



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023



## 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	NATURE 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

# ÉDITO

Notre rapport d'activité témoigne de la manière dont la centaine d'agents du CGT ont accompli leur mission au sein de l'administration wallonne du tourisme. Autorisations, classifications, subventions, ce sont des milliers d'actes administratifs qui ont été posés, mobilisant plus de 50 millions d'euros au bénéfice des opérateurs touristiques.

L'année 2023 des équipes du CGT aura également été rythmée par les travaux relatifs à la réforme du Code wallon du Tourisme, dont la partie décrétole a été adoptée par le Parlement de Wallonie le 7 février de cette année. L'ensemble des Directions ont été mobilisées pour être force de proposition auprès du Cabinet de la Ministre du Tourisme dès l'entame des réflexions, et lui sont venues en support tout au long des travaux. Je tiens à les en remercier car ce travail était complexe et cette réforme aura un impact déterminant pour le secteur, comme pour le CGT, amené à devenir « Tourisme Wallonie ».

Ce rapport d'activité est également un bon indicateur de la santé et du dynamisme de notre secteur, de même que de ses priorités et de son évolution.

Dans le cadre du Plan de Relance de la Wallonie, nous avons ainsi déployé plus largement la stratégie digitale du tourisme wallon.

- Encore actif en 2024, le projet « Mon bagage numérique » a ainsi permis aux opérateurs touristiques de bénéficier d'un accompagnement personnalisé, complémentaire aux formations existantes dont le CGT a dressé le catalogue, et d'accélérer ainsi leur transition numérique.
- L'ensembles des étapes préalables à la mise en œuvre de la plateforme B2B Tourismewallonie.be ont également été franchies. Le projet - qui va dans les années à venir redessiner les modalités de communication entre le CGT, VISITWallonia et les opérateurs touristiques - étant entré en phase opérationnelle en janvier 2024.

Si je mentionne ces projets particuliers, c'est parce qu'ils me semblent exemplatifs de la manière dont évolue le CGT dans son ambition à mieux accompagner les mutations de notre secteur.

Outre le détail de ces projets spécifiques, vous découvrirez également dans ce rapport nos projets en matière de gestion de flux, d'accessibilité ou encore d'itinérance... L'action du CGT est en effet le reflet des priorités du Gouvernement wallon dans l'organisation de la mise en œuvre de politiques transversales en matière de tourisme favorables aux 3 piliers de développement durable.

Notre travail est également réalisé en étroite collaboration avec nos collègues de VISITWallonia, et, via des dynamiques en réseau, avec les autres institutions wallonnes, telle que l'exige la transversalité de notre secteur.

Je souhaite remercier l'ensemble des agents du CGT pour leur implication, et pour leur détermination à saisir les opportunités d'améliorer la qualité du service que nous rendons à nos usagers!

**Barbara Destrée**  
Commissaire générale au Tourisme





# BUDGET

fiche  
n° **1**

# BUDGET DU COMMISSARIAT GÉNÉRAL AU TOURISME

## LE BUDGET TOTAL DU CGT REPRÉSENTE 49.970.381 € ENGAGÉS EN 2023

### POUR SOUTENIR DES PROJETS DE DÉVELOPPEMENT, DONT:

- 1.789.050 € - **Projets européens** - Financés par le FEDER ou le FEADER, ils renvoient aux principaux leviers d'action à disposition des autorités et des acteurs du tourisme en Wallonie: création de produits touristiques, structuration de l'offre touristique, stratégie, mise en réseau, promotion, marketing, animation, équipements et infrastructures...
- 5.904.519 € - **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;
- 1.084.660 € - **Attractions touristiques** - Subventions pour l'équipement, l'aménagement ou l'amélioration des infrastructures de l'Attraction touristique;
- 5.355.235 € - **Organismes touristiques** (Fédérations touristiques provinciales, Maisons du Tourisme, Offices du Tourisme et Syndicats d'Initiative) -: Subventions octroyées aux organismes touristiques pour des frais

de fonctionnement, de promotion touristique et pour l'achat de mobilier, de matériel et d'équipement;

- 3.546.030 € - **ASBL reconnues et Pouvoirs locaux** - Construction et modernisation de grands équipements structurants pour le tourisme wallon;
- 1.860.860 € - **ASBL reconnues et Pouvoirs locaux** - Promotion de produits touristiques et d'événements;
- 964.480 € - **Plan numérique (PIVOT)** - Études et développement;
- 2.581.570 € - **Associations professionnelles** - Professionnalisation du secteur touristique et des 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+...;

- 5.024.817 € - **Propriétés du CGT** - Valorisation et travaux d'aménagement, subventionnement spécifique de 5 d'entre elles (Blegny- Mine, Bois du Cazier, Espace Arthur Masson, CFV3V, Lacs de l'Eau d'Heure);
- 11.597.975 € - Frais de fonctionnement du CGT;
- 1.885.825 € - **Plan de relance de la Wallonie - PNRR**;
- 7.946.610 € - **Plan de relance de la Wallonie - PRW**.

## FOCUS

### Le recouvrement

Le CGT procède à la récupération de créances auprès d'opérateurs touristiques qui n'ont pas respecté la législation en matière de subvention dans le domaine des hébergements, attractions et organismes touristiques.

Le montant des créances recouvrées en 2023 s'élève à 1.146.111,40 €. Le montant des créances irrécouvrables en 2023 est de 575.015,56 €.



# PLAN DE RELANCE

fiche  
n° **2**

# SOUTENIR LES ACTEURS DU TOURISME

## PLAN DE RELANCE DE LA WALLONIE ET PLAN NATIONAL POUR LA REPRISE ET LA RESILIENCE

En octobre 2021, le Gouvernement wallon a décidé la mise en œuvre d'un plan de relance pour la Wallonie qui s'étend jusque 2026. Etant donné le statut prépondérant du tourisme dans l'économie wallonne, le CGT a, bien entendu, été mobilisé, parmi d'autres acteurs régionaux. C'est à l'aide de ce plan de plus de 7 milliards d'euros que la Wallonie entend répondre aux enjeux sociaux, économiques et environnementaux actuels.

### Transition digitale du tourisme

En accord avec les partenaires sociaux et environnementaux, le Gouvernement wallon a désigné 42 projets prioritaires dans le plan de relance. Parmi ceux-ci, on retrouve les projets de transition digitale portés par le CGT, en collaboration avec VISITWallonia.

L'année 2023 aura, notamment, été marquée par le lancement, en octobre, du concept et de la plateforme Mon Bagage Numérique. Ce projet consiste à mettre des vouchers (chèques) numériques à disposition des opérateurs et organismes touristiques wallons. Ces vouchers leur donnent accès à des sessions de formation ou de coaching, individuelles ou en petits groupes, visant à accélérer leur transition numérique.



Quelques chiffres attestant du succès naissant, mais grandissant du concept:

### CHIFFRES-CLÉS

LE CATALOGUE IDENTIFIE

200

FORMATIONS À DISPOSITION DES OPÉRATEURS

9

NOUVEAUX MODULES ONT ÉTÉ CRÉÉS  
DANS CE CADRE

FIN 2023,

216

SESSIONS AVAIENT ÉTÉ DISPENSÉES

LE SITE COMPTAIT

4.200

VISITEURS ET 830 COMPTES ACTIVÉS  
À LA FIN DE L'ANNÉE.

sans pareille pour le secteur. Il s'agit de la création d'une plateforme transactionnelle connectée, qui permettra une collaboration plus fluide entre toutes les parties prenantes du secteur touristique. L'année 2023 a permis de préparer et consolider le projet ainsi qu'à rédiger le marché public, avant de procéder aux nombreuses démarches menant à l'attribution du marché en décembre. Le lancement des travaux de développement est prévu en janvier 2024. 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 base des données de type Big Data ainsi que sur les dispositifs de comptage installés dans 15 sites jusqu'à l'été 2024. L'année 2023 a permis de collecter les premières données et de démarrer leurs analyses. Si des tendances peuvent déjà sembler se dessiner, il faudra attendre la fin du projet en 2024 pour pouvoir en tirer des conclusions probantes.

### Les projets d'infrastructures et de marque

Le plan de relance de la Wallonie permet également de créer et d'améliorer les infrastructures touristiques wallonnes ou d'en améliorer leur visibilité et reconnaissance via des travaux sur les marques.

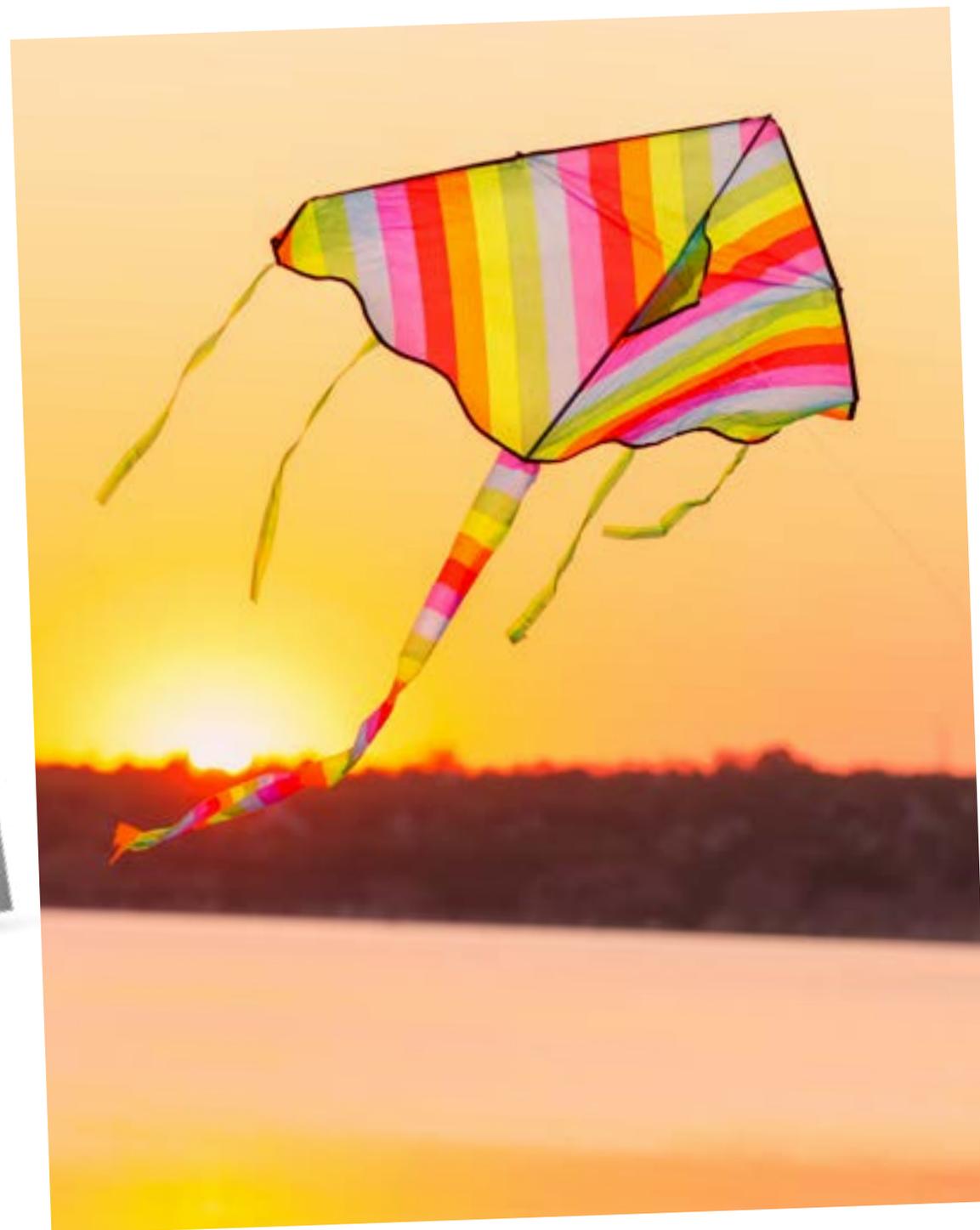
**Via des appels à projets,  
il y a notamment:**

- le développement d'infrastructures de tourisme fluvial (4 projets);
- l'aménagement d'aires publiques pour l'accueil des motor-homes (11 communes);
- la création de sites dédiés au trail VTT (3 sites);
- la construction d'une passerelle piétonne (plateau de Caster et Montagne St Pierre);
- l'aménagement des abords du Ninglinspo et de la grotte de Remouchamps;
- l'allongement de la ligne ferroviaire du Bocq et l'aménagement des infrastructures d'accueil.

Après le lancement des marchés publics, les demandes d'autorisation et autres permis nécessaires, les travaux pourront débuter en 2024 pour la grande majorité des infrastructures.

Suite à la désignation des deux nouveaux parcs nationaux à la fin de l'année 2022, le CGT a pu démarrer ses projets permettant de 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. Les travaux se poursuivront via d'autres ateliers participatifs en 2024. Un travail important a également été effectué avec les parcs nationaux pour utiliser à bon escient les subventions octroyées par le Gouvernement wallon.

Et enfin, le PRW prévoit également deux enveloppes dédiées à la revalorisation des Lacs de l'Eau d'Heure. Les travaux sur la marque des Lacs et la redynamisation du lac de Falemprise pourront débuter en 2024.





# HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES

fiche  
n° **3**

# SECURISER ET GARANTIR LA QUALITE DES HEBERGEMENTS TOURISTIQUES

## DECLARATION D'EXPLOITATION

L'obligation qu'a l'exploitant de se déclarer 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 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.

## CHIFFRES-CLÉS



950  
HEBERGEMENTS  
SE SONT DECLARES



880  
DEMANDES D'AUTORISATIONS  
ONT ÉTÉ INTRODUITES



740  
AUTORISATIONS  
ONT ÉTÉ DÉLIVRÉES

Au 01/01/2024, sont déclarés:



6.326  
HEBERGEMENTS

Au 01/01/2024, sont autorisés à utiliser une dénomination protégée:

 235 HÔTELS	 325 CHAMBRES D'HÔTES	 1.670 GÎTES RURAUX	 679 MEUBLÉS DE VACANCES	 152 CAMPINGS	 9 VILLAGES DE VACANCES
	 16 CHAMBRES D'HÔTES À LA FERME	 269 GÎTES À LA FERME	 147 GÎTES CITADINS		





# ATTRACTIONS ET ÉQUIPEMENTS TOURISTIQUES

fiche  
n° **4**

# AMÉLIORER LA QUALITÉ DES ATTRACTIONS ET ÉQUIPEMENTS

## L'AUTORISATION « ATTRACTION TOURISTIQUE »

Une Attraction touristique autorisée par le CGT est un lieu de destination touristique à part entière. Elle répond à une série de conditions et propose à sa clientèle des prestations ou équipements offrant une valeur ajoutée.

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 l'accueil des visiteurs, la qualité des informations et de la communication des conditions de visite (heures d'ouverture, services à disposition, accessibilités diverses, ...). Le tout répond à des critères bien définis. Tous ces éléments concourent à renforcer positivement l'expérience du visiteur.

## LES SUBVENTIONS ATTRACTIONS TOURISTIQUES

Octroyer des subventions pour les Attractions touristiques 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 2023 aux attractions touristiques ont porté principalement sur des aménagements permettant de réduire la consommation énergétique (éclairage, isolation, ...).

## 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.

### FOCUS

Cette année 2023, l'Abbaye d'Orval a proposé à ses visiteurs un nouveau support multimédia. Outre une nouvelle expérience de visite, l'attraction s'est vu attribuer 5 soleils grâce à cette amélioration.



### CHIFFRES-CLÉS



21

attractions ont bénéficié d'une nouvelle autorisation ou d'un renouvellement d'autorisation en tant qu'Attraction touristique.



17

subventions ont été octroyées aux Attractions autorisées pour un montant de l'ordre de 1 107 000 €.



16

subventions ont été octroyées aux pouvoirs subordonnés (pour un montant de 3 millions €) et 17 pour les ASBL reconnues par le CGT (pour un montant de 210.000 €) en matière d'Équipements touristiques.



# ORGANISMES TOURISTIQUES

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](http://organismes.tourismewallonie.be));
- ✓ l'octroi de subventions destinées à soutenir diverses initiatives: de la promotion d'événements à l'acquisition de matériel, en passant, par exemple, 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 également organisées régulièrement dans ce cadre, pour renforcer l'autonomie des Maisons du Tourisme.

## LE RÉSEAU DES MAISONS DU TOURISME ET DES FÉDÉRATIONS TOURISTIQUES PROVINCIALES

Le Commissariat général au Tourisme a poursuivi le développement du réseau des Maisons du Tourisme et des Fédérations provinciales du Tourisme. 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.



## CHIFFRES-CLÉS

### LA WALLONIE COMPTE

4 Fédérations provinciales du Tourisme

26 Maisons du Tourisme

196 Syndicats d'Initiative ou Offices du Tourisme, avec un nouvel Office du Tourisme reconnu en 2023 à Martelange.

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

plus de **3.000.000 €**  
de subventions de fonctionnement  
et d'animation

plus de **2.800.000 €**  
de subventions de promotion touristique pour les  
organismes touristiques, les Attractions touristiques  
et les ASBL à vocation touristique régionale

près de **115.000 €**  
de subventions pour du matériel de gestion  
et du mobilier d'accueil

près de **56.000 €**  
de subventions pour l'impression de cartes  
de promenades

près de **800.000 €**  
octroyés en subventions de promotion  
d'événements touristiques à portée régionale (fes-  
tivals musicaux et artistiques tels que Namur en  
mai, le Festival international du Rire de Rochefort,  
les Fêtes de Wallonie, l'exposition Europa Expo «  
Extra Muros », les Francfolies de Spa ou encore  
le spectacle « La Nuit des Dragons »...).



# 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

2 Fonds Européens			5 Programmes Européens
72 Projets Européens			104 Porteurs de Projet
		50 Millions € de Financement Public	

## FOCUS

En novembre 2023, les nouveaux Groupes d'Action Locale (GAL) ont été sélectionnés pour la période 2023-2027. En leur sein, on dénombre 8 projets à dimension touristique. Le lancement de leurs actions est attendu pour 2024.

GAL	Intitulé du projet
GAL RoMaNa	Romana, Tourisme de territoire
GAL Coeur de Condroz	Le Condroz a du talent
GAL Meuse@Campagnes	FP3 - Passé, présent, futur: valorisation touristique et ludique du patrimoine naturel et des mémoires collectives
GAL Parc naturel de l'Ardenne méridionale	Tourisme/Patrimoine - Patrimoine, Histoire et Nature au service du Tourisme pour une attractivité renforcée du territoire
GAL Pays de Herve	Réseaux de points-nœuds pédestres, équestres et trailesques
Pays des 4 Bras	Carrefour de la Randonnée
GAL Parc naturel de Gaume	Perspective de projet de coopération - Tourisme
GAL Pays des Condruses	La mobilité active, l'alliée du tourisme



WALLONIE  
DESTINATION  
QUALITÉ

fiche  
n° **7**

# AMÉLIORER LA SATISFACTION DE SES CLIENTS ET DE SES COLLABORATEURS

## LA DÉMARCHE WALLONIE DESTINATION QUALITÉ

La démarche « Wallonie Destination Qualité » met la qualité au centre des prestations offertes aux visiteurs de la Wallonie. Elle incite les entreprises touristiques wallonnes à professionnaliser et à avoir un regard critique sur leurs activités quant à la qualité de leurs services et de leur management au quotidien pour satisfaire les touristes mais aussi leurs collaborateurs.

### Réalisations

- L'organisation d'ateliers « 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. Cet atelier est la « porte d'entrée » pour s'inscrire dans la dynamique de la démarche et adhérer au processus d'amélioration continue de la qualité des services offerts aux touristes et aux collaborateurs.
- L'organisation de 4 ateliers thématiques et webinaires:
  - Comment modéliser son parcours client?
  - Comment et pourquoi communiquer ses valeurs et ses engagements à ses clients?
  - Quel partenariat mettre en place pour améliorer/ innover ma qualité des services?
  - Comment mesurer la satisfaction de vos clients?

➢ L'accompagnement de 35 entreprises pour la phase de « vérification » de leur démarche d'amélioration continue.

➢ La mise en œuvre du projet de démarche de qualité territoriale auprès de 2 territoires.

## CHIFFRES-CLÉS

35

audits personnalisés pour accompagner les entreprises dans l'amélioration continue de leur démarche qualité.

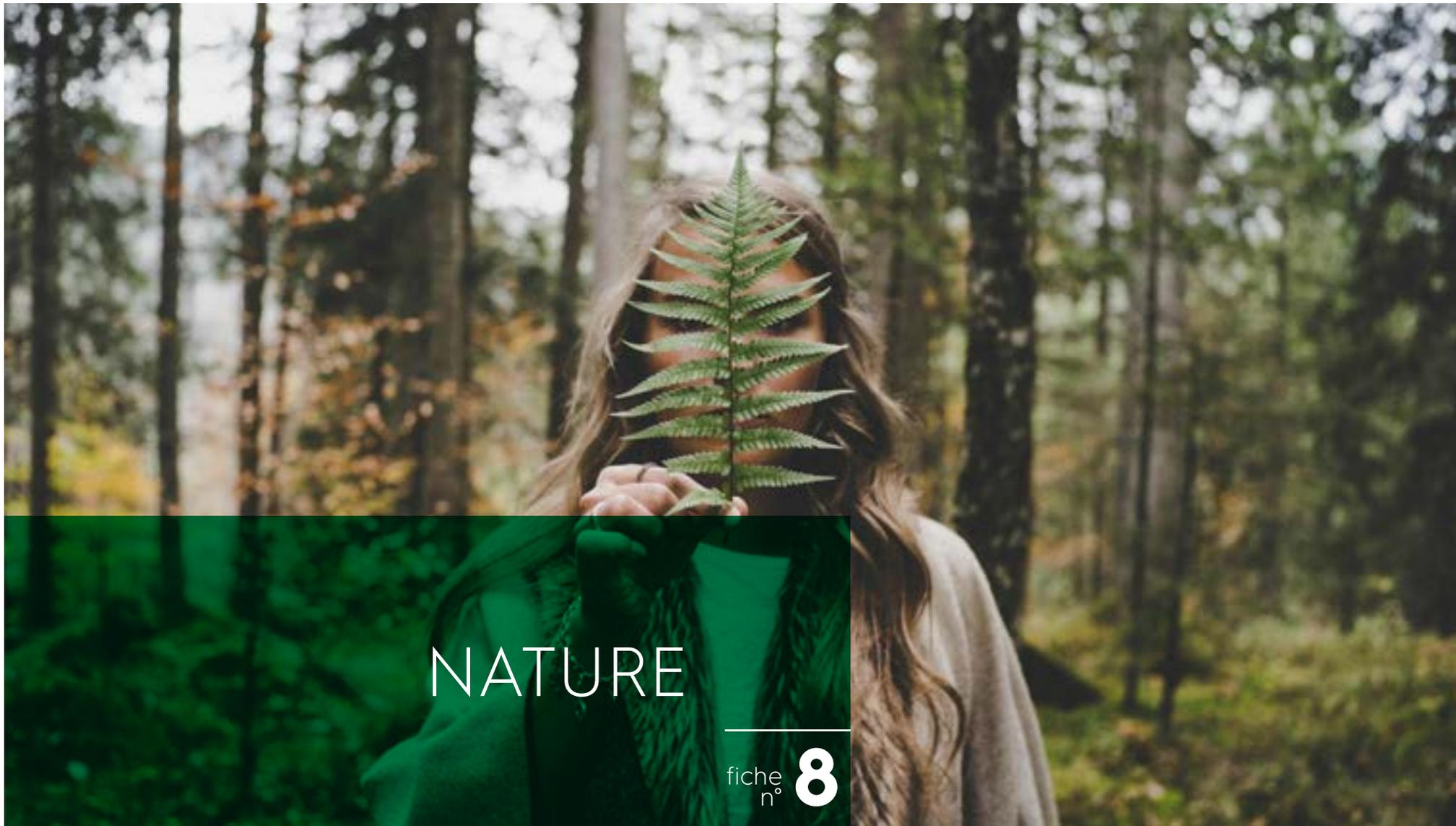
70

nouvelles entreprises sensibilisées à la démarche Wallonie Destination Qualité.

## FOCUS

Le Parc Naturel de l'Ardenne Méridionale et la Maison du Tourisme du Brabant Wallon ont mené cette année une démarche d'amélioration de la qualité globale de leur territoire en rassemblant différents partenaires à se définir des valeurs et des engagements communs. La qualité du parcours client du visiteur sur l'ensemble de son séjour se voit ainsi renforcée au bénéfice de l'image de la destination et de la fidélisation des touristes.





# NATURE

fiche  
n° 8

# REPLACER LA NATURE AU CENTRE DU DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE

## LES PARCS NATIONAUX

Le plan de relance de la Wallonie a permis de doter la Wallonie des Parcs nationaux de l'Entre-Sambre-et-Meuse et de la Vallée de la Semois, tous deux désignés fin 2022. En 2023, le CGT a continué son travail d'accompagnement des Parcs Nationaux dans la valorisation de leur offre touristique durable. Ce soutien vise 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 dans le cadre de la mise en œuvre de la « Charte européenne du tourisme durable » dans les parcs naturels wallons. Faisant suite à la réalisation d'une étude de faisabilité d'application de cette charte, en 2023, le CGT a mandaté la Fédération pour approfondir ce travail par la réalisation de brochures consacrées à différents enjeux et bonnes pratiques en matière de tourisme durable :

- guide des bonnes pratiques et indicateurs du tourisme durable ;
- guide pour l'installation et la gestion des bivouacs en Wallonie: balises, conseils et retours d'expériences ;
- guide pour la mise en tourisme des espaces naturels riches en biodiversité.

## LES ASSISES DE LA FORÊT

Le travail entamé en 2022 par les 63 acteurs parties prenantes du projet, dont fait partie le CGT, a permis d'aboutir en mars 2023 à la rédaction de 74 résolutions concrètes qui viseront à alimenter le processus d'élaboration de la Stratégie forestière régionale. La phase 3 des concertations a permis aux représentants de chacune des parties prenantes de prendre part à la suite du travail de consolidation des documents qui serviront à alimenter la Stratégie forestière régionale.

## LES MASSIFS FORESTIERS

Quatre massifs forestiers ont été reconnus par le Gouvernement wallon: le massif de la Grande Forêt d'Anlier, le massif de la Grande Forêt de Saint-Hubert, le massif de la Forêt de la Semois et de la Houille et le massif de la Forêt de Chimay. Un travail de structuration des acteurs locaux, de création de produits touristiques et de promotion est mené depuis plusieurs années dans ces différents territoires des massifs. Ce travail est confié à quatre structures locales qui se coordonnent afin de développer un produit touristique cohérent au niveau régional sous la dénomination « Forêts d'Ardenne ». Outre ces actions, le CGT subventionne les opérateurs des territoires des massifs pour le développement d'infrastructures touristiques.

## FOCUS

Avec le soutien du CGT, les travaux d'aménagement de l'Aquascope de Virelles se sont poursuivis en vue d'améliorer l'accueil des visiteurs et, plus particulièrement, des personnes à besoins spécifiques (parking, passerelle d'accès, aide à l'audition et salle scénographiée). Il permettra d'ancrer l'Aquascope version 2.0 comme porte d'entrée du nouveau Parc National de l'Entre Sambre et Meuse.





NATURE  
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. On compte, en 2023, plus de 800 labellisés.

En matière d'accompagnement et de professionnalisation, le CGT a relancé l'organisation de la rencontre annuelle « Bienvenue vélo » à l'attention des opérateurs labellisés le 14 décembre 2023 au Mont-des-Pins à Bomal-sur-Ourthe.

### LE PLAN WALLONIE CYCLABLE 2030

Initié par le Ministre de la Mobilité et approuvé par le Gouvernement wallon en 2022, le plan d'actions « Wallonie cyclable 2030 » est le fruit d'une concertation avec toutes les compétences concernées dont le tourisme représenté par le CGT.



Véritable levier pour une politique cyclable plus structurée en Wallonie, ce plan comporte 4 thématiques déclinées en 19 mesures et 70 actions dont certaines sont pilotées par le CGT.

En 2023, différents projets ont été opérationnalisés dont la mise en place d'un Observatoire des modes actifs dont les premiers résultats couvriront l'année 2024.

### LE CENTRE DE COORDINATION NATIONAL DES ITINÉRAIRES EUROVELO (NECC)

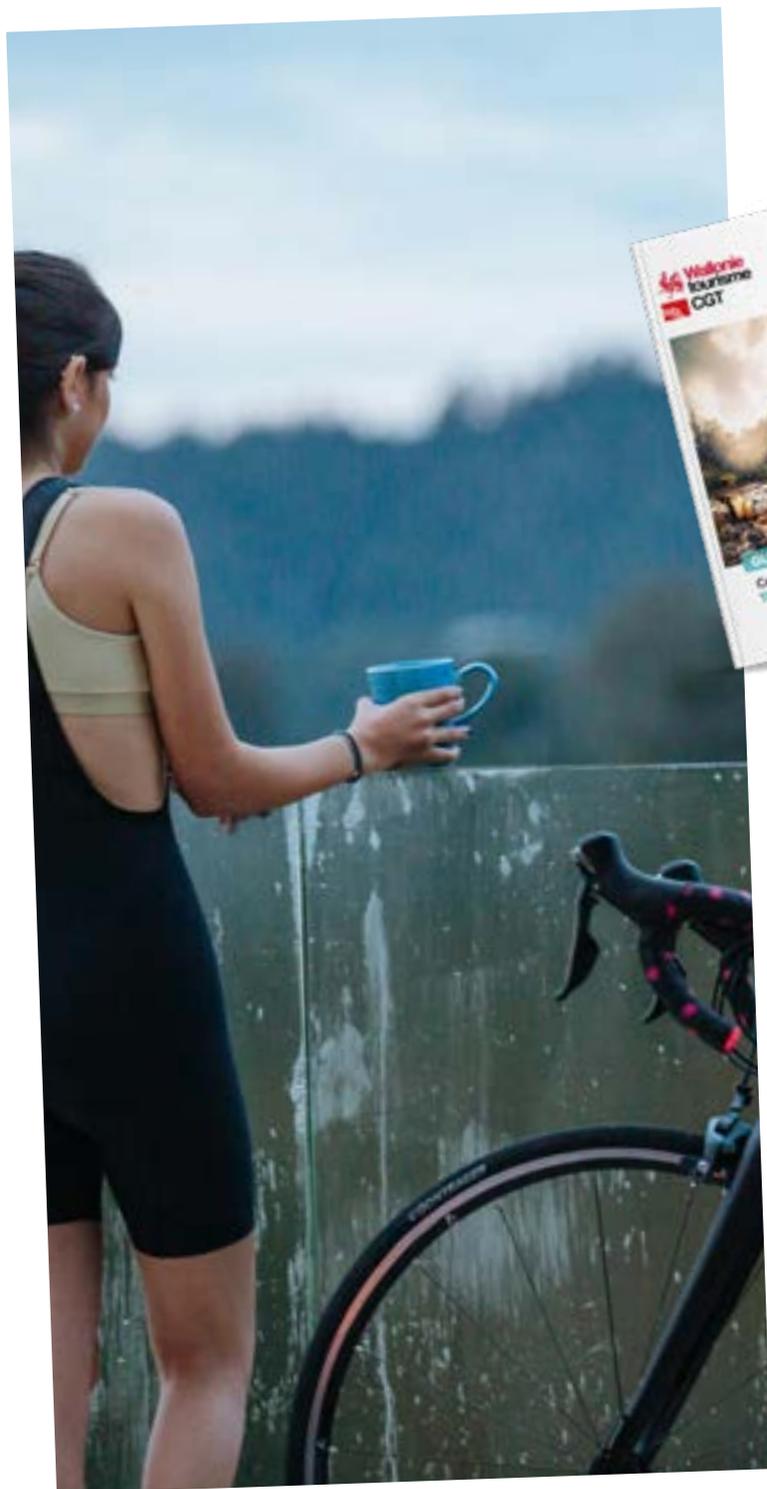
Depuis 2018, le CGT soutient l'ASBL « ProVelo » pour la coordination du NECC à l'échelle nationale en collaboration avec Visit Flanders et Visit Brussels. La Belgique compte, en effet, 5 itinéraires EuroVelo dont 3 qui traversent la Wallonie.

Les actions de valorisation, de professionnalisation du secteur touristique et de monitoring ont été poursuivies.

## FOCUS

Cette année fut marquée par l'élection de l'EuroVelo 5 « Via Romea Francigena » comme « Véloroute de l'année 2023 » au salon « Fiets & Wandelbeurs », belle reconnaissance de toutes les actions de valorisation menées en Wallonie.





### GUIDES TECHNIQUES ET MÉTHODOLOGIQUES

Une nouvelle réglementation en matière d'itinérance est entrée en vigueur fin 2022. Deux guides techniques ont été rédigés pour faciliter la conception des parcours TRAIL et VTT/VTC. Une méthodologie a également été élaborée pour accompagner à la création des réseaux Points-Nœuds pédestres.

### PLAN DE RELANCE DE LA WALLONIE

Dans le cadre du Plan de Relance de la Wallonie, le CGT a lancé un appel à projets pour le développement de Trail center VTT. Trois dossiers ont été retenus: Le trail center VTT « Ardent trail center » (Seraing, Neupré et Sart-Tilman), le trail center VTT Destination Mountain Bike (Vresse-sur-Semois) et le trail center VTT de la Baraque de Fraiture (Vielsalm).

Un budget de près de 1 million d'euros est alloué pour chaque projet. L'objectif de cet appel à projets est de développer la pratique du VTT et de ses sous-disciplines.

### CHIFFRES-CLÉS

1.500  
Km

de RAVeL

1.399,5  
Km

D'itinéraires régionaux

782  
Km

D'itinéraires internationaux

10.458,49  
Km

de réseaux points-nœuds

857

opérateurs labellisés Bienvenue vélo

A woman with blonde hair, wearing a green long-sleeved shirt, is smiling and holding a silver coin over a pink piggy bank. The background is a plain, light-colored wall. A semi-transparent yellow-green banner is overlaid on the bottom left of the image.

# TOURISME POUR TOUS

fiche  
n° **10**

# DÉVELOPPER UN TOURISME ACCESSIBLE À TOUS

Les vacances et les loisirs améliorent le bien-être et la santé de ceux qui peuvent en bénéficier. Les crises sanitaires et économiques ont accentué la dégradation des droits essentiels des publics fragilisés mais également de nouveaux publics.

Apporter une aide au départ en vacances aux publics qui en sont les plus éloignés est plus que jamais au cœur des préoccupations du CGT, qu'il s'agisse d'un public en situation de précarité ou de handicap.

## COLLABORATION AVEC ARTICLE 27

De manière structurelle, le CGT a développé un partenariat avec l'ASBL « Article 27 » pour permettre aux publics en situation de précarité d'accéder à une offre touristique récréative à prix réduit.

Le système, mis en place depuis plus de 20 ans par « Article 27 », agit sur le coût de l'offre via un ticket modérateur. Il se développe également selon l'identification de freins financiers, de mobilité, de méconnaissance de l'offre, de peurs sociales, ... Ces constats sont identiques à ceux relevés par le CGT dans le cadre de son programme de « Tourisme pour tous ».

Une Cellule Art 27 Wallonie/Tourisme pour tous est soutenue financièrement par le CGT avec pour objectif d'aug-

menter l'offre touristique à prix réduit et d'organiser des sorties collectives accompagnées pour les publics moins autonomes.

Les acteurs touristiques qui acceptent d'ouvrir leurs portes à un tarif préférentiel peuvent signer une convention de partenariat avec « Article 27 ». Il s'agit d'offres d'un jour (excursions, attractions).

## Réalisations

- La Cellule « Tourisme pour tous » de l'ASBL « Article 27 » Wallonie a organisé 77 sorties touristiques accompagnées pour un total de 2.176 bénéficiaires sociaux.
- 12.029 tickets ont été utilisés en individuel (hors sorties accompagnées) dans le secteur touristique conventionné « Article 27 ».
- Actions de communication:
  - mise à jour, impression et distribution du guide édité par le CGT « Oser un moment de détente en Wallonie »;
  - création de 4 capsules vidéo: 3 témoignages d'opérateurs touristiques conventionnés Article 27 et une sortie collective en autocar.

Lien Playlist  
YouTube



### COLLABORATION AVEC ACCESS-I

L'ASBL Access-i, qui réunit l'ensemble des professionnels en accessibilité, est le partenaire du CGT depuis de nombreuses années.

La certification Access-i vise à informer les visiteurs sur les conditions et les



niveaux d'accessibilité de lieux ouverts au public. C'est un outil de référence sur lequel les usagers à besoins spécifiques peuvent s'appuyer pour planifier leurs excursions et séjours touristiques en toute sérénité. Collaborer avec un interlocuteur unique permet une meilleure cohérence territoriale et le développement d'une seule méthodologie de certification.

Le CGT apporte un soutien financier et stratégique à l'ASBL Access-i pour:

- sensibiliser le secteur touristique à l'accueil des personnes en situation de handicap;
- accompagner ses acteurs dans la mise en accessibilité de leur infrastructure;
- évaluer et qualifier l'offre;
- fournir une information précise aux usagers.

### Réalisations

- 5 nouveaux circuits vélo certifiés. Le nombre total de circuits vélo accessibles s'élève à 27.
- Organisation d'une journée de sensibilisation sur le terrain avec des vélos adaptés pour les Maisons du Tourisme.

- 1 journée des certifiés Access-i axée sur le thème de la déficience cognitive en collaboration avec l'ASBL Inclusion et sur la formation des chiens-guides avec l'ASBL Entrevues.
- Mise à jour, impression et distribution du guide édité par le CGT « Accueillir les personnes en situation de handicap ».



### FOCUS

**L'Organisation Internationale du Tourisme Social (ISTO) a fêté ses 60 ans d'existence à Bruxelles du 28 au 30 novembre 2023. 60 ans au service d'un Tourisme pour tous, durable et solidaire.**

L'événement a réuni 190 participants issus des 3 sections ISTO, à savoir l'Europe, les Amériques et l'Afrique. Le CGT y était bien présent en tant que membre fondateur.

En participant à l'atelier sur les politiques de tourisme pour tous, le CGT a pu exposer des exemples d'actions concrètes développées en Wallonie avec les partenaires Access-i ASBL et Article 27 ASBL. Les « bonnes pratiques » en matière de **Tourisme pour tous** semblent inspirer d'autres destinations. Ceci démontre que la Wallonie développe une politique volontariste qui contribue à rendre le départ en vacances et les activités touristiques accessibles au plus grand nombre.

→ Au terme de ce Forum, ISTO a présenté un **Addendum pour une durabilité sociale du tourisme.**



### CHIFFRES-CLÉS

#### CERTIFICATION ACCESS-I

27

circuits vélos certifiés au total

7

sentiers didactiques certifiés dans les Parcs naturels de Wallonie (projet Natur'Accessible de la Fédération des Parcs naturels de Wallonie)

32

opérateurs touristiques certifiés Access-i en 2023

#### ARTICLE 27

12

Organismes touristiques collaborent officiellement avec l'ASBL « Article 27 »

5.100

= les bénéficiaires sociaux qui ont participé à une sortie récréative accompagnée depuis la création du programme en juillet 2021.

A close-up photograph of a telescope or camera lens, showing the front element and the surrounding housing. The lens is dark with a central opening, and the housing is metallic and textured. The background is a soft, out-of-focus light blue.

# OBSERVATOIRE WALLON DU TOURISME

fiche  
n° **11**

# CONSOLIDER LES DONNÉES CHIFFRÉES DU TOURISME WALLON

## LES STATISTIQUES TOURISTIQUES: DONNÉES 2022

L'Observatoire wallon du Tourisme (OwT) du CGT réunit, via divers outils, l'ensemble des données statistiques et économiques touristiques wallonnes. Il les communique annuellement dans « [La Wallonie touristique en chiffres](#) ».

## LES FLUX DANS LES ESPACES NATURELS

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

Pour tâcher de mieux connaître le poids de ces pratiques, le CGT a lancé une étude. Celle-ci permet de mesurer la fréquentation touristique de 15 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 est mobilisé. Un travail d'analyse conséquent est mené afin d'isoler, dans les données captées, les flux touristiques.

## LES INDICATEURS PLURIELS

Pour compléter les indicateurs habituellement utilisés pour mesurer

l'activité touristique, l'OwT travaille à la construction d'indicateurs relatifs aux dimensions sociales, environnementales et d'accessibilité du tourisme. L'année 2023 a été consacrée aux travaux relatifs aux indicateurs environnementaux et à la mise à jour des indicateurs du tourisme social.

Le recueil d'indicateurs sur le tourisme social, publié en 2023, porte sur le poids économique, la durabilité sociale et environnementale du secteur. Il permet d'objectiver, entre autres, les caractéristiques des personnes employées dans le secteur, le nombre de nuitées liées à des collaborations avec les structures sociales ou encore les initiatives prises par les hébergements de tourisme social pour promouvoir les modes de transport alternatifs à la voiture.

L'OwT et l'IWEPS ont développé des indicateurs expérimentaux concernant l'impact environnemental des déplacements des touristes qui séjournent en Wallonie via une estimation des émissions de CO<sub>2</sub> liées à ces déplacements. Ce travail a également permis d'objectiver l'accessibilité en transport en commun des territoires les plus touristiques ainsi que des points d'intérêt touristiques comme les hébergements et les attractions.

## 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

## FOCUS

### Une meilleure connaissance de nos clientèles

L'année 2023 a vu le sondage clientèles mené sur 2 années se clôturer. Au cours des 4 vagues réalisées entre août 2022 et novembre 2023, ce sont 20.000 touristes/excursionnistes qui ont été interrogés sur leurs comportements et leurs pratiques durables, leurs expériences de la digitalisation, leurs réactions face aux problèmes conjoncturels ou encore leurs attentes concernant les Personnes à Besoins spécifiques (BPS). (lien : <https://owt.tourismewallonie.be/telechargement/etude-clientele-2022/>)

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

### EMPLOI

58.558

postes de travail  
(dont 38.595 équivalents  
temps plein)



### ATTRACTIONS TOURISTIQUES & MUSÉES

près de  
13,2

millions de visiteurs



### POIDS ÉCONOMIQUE DU TOURISME

7 milliards € de chiffre d'affaires\*

3,66% de la valeur ajoutée  
brute de Wallonie\*



### HÉBERGEMENTS

+de 9,2 millions de nuitées  
dans les hébergements  
autorisés par le CGT

+de 7,2 millions de nuitées dans  
les hébergements NON-  
autorisés par le CGT



\*secteur du tourisme - définition large - dernières données disponibles

A photograph showing several people's hands pointing at a laptop screen in a meeting. The scene is brightly lit with warm, golden light, suggesting an indoor setting with large windows. The focus is on the hands and the laptop, with the background being softly blurred.

# DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUE

fiche  
n° **12**

# AMÉLIORER LES OUTILS ET LES SERVICES DIGITAUX



Durant l'année 2023, le CGT a assuré la maintenance ou le renouvellement des solutions existantes et de leur support. Une solution de téléphonie de type « Softphone » a été déployée en 2023 sur les postes de tous les agents.

Le CGT a également mis en ligne un [nouveau site web pour le CGT](#).

## MON BAGAGE NUMÉRIQUE

Le projet « Mon bagage numérique » permet, aux opérateurs touristiques wallons reconnus, d'améliorer leurs compétences en matière digitale grâce à trois nouveaux 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 près de 200 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 débutera début 2024 et s'étendra sur plusieurs années, avec un déploiement progressif des différents services prévus.



## CHIFFRES-CLÉS

Projet « Softphone »,

103

postes téléphoniques ont été retirés du parc pour être remplacés par la nouvelle solution.

Projet « Mon bagage numérique », plus de

1.000

opérateurs ont activé leur compte et **216** sessions ont été réalisées.



# PARTENARIATS STRATÉGIQUES

fiche  
n° **13**

# SE CONCERTER POUR PLUS DE TRANSVERSALITÉ

## PARTENARIATS PRIORITAIRES

Les partenariats avec les acteurs suivants ont notamment été prioritaires en 2022:

### • 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 régénératif et résolument tourné vers le futur.

### • IWEPS

Le CGT et l'IWEPS collaborent pour produire des données sur le poids économique des activités du secteur, sa fréquentation ou le développement d'indicateurs sur les dimensions plurielles du tourisme: impact du tourisme wallon sur l'environnement, accessibilité des sites touristiques wallons, durabilité du secteur du tourisme social, par exemple.

Les deux organismes ont par ailleurs collaboré à la production d'un webinaire ayant pour thème « Quels futurs pour le tourisme en Wallonie? » dans le cadre du « Futurama » de l'IWEPS. Il a proposé, à travers les interventions d'experts une réflexion visant à comprendre la situation actuelle du tourisme wallon, les enjeux auxquels fait face la Wallonie et la façon dont les acteurs touristiques tentent de s'adapter à ce nouvel environnement.

### • SPW Mobilité et Infrastructures

Le CGT et le SPWMI collaborent à l'élaboration 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. Cette année a vu la production du cahier des charges pour la mise en œuvre d'un « Observatoire des modes de déplacement actifs ».

### • SPW Agriculture, Ressources naturelles et Environnement

Certains des projets liés au « Tourisme dans la nature » sont élaborés en collaboration avec le SPW ARNE: mise en œuvre des deux Parcs nationaux, stratégie forestière régionale.

### • 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 du développement durable, touristique et autres... Plusieurs outils d'aide aux acteurs du 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 « Bivouacs »;
- élaboration de webinaires explicatifs.

### • 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 organisé en mars à Libramont avait pour thème « Tourisme et nature en Wallonie à l'heure de l'Anthropocène: entre transitions et ruptures ».

### • Associations professionnelles

Accueil Champêtre en Wallonie, la Fédération des Gîtes de Wallonie, Attractions et Tourisme, la Fédération des Campings de Wallonie, Musées et Sociétés en Wallonie, Atouts Camps, Fédération HoReCA Wallonie, WANT, UPAV, SNI.

### • Associations thématiques

Chemins du Rail, Provélo, Canopea, Plus beaux Villages de Wallonie, Parcs et Jardins, Access-I, Article 27, Canopéa, ISTO.





# PROPRIÉTÉS DU CGT

fiche n° **14**

# GÉRER LES PROPRIÉTÉS

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: Les Lacs de l'Eau d'Heure, 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 et des terrains au pont d'Oye.

Le CGT a confié la gestion de son patrimoine à plusieurs gestionnaires sous différentes formes (concession, bail emphytéotique, ...) et avec différents degrés d'autonomie. Cette collaboration a pour but de permettre une valorisation et un entretien continu de ces sites.

Le travail du CGT vise, d'une part, à effectuer des travaux d'entretien

et d'amélioration de ces propriétés. Dans ce cadre, un grand plan d'investissement, en collaboration avec les gestionnaires des sites, a été proposé à la Ministre en charge du Tourisme. Celui-ci définit les chantiers pour les 5 prochaines années.

En 2023, le CGT a eu le plaisir de permettre l'inauguration de l'extension du musée du Chemin de fer à vapeur de Treignes. De grands chantiers sont actuellement en cours de préparation: restauration du chœur et du transept de l'Abbaye d'Aulne, rénovation de la toiture du musée des transports en commun de Liège, renouvellement de la scénographie du Mémorial de Waterloo, ...

Et d'autre part, à accompagner, contrôler, financer les gestionnaires des propriétés afin que cette gestion soit la plus efficace 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

L'extension du musée du Chemin de fer à vapeur des 3 vallées a été inaugurée le 29 mars 2023. Il s'agit d'une construction qui double la surface du musée initial. Elle permet de présenter de nouvelles pièces de collection. Les travaux ont été financés et suivis par le CGT



## CHIFFRES-CLÉS

19

propriétés

5.024.817 €

de travaux de valorisation,  
d'aménagement et subvention de fonctionnement

3.300.000 €

de subvention dans le cadre  
du Plan de relance de la Wallonie