

Annexe 2 au Code wallon du tourisme - grille de certification des attractions touristiques

Type d'attraction confirmée par l'exploitant

Attractions du pôle culturel ou naturel	Attractions du pôle récréatif		
Un musée, un centre d'interprétation	Un parc d'attraction/ à thème		
Un lieu de patrimoine	un centre récréatif		
Un lieu de visite d'entreprise	Un lieu d'activités aquatiques ou nautiques ou de glisse ou les activités de loisirs aériens. Par "activité de loisirs aériens" il est entendu l'attractions récréatives proposant une expérience d'activité aérienne réelle ou simulée (exemples : saut en parachute, fly in ...).		
Un parc animalier, un parc zoologique	Un circuit à thème		
Un parc , une réserve naturelle, un "parc et jardin remarquable"	Un parc aventure		
Une grotte			

Critères

Les informations sur l'attraction touristique

		oui	non
1	Le titulaire transmet annuellement les données économiques et statistiques requises sur base du formulaire que Tourisme Wallonie lui a transmis. Pour les nouvelles attractions qui n'ont pas encore de données, la certification peut être retirée si la condition n'est pas remplie à la fin de la première année.		
2	La communication, la stratégie, les canaux et les contenus de communication sont axés vers le public touristique		
3	Si l'attraction a accueilli moins de 80% de touristes francophones, sur base des statistiques annuelles encodées sur le formulaire de l'Observatoire Wallon du Tourisme et relatives au lieu de provenance des touristes, les supports (support de visite, support au contenu, informations,...) sont bilingues et le personnel en contact avec le touriste a des notions suffisantes dans cette 2ème langue, qui sont attestées par un diplôme, un certificat ou attestation de connaissance en langue d'un niveau de compétence du CECRL d'utilisateur élémentaires intermédiaire ou usuel (A2 CECRL).		
4	L'attraction possède un site internet directement (ç.à.d. apparait en première page sur un moteur de recherche) et librement accessible et mis à jour au minimum annuellement. Ce site internet peut regrouper plusieurs attractions pour autant qu'elles fassent l'objet d'un lien de dépendance thématique, d'exploitation (avoir le même gestionnaire) ou géographique circonscrite à un périmètre restreint.		
5	Le site internet propose un ensemble d'informations utiles à la visite au minimum sous un onglet spécifique ou plusieurs onglets bien définis (« activités » proposées, jours et heures d'ouverture, information de base sur le prix de l'entrée, coordonnées et itinéraire pour rejoindre l'attraction, ...). L'attraction touristique entretient une collaboration avec la Maison du tourisme pour ses actions de promotion ; en outre, l'attraction propose les supports de promotion des organismes de promotion et d'autres prestataires touristiques		
6	Le touriste peut contacter l'attraction pendant les périodes et horaires d'ouverture par téléphone. Le touriste peut contacter l'attraction en ligne.		

La visite dans l'attraction touristique		
7	Dès l'entrée de l'attraction, jusqu'à la fin de la visite, le touriste est guidé vers les différents lieux fonctionnels (le parking si l'attraction en possède un, l'accueil et la billetterie, le départ de la visite, le parcours de visite, les services divers – toilettes, restauration, boutique(s), ...) au moyen d'une signalétique appropriée, au sein du périmètre de l'attraction (identification de l'attraction par un nom spécifique placé en évidence à son entrée, fléchage, panneau, marquage au sol, ...).	
8	Les lieux fonctionnels d'accueil et de billetterie sont accessibles aux touristes au moins 100 jours par an, minimum 4 heures par jour et doivent totaliser au moins 200 heures les week-ends et jours fériés.	
9	Pendant les heures d'ouverture, l'attraction dispose d'un accès contrôlé en permanence (bureau, comptoir,...) et d'un point d'accueil organisé et clairement identifiable. L'horaire et les tarifs sont clairement visibles à l'entrée de l'attraction . Le personnel d'accueil est présent en permanence.	
10	Le personnel qui est en contact avec les touristes est clairement identifiable (port d'un badge, t-shirt,...).	
11	Si l'entrée est payante, le touriste peut payer celle-ci en espèces ou en utilisant un moyen électronique (carte bancaire, smartphone,...).	
La sécurité		
12	L'attraction possède du matériel de premier secours en état avec une liste du contenu, facilement accessible (trousse de secours). En ce qui concerne les attractions culturelles ou naturelles, l'attraction prévoit un endroit calme hors du circuit de visite. En ce qui concerne les attractions récréatives, l'attraction dispose d'une infirmerie.	
13	Le personnel de l'attraction dispose d'une procédure écrite minimale de premiers secours (premiers gestes à faire, numéro d'urgence,...) à l'accueil de l'attraction et le cas échéant en tout autre lieu fonctionnel.	
Les infrastructures		
14	L'attraction propose un accès internet gratuit à l'accueil ou solution équivalente.	
15	L'attraction met à disposition des touristes, en son périmètre, un WC ou, le cas échéant, une solution équivalente (toilette sèche/cabine dans certaines catégories d'attraction). Elle met également à disposition un lavabo, ou une solution équivalente (gel) ainsi qu'une table à langer (ou un dispositif équivalent) à proximité immédiate des WC.	
16	Les infrastructures de l'attraction doivent être en capacité d'accueillir au moins 30 touristes simultanément dans son parcours de visite.	
17	L'attraction est en état irréprochable d'hygiène et parfaitement entretenu et l'ensemble des installations et des équipements sont fonctionnels Elle sensibilise les touristes à trier ses déchets (poubelles de tri sélectif, message de sensibilisation...).	
18	L'attraction dispose d'au moins une zone de repos (bancs, sièges...) dans le parcours de visite, en fonction de la taille de l'attraction	

	Attractions du pôle culturel ou naturel	Attractions du pôle récréatif					
19	Les supports au contenu sont proposés au touristes en français et dans une deuxième langue si l'attraction a accueilli moins de 80% de touristes francophones, en quantité suffisante et en bon état, à choisir entre support écrit, multimédia, appli embarquée, audio-guide ou autre visite guidée (au minimum 3 visites guidées par jour d'ouverture)						
20	Un support didactique est adapté aux enfants , en quantité suffisante et en bon état (carnet de jeu, jeu de piste, coloriage...).						
21		Les éléments explicatifs, qui permettent de déambuler dans l'attraction (signalétique, plan papier, application sur smartphone, pictogrammes) ou qui contiennent les informations sur le fonctionnement des équipements (au minimum info générale, âge conseillé, consignes spécifiques de sécurité et panneaux, papiers, pictogrammes, etc.), sont explicités par écrit ou en images et en quantité suffisante et visibles.					
22		Si l'attraction le nécessite, les équipements de sécurité individuels utiles sont disponibles pour les touristes et sont adaptés à leur morphologie et en suffisance (selon le type d'activité: gilet de sauvetage, combi...)					
23		Pour les attractions catégorisées comme divertissement actif au sens de l'article 1, 2° de l'arrêté royal du 25 avril 2004 portant réglementation de l'organisation des divertissements actifs, l'attraction définit sa politique d'encadrement et de sécurité sur base d'une analyse de risques et se soumet aux contrôles d'organismes agréés.					
		Parc d'attraction/parc à thème /centre récréatif	ou lieux d'activités nautiques et aquatiques, de glisse ou les activités de loisirs aériens	ou parc aventure	ou circuit à thème		

24		L'organisation de l'attraction permet un fonctionnement sans file d'attente ou, quand ces files d'attente sont nécessaires au vu de l'affluence ou en raison d'un risque particulier, elles sont clairement organisées à l'entrée des différents "Agrès/Manèges/attractions" du parc d'attraction/parc à thème/centre récréatif de manière efficace à gérer le flux					
25			Les différents équipements des lieux (passerelle, toboggan, tire-fesse,...) respectent les normes de sécurité en vigueur en la matière.				
26			Si l'attraction le nécessite, des vestiaires sont disponibles pour les touristes et des cabines d'habillage/déshabillage et des douches sont disponibles pour les visiteurs.				
27				Les "agrès" de l'attraction sont contrôlés régulièrement en interne et annuellement par un organisme agréé.			

28				Il n'y a pas de limite de temps pour la réalisation du parcours (rester en groupe, mais possibilité de prendre un peu plus de temps sur un agrès ou sur une activité).			
29					Pour les attractions qui nécessitent un véhicule, le niveau de confort et de visibilité du véhicule utilisé est suffisant pour les touristes (exemples: sièges rembourrés, protection contre les intempéries, chauffage, climatisation, état des vitres, plexiglas, système antibuée, emplacement et hauteur de sièges adaptés, ...). En outre, les attractions respectent les normes de sécurité en vigueur en la matière.		
30					Si l'attraction nécessite un support au contenu, elle propose un support écrit et/ou un système d'audioguidage et/ou multimedia (écrans et sons/commentaires en quantité suffisante) et/ou des visites guidées (au minimum trois par jour d'ouverture) et/ou un accompagnement embarqué (application sur smartphone, PDA, ...).		