirs locaux** – Construction et modernisation de grands équipements structurants pour le tourisme wallon.
- 1.725.843 € - **ASBL reconnues et Pouvoirs locaux** – Promotion de produits touristiques et d'événements.
- 939.266 € consacrés aux études et au développement du **plan numérique** (PIVOT).
- 2.388.925 € - **Associations professionnelles** – Professionnalisation du 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+,...
- 6.539.888 € - Valorisation et travaux d'aménagement des **infrastructures du CGT** 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).
- 12.044.762 € - frais de fonctionnement du CGT.

FOCUS

Dans le domaine des hébergements, attractions et organismes touristiques, le CGT procède à la récupération de ses créances auprès des opérateurs touristiques qui, après s'être vus octroyés une subvention, n'ont pas respecté certaines conditions fixées légalement.

Le montant des créances recouvrées en 2024 s'élève à 680.630,44 €.
Le montant des créances irrécouvrables en 2024 est de 135.203,39 €.

PLAN DE RELANCE

fiche n° 2

SOUTENIR LA DIGITALISATION ET RENFORCER LE SECTEUR DU TOURISME WALLON

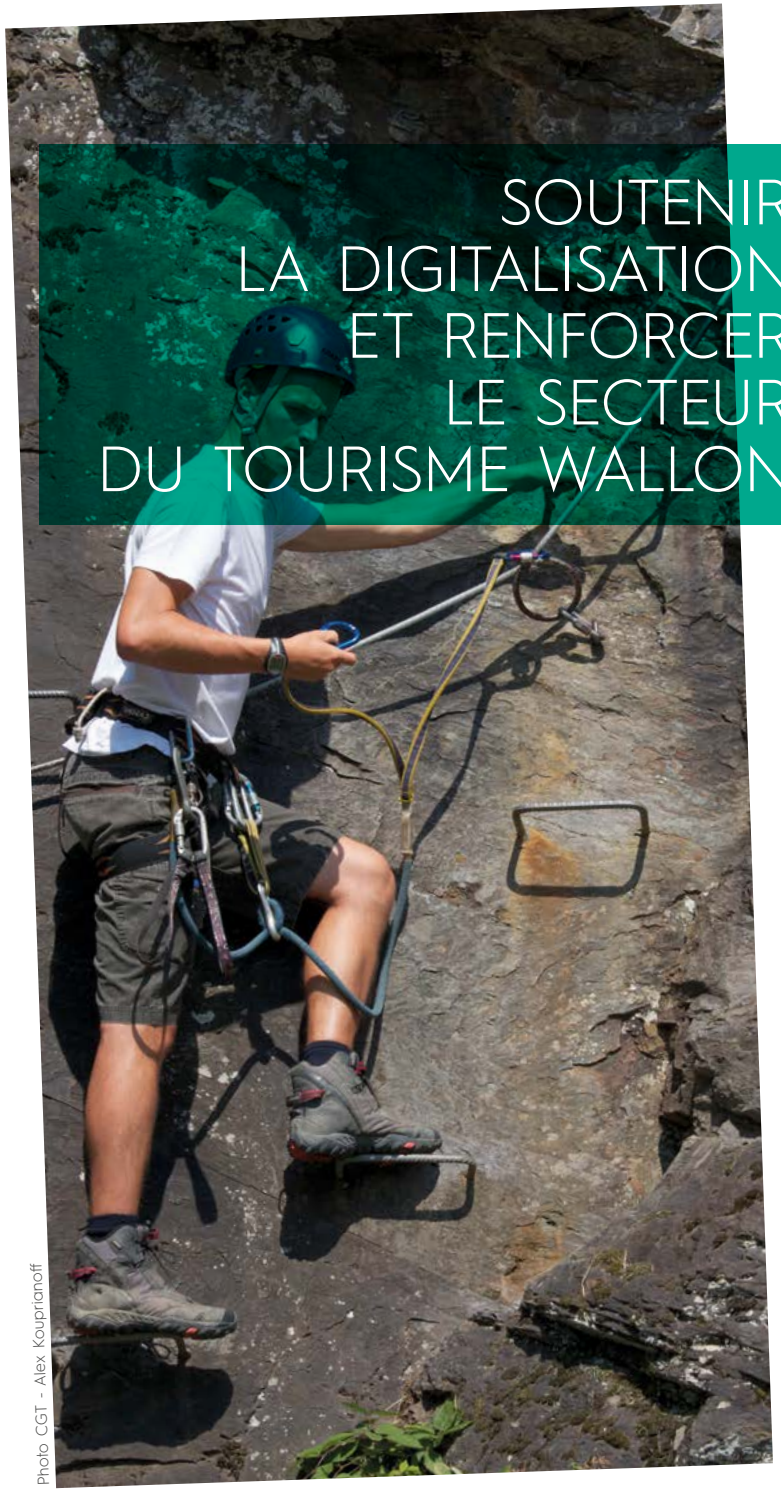


Photo CGT - Alex Kouprianoff

PLAN DE RELANCE DE LA WALLONIE ET PLAN NATIONAL POUR LA REPRISE ET LA RÉSILIENCE

En octobre 2021, le Gouvernement wallon a lancé un plan de relance pour la Wallonie en réponse à la crise sanitaire et aux inondations de juillet 2021. En 2024, le plan de relance est entré dans sa troisième année.

Le nouveau Gouvernement wallon a redimensionné ce plan, prolongeant certains projets en raison de leur succès ou de leur caractère prioritaire, abandonnant d'autres sur la base de décisions politiques et révisant certains pour mieux correspondre aux réalités du terrain.

Le CGT a clôturé deux projets en 2024 et a continué de soutenir des projets innovants de digitalisation, ainsi que des projets d'infrastructures destinés à renforcer le secteur du tourisme wallon.

Transition digitale du tourisme

La transition digitale est portée par trois projets : Mon Bagage Numérique (MBN), la plateforme numérique et la compréhension des flux touristiques.

Mon Bagage Numérique, a été lancé en 2023. Ce projet met à disposition des opérateurs et des organismes touristiques wallons des vouchers numériques leur donnant accès à des sessions de formation ou de coaching visant à accélérer leur transition numérique.

Au vu de son succès (l'objectif de dispenser 1000 sessions pour la fin 2024

a été largement dépassé avec 1375 sessions réalisées) ce projet, initialement prévu pour se clôturer en 2024, est poursuivi jusqu'en 2026, en raison de sa pertinence et de son impact positif.

Le portefeuille de projets de transition digitale du tourisme comprend également un projet d'envergure sans pareil pour le secteur : la création d'une plateforme transactionnelle connectée. Cette plateforme permettra une collaboration plus fluide entre toutes les parties prenantes du secteur touristique. Le marché public pour le développement de la plateforme a été attribué fin 2023 et les travaux ont débuté dès le début de 2024. L'année 2024 a servi à la mise en place de l'équipe et de la dynamique du projet, à la définition des besoins, à l'analyse fonctionnelle ainsi qu'au développement de la base logicielle de la plateforme. Les premières fonctionnalités principales de la plateforme seront disponibles en 2025.

Enfin, parmi les projets prioritaires, on compte également un projet de recherche et d'innovation. Celui-ci vise à comprendre les flux touristiques dans les espaces naturels wallons, sur la base des données de type Big Data et des dispositifs de comptage installés dans 16 sites jusqu'à l'été 2024. Un rapport complet a été remis au CGT à la fin de l'année 2024, clôturant ainsi ce projet pilote. L'analyse du rapport servira à évaluer cette méthode de comptage innovante et permettra d'envisager la pérennisation du projet.

Les projets d'infrastructures et de marque

Le plan de relance de la Wallonie vise également à créer et améliorer les infrastructures touristiques wallonnes ainsi qu'à renforcer leur visibilité et reconnaissance à travers des initiatives de marque.

Pour ce faire, plusieurs appels à projets ont été lancés et attribués en 2023. **Ces projets portent sur différentes forces du tourisme wallon.**

- **Le développement d'infrastructures de tourisme fluvial (3 projets) :** l'aménagement d'un port de plaisance à Ath, la création d'un nouveau port de plaisance à Liège et l'amélioration des installations touristiques du site du Grand Large à Mons.
- **L'aménagement d'aires publiques pour l'accueil des motor-homes (9 projets) :** les communes concer-

nées sont Ath, Comines-Warneton, Erquelinnes, Stavelot, Esneux, Houyet, Lessines, Libramont-Chevigny et Yvoir. Les travaux ont débuté en 2024 et se clôtureront en 2025 pour une ouverture au grand public.

- **La création de sites dédiés au Trail VTT (3 projets):** un Trail Center sur le site de la Baraque Fraiture et ses alentours, Vresse-sur-Semois Destination Mountain Bike, et Ardent Trail Center porté par la Province de Liège. En 2024, les itinéraires ont été conceptualisés et progressivement validés. Les travaux débuteront en 2025, avec une ouverture au grand public prévue d'ici la fin de l'année.
- **Le développement et la mise en valeur d'infrastructures touristiques:** ce point regroupe plusieurs projets:
  - la construction d'une passerelle piétonne surplombant la tranchée de Caster, rejoignant le plateau de Caster et la Montagne Saint Pierre, porté par la Ville de Visé ;
  - les aménagements touristiques aux abords du vallon du Ninglinspo ;
  - l'allongement de la ligne ferroviaire du Bocq et l'aménagement des infrastructures d'accueil.

Tous ces travaux de mise en valeur touristique devront être terminés pour la fin de l'année 2026.

De plus, suite à la désignation des deux nouveaux parcs nationaux à la fin de l'année 2022, le CGT a pu démarrer des projets visant à renforcer l'offre Nature en Wallonie, notamment via la création d'une identité et d'une démarche « Parc National », en collaboration avec les parties prenantes. En 2024, le CGT a organisé plusieurs ateliers participatifs avec toutes les parties prenantes, ce qui a abouti à des outils de communication partagés pour une marque « Parc National » cohérente ainsi que des stratégies de communication harmonisées. Le projet lié à la marque et à la communication s'est terminé en 2024. Le CGT continue de soutenir les parcs nationaux en leur octroyant des subventions spécifiquement destinées à l'aménagement touristique de leurs infrastructures.

CHIFFRES-CLÉS

MBN, C'EST :

1.375
SESSIONS DISPENSÉES

4.496
VISITEURS
ET
1.334
COMPTES ACTIVÉS

17
NOUVEAUX MODULES DE FORMATION/ ACCOMPAGNEMENT

13
ACTEURS DE LA FORMATION

UN CATALOGUE DE PLUS DE
150
ACTIONS

UN TAUX DE SATISFACTION DE
4,72/5

Wallonie Relance

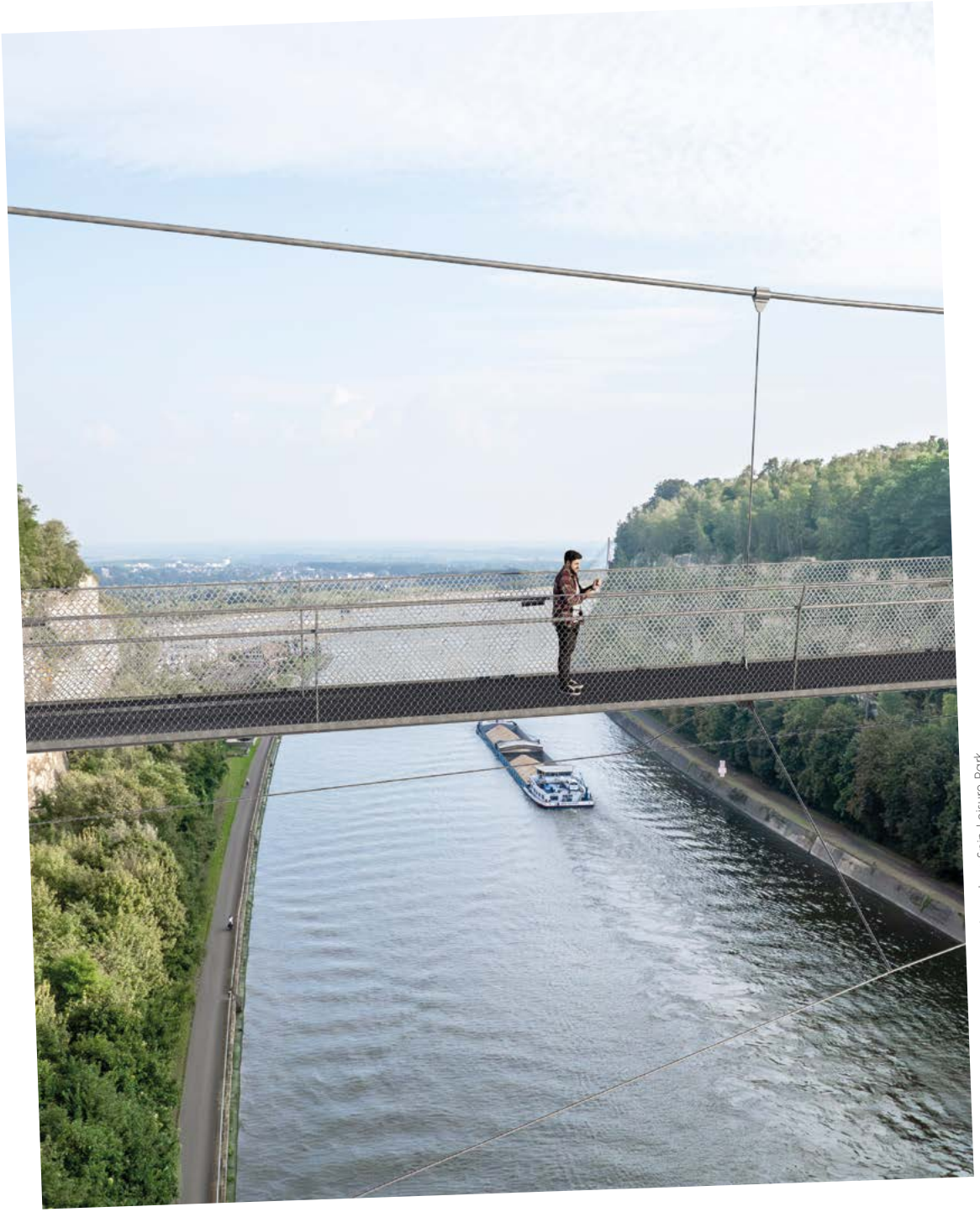


Photo Pascal Pierson Photography-Wakeboard au Spin Leisure Park

HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES

fiche n° 3

SECURISER ET GARANTIR LA QUALITE DES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES

DECLARATION D'EXPLOITATION

L'obligation qu'a l'exploitant de se dé clarer valablement au CGT (c'est- à-dire en produisant la preuve de la conformité de son hébergement aux normes de sécurité incendie) permet à celui-ci de garantir aux touristes un hébergement conforme et sécurisé.

DENOMINATIONS PROTEGEES & CLASSEMENTS

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

Autoriser et classer, en fonction d'un cahier des charges transparent, clair et cohérent, permet d'informer le touriste sur le type d'hébergement et sur son niveau de confort et d'équipement.

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

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

AUTORISATIONS DÉLIVRÉES EN 2024 :

CAMPING	HÔTELLERIE	TERROIR	ENDROIT DE CAMP
40	79	637	31

TOTAL DES AUTORISATIONS :

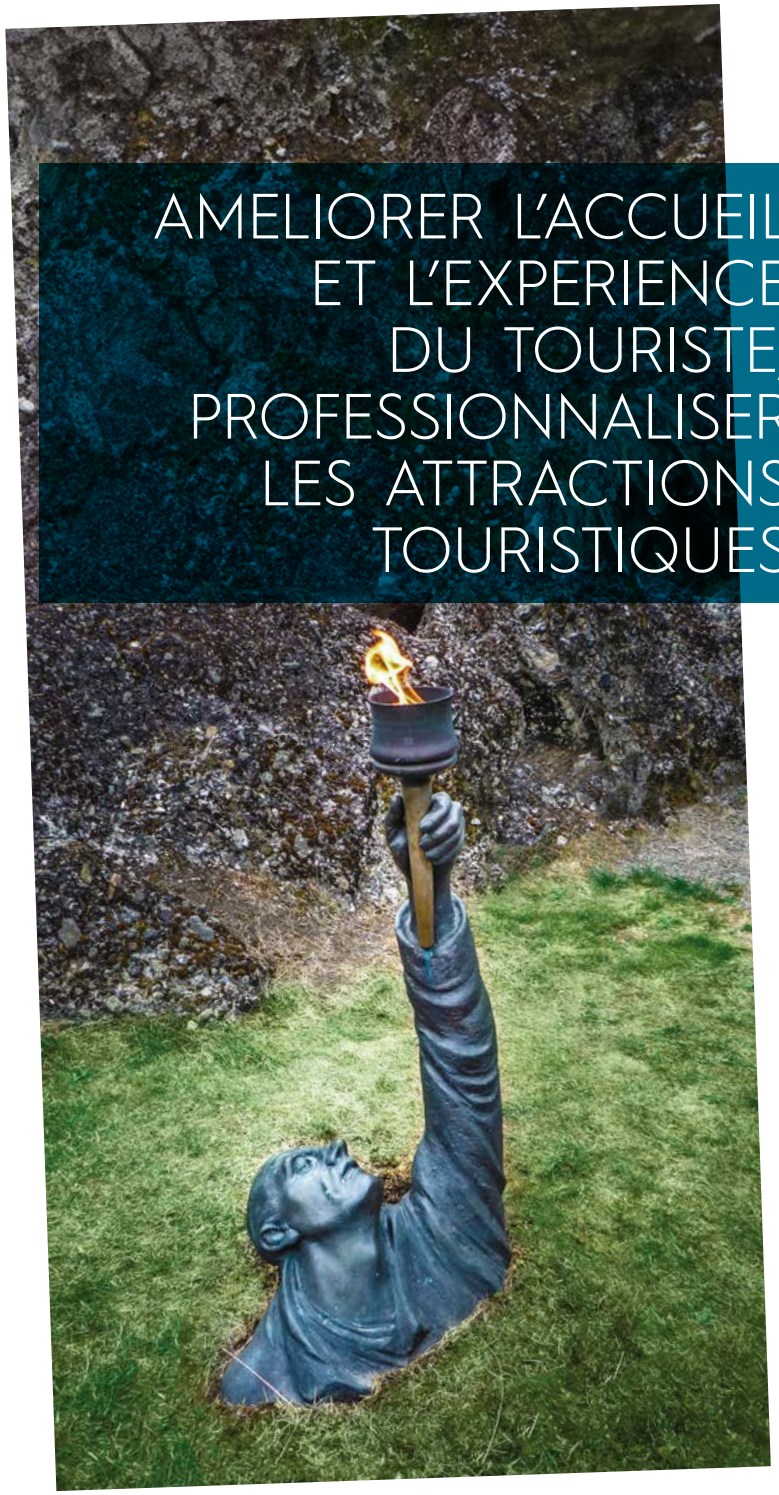
CAMPING	HÔTELLERIE	TERROIR	ENDROIT DE CAMP
124	248	3.513	256

DÉCLARATIONS RENTRÉES EN 2024 : **781**
TOTAL DES HT DÉCLARÉS AU 31/12/2024 : **6.804**

ATTRACTIONS ET ÉQUIPEMENTS

fiche n° 4

AMELIORER L'ACCUEIL ET L'EXPERIENCE DU TOURISTE, PROFESSIONNALISER LES ATTRACTIONS TOURISTIQUES



L'AUTORISATION « ATTRACTION TOURISTIQUE »

Une Attraction touristique autorisée par le CGT est un lieu de destination touristique à part entière. Pour être autorisée, une attraction doit répondre à une série de conditions et proposer à sa clientèle des prestations ou équipements offrant une valeur ajoutée. C'est un lieu de destination touristique propre et le touriste individuel peut le visiter sans réservation préalable.

L'attribution de « soleils » aux attractions a pour objectif principal de reconnaître et d'encourager une démarche qualitative ainsi qu'un niveau d'excellence principalement pour la qualité des informations et de la communication des conditions de visite (le flyer ou le site internet), l'accueil des visiteurs, et la visite dans l'attraction touristique. Tous ces éléments concourent à renforcer positivement l'expérience du visiteur.

LES SUBVENTIONS ATTRACTIONS TOURISTIQUES

Octroyer des subventions pour les Attractions touristiques participe à l'amélioration de ses infrastructures (accueil, ...), à la sécurité des visiteurs (système incendie, ...) et à l'expérience vécue par le visiteur (application embarquée pour suivre la visite, signalétique, ...). Les subventions octroyées en 2024 aux attractions touristiques ont principalement porté sur des aménagements permettant de réduire la consommation énergétique, le support de la visite, la signalétique ou la communication (création/amélioration de sites internet).

LES SUBVENTIONS POUR LES ÉQUIPEMENTS TOURISTIQUES

Les subventions pour les équipements touristiques encouragent les pouvoirs subordonnés et les ASBL reconnues par le CGT à améliorer l'attractivité touristique de leur territoire. Chaque investissement octroyé améliore l'accueil et l'expérience des visiteurs.

Cette année, 1.564.916,00 € ont été octroyés aux pouvoirs subordonnés pour développer des projets d'équipements touristiques.

FOCUS INFRASTRUCTURE

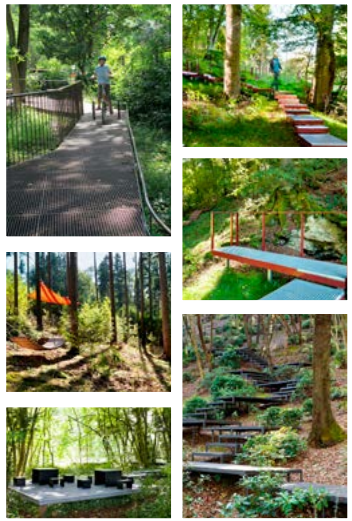
Le projet de liaison de 2 pôles touristiques dans la commune de Hotton.

Ce parcours piéton reliera la plaine d'Oneux située au centre de Hotton au site des grottes de Hotton.

Ce parcours sera « dessiné » par une mise en place d'escaliers et de paliers afin d'en absorber la déclivité et de la rendre praticable au plus grand nombre.

Il sera agrémenté d'espaces de convivialité et d'une tour d'observation qui offrira un point de vue sur la vallée.

Initié dans le cadre d'une fiche d'un plan communal de développement rural, ce projet est soutenu conjointement par le Tourisme et le Développement rural.



ATTRACTION CHIFFRES-CLÉS

169

attractions touristiques sont autorisées.

26

subventions ont été octroyées pour des attractions touristiques, pour un montant global de 580.000 €.

FOCUS INFRASTRUCTURE

En décembre 2024, les gestionnaires du château de Vêves ont reçu l'autorisation « attraction touristique » pour la visite du château. Une application embarquée (disponible en flashant un QR code) permet de suivre le circuit de visite et de bénéficier de commentaires et d'anecdotes en plusieurs langues.

ORGANISMES

fiche n° 5

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

UNE MEILLEURE INFORMATION AU SEIN DES ORGANISMES TOURISTIQUES

Un des objectifs du CGT est de veiller à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de l'information aux touristes. Pour ce faire, il met à disposition des outils, services et financements tels que :

- des outils digitaux, en particulier le logiciel de base de données de référence « Pivot », favorisant le partage et la mutualisation des informations relatives aux offres touristiques, ainsi que la plateforme web dédiée aux organismes touristiques (organismes.tourismewallonie.be);
- l'octroi de subventions destinées à soutenir diverses initiatives allant de la promotion d'événements à l'acquisition de matériel, en passant par la création de cartes de promenades.

LES SITES WEB DES MAISONS DU TOURISME

Le CGT a assuré le support et la maintenance évolutive des sites web pour lesquels il a accompagné les Maisons du Tourisme. Des formations sont régulièrement organisées dans ce cadre, pour renforcer l'autonomie des Maisons du Tourisme.

LE RÉSEAU DES MAISONS DU TOURISME ET DES FÉDÉRATIONS TOURISTIQUES PROVINCIALES

Le réseau des Maisons du Tourisme et des Fédérations provinciales du Tourisme a officiellement été lancé mi-octobre 2024. Ce réseau a pour objectif de favoriser les synergies et de créer une dynamique d'accompagnement, de collaboration et de co-construction sur diverses thématiques. Les premiers groupes de travail se concentreront sur le projet de la plateforme B2B et sur les sujets liés aux organismes touristiques en lien avec le futur Code wallon du tourisme.

CHIFFRES-CLÉS

LA WALLONIE COMPTE

4 Fédérations provinciales du Tourisme

26 Maisons du Tourisme

192 Syndicats d'Initiative ou Offices du Tourisme, avec un nouvel Office du Tourisme reconnu en 2024 à Tubize.

LES MONTANTS DE SUBVENTIONS SUIVANTS ONT ÉTÉ OCTROYÉS AUX ORGANISMES TOURISTIQUES EN 2023

près de **3.300.000 €** de subventions de fonctionnement et d'animation

plus de **2.600.000 €** de subventions de promotion touristique pour les organismes touristiques, les Attractions touristiques et les ASBL à vocation touristique régionale

près de **130.000 €** de subventions pour du matériel de gestion et du mobilier d'accueil

près de **53.000 €** de subventions pour l'impression de cartes de promenades

près de **900.000 €** octroyés en subventions de promotion d'événements touristiques à portée régionale

FONDS EUROPÉENS

fiche n° 6

ACCOMPAGNER LES PROJETS EUROPÉENS

Le travail du CGT est d'évaluer, de financer, de contrôler et d'accompagner les projets.

« ACCOMPAGNER », CELA SIGNIFIE:

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

LES DIFFÉRENTS PROJETS PEUVENT PORTER SUR:

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

CHIFFRES-CLÉS PROGRAMMATION 2021-2027

2 Fonds Européens	4 Programmes Européens
40 Projets Européens	57 Porteurs de Projet
42 Millions € de Financement Public	

FOCUS

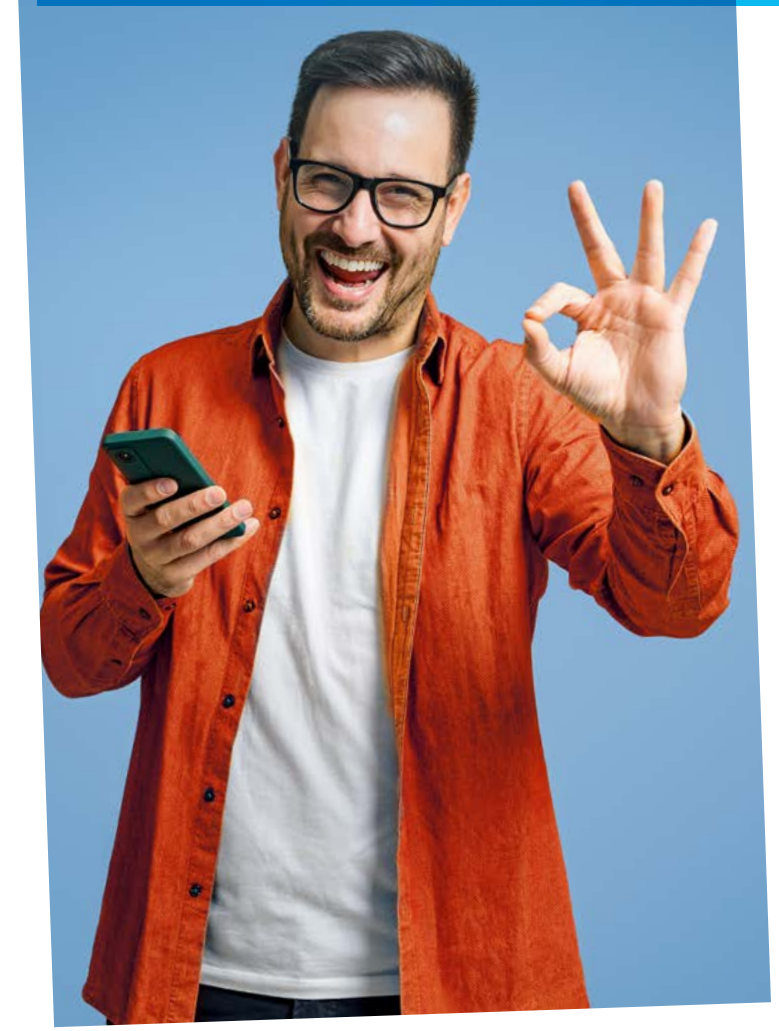
En 2024, dans le cadre du 1er appel à projets en INTERREG VI France-Wallonie-Vlaanderen, 10 projets ont été attribués au CGT par le Gouvernement wallon. Ces projets sont les suivants :

PROJET	Chef de file
Destination Terrils II	Espace Environnement asbl
HENRIETTE	Conseil Départemental du Nord (FR)
Tourism Lab II	IDETA
X Travel Tourism	Maison du Tourisme du Pays des Lacs
VideoMap	IDETA
	Portefeuille ATD
AITIMI	Bureau Economique de la Province de Namur
AGL	Fondation Chimay-Wartoise
ATC	Fédération touristique de la Province de Luxembourg
ATLAB	Y Schools (FR)
ATRT	Agence de Développement Touristique des Ardennes (FR)

WALLONIE DESTINATION QUALITÉ

fiche n° 7

AMÉLIORER LA SATISFACTION DE SES CLIENTS ET DE SES COLLABORATEURS



La démarche Wallonie Destination propose de remettre l'humain et la notion de sens au cœur des actions quotidiennes des entreprises touristiques. Elle propose de nombreux outils pour améliorer la qualité des services offerts et la satisfaction des touristes et des collaborateurs.

L'objectif est de maintenir une qualité constante des services et garantir ainsi une expérience personnalisée.

Réalisations

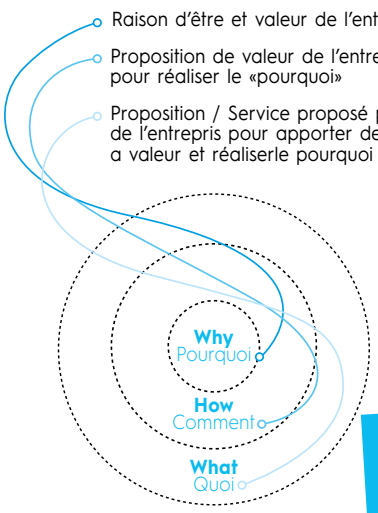
- L'organisation de 11 ateliers « Définir son ADN » qui invitent les opérateurs touristiques à se questionner sur la mission, la vision et les valeurs de leur entreprise afin de pouvoir définir leurs promesses et engagements vis-à-vis de leurs clients et/ou collaborateurs.
- L'organisation de 5 thématiques d'ateliers :
  - « Qualité des services expérientielle : comment faire de son offre une expérience touristique ? »
  - « Management : comment valoriser ses valeurs et engagement auprès de ses (futurs) collaborateurs ? »
  - « Comment modéliser son parcours client ? »
  - « Amélioration continue : identifier les opportunités et les priorités d'amélioration »
  - « Quels partenariats mettre en place pour améliorer la qualité de mes services ? »
    - Une table ronde sur le management de qualité.
    - L'accompagnement de 16 entreprises via un audit externe permettant d'identifier les points forts et les points d'amélioration de l'entreprise.
    - La mise à disposition de fiches-outils : indicateurs, plan d'action, parcours clients, personae, ...
    - L'accompagnement de 2 territoires dans leur démarche de qualité territoriale.

CHIFFRES-CLÉS

16	51	98%
audits personnalisés pour accompagner les entreprises dans l'amélioration continue de leur démarche qualité.	nouvelles entreprises sensibilisées à la démarche Wallonie Destination Qualité.	de taux global de satisfaction des ateliers « Définir son ADN »

FOCUS

«Golden Circle»
par Simon Sinek



Le **Golden Circle** de Simon Sinek est un modèle qui explique pourquoi certaines organisations et leaders inspirent plus que d'autres. Il repose sur trois cercles concentriques :

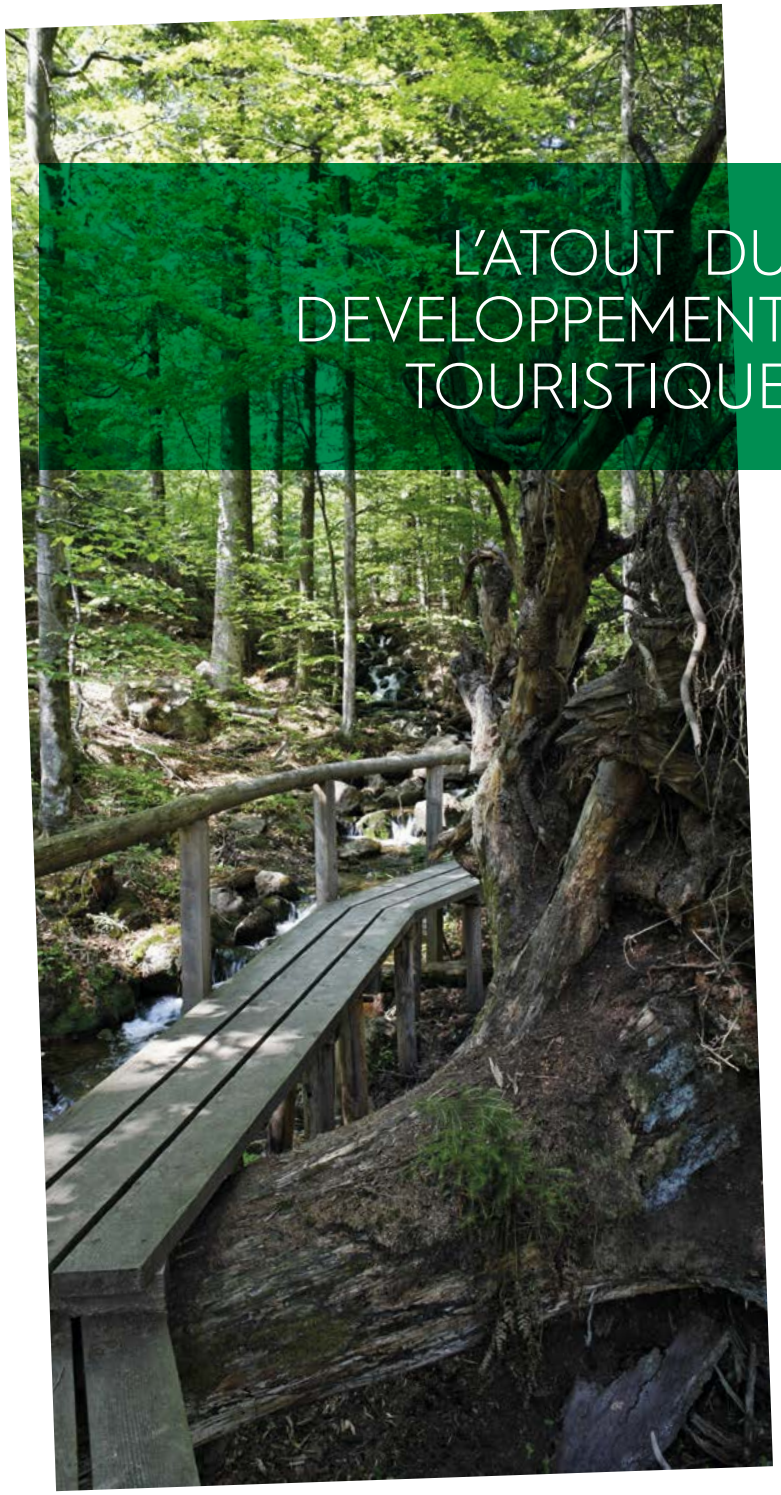
1. **Why** (Pourquoi) : la raison d'être, la mission profonde.
2. **How** (Comment) : la manière dont l'organisation met en œuvre sa vision.
3. **What** (Quoi) : les produits ou services qu'elle propose.

LE SAVIEZ-VOUS ?

les leaders inspirants commencent par le *Pourquoi* (la vision) avant d'expliquer le *Comment* et le *Quoi*, ce qui crée une connexion plus forte avec leur public.

NATURE

fiche n° 8



L'ATOUT DU DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

LES PARCS NATIONAUX

Le CGT a poursuivi son travail de coordination et d'accompagnement des deux parcs nationaux, l'Entre-Sambre-et-Meuse et la Vallée de la Semois dans la valorisation de leur offre touristique durable. Il a par ailleurs finalisé l'étude sur la définition de la marque « Parcs nationaux ». Ce soutien visait deux objectifs majeurs:

- construire l'articulation du positionnement entre les différents acteurs du tourisme nature en définissant une stratégie globale à l'échelle de la Wallonie ;
- développer une marque forte autour des 2 Parcs nationaux wallons, pour contribuer au renforcement de l'économie par les opérateurs touristiques et les acteurs locaux qui bénéficieront de son rayonnement ;

LES PARCS NATURELS

Depuis 2019, le CGT collabore avec la Fédération des Parcs naturels de Wallonie en vue de documenter et outiller la mise en œuvre de la « Charte Européenne du Tourisme Durable » dans les Parcs naturels. La collaboration s'est poursuivie en 2024 autour de ce vaste travail d'indentification des enjeux en matière de tourisme durable dans l'objectif de:

- diffuser des outils d'aide-conseil autour des indicateurs de tourisme durable, des conflits d'usage et de la mise en tourisme des espaces naturels;
- mettre en œuvre des actions d'accompagnement de Parcs naturels dans l'appropriation de ces outils et la mise en place de la « Charte Européenne du Tourisme Durable » sur leur territoire ;
- favoriser les synergies, le réseautage et la capitalisation par les acteurs et la dissémination des expériences, pratiques et outils.

« PARTAGEONS LA FORÊT »

Lancé en 2021, ce projet vise le déploiement d'une communication grand public autour du partage et du respect de la forêt par tous ses usagers.

Dans cette optique, des outils de communication spécifiques ont été développés:

- le site internet « Partageons la forêt » doté d'une carte interactive avec les dates des battues et de fermeture de la forêt ;
- une brochure de sensibilisation qui aborde la forêt sous ses différents aspects: milieu de vie, lieu de production, lieu de ressourcement et de loisirs.

FOCUS

Une marque « Parcs nationaux » attractive et durable

Dans le cadre du Plan de Relance et en collaboration entre le CGT, VISITWallonia et les Parcs, une marque « Parcs nationaux » a été établie pour en assurer la promotion et la valorisation touristique. Cette nouvelle identité visuelle incarne l'essence de la nature préservée et contribuera à une meilleure visibilité de ces territoires, de leurs partenaires et du tourisme nature wallon.

Parc national Entre-Sambre et-Meuse

Parc national Vallée de la Semois

Parcs nationaux de Wallonie
VISITWallonia.be

ITINÉRANCES ET MODE DOUX

fiche n° 9

FAVORISER LE DÉPLACEMENT DOUX

LE VÉLOTOURISME

LA LABELLISATION "BIENVENUE VÉLO"

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

La rencontre annuelle « Bienvenue vélo » s'est déroulée le 26 novembre 2024 au Musée Hergé de Louvain-la-Neuve. Ce fut l'occasion pour les 125 participants de découvrir les actualités, initiatives et bonnes pratiques intéressantes au profit du réseau mais également de se retrouver et d'échanger !

LE PLAN WALLONIE CYCLABLE 2030

Véritable levier pour une politique cyclable plus structurée en Wallonie, ce plan comporte 4 thématiques déclinées en 19 mesures et 70 actions.

Certaines actions sont pilotées par le CGT, à savoir :

- les travaux de l'Observatoire des modes actifs, soutenus à part égale par le CGT et le SPW MI, dont les premiers résultats sont attendus pour avril 2025 ;
- les actions menées au profit du réseau de labellisés « Bienvenue vélo » ;
- l'appel à intérêt qui abouti à la certification de 3 nouveaux circuits vélo accessibles aux personnes à besoins spécifiques.

Nous pouvons également souligner les actions conjointes de sensibilisation avec le SPW MI et l'AWSR vers les vélocistes (Webinaire) et avec l'AWSR vers les labellisés « Bienvenue vélo » lors d'une conférence dans le cadre de la rencontre annuelle.

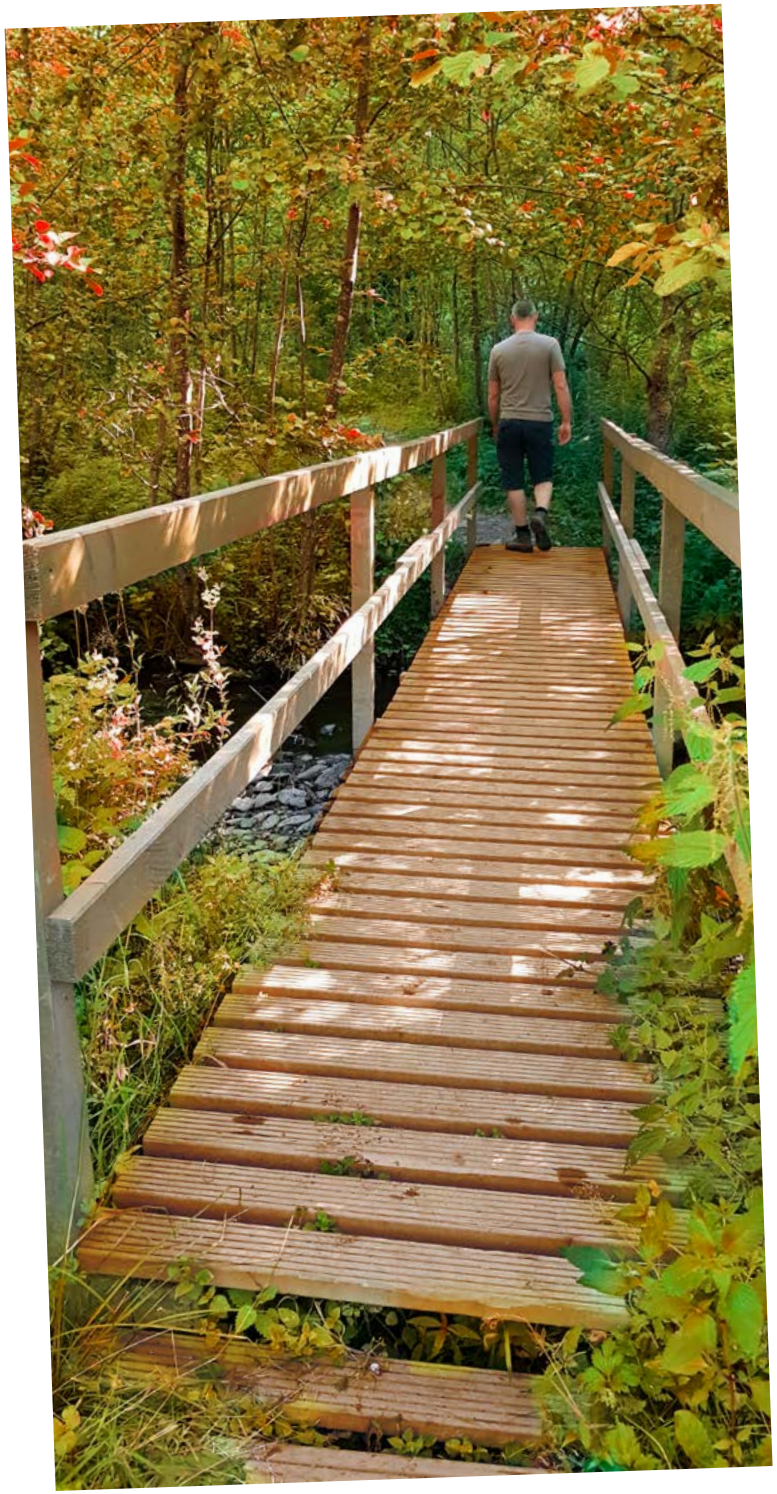
LE CENTRE DE COORDINATION NATIONAL DES ITINÉRAIRES EUROVELO (NECC)

Depuis 2018, le Commissariat général au Tourisme soutient l'ASBL « ProVelo » pour la coordination du NECC à l'échelle nationale, en collaboration avec Visit Flanders et Visit Brussels. La Belgique compte en effet 5 itinéraires EuroVelo, dont 3 qui traversent la Wallonie.

Le CGT a poursuivi des actions de valorisation, de professionnalisation du secteur touristique, du travail de terrain en matière de monitoring afin de contribuer davantage au développement des itinéraires EuroVelo.

FOCUS

Cette année fut marquée par la sortie du guide « Miser sur le RAVeL pour développer le vélotourisme ».
Le RAVeL, véritable pilier de la mobilité douce, est un atout majeur pour renforcer l'attractivité touristique et économique de la Wallonie. C'est dans cette optique que l'asbl Chemins du Rail, en collaboration avec le CGT, le SPW MI, l'AWaP et VISITWallonia, a réalisé ce guide pratique pour accompagner davantage les opérateurs dans le développement du vélotourisme.



Le 21 novembre 2024, le NECC a organisé son traditionnel webinaire "Tourism On Bike" sur le vélotourisme à l'échelle nationale dans le cadre duquel le CGT a présenté les actualités wallonnes du secteur.

DÉPLOIEMENT DU PREMIER RÉSEAU POINT-NŒUD PÉDESTRE

Le tout premier réseau point-nœud pédestre a pu être inauguré à Sombreffe, fruit de l'application de la méthodologie et des balises nouvellement ajoutées dans la législation, permettant ainsi de compléter l'offre pédestre en réseaux points-nœuds.

Amorce des nouvelles disciplines : TRAIL et VTT/VTC

OL'année 2024 a vu l'amorce du travail de conception des trois Trail center VTT (projet du Plan de relance de la Wallonie), à savoir :

- le Trail center VTT « Ardent trail center » à Seraing, Neupré et Sart-Tilman ;
- le Trail center VTT « Destination Mountain Bike » à Vresse-sur-Semois ;
- le Trail center VTT de la Baraque de Fraiture à Vielsalm.

Plusieurs projets TRAIL de grande qualité ont été reconnus en 2024 amorçant ainsi un tournant dans l'offre sportive en Wallonie.

CHIFFRES-CLÉS						
1.515 Km de RAVeL	1.400 Km d'itinéraires régionaux	782 Km d'itinéraires internationaux	7 Trail center VTT ont vu le jour	2 nouveaux réseaux d'itinéraires TRAIL	1 réseau point-nœud pédestre	857 opérateurs labellisés « Bienvenue vélo »

Subventions en équipement touristique octroyées pour le développement des itinéraires touristiques permanents

Part octroyée aux pouvoirs publics (63.01) : **116.313,00 €**
Part octroyée aux ASBL (52.05) : **18.894,00 €**

TOURISME POUR TOUS

fiche n° 10

TOUT LE MONDE A DROIT À DES LOISIRS ET DES VACANCES !

Les vacances et les loisirs améliorent le bien-être et la santé de ceux qui peuvent en bénéficier, ce n'est plus à prouver.

Depuis plusieurs années, le Commissariat général au Tourisme développe une politique de Tourisme pour tous qui entend atteindre les objectifs suivants :

- favoriser l'accès des attractions, des séjours et activités touristiques aux touristes à besoins spécifiques en encourageant le secteur touristique à communiquer sur son niveau d'accessibilité par le biais de l'outil de **certification Access-i** ;
- favoriser l'accès à l'offre récréative d'un jour aux personnes socialement et économiquement défavorisées **par le biais du dispositif de tickets Article 27.**

Le travail collaboratif mené avec les partenaires Access-i et Article 27 favorise un développement structurel d'accès au tourisme wallon pour des publics fragilisés.

La dynamique opérée par le CGT depuis juillet 2021 avec l'ASBL « Article 27 Wallonie », démontre que des solutions d'accès au tourisme d'un jour pour ceux qui en sont les plus éloignés sont possibles. Le travail en réseau avec le secteur social porte ses fruits, le programme de sorties collectives en autocar d'un jour remporte un beau succès et la demande est en augmentation. Collaborer avec ce partenaire a largement facilité le développement d'une offre touristique à prix réduit.

TROPHÉES HORIZONS Lauréat 2024
Pour un tourisme durable

En juin 2024, l'ASBL Article 27 a remporté le Trophée Horizons dans la catégorie "Inspiration d'ailleurs"

Toute l'énergie déployée par le CGT depuis 10 ans, avec l'ASBL Access-i, tend à apporter cohérence et synergie sur un même territoire avec un **seul et même outil méthodologique et de communication.** Grâce aux actions de sensibilisation et à l'accompagnement des acteurs touristiques, l'offre accessible augmente considérablement et les produits touristiques se diversifient de plus en plus.

CHIFFRES-CLÉS

CERTIFICATION ACCESS-I

250 offres touristiques certifiées Access-i	dont 30 circuits vélos

ARTICLE 27

Au moins 115 **opérateurs touristiques** sont liés au dispositif Article 27 avec une diversité qui s'intensifie depuis le partenariat initié avec le C.G.T. en juillet 2021.	**Au moins** 230 **sorties collectives** ont permis à près de 7.350 personnes moins autonomes de bénéficier d'une belle journée récréative en Wallonie depuis juillet 2021.	40.250 **tickets individuels** ont été utilisés chez des opérateurs touristiques wallons depuis juillet 2021.

FOCUS

Le 15 octobre 2024, les secteurs du tourisme et de l'accessibilité se sont retrouvés à La Bourse à Namur pour fêter les 10 ans de collaboration entre l'asbl Access-i et le CGT.

Cet événement, qui s'est tenu lors de la *Journée internationale de la Canne blanche*, fut émaillé de rencontres professionnelles et de témoignages porteurs : le CGT pour la politique de Tourisme pour Tous, l'ASBL Access-i pour la méthodologie, le CAWaB à l'origine de la création de l'asbl Access-i, l'AVIQ pour la European Disability Card, VisitWallonia pour la promotion de l'offre, le groupe hôtelier *We Care Hotels* entré dans la démarche de l'accessibilité, le CRETH pour l'accessibilité numérique, et surtout Jason et Sébastien, 2 guides touristiques à besoins spécifiques qui font évoluer l'inclusion !

Une belle occasion de rappeler l'importance pour le secteur touristique de travailler en réseau avec des partenaires du secteur social et représentatifs des personnes en situation de handicap afin de fixer des objectifs qui soient en lien direct avec les réalités de terrain et les besoins des usagers.

Il est à noter que pour faciliter l'inclusion de tous les publics, l'événement a lui-même été certifié par un bureau d'expertise en accessibilité membre de l'ASBL Access-i.

OBSERVATOIRE WALLON DU TOURISME

fiche n° 11

CONSOLIDER LES DONNÉES CHIFFRÉES DU TOURISME WALLON

LES STATISTIQUES TOURISTIQUES: DONNÉES 2023

L'Observatoire wallon du Tourisme (OwT) réunit, via divers outils, l'ensemble des données statistiques et économiques touristiques wallonnes. Il les communique annuellement, sur ses « pages pro » dans « Les Données touristiques wallonnes »: https://owt.tourismewallonie.be.

LES FLUX DANS LES ESPACES NATURELS

Il existe peu de données sur les activités « promenades » et « randonnées » dans les espaces naturels en Wallonie, que ce soit à pied ou à vélo. Ce sont pourtant les activités les plus pratiquées par les touristes (en séjour ou en excursion) sur notre territoire.

Pour tâcher de mieux connaître le poids de ces pratiques, un marché a été attribué par le CGT à la société Proximus en partenariat avec l'Université de Liège. Ils ont organisé la mesure de la fréquentation touristique de 16 espaces naturels wallons représentatifs pendant une année. Le recours à des outils technologiques permettant le comptage des flux comme les données mobiles, les compteurs de passage ou les caméras trappes a été mobilisé. Cette étude met en évidence une fréquentation annuelle de plus de 3 millions de visiteurs sur ces sites, un flux nettement plus important les week-ends et des différences marquées de profils de visiteurs selon les sites.

LES INDICATEURS PLURIELS

Pour compléter les indicateurs traditionnellement utilisés pour mesurer l'activité touristique, l'OwT a construit plusieurs indicateurs relatifs aux dimensions sociales, environnementales et d'accessibilité du tourisme en Wallonie. L'année 2024 a été consacrée à la mise à jour des indicateurs environnementaux et sociaux qui sont maintenant intégrés avec les indicateurs économiques dans une publication unique consacrée au poids économique, social et environnemental du tourisme en Wallonie.

En terme de développement, un indicateur supplémentaire a été créé portant sur le nombre de nuitées dans les hébergements labellisés Clé verte et le taux de remplissage de ceux-ci.

LE SITE OWT

Le site de l'OwT rassemble un large choix d'études, d'analyses ou de rapports chiffrés, qui permettent de comprendre les enjeux du tourisme wallon. Il présente également des articles de veille concernant les tendances en matière de tourisme. Mis à jour chaque semaine, il met à disposition du public plusieurs dizaines d'articles « tendances » et près de 200 fichiers à télécharger (études, synthèses, rapports). 5.000 personnes l'ont consulté en 2023.
Une newsletter est envoyée chaque trimestre. Elle met l'accent sur des publications emblématiques parues au cours du trimestre précédent.

Pour en savoir plus:
https://owt.tourismewallonie.be/

CHIFFRES-CLÉS 2023

COTE DE NOTORIÉTÉ DE LA WALLONIE (SUR BASE DES AVIS DES TOURISTES)

8,4/10

31 kg / NUITÉE

DE CO_2 GÉNÉRÉS PAR LES DÉPLACEMENTS DE/VERS LA WALLONIE PAR LES TOURISTES EN SÉJOUR

EMPLOI

63.086

POSTES DE TRAVAIL salariés*

ATTRACTIONS TOURISTIQUES & MUSÉES

près de 13,1 millions de visiteurs

POIDS ÉCONOMIQUE DU TOURISME

7,7 milliards € de chiffre d'affaires*

3,43% de la valeur ajoutée brute de Wallonie*

HÉBERGEMENTS

+ de 9,5 millions de nuitées dans les hébergements autorisés par le CGT

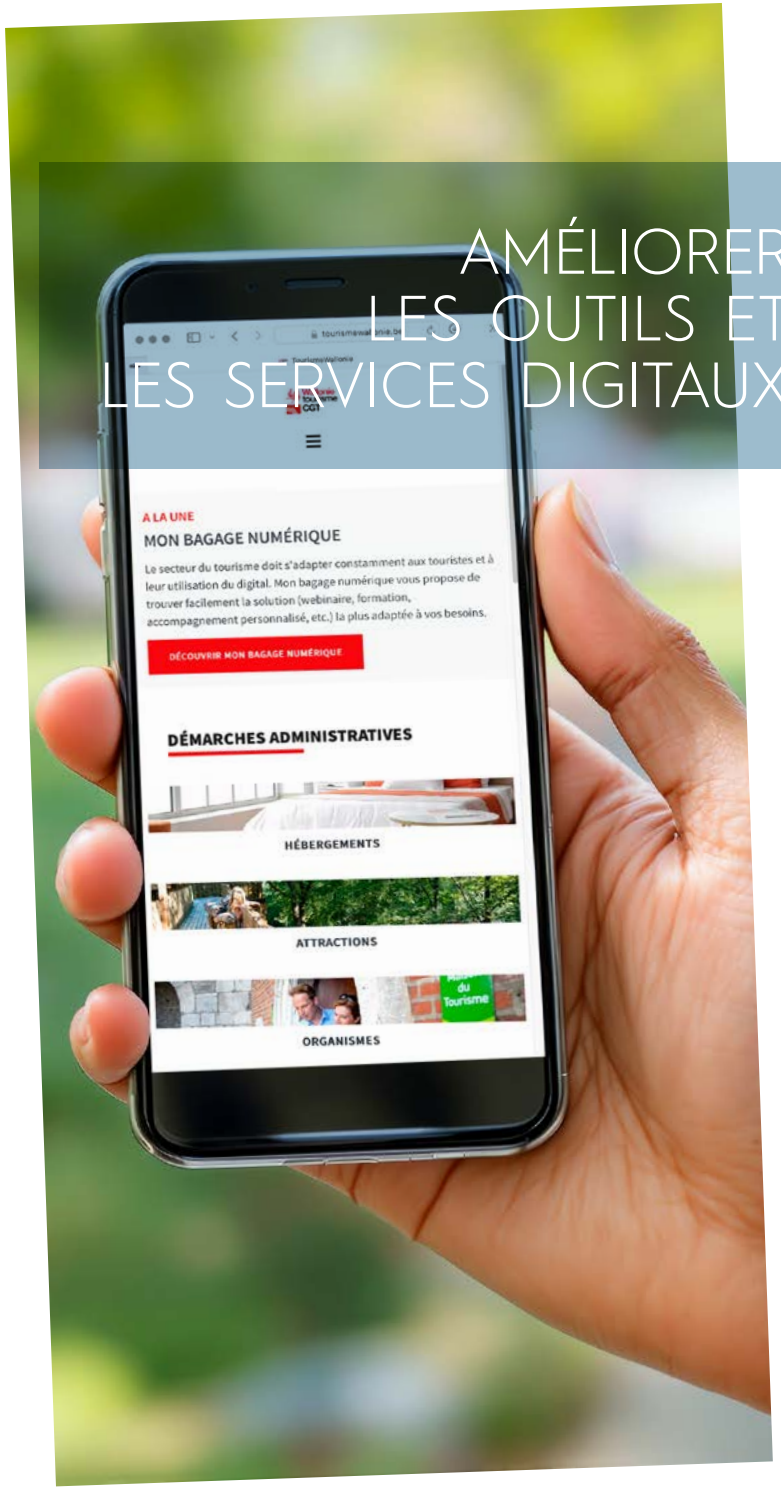
+ de 8,2 millions de nuitées dans les hébergements non-autorisés par le CGT

*secteur du tourisme - définition large -dernières données disponibles

DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUE

fiche n° 12

AMÉLIORER LES OUTILS ET LES SERVICES DIGITAUX



Durant l'année 2024, le CGT a assuré la maintenance ou le renouvellement des solutions existantes et de leur support.

MON BAGAGE NUMÉRIQUE

Le projet « Mon bagage numérique » permet aux opérateurs touristiques wallons reconnus d'améliorer leurs compétences en matière digitale grâce à trois outils:

- des diagnostics de maturité digitale, réalisés en autonomie ou de manière accompagnée, afin d'avoir une vue claire de leurs points forts et/ou de leurs points d'amélioration en matière digitale ;
- un catalogue de plus de 150 actions (formations, sensibilisations, webinaires, accompagnements...) dans le secteur du digital pour améliorer leurs compétences ;
- un système de vouchers numériques pour financer des actions spécialement élaborées dans le cadre de ce projet (audit des outils digitaux, accompagnements personnalisés, ...).

PLATEFORME B2B – TOURISMEWALLONIE.BE

En collaboration avec VISITWallonia, le CGT a lancé un grand projet visant à digitaliser une grande partie des interactions de type Business to Business (B2B) au sein du secteur. Ce marché va permettre de développer une nouvelle plateforme digitale qui sera utilisée par l'ensemble des acteurs principaux du tourisme: le CGT, VISITWallonia, les organismes touristiques, les opérateurs touristiques ainsi que d'autres acteurs professionnels faisant partie de l'écosystème touristique. La mise en place de cette nouvelle plateforme a débuté en 2024 et s'étendra sur plusieurs années, avec un déploiement progressif des différents services prévus.

CHIFFRES-CLÉS du projet « Mon bagage numérique »

PLUS DE **1.300** OPÉRATEURS OU ORGANISMES ONT ACTIVÉ LEUR COMPTE

PLUS DE **1.300** SESSIONS ONT ÉTÉ RÉALISÉES

TAUX DE SATISFACTION DES ACCOMPAGNEMENTS INDIVIDUELS **4,7/5**

PLUS DE **230** DIAGNOSTICS DE MATURITÉ RÉALISÉS EN LIGNE

PARTENARIATS STRATÉGIQUES

fiche n° 13

POUR UNE POLITIQUE CROISEE ET INTEGREE DU DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

LES PARTENARIATS, UN OBJECTIF STRATÉGIQUE

Pour réussir le développement touristique équilibré et durable de la Wallonie, tous les acteurs interconnectés avec le secteur touristique, qu'ils soient publics, privés ou académiques, collaboreront au bénéfice des projets menés.

PARTENARIATS PRIORITAIRES

Les partenariats avec les acteurs suivants ont notamment été prioritaires en 2024 :

- **VISITWallonia.**

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

- **L'IWEPS**

Le CGT et l'IWEPS collaborent pour produire des données sur le poids économique des activités du secteur touristique, le niveau de touristicité des communes, la fréquentation touristique ou encore le développement d'indicateurs sur la durabilité sociale et environnementale du secteur.
En 2024, les deux organismes ont travaillé plus particulièrement sur la problématique de l'identification des hébergements touristiques non-déclarés au CGT via la comparaison automatiser des bases de données du CGT et de plateforme de réservation en ligne.

- **Le SPW Mobilité et Infrastructures**

Le CGT et les directions du SPWMI collaborent à la mise en œuvre de différents plans stratégiques et actions communes transversaux : Plan stratégique 2020-2024 du tourisme fluvial et fluvestre, Plan Wacy (Wallonie Cyclable) ou amélioration de l'accessibilité des sites touristiques en transport en commun. 2024 a vu, en collaboration entre le SPW et le CGT, la production du cahier des charges pour la mise en œuvre d'un « Observatoire des modes de déplacement actifs ».

- **Le SPW Agriculture, Ressources naturelles et Environnement**

Le CGT et le SPWARNE ont collaboré sur différents projets de « Tourisme dans la nature » : accompagnement conjoint des deux Parcs nationaux, des Parcs naturels, du Géopark Famenne-Ardenne ou encore du projet « Partageons la forêt ».

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

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

> guide pour la mise en tourisme des espaces naturels riches en biodiversité ;
> guide des bonnes pratiques et indicateurs du tourisme durable ;
> brochure « installation et gestion des bivouacs en Wallonie » ;
> élaboration de capsules vidéo et webinaires explicatifs.

- **Les Hautes Ecoles Robert Schuman et Charlemagne**

Une collaboration structurelle s'est installée avec ces deux Hautes Ecoles pour nourrir la réflexion et les actions à mener en matière de tourisme durable. Le colloque annuel à destination des opérateurs du secteur et des étudiants organisés en mars à Libramont avait pour thème « Tourisme et nature en Wallonie à l'heure de l'Anthropocène : entre transitions et ruptures ».

- **Les associations professionnelles**

Les associations professionnelles du secteur sont des interlocuteurs importants du CGT pour être à l'écoute des besoins du secteur et transmettre les informations sur les politiques menées au niveau régional. Accueil Champêtre en Wallonie, la Fédération des Gîtes de Wallonie, Attractions et Tourisme, la Fédération des Campings de Wallonie, Musées et Sociétés en Wallonie, Vilvac, Atouts Camps.

- **Les associations thématiques**

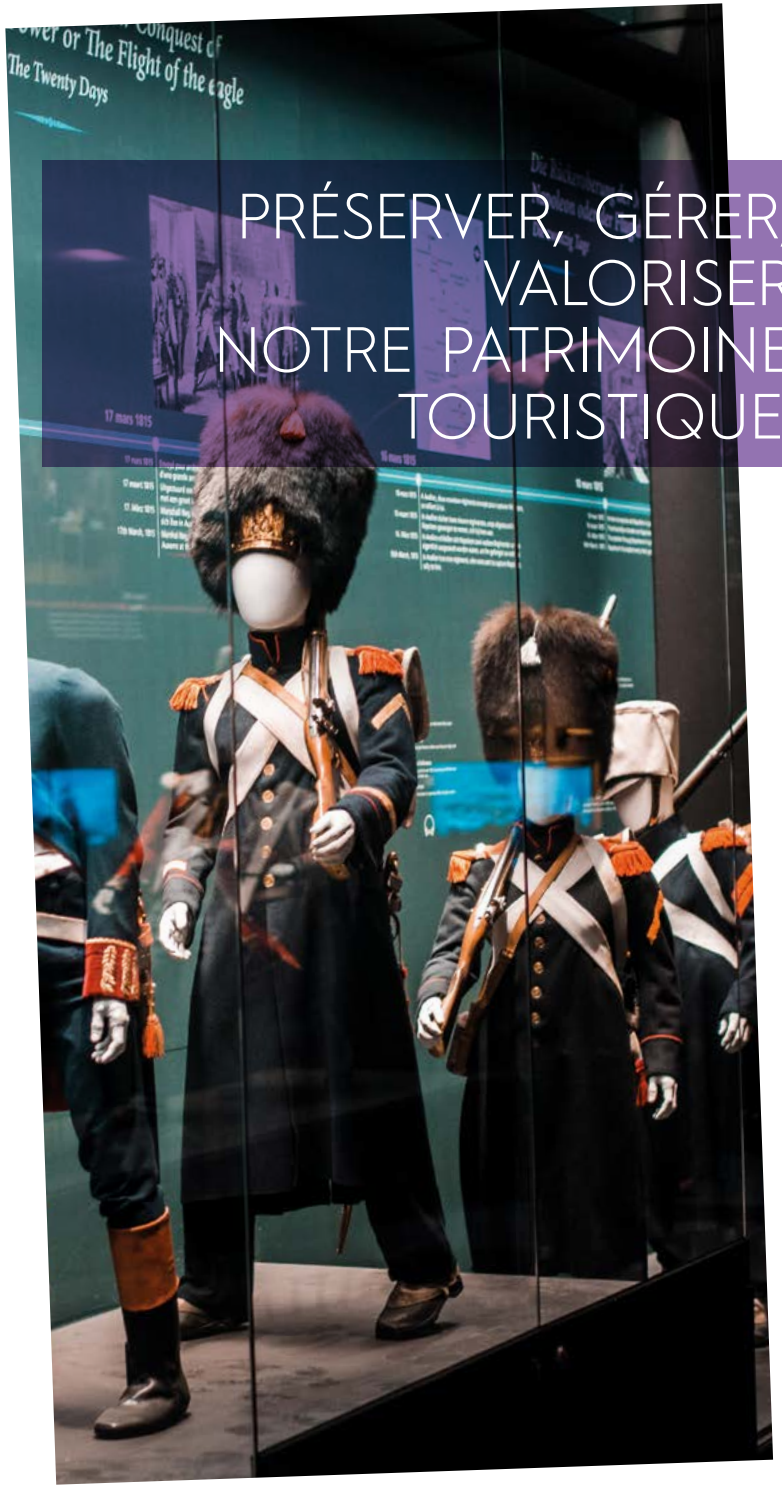
D'autres associations sont des partenaires précieux pour le développement de nos politiques prioritaires : Chemins du Rail, Provélo, Canopea, Plus beaux Villages de Wallonie, Parcs et Jardins, Access-I, Article 27, Canopéa.

- **Le réseau français « Acteurs du Tourisme durable » (ATD)**

ATD est le premier réseau national français de professionnels engagés pour un tourisme plus responsable, équitable, solidaire et compte près de 300 membres actifs représentant tous les métiers de la chaîne touristique.
C'est avec enthousiasme que le CGT en est devenu membre en septembre 2024 pour formaliser son soutien aux actions menées par l'association. Ce soutien est déjà effectif à travers la participation depuis quelques années aux Universités du Tourisme durable et, cette année, aux Trophées Horizons 2024 dans la catégorie « Inspiration d'ailleurs ». Le lauréat wallon a été l'asbl « Article 27 ».

PROPRIÉTÉS DU CGT

fiche n° 14



PRÉSERVER, GÉRER, VALORISER NOTRE PATRIMOINE TOURISTIQUE.

En tant qu'administration wallonne du Tourisme, le CGT a notamment pour mission de gérer les infrastructures touristiques lui appartenant et d'organiser le tourisme par tous moyens adéquats. Il est propriétaire d'un portefeuille immobilier diversifié et territorialement étendu :

- le domaine des Lacs de l'Eau d'Heur ;
- Le Mémorial de Waterloo ;
- l'Abbaye d'Aulne ;
- les Dolimarts ;
- le Domaine de Hottemme ;
- une maison de l'Espace Arthur Masson ;
- le Bois du Cazier ;
- Blegny Mine ;
- le Musée du train à vapeur ;
- le Musée des transports en commun de Liège ;
- le Lac de Bambois ;
- une partie du Domaine de Clairefontaine ;
- le Domaine de Palogne ;
- les Banays ;
- les Auberges de jeunesse de Namur, Champlon et Bouillon ;
- des terrains sur le Domaine de Villers Sainte Gertrude ;
- des terrains au pont d'Oye.

Le CGT a confié la gestion de son patrimoine à plusieurs gestionnaires sous différentes formes (concession, bail emphytéotique, convention...) et avec différents degrés d'autonomie. Cette collaboration a pour but de permettre une valorisation des sites et un entretien continu de ceux-ci.
Le travail du CGT vise, d'une part, à effectuer des travaux d'entretien et d'amélioration de ces propriétés.
Les travaux sont multiples et répartis en 6 axes : accueil du touriste, développement du site, économie d'énergie et d'eau, fonctionnel, patrimoine et sécurité.
En 2024, le CGT a effectué plusieurs travaux énergétiques sur différents sites (remplacement de chaudières...).

De grands chantiers sont en cours de préparation :

- rénovation de la toiture du musée des transports en commun de Liège ;
- restauration du chœur et du transept de l'Abbaye d'Aulne ;
- renouvellement de la scénographie du Mémorial de Waterloo, ...

D'autre part, le CGT accompagne, contrôle et finance les gestionnaires des propriétés afin que cette gestion soit la plus efficiente possible.

Pour cela, différents mécanismes sont mis en place :

- → comités d'accompagnement ;
- → rédaction de plans stratégiques ;
- → rédaction de conventions ;
- → soutien/contrôle/suivi des demandes de subvention ;
- → soutien/contrôle/suivi des chantiers subventionnés.

FOCUS

La rénovation de la toiture du musée du Transport en Commun a été attribuée pour un budget de 1.989.542,12 € HTVA. Le CGT profite de ce chantier d'envergure pour prévoir une remise à jour de la sécurité incendie mais également pour faire des économies d'énergie en installant pas moins de 350 panneaux photovoltaïques.

CHIFFRES-CLÉS

17 propriétés	6.539.888€ de travaux d'aménagement ou de rénovation et de subventions de fonctionnement.