

Projet d'arrêté du Gouvernement wallon remplaçant l'annexe 5 du Code wallon du Tourisme

Le Gouvernement wallon,

Vu le Code wallon du Tourisme, article 132. D, modifié par le décret du 10 novembre 2016 ;

Vu l'avis du Conseil supérieur du Tourisme, donné le 8 mars 2017 ;

Vu le rapport du 8 mars 2017 établi conformément à l'article 3, 2°, du décret du 11 avril 2014 visant à la mise en œuvre des résolutions de la Conférence des Nations unies sur les femmes à Pékin de septembre 1995 et intégrant la dimension du genre dans l'ensemble des politiques régionales ;

Vu l'avis XXXXX/X du Conseil d'État, donné le XXXX, en application de l'article 84, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, des lois sur le Conseil d'État, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Sur la proposition du Ministre du Tourisme ;

Après délibération,

ARRETE :

Article 1^{er}. Dans le Code wallon du Tourisme, l'annexe 5 est remplacée par l'annexe 1 jointe au présent arrêté.

Art. 2. Les attractions touristiques reconnues avant l'entrée en vigueur du présent arrêté disposent d'un an à partir de l'entrée en vigueur du présent arrêté pour se conformer aux nouveaux critères. Durant cette période transitoire, elles préservent leur niveau de classement.

Art. 3. Le ministre qui a le Tourisme dans ses attributions est chargé de l'exécution du présent arrêté.

Namur, le (date)

Pour le Gouvernement :

Le Ministre-Président,

Paul MAGNETTE

Le Ministre du Tourisme,

René COLLIN

Annexe n°1 à l'arrêté du Gouvernement wallon remplaçant l'annexe 5 du Code wallon du Tourisme
Annexe 5. Grille de classement des attractions visées à l'article 133. AGW du Code wallon du Tourisme

1. Les éléments repris dans la grille de classement ci-dessous seront appréciés en fonction de la capacité d'accueil de l'attraction touristique.
2. Le "X" repris dans la grille de classement ci-dessous signifie que le critère est obligatoire pour le niveau de classement visé. L'attraction doit satisfaire aux conditions minimales du classement « 1 soleil ».
3. Les points attribués seront soit zéro, en cas de non-respect du critère, soit du nombre de point prévus pour le critère dans la grille de classement ci-dessous.
4. Le classement dans une catégorie implique que tous les critères obligatoires de cette catégorie soient rencontrés et que les notes minimales de cette catégorie soient atteintes (la cote maximale est de 40 points).
5. La pratique d'une 2e langue est demandée pour 3 soleils (si autre que le néerlandais, à justifier via les statistiques de fréquentation) et la pratique d'une 3e langue est demandée pour 5 soleils
6. Les critères à côté desquels il n'y pas la mention " non dérogatoire" peuvent être portés en dérogation pour toute impossibilité technique

Note minimale par niveau de classement	Minima	Critères bloquants
1er soleil	20 points	Critères bloquants 1er soleil
2ème soleil	25 points	Critères bloquants 2ème soleil
3ème soleil	30 points	Critères bloquants 3ème soleil
4ème soleil	35 points	Critères bloquants 4ème soleil
5ème soleil	40 points	Critères bloquants 5ème soleil

CHAPITRE I. INFORMATIONS		Soleil					critère obtenu?	dérogation?	2ème langue	3ème langue
		☉	☼	☼☼	☼☼	☼☼☼				
1.1 IDENTIFICATION										
1.1.1	L'attraction est identifiée par un nom spécifique placé en évidence, à son entrée.	X	X	X	X	X		non dérogatoire		
1.1.2	Le tarif individuel et l'horaire d'ouverture en vigueur sont affichés de façon visible à l'entrée de l'attraction.	X	X	X	X	X		non dérogatoire	oui	oui
1.1.3	A proximité de l'attraction, des panneaux de signalisation indiquent la direction pour arriver à l'attraction		X	X	X	X				
1.2 SERVICE TELEPHONIQUE										
	L'attraction dispose d'un service téléphonique pendant ses périodes et heures d'ouverture et d'un répondeur simple pendant les heures de fermeture (uniquement information sur fermeture de l'attraction et quand, où et comment on peut atteindre une personne de contact)	X	X	X	X	X		non dérogatoire	oui	oui
1.3 SITE INTERNET										
1.3.1	L'attraction possède un site internet directement et librement accessible et mis à jour au minimum annuellement. Le site internet peut regrouper plusieurs attractions pour autant qu'elles fassent l'objet d'une unité technique d'exploitation ou d'une unité thématique ou géographique circonscrite à un périmètre restreint.	X	X	X	X	X		non dérogatoire	oui	oui
1.3.2	Le site internet de l'attraction propose un lien visible en permanence vers le site de la Maison du Tourisme du territoire de l'attraction	X	X	X	X	X		non dérogatoire	oui	oui
1.3.3	Le site internet de l'attraction contient des infos de base sur la description de l'attraction (description de l'activité et conditions de visite si nécessaire)	X	X	X	X	X		non dérogatoire	oui	oui
1.3.4	Le site internet contient des infos de base sur les jours et heures d'ouverture en vigueur	X	X	X	X	X		non dérogatoire	oui	oui
1.3.5	Le site internet de l'attraction contient des infos de base sur les tarifs individuels en vigueur.	X	X	X	X	X		non dérogatoire	oui	oui
1.3.6	Le site internet de l'attraction contient les coordonnées de l'attraction (adresse et téléphone)	X	X	X	X	X		non dérogatoire	oui	oui
1.3.7	Le site internet de l'attraction contient un ou plusieurs visuels présentant l'attraction	X	X	X	X	X		non dérogatoire	oui	oui
1.3.8	Le site internet de l'attraction contient des pictos représentant les informations sur l'accessibilité aux PMR, en transport en commun, en voiture, sur le parking, l'admission des animaux, la durée de la visite		X	X	X	X			oui	oui
1.3.9	Le site internet de l'attraction existe en min. 2 langues			X	X	X			oui	
1.3.10	Le site internet de l'attraction existe en min. 3 langues					X			oui	oui
1.4 DEPLIANT D'INFORMATION ACTUALISE										
1.4.1	Le dépliant de l'attraction est millésimé. Il peut regrouper plusieurs attractions pour autant qu'elles fassent l'objet d'une unité technique d'exploitation ou d'une unité thématique ou géographique circonscrite à un périmètre restreint.	X	X	X	X	X		non dérogatoire	oui	oui
1.4.2	Le dépliant de l'attraction contient des infos de base sur la description de l'attraction (description de l'activité et conditions de visite si nécessaire)	X	X	X	X	X		non dérogatoire	oui	oui
1.4.3	Le dépliant de l'attraction contient des infos de base sur les jours et heures d'ouverture en vigueur	X	X	X	X	X		non dérogatoire	oui	oui
1.4.4	Le dépliant de l'attraction contient des infos de base sur les tarifs individuels en vigueur. Ceux-ci peuvent faire l'objet d'une publication annexe.	X	X	X	X	X		non dérogatoire	oui	oui
1.4.5	Le dépliant de l'attraction contient les coordonnées de l'attraction (adresse et téléphone)	X	X	X	X	X		non dérogatoire	oui	oui
1.4.6	Le dépliant de l'attraction contient des pictos représentant les informations sur l'accessibilité aux PMR, en transport en commun, en voiture, sur le parking, l'admission des animaux, la durée de la visite		X	X	X	X			oui	oui
1.4.7	Le dépliant de l'attraction contient un ou plusieurs visuels présentant l'attraction		X	X	X	X			oui	oui
1.4.8	Le dépliant de l'attraction existe en min. 2 langues			X	X	X			oui	
1.4.9	Le dépliant de l'attraction existe en min. 3 langues					X			oui	oui
1.4.10	Le dépliant de l'attraction est mis gratuitement et en libre service à disposition du visiteur		X	X	X	X				
1.4.11	L'attraction met à disposition des visiteurs la brochure de la (les) Maison(s) du Tourisme du territoire dont elle fait partie.	X	X	X	X	X		non dérogatoire		
1.4.12	L'attraction propose d'autres dépliant d'information d'attractions touristiques voisines (dépliants, 365...).		X	X	X	X				

CHAPITRE II. INFRASTRUCTURES		Total							
2.1	L'ensemble de l'attraction est propre et entretenu	X	X	X	X	X		non dérogatoire	
2.2	L'attraction touristique a une capacité d'exploitation simultanée de minimum 30 personnes.	X	X	X	X	X		non dérogatoire	
2.3	L'attraction met à disposition une aire de stationnement à proximité, pour voiture et véhicules 2 roues					X			
2.4	Existence d'une signalétique directionnelle et d'information au sein de l'attraction touristique		X	X	X	X			
2.5	ESPACE D'ACCUEIL ET BILLETTERIE								
2.5.1	L'accueil et la billetterie sont accessibles au public individuel au moins 3 mois consécutifs par an et, durant cette période, minimum 6 jours par semaine dont le dimanche et minimum 6 heures par jour OU 100 jours par an, minimum 4 heures par jour et totaliser au moins 200 heures les week-ends et jours fériés.	X	X	X	X	X		non dérogatoire	
2.5.2	Pendant les heures d'ouverture, l'attraction dispose, d'un accès contrôlé en permanence ainsi que d'un bureau, d'un comptoir ou d'un point d'accueil organisé et clairement identifiable.	X	X	X	X	X		non dérogatoire	
2.5.3	Pendant les heures d'ouverture, le personnel d'accueil est présent en permanence et son gestionnaire ou un de ses délégués est présent dans le périmètre de l'attraction touristique.	X	X	X	X	X		non dérogatoire	
2.5.4	Le personnel de l'attraction à l'accueil est clairement identifiable par le port de signes distinctifs et parle le français.	X	X	X	X	X		non dérogatoire	oui
2.5.5	L'espace d'accueil est distinct de la zone Horeca				X	X			
2.5.6	L'attraction propose un accès internet (sécurisé ou non) à l'accueil		X	X	X	X			
2.5.7	Le visiteur peut payer son entrée en espèce.	X	X	X	X	X		non dérogatoire	
2.5.8	Le visiteur peut payer son entrée en utilisant un moyen électronique (carte de crédit, smartphone,...)		X	X	X	X			
2.5.9	L'attraction accepte d'autres modes de paiement (chèques culture,...)					X			
2.5.10	L'attraction fournit au Commissariat général au Tourisme, au plus tard le 31 janvier de chaque année, les informations relatives à la fréquentation touristique de l'année civile écoulée, en ce compris les indicateurs économiques de base tels que précisés par le Ministre et selon les modalités fixées par le Commissariat général au Tourisme.	X	X	X	X	X		non dérogatoire	
2.6	ESPACE DE RESTAURATION								
2.6.1	Aire de pique-nique ou restauration à emporter ou à consommer sur place				X	X			
2.6.2	Aire de pique-nique et/ou restauration à emporter et/ou à consommer sur place (deux infrastructures sont nécessaires)					X			
2.6.3	Si l'attraction propose de la restauration à consommer sur place, le visiteur peut payer ses consommations en espèce	X	X	X	X	X		non dérogatoire	
2.6.4	Si l'attraction propose de la restauration à consommer sur place, le visiteur peut payer ses consommations en utilisant un moyen électronique (carte de crédit, smartphone,...)				X	X			
2.6.5	Si l'attraction propose de la restauration à consommer sur place, le personnel dans l'espace de restauration est clairement identifiable par le port de signes distinctifs et parle le français.	X	X	X	X	X		non dérogatoire	oui
2.7	ESPACE DE VENTE								
2.7.1	L'espace de vente commun à l'espace d'accueil de l'attraction				X	X		oui	oui
2.7.2	L'espace de vente est clairement identifiable par rapport à l'espace d'accueil de l'attraction				X			oui	oui
2.7.3	Si l'attraction possède un espace de vente, le visiteur peut payer ses achats en espèce	X	X	X	X	X		non dérogatoire	
2.7.4	Si l'attraction possède un espace de vente, le visiteur peut payer ses achats en utilisant un moyen électronique (carte de crédit, smartphone,...)				X	X			
2.7.5	Si l'attraction possède un espace de vente, le personnel dans l'espace de vente est clairement identifiable par le port de signes distinctifs et parle le français.	X	X	X	X	X		non dérogatoire	oui
2.8	PREMIERS SECOURS								
2.8.1	Des moyens humains ou matériels sont affectés particulièrement à la prévention ou à la sécurité des visiteurs					X			
2.8.2	L'attraction possède du matériel de premier secours, facilement accessible (trousse de secours).	X	X	X	X	X		non dérogatoire	
2.8.3	A l'accueil de l'attraction, au moins, le personnel de l'attraction a facilement accès à une procédure écrite minimale de premiers secours (premiers gestes à faire, numéro d'urgence)	X	X	X	X	X		non dérogatoire	
2.8.4	Pendant les heures d'ouverture, une personne de l'attraction au moins, qui a obtenu au minimum le BEPS, doit être présente dans le périmètre de l'attraction				X	X			
2.8.5	L'attraction dispose d'un local d'infirmerie ou d'une solution équivalente (bureau, espace libre,...)	X	X	X	X	X		non dérogatoire	
2.9	SANITAIRES								
2.9.1	L'attraction met à disposition du public, dans le périmètre de l'attraction, un WC ou une solution sanitaire (toilette sèche, cabine,...)	X	X	X	X	X		non dérogatoire	
2.9.2	L'attraction met à disposition du public, dans le périmètre de l'attraction, un lavabo ou solution hygiénique	X	X	X	X	X		non dérogatoire	
2.9.3	L'attraction met à disposition du public, dans le périmètre de l'attraction, des sanitaires séparés hommes/femmes			X	X	X			
2.9.4	L'attraction met à disposition du public, dans le périmètre de l'attraction, une nurserie (table à langer)					X			
2.10	Si l'attraction possède une aire de jeux, elle doit présenter une attestation de contrôle annuel de l'aire de jeux par un organisme agréé	X	X	X	X	X		non dérogatoire	
2.11	Si l'attraction est accessible aux PMR, elle propose une aire de stationnement spécifique pour ce public (ou solution équivalente)	X	X	X	X	X			
2.12	Si l'attraction est accessible aux PMR, elle met à disposition des sanitaires spécifiques pour ce public	X	X	X	X	X		non dérogatoire	

CHAPITRE III. CONTENU & SUPPORTS AU CONTENU		Soleil					Pondération				
III.I	POLE CULTUREL OU NATUREL										
								critère obtenu?	dérogation?	2ème langue	3ème langue
C-N.1	SUPPORTS AU CONTENU										
C-N.1.1	Un support principal au contenu est proposé au visiteur (en français, en quantité suffisante et en bon état, à choisir parmi les 4 supports proposés dans la grille de pôle culturel ou naturel)	X	X	X	X	X			non dérogatoire	oui	oui
C-N.1.1.1	Support principal : Visite guidée (au minimum trois par jour d'ouverture), ou						20			oui	oui
C-N.1.1.2	Support principal : Audio-guidage, accompagnement électronique embarqué, ou						15			oui	oui
C-N.1.1.3	Support principal : écrit: (feuillets explicatifs, petit guide papier, brochure, panneaux explicatifs), ou						10			oui	oui
C-N.1.1.4	Support principal : multimédia						10			oui	oui
C-N.1.2	Il existe un support au contenu ou des animations adaptés aux enfants						5			oui	oui
C-N.1.3	Il existe un support au contenu adapté aux PMR						2			oui	oui
C-N.1.4	Supports complémentaires (maximum 3)										
C-N.1.4.1	Support multimédia						5			oui	oui
C-N.1.4.2	Support audio-guide ou accompagnement électronique embarqué						5			oui	oui
C-N.1.4.3	Support écrit						5			oui	oui
C-N.1.4.4	Visites guidées (sur demande ou à périodes déterminées)						5			oui	oui
C-N.2	Des visites thématiques sont proposées						5			oui	oui
C-N.3	L'attraction diffuse des messages en vue de sensibiliser le public à la protection et au respect de l'environnement, du patrimoine culturel et/ou naturel						3			oui	oui
TOTAL MAX							50				

CHAPITRE II. CONTENU & SUPPORTS		Soleil					Pondération				
III.II	POLE RECREATIF										
								critère obtenu?	dérogation?	2ème langue	3ème langue
R.1	GENERAL										
R.1.1	Les informations utiles à l'usage des éléments de l'attraction (âge conseillé, sécurité, ...) existent et sont en bon état	X	X	X	X	X			non dérogatoire	oui	oui
R.1.2	Les éléments de support explicatifs de l'environnement et/ou du fonctionnement des éléments de l'attraction (panneaux, papiers, pictogrammes, etc.) sont en bon état						5			oui	oui
R.1.3	Les horaires pour l'ensemble des activités (départ, déplacement, spectacle, film, etc.) organisées au sein de l'attraction sont affichés						3			oui	oui
R.1.4	L'attraction sensibilise le public au respect de l'environnement						1			oui	oui
R.1.5	L'attraction propose une consigne sécurisée						1				
R.1.6	Les procédures complètes de sécurité pour les visiteurs sont clairement explicitées						1				
R.1.7	Il existe un support au contenu adapté aux PMR						3			oui	oui
R.1.8	L'attraction possède un défibrillateur rapidement accessible. Une personne de l'attraction est initié à son fonctionnement						1				
R.2	SI PARCS D'ATTRACTIONS & CENTRES RECREATIFS:										
R.2.1	Un nom est affiché pour la majorité des éléments de l'attraction						5			oui	oui
R.2.2	Un (des) plan(s) de l'attraction est (sont) proposé(s) aux visiteurs (panneaux, bornes, etc.)						5			oui	oui
R.2.3	Une application, un (des) plan(s) numériques embarqué ou un (des) plan(s) papier(s) sont proposés aux visiteurs						10			oui	oui
R.2.4	L'organisation du site permet un fonctionnement sans file d'attente						15				
OU											
R.2.5	s'il est nécessaire d'avoir des files d'attente, dans la majorité des éléments de l'attraction :										
R.2.5.1	il existe une file d'attente dans des zones délimitées, ou						4				
R.2.5.2	il existe une file d'attente (où le temps restant pour arriver à l'élément de l'attraction est affiché), dans des zones délimitées, ou						6				
R.2.5.3	il existe une file d'attente, (partiellement couverte contre les intempéries où le temps restant pour arriver à l'élément de l'attraction est affiché), dans des zones délimitées, ou						8				
R.2.5.4	il existe une file d'attente (scénarisée, partiellement couverte contre les intempéries où le temps restant pour arriver à l'élément de l'attraction est affiché), dans des zones délimitées						15			oui	oui
R.3	SI ATTRACTIONS NAUTIQUES / SKI (sports d'eau, parcs aquatiques..)										
R.3.1	Des cabine habillage/déshabillage sont disponibles pour les visiteurs	X	X	X	X	X			non dérogatoire		
R.3.2	Des douches collectives sont disponibles pour les visiteurs	X	X	X	X	X			non dérogatoire		
R.3.3	Des douches individuelles sont disponibles pour les visiteurs						15				
R.3.4	des Gilets de sauvetage adaptés à l'âge du public sont disponibles pour les visiteurs.						5				
R.3.5	Des moyens matériels spécifiques affectés particulièrement à la prévention ou à la sécurité des visiteurs sont présents dans l'attraction (ex. passerelle sécurisée,...)						5				
R.3.6	Des moyens humains spécifiques affectés particulièrement à la prévention ou à la sécurité des visiteurs sont présents dans l'attraction						10			oui	oui

R.4	SI CIRCUITS:											
R.4.1	Un support principal au contenu est proposé au visiteur (en français, en quantité suffisante et en bon état, à choisir parmi les 4 supports proposés dans la grille de pôle récréatif)	X	X	X	X	X				non dérogatoire	oui	oui
R.4.1.1	Support principal: Visite guidée, ou						15				oui	oui
R.4.1.2	Support principal: Audio-guidage ou accompagnement électronique embarqué, ou						10				oui	oui
R.4.1.3	Support principal: Ecrit (feuillets explicatifs, petit guide papier, brochure, panneaux explicatifs), ou						5				oui	oui
R.4.1.4	Support principal: Multimédia						5				oui	oui
R.4.6	Eléments de confort des passagers (sièges rembourrés, protection contre les intempéries, chauffage, climatisation,...)						5					
R.4.7	Confort de vision (état des vitres, plexiglas, système antibuée, emplacement et hauteur de sièges adaptés,...)						5					
R.4.8	Des moyens matériels spécifiques affectés particulièrement à la prévention ou à la sécurité des visiteurs sont présents dans l'attraction (ex. passerelle sécurisée,...)						4					
R.4.9	L'attraction possède un (des) membre (s) du personnel(s) spécifique(s) affecté(s) particulièrement à la prévention ou à la sécurité des visiteurs						6				oui	oui
R.5	SI PARC D'AVEVENTURE											
R.5.1	L'attraction définit sa politique d'encadrement et de sécurité (parcours test) sur base d'une analyse de risque (contrôlé par un organisme agréé) et de la norme européenne EN15567-2 (notamment l'encadrement et le parcours test)	X	X	X	X	X				non dérogatoire		
R.5.2	Les agrès de l'attraction sont contrôlés annuellement par un organisme agréé	X	X	X	X	X				non dérogatoire		
R.5.3	L'attraction met en place une procédure de contrôle interne régulier des agrès et du matériel utilisé (casques, harnais,...)	X	X	X	X	X				non dérogatoire		
R.5.4	L'attraction définit une politique de formation pour son personnel en lien avec l'activité spécifique de l'attraction	X	X	X	X	X				non dérogatoire		
R.5.5	L'attraction possède une infirmerie (local, tente, ...)	X	X	X	X	X				non dérogatoire		
R.5.6	Encadrement:											
R.5.6.1	Si ligne de vie continue ou si le système est conçu pour empêcher le détachement total et involontaire (catégorie D ou E de la norme EN15567-2), un moniteur encadre 25 visiteurs au max						5				oui	oui
R.5.6.2	Dans tous les autres cas, 15 visiteurs par moniteur au maximum						5				oui	oui
R.5.7	Il n'y a pas besoin de gestion de file d'attente pour accéder aux éléments de l'attraction						10				oui	oui
R.5.8	L'attraction propose un équipement et des accessoires adaptés à la morphologie du visiteur.						8					
R.5.9	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)						6					
R.5.10	L'attraction propose un vestiaire pour les visiteurs						6					
	TOTAL MAX						50					

Vu pour être annexé à l'arrêté du Gouvernement wallon remplaçant l'annexe 5 du Code wallon du Tourisme

Namur, le

Pour le Gouvernement,

Le Ministre-Président,

Paul MAGNETTE

Le Ministre du Tourisme,

