

**Annexe 1/3. Modèle de Convention de partenariat [Année début] – [Année fin]
entre [Nom de l'Office du Tourisme]
et [Nom de la Maison du Tourisme]**

A. Fondements et cadre du partenariat

1. Valeurs du partenariat

Le partenariat entre [Nom de l'Office du Tourisme] et [Nom de la Maison du Tourisme] repose sur des valeurs fondamentales qui garantissent une collaboration efficace et harmonieuse, au service du développement touristique régional de manière générale, et au service du territoire concerné par les parties prenantes de manière plus spécifique.

➤ **Confiance et engagement**

Le partenariat repose sur un engagement mutuel fort et une volonté commune de travailler ensemble dans une dynamique constructive et durable.

➤ **Complémentarité et coopération**

Les rôles et missions des parties sont distincts mais interconnectés. La coopération permet d'exploiter au mieux les forces de chacun pour renforcer l'attractivité régionale et celle du territoire.

➤ **Transparence et communication**

Une relation fondée sur la transparence est essentielle pour assurer une coordination efficace.

➤ **Adaptabilité et innovation**

Le secteur du tourisme évolue en permanence. Le partenariat encourage une approche flexible et proactive pour répondre aux défis et saisir les opportunités.

➤ **Mutualisation et solidarité**

Le partage des connaissances, des ressources et des bonnes pratiques permet d'optimiser les moyens et d'améliorer l'efficacité des actions menées conjointement.

Ces valeurs constituent le socle du partenariat et guident l'ensemble des engagements pris dans cette convention.

2. Engagement mutuel des parties

En signant cette convention, l'Office du Tourisme et la Maison du Tourisme s'engagent à :

- Respecter les valeurs du partenariat.
- Œuvrer en synergie pour structurer une offre touristique harmonisée.
- Respecter leurs obligations respectives en matière de certification et de promotion touristique.
- Travailler en complémentarité en mettant en place une gouvernance partagée et un dialogue régulier.
- Assurer une coordination efficace pour renforcer la visibilité et l'attractivité du territoire.

3. Cadre réglementaire

Conformément aux articles D.III.4 à D.III.9 du Code wallon du Tourisme, les Maisons du Tourisme et Offices du Tourisme remplissent des missions complémentaires définies comme suit :

- Maisons du Tourisme (articles D.III.4 et D.III.6) :
 - Assurer la promotion et le développement touristique du territoire.
 - Coordonner les actions avec les Offices du Tourisme et autres acteurs locaux.
 - S'appuyer sur les politiques et labels régionaux (Tourisme pour tous, Bienvenue Vélo, Clef Verte, etc).
- Offices du Tourisme (articles D.III.7 et suivants) :
 - Assurer l'accueil et l'information des visiteurs.
 - Valoriser le patrimoine et les attractions locales.
 - Collaborer avec la Maison du Tourisme pour une promotion cohérente du territoire.

Les dispositions légales détaillant ces missions sont reprises en Annexe 1.

4. Objet de la convention

Cette convention s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et d'adaptation aux réalités locales. Elle contribue à décliner la stratégie touristique régionale sur le terrain.

Elle vise à structurer la collaboration entre l'Office du Tourisme et la Maisons du Tourisme tout en restant flexible afin de répondre aux besoins évolutifs du territoire et des acteurs touristiques.

La présente convention formalise le partenariat afin de garantir une coordination efficace dans la structuration, le développement et la promotion de l'offre touristique sur le territoire concerné.

Ce partenariat s'inscrit dans le cadre du Code wallon du Tourisme et repose sur les principes suivants :

- Complémentarité des missions entre la Maison du Tourisme et l'Office du Tourisme.
- Concertation régulière pour une coordination efficace.
- Mise en réseau des ressources et des acteurs locaux.
- Cohérence territoriale, régionale et stratégique dans la promotion touristique.

Cette convention est évolutive et peut être adaptée aux spécificités de chaque territoire.

B. Gouvernance et collaboration

1. Principes généraux

Le partenariat repose sur :

- Une concertation régulière pour une coordination efficace des actions touristiques sur le territoire.
- Une répartition claire des rôles et responsabilités pour éviter les chevauchements.

- Un suivi et une évaluation des actions menées ensemble pour ajuster les stratégies.

2. Organe et coordination territoriale

2.1. Comité de Coordination Territoriale - Mise en place et mission

La Maison du Tourisme met en place un Comité de Coordination Territoriale réunissant les Offices du Tourisme de son ressort.

Ce comité a pour mission de :

- Favoriser le dialogue et la concertation entre la Maison du Tourisme et les Offices du Tourisme.
- Partager les projets en cours et à venir ainsi que les informations utiles.
- Mettre en réseau les ressources, outils et bonnes pratiques.
- Identifier et résoudre les éventuelles difficultés liées à la mise en œuvre des actions conjointes.

La Maison du Tourisme en assure la gestion et l'animation.

En complément des réunions du Comité, des **réunions bilatérales** sont organisées entre la Maison du Tourisme et chaque Office du Tourisme. Leur fonctionnement est précisé dans la **section D – Plan d'actions**.

Responsables de la coordination (pilotage stratégique) :

Les responsables sont en charge du suivi global la convention, de sa bonne exécution et agissent comme points de contact principaux pour tout ajustement stratégique ou coordination globale.

- Maison du Tourisme : [Nom, Fonction]
- Office du Tourisme : [Nom, Fonction]

Représentants de la coordination (mise en œuvre opérationnelle) :

Les représentants participent aux réunions du Comité et aux réunions bilatérales. Ils relaient les informations, formulent les besoins, et assurent le suivi opérationnel des actions convenues.

- Maison du Tourisme : [Nom, Fonction]
- Office du Tourisme : [Nom, Fonction]

2.2. Réunions du Comité de Coordination Territoriale

- Fréquence des réunions du Comité (*biffer les mentions inutiles - au minimum une fois par an*) : Mensuelle / Trimestrielle / Semestrielle / Annuelle / Autre : [Préciser].
- Format des réunions (*biffer les mentions inutiles*) : Présentiel (*au minimum une fois par an*) / Visioconférence / Alternance.
- Objectifs des réunions :
 - Favoriser une communication partagée, transparente et structurée entre les Offices du Tourisme et la Maison du Tourisme, à la fois multi-parties et bi-directionnelle.
 - Suivre l'avancement des projets collectifs ou territoriaux.
 - Coordonner les actions locales pour garantir leur complémentarité et cohérence.

- Mettre en commun des ressources, outils, bonnes pratiques et solutions concrètes.
- Permettre à la Maison du Tourisme de disposer d'un retour consolidé en vue d'un reporting structuré auprès de Tourisme Wallonie, le cas échéant.
- Engagement de participation
 - Chaque Office du Tourisme s'engage à assister aux réunions organisées par la Maison du Tourisme.
 - En cas d'absence, qui doit rester exceptionnelle, le représentant de l'Office du Tourisme :
 - ✓ Prévient à l'avance de son indisponibilité.
 - ✓ Délègue un remplaçant mandaté.
 - ✓ Prend connaissance du compte-rendu transmis à l'issue de la réunion.
- Un compte rendu est rédigé après chaque réunion et diffusé via [e-mail /plateforme collaborative] (*biffer les mentions inutiles*).

3. Engagements des parties

3.1. Engagements des Offices du Tourisme

- Partager les données utiles sur son activité (par exemple fréquentation, événements touristiques organisés, attentes des visiteurs, tendances locales).
- Contribuer à l'alimentation des plateformes numériques touristiques (VISITWallonia, Tourisme Wallonie).
- Participer aux événements et actions promotionnelles organisés par la Maison du Tourisme.

3.2. Engagements de la Maison du Tourisme

- Informer régulièrement les Offices du Tourisme sur l'état d'avancement des projets touristiques du territoire.
- Transmettre les informations stratégiques issues de Tourisme Wallonie et VISITWallonia.
- Faciliter une harmonisation des pratiques d'accueil touristique sur le territoire.
- Mettre à disposition des outils de suivi et supports de communication mutualisés.
- Rédiger et transmettre un rapport d'activités annuel à Tourisme Wallonie et qui sera transmis par ce dernier à VISITWallonia pour information, intégrant les actions menées avec les Offices du Tourisme.

C. Les autres partenariats

1. Principes généraux

Le partenariat entre l'Office du Tourisme et la Maison du Tourisme doit s'inscrire dans une dynamique de collaboration élargie à d'autres acteurs ayant un impact sur le secteur touristique.

Les objectifs des partenariats sont :

- Encourager les synergies locales pour renforcer l'attractivité et la cohérence de l'offre touristique.

- Faciliter l'échange d'informations et de bonnes pratiques entre les différents acteurs.
- Mutualiser les ressources et compétences afin d'optimiser les actions et projets touristiques.
- Structurer les partenariats existants et explorer de nouvelles opportunités de collaboration.
- Créer des coopérations équilibrées et stratégiques, où chaque partie tire un bénéfice concret de l'échange.

Les partenariats peuvent évoluer et être adaptés en fonction des spécificités du territoire.

2. Engagements de l'Office du Tourisme

- Obligations minimales (applicables à tous les Offices du Tourisme) :
 - Informer la Maison du Tourisme des projets de partenariats avec d'autres acteurs du territoire et des objectifs associés.
 - Établir une concertation spécifique avec les Offices du Tourisme voisins lorsqu'ils relèvent d'une autre Maison du Tourisme, afin de garantir une continuité d'accueil et d'information pour les visiteurs et d'éviter toute rupture artificielle dans l'expérience touristique. Cette coordination peut prendre la forme de rencontres entre Offices du Tourisme ou de contacts réguliers par e-mail ou téléphone.

Engagements optionnels (selon les moyens et la capacité de l'Office du Tourisme) – cases à cocher

Co-développer des projets touristiques en partenariat avec d'autres structures locales.

Mutualiser certaines ressources (ex. personnel, matériel promotionnel, outils de communication) avec d'autres Offices du Tourisme et partenaires.

Assurer une veille sur les opportunités de partenariat et proposer de nouvelles collaborations à la Maison du Tourisme.

3. Engagements de la Maison du Tourisme

- Obligations minimales (applicables à toutes les Maisons du Tourisme) :
 - Recenser et structurer les partenariats existants, en identifiant les niveaux d'implication :
 - ✓ Partenariats d'échange d'informations.
 - ✓ Partenariats de projets communs.
 - ✓ Partenariats de mutualisation de ressources.
 - Communiquer auprès des Offices du Tourisme sur les partenariats établis et leurs opportunités
 - Faciliter les collaborations entre les Offices du Tourisme et les autres structures partenaires (ex. GAL, ADL, associations locales).
 - Organiser des rencontres entre les acteurs touristiques locaux pour encourager le dialogue et les synergies.

Engagements optionnels (selon les moyens et la capacité de la Maison du Tourisme) – case à cocher

Mettre en place un réseau d'échanges d'expériences et de bonnes pratiques entre Offices du Tourisme et autres partenaires.

Les partenariats définis dans cette convention sont évolutifs et peuvent être ajustés chaque année dans le plan d'actions en fonction des opportunités et des besoins du territoire.

D. Le plan d'actions

1. Principes généraux

Le plan d'actions permet d'organiser et de coordonner les initiatives communes entre l'Office du Tourisme et la Maison du Tourisme sur une période de trois ans. Il formalise les engagements pris conjointement par les deux parties, en cohérence avec :

- la stratégie touristique régionale (Stratégie Tourisme 2030 ou ultérieure, DPR, univers de marque de VISITWallonia.be).
- les politiques et priorités touristiques de Tourisme Wallonie et VISITWallonia.
- le contrat-programme de la Maison du Tourisme.
- les besoins du territoire.

Le plan est évolutif et révisé chaque année lors d'une réunion de suivi bilatérale. Cette réunion peut être intégrée dans une réunion du Comité de Coordination Territoriale.

Aucune structure thématique n'est imposée. Le plan d'actions reflète les spécificités du territoire et peut inclure :

- des engagements obligatoires.
- des engagements optionnels.
- ou des actions issues du contrat-programme.

2. Fonctionnement et étapes de construction

- Année 1 :
 - ✓ Inclut des actions avec un degré élevé de certitude quant à leur mise en œuvre.
 - ✓ Ces actions peuvent être liées à des engagements optionnels présents dans la présente convention, à des projets stratégiques identifiés comme prioritaires, ...
 - ✓ Niveau de détail : modéré à précis, selon la nature de l'action.
- Années 2 et 3 :
 - ✓ Présentent des intentions ou pistes d'actions à affiner lors des révisions annuelles.
 - ✓ Niveau de détail : plus souple, avec une orientation à moyen terme moins définie.


3. Encodage et validation

Dans un esprit de transparence et de collaboration, l'Office du Tourisme et la Maison du Tourisme conviennent que le plan d'actions peut être partagé avec les autres Offices et Maisons du Tourisme de Wallonie, afin de favoriser les synergies, l'inspiration mutuelle et une cohérence régionale. Ils s'engagent également, sauf situation exceptionnelle, à faire figurer dans ce plan toute action d'envergure qu'ils prévoient de mettre en œuvre, afin de garantir une vision partagée et coordonnée du développement touristique sur le territoire.

- Encodage obligatoire du plan d'actions dans la plateforme TourismeWallonie.be au plus tard pour le 30 novembre de l'année N-1.
- Encodé par : l'Office du Tourisme.
- Validé par : la Maison du Tourisme pour le 31 décembre de l'année N-1 (via l'interface dédiée).
- Objectif de l'encodage :
 - Alimenter un tableau de bord régional avec filtres.
 - Faciliter le suivi collectif à l'échelle wallonne.

4. Réunions de suivi bilatérales

- Au minimum, une réunion annuelle de suivi bilatérale entre la Maison du Tourisme et chaque Office du Tourisme est obligatoire pour :
 - faire le point sur la mise en œuvre du plan d'actions.
 - ajuster les priorités en fonction des réalités du terrain.
 - convenir des mises à jour à encoder dans la plateforme digitale.
- Des réunions complémentaires peuvent être organisées si nécessaire.

 Responsables de la mise en œuvre si différents des responsables mentionnés en section B :

- Maison du Tourisme : [Nom, Fonction].
- Office du Tourisme : [Nom, Fonction].

E. Communication et visibilité

1. Principes généraux

Le partenariat en matière de communication repose sur des engagements mutuels visant à renforcer la visibilité et la promotion du territoire touristique, en lien avec les orientations de VISITWallonia et les spécificités territoriales et locales. L'Office du Tourisme et la Maison du Tourisme s'engagent à :

- Assurer une communication régulière et actualisée entre les parties pour garantir une information cohérente auprès des visiteurs.
- Se concerter afin de coordonner les actions de communication pour éviter la dispersion des messages et maximiser l'impact des campagnes.
- S'inscrire dans l'univers de marque VISITWallonia dans le cadre des divers supports de communication.

- Encourager la complémentarité des actions selon les moyens et capacités de chaque structure.

Les engagements sont organisés en trois volets :

- Engagements communs.
- Engagements de l'Office du Tourisme.
- Engagements de la Maison du Tourisme.

Chaque volet comprend des obligations minimales (obligatoires) et des engagements optionnels (cases à cocher selon le territoire et les moyens).

2. Engagements communs

- Obligations minimales :
 - Échanger régulièrement sur les stratégies de communication.
 - Harmoniser les supports et outils numériques afin de s'inscrire dans l'univers de marque VISITWallonia et Tourisme Wallonie.

Engagements optionnels (à cocher)

Élaborer un calendrier éditorial commun.

Développer une stratégie de contenu conjointe (ex. storytelling, vidéos promotionnelles).

Imprimer et diffuser des supports physiques communs (guides, cartes, affiches).

Organiser des rencontres régulières entre communicants.

Co-organiser des événements touristiques en collaboration.

Élaborer un plan de communication local aligné avec la stratégie régionale.

3. Engagements de l'Office du Tourisme

- Obligations minimales :
 - Maintenir une fiche Google Business Profile à jour, incluant :
 - ✓ Un lien vers le site de la Maison du Tourisme.
 - ✓ Une mention de VISITWallonia dans la description.
 - Relayer les campagnes de communication de la Maison du Tourisme et de VISITWallonia.
 - Intégrer le logo de la Maison du Tourisme sur ses supports imprimés et numériques.
 - Partager régulièrement l'information locale (événements, horaires, jours de marché, etc.) avec la Maison du Tourisme.
 - Si l'office du Tourisme dispose d'un site web ou d'une page web spécifique sur un site communal par exemple, y intégrer un lien visible vers le site de la Maison du Tourisme.

Engagements optionnels (cases à cocher)

Contribuer à l'animation des plateformes VISITWallonia et Tourisme Wallonie.

- Participer activement aux campagnes conjointes*
- Co-organiser des événements touristiques avec la Maison du Tourisme.*
- Développer un plan de communication local aligné avec la stratégie régionale.*

4. Engagements de la Maison du Tourisme

- Obligations minimales :
 - Relayer auprès des Offices du Tourisme les informations fournies par Tourisme Wallonie et VISITWallonia.
 - Mettre à disposition des outils et supports de communication communs issus de VISITWallonia ou de la Maison du Tourisme (logos, charte graphique, gabarits).
 - Partager régulièrement les supports promotionnels (brochures, newsletters, agenda des événements).
 - Intégrer les informations des Offices du Tourisme sur les plateformes numériques de la Maison du Tourisme (site web, réseaux sociaux, newsletters).
 - Veiller à la cohérence des messages et visuels avec la stratégie régionale.

Engagements optionnels (case à cocher)

- Organiser ou relayer des formations à destination des Offices du Tourisme.*
- Mutualiser certains outils numériques (logiciels de graphisme, gestion des réseaux sociaux).*
- Mettre en place des campagnes de promotion conjointes.*
- Créer un espace numérique collaboratif pour le partage d'infos et de supports.*
- Partager un calendrier éditorial pour harmoniser les publications.*

F. Ressources partagées - (Facultatif - à supprimer si non applicable)

1. Mise à disposition de ressources : locaux, infrastructures, matériel

1.1. Locaux occupés et responsabilités

Les locaux situés à [adresse complète] sont la propriété de [propriétaire du bâtiment].

Le contrat de bail est établi au nom de [structure signataire ou autre structure le cas échéant].

Plusieurs structures partagent l'occupation de ce bâtiment, notamment :

- [Nom de la Maison du Tourisme].
- [Nom de l'Office du Tourisme].
- [Autres structures, le cas échéant].

La répartition des espaces est définie comme suit :

- Maison du Tourisme : [description].
- Office du Tourisme : [description].
- Espaces mutualisés (salle réunion, accueil, sanitaires, etc.) : [description].

1.2. Répartition des frais

Les contrats relatifs aux services et équipements suivants peuvent être établis au nom d'une seule structure, tout en faisant l'objet d'une refacturation partielle aux autres structures occupantes :

Poste concerné	Titulaire du contrat	Partage/refacturation prévue
Connexion internet	[Nom]	[XX % à refacturer à ...]
Abonnement téléphonique	[Nom]	[XX % à refacturer à ...]
Centrale téléphonique	[Nom]	[XX % à refacturer à ...]
Photocopieuse	[Nom]	[XX % à refacturer à ...]
Alarme anti-intrusion	[Nom]	[XX % à refacturer à ...]
Logiciels de comptabilité	[Nom]	[XX % à refacturer à ...] (ex. licence, maintenance, support)
Autres charges (chauffage, eau, entretien, sécurité incendie)	[Nom]	Répartition convenue : [détail des pourcentages]

D'autres postes peuvent être ajoutés au tableau selon les spécificités locales : logiciels métier, matériel informatique partagé, frais de maintenance, etc.

2. Organisation de l'accueil et coordination RH

Bien que l'accueil touristique soit prioritairement du ressort des Offices du Tourisme, les Maisons du tourisme peuvent également, si elles le souhaitent, développer des missions d'accueil dans leur bâtiment. Si tel est le cas et que l'accueil est mutualisé avec un Office du tourisme situé dans le même bâtiment, les modalités suivantes sont convenues entre les parties :

- La coordination du planning mensuel des équipes est assurée par : [Maison / Office / Autre : à préciser].
- La permanence physique au comptoir d'accueil est organisée de la manière suivante : [modalités à préciser].
- L'Office du Tourisme s'engage à assurer un accueil continu au sein du bâtiment selon l'horaire suivant : [horaires].

Ce calendrier d'ouverture doit être renseigné dans le présent cadre et mis à jour annuellement, en conformité avec l'article D.III.7, § 2, 6° du Code wallon du Tourisme.

G. Durée, adaptation et résiliation

1. Durée de la convention

- La convention est conclue pour une durée correspondant à celle du contrat-programme en cours de la Maison du Tourisme, en conformité avec l'article D.III.7, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 4^o du Code wallon du Tourisme.
- Si la certification de l'Office du Tourisme intervient en cours de contrat-programme, la convention sera donc conclue jusqu'au terme de celui-ci, puis renouvelée pour trois ans, dans le cadre du nouveau contrat-programme de la Maison du Tourisme.
- Elle peut faire l'objet d'ajustements annuels, en fonction des réalités du territoire, des projets en cours et de la collaboration entre les parties. Un avenant écrit est requis uniquement en cas de modification significative de la convention.


2. Adaptation de la convention

- Une réunion de suivi annuelle bilatérale (voir section D) permet d'évaluer la mise en œuvre de la convention et d'adapter si nécessaire les engagements des parties.
- Les modifications mineures (ajustement du plan d'actions, précisions d'actions, révisions de calendrier) sont intégrées sans avenant, à travers la mise à jour annuelle du plan d'actions.
- En revanche, toute modification significative nécessite un avenant signé par les deux parties. Sont considérées comme significatives :
 - ✓ Changement des périmètres de collaboration.
 - ✓ Modification des obligations principales.
 - ✓ Révision des modalités de gouvernance ou du rôle structurel d'une des parties.
- Toute modification significative est formalisée par écrit, validée par les deux parties, et partagée avec Tourisme Wallonie.

3. Résiliation de la convention

La présente convention peut prendre fin avant son terme dans les cas suivants :

- **Perte de certification** de l'un des signataires par Tourisme Wallonie, conformément à l'article D.III.11 du Code wallon du tourisme.
Dans ce cas, la convention devient automatiquement **caduque**, sans nécessité de préavis ni de procédure formelle de résiliation.
- **Dissolution, liquidation, faillite ou nullité** juridique d'un des signataires, impliquant de facto la perte de certification de l'organisme concerné.
La convention prend fin de plein droit à la date de la décision ou du jugement constatant cette situation, sauf en cas de transfert des droits et obligations à une nouvelle entité dans le cadre d'une liquidation volontaire.
- **Non-respect grave** et répété des engagements définis dans la présente convention, et resté sans réponse malgré une mise en demeure écrite envoyée par une des parties ou par _____ Tourisme _____ Wallonie.
Dans ce cas, la résiliation prendra effet 2 mois après l'envoi de la mise en demeure, sauf accord contraire entre les parties.

 Toute décision de résiliation (hors cas de caducité automatique) doit être formalisée par écrit et communiquée à Tourisme Wallonie pour information.

[Date de la dernière mise à jour avant signature]

Signature par les représentants attitrés de l'Office du Tourisme et de la Maison du Tourisme (Président.e, Directeur/Directrice, Coordinateur/Coordinatrice, ...) :

Pour l'Office du Tourisme

Pour la Maison du Tourisme

Nom(s) / Prénom(s) / Fonction(s)

Nom(s) / Prénom(s) / Fonction(s)

Annexe 1 : Dispositions légales pertinentes

Art. D.III.4. § 1^{er}. Le Gouvernement certifie comme maison du tourisme toute association qui en fait la demande et lorsqu'elle remplit les conditions suivantes :

- 1° elle est constituée sous la forme d'une association sans but lucratif, dont peuvent être membres, par dérogation au Code de la démocratie locale et de la décentralisation, les communes ainsi que, le cas échéant, les offices du tourisme du ressort territorial concerné ou d'autres personnes, physiques ou morales, actives dans le secteur touristique du ressort ;
- 2° elle a pour objet le développement et la promotion du tourisme d'un territoire visé au 3°, en vue de répondre aux missions visées à l'article D.III.6 ;
- 3° elle a pour ressort un territoire cohérent sur le plan touristique et qui correspond aux délimitations territoriales d'au moins quatre communes qui ne relèvent pas déjà du ressort territorial d'une autre maison du tourisme, sauf dérogation du Gouvernement wallon quant au nombre de communes ;
- 4° elle conclut avec la Région un contrat-programme portant sur une période de trois ans, par lequel elle accomplit les missions visées à l'article D.III.6, et spécifiant :
 - a. le ressort territorial de la maison du tourisme ;
 - b. les actions menées en vue de l'accomplissement des missions visées à l'article D.III.6 en mentionnant les missions mises en œuvre de manière prioritaire, ainsi que le phasage annuel de ces actions ;
 - c. les collaborations et synergies mises en oeuvre, dans l'exercice de ses missions, avec les offices du tourisme et tout autre opérateur, public ou privé, agissant notamment sur le même ressort territorial que la maison du tourisme, de même que celles développées avec Tourisme Wallonie, VISITWallonia et d'autres maisons du tourisme ;
- 5° respecter, le cas échéant, les articles 3, 8 et 9 de la loi du 16 juillet 1973.

Concernant l'alinéa 1er, 1°, Tourisme Wallonie peut solliciter la production des statuts de l'association.

Le Gouvernement fixe le contenu du contrat-programme, sur proposition de Tourisme Wallonie. Il détermine la procédure et les modalités d'adoption, d'adaptation et de renouvellement des contrats-programmes.

§ 2. Le maintien de la certification comme maison du tourisme est subordonné au respect des conditions suivantes :

- 1° inscrire son action dans le cadre de la politique générale du Gouvernement en matière de tourisme ;
- 2° collaborer avec Tourisme Wallonie et VISITWallonia, en vue de la réalisation des missions qui leur sont dévolues conformément aux articles D.II.2 et D.II.9 ;
- 3° poursuivre les missions visées à l'article D.III.6 et respecter le contrat-programme ;
- 4° ne pas empiéter sur le territoire d'une autre maison du tourisme ;
- 5° informer Tourisme Wallonie, dans les trois mois qui suivent, de toute modification en lien avec la certification ;

6° respecter les obligations et les prescrits administratifs arrêtés par ou en vertu du présent Code.

Concernant l'alinéa 1^{er}, 3°, le titulaire de la certification fournit à Tourisme Wallonie, au plus tard le 31 janvier de chaque année, les informations relatives aux actions menées au cours de l'année civile écoulée, lesquelles attestent du respect de la condition visée au 3°.

§ 3. Sont admises, aux fins de la certification prévue au présent chapitre, les restructurations suivantes :

- 1° la fusion de deux ou plusieurs maisons du tourisme ;
- 2° la scission d'une maison du tourisme, à la condition que le ressort territorial de celle-ci compte plus de vingt communes.

En cas de restructuration visée à l'alinéa 1^{er}, une nouvelle demande de certification est sollicitée, conformément à la procédure visée à l'article D.III.10. Le Gouvernement peut prévoir une procédure simplifiée pour l'octroi de la certification.

Art. D.III.5. § 1^{er}. Les maisons du tourisme ont entre vingt et quarante pour cent des membres de leurs organes de gestion qui sont représentatifs des opérateurs touristiques privés de leur ressort, en favorisant les représentants d'associations professionnelles ou les membres de celles-ci.

Au sens de l'alinéa 1^{er}, l'on entend par opérateur touristique privé, toute personne physique ou morale, du secteur privé, qui exerce une mission ou une activité professionnelle présentant un lien direct ou indirect avec le secteur du tourisme et dont :

- 1° soit l'activité est financée à concurrence d'au moins cinquante et un pour cent par des opérateurs privés ;
- 2° soit la majorité des membres des organes d'administration sont issus du secteur privé.

§ 2. Un observateur peut être désigné par la ou les fédérations provinciales du tourisme du ressort de la maison du tourisme. Cet observateur siège de plein droit au sein de l'organe décisionnel de la maison du tourisme. Il peut assister aux réunions de l'organe décisionnel de la maison du tourisme avec voix consultative. Son absence n'a pas d'incidence sur le quorum de présence.

Art. D.III.6. Sans préjudice de leur priorisation dans le contrat-programme, les maisons du tourisme réalisent les missions suivantes :

- 1° en matière de coordination :
 - a. elles participent à la gouvernance mise en place par Tourisme Wallonie et VISITWallonia ;
 - b. elles mettent en place une coordination avec les offices du tourisme et tout autre opérateur qui agit sur le même ressort territorial ;
 - c. elles proposent la création, la modification ou la suppression d'un office du tourisme sur son territoire ;
 - d. en collaboration avec Tourisme Wallonie, VISITWallonia et la ou les fédérations provinciales du tourisme concernées, elles accompagnent la professionnalisation des opérateurs du ressort ;

- e. en matière d'itinéraires touristiques, elles valorisent, développent, vérifient et entretiennent, complémentaiement aux actions menées par les fédérations provinciales du tourisme, le réseau points nœuds ;

2° en matière d'information touristique :

- a. elles offrent une information touristique, préférentiellement dans une zone de forte affluence ;
- b. elles coordonnent l'accueil touristique offert par les offices du tourisme du ressort ;

3° en matière de développement touristique :

- a. elles développent des produits touristiques, en partenariat avec VISITWallonia et les opérateurs touristiques du ressort ;
- b. elles développent des offres touristiques, en partenariat avec Tourisme Wallonie et les opérateurs concernés ;
- c. conformément à l'article D.III.93, § 1er, alinéa 1er, 5°, elles remettent un avis concernant les projets d'itinéraires permanents ;
- d. elles assurent la qualité et l'entretien des produits et offres touristiques qu'elles initient et mettent en œuvre sur leur ressort et communiquent à Tourisme Wallonie et VISITWallonia, s'il échet, tout abandon de produits ou offres touristiques existants ;
- e. elles appuient et coordonnent les initiatives et activités touristiques de leur ressort ;

4° en matière d'animation territoriale :

- a. elles organisent un dialogue entre les opérateurs du ressort ;
- b. elles animent le territoire, aux fins de développer les synergies et d'augmenter la pertinence et la cohérence de l'offre et des produits touristiques ;

5° en matière de promotion :

- a. elles assurent la promotion du territoire sur tout support physique ou dématérialisé, en cohérence avec la marque touristique de destination ;
- b. elles mettent à disposition des offices du tourisme du ressort et des maisons du tourisme adjacentes les supports physiques et dématérialisés nécessaires à la promotion touristique, en ce compris les supports produits par d'autres organismes et opérateurs touristiques ;
- c. elles développent des actions promotionnelles, en lien avec la stratégie de VISITWallonia ;

6° en matière digitale :

- a. elles alimentent et utilisent la plateforme transactionnelle et les solutions informatiques transversales communes mises en œuvre par Tourisme Wallonie et VISITWallonia et contribuent à leur définition et leur évolution ;
- b. elles veillent à la qualité des données encodées sur ces plateformes par les opérateurs touristiques du ressort ou, à défaut, alimentent ces plateformes en données ;

- c. elles sont présentes au niveau digital, de manière coordonnée avec Tourisme Wallonie et les maisons du tourisme adjacentes.

L'exécution des missions visées à l'alinéa 1er s'effectue sous la supervision de Tourisme Wallonie.

Art. D.III.7. § 1er. Le Gouvernement certifie comme office du tourisme tout service d'une administration communale ou toute association sans but lucratif qui remplit les conditions suivantes :

- 1° avoir pour objet le développement et la promotion du tourisme d'un territoire visé au 2°, en vue de répondre aux missions visées à l'article D.III.8 ;
- 2° avoir pour ressort d'activités le territoire d'au moins une commune et qui s'inscrit dans les axes touristiques déployés par une maison du tourisme ;
- 3° être doté d'un bureau d'accueil et d'information, indépendant d'une habitation privée ;
- 4° conclure avec la maison du tourisme du ressort, une convention de partenariat, validée par Tourisme Wallonie et portant au minimum sur la période du contrat-programme visée à l'article D.III.4, § 1er, 4°, et spécifiant :
 - a. le ressort territorial de l'office du tourisme ;
 - b. les actions menées en vue de l'accomplissement des missions visées à l'article D.III.8 ainsi que leur phasage dans le temps sur une base annuelle ;
 - c. les collaborations et synergies mises en œuvre avec la maison du tourisme, les offices du tourisme et tout autre opérateur agissant sur le territoire de la maison du Tourisme, de même que celles développées avec Tourisme Wallonie et VISITWallonia ;
- 5° respecter, le cas échéant, les articles 3, 8 et 9 de la loi du 16 juillet 1973.

Concernant l'alinéa 1^{er}, 4°, le Gouvernement fixe le contenu de la convention, sur proposition de Tourisme Wallonie. Il détermine la procédure et les modalités d'adoption, d'adaptation, de validation et de renouvellement des conventions.

Tourisme Wallonie peut solliciter la production des statuts de l'association visée à l'alinéa 1er.

§ 2. Le maintien de la certification comme office du tourisme est subordonné au respect des conditions suivantes :

- 1° inscrire son action dans le cadre de la politique générale du Gouvernement en matière de tourisme ;
- 2° collaborer avec Tourisme Wallonie, VISITWallonia et la maison du tourisme active sur le même territoire, en vue de la réalisation des missions qui leur sont dévolues conformément aux articles D.II.2, D.II.9 et D.III.6 ;
- 3° poursuivre les missions visées à l'article D.III.8 et respecter la convention de partenariat ;
- 4° ne pas empiéter sur le territoire d'un autre office du tourisme ;
- 5° respecter les obligations et les prescrits administratifs arrêtés par ou en vertu du présent Code ;

- 6° fournir, anticipativement à l'année civile concernée, à la maison du tourisme active sur le même territoire et à Tourisme Wallonie, un calendrier d'heures d'ouverture visant à répondre aux besoins des touristes, en particulier durant les week-ends, les vacances et tous les moments d'affluence ;
- 7° mettre à disposition du public une documentation touristique locale en ce compris toute publication émise par les autres organismes touristiques, ainsi que par VISITWallonia ;
- 8° respecter les heures d'ouverture du bureau d'accueil fixées au 6° ;
- 9° informer Tourisme Wallonie, dans les trois mois qui suivent, de toute modification en lien avec la certification, dont tout changement dans l'organisation, la structure et le statut de l'association.

§ 3. Le Gouvernement peut déroger aux conditions fixées au paragraphes 1^{er}, 2°, et 2, 4°.

Art. D.III.8. Les offices du tourisme sont chargés des missions suivantes :

- 1° en matière de coordination :
 - a. ils participent à la gouvernance mise en place par la maison du tourisme active sur le même territoire ;
 - b. ils travaillent en collaboration avec les autres offices du tourisme ;
 - c. ils se professionnalisent afin d'harmoniser l'accueil touristique, tout en valorisant les spécificités locales ;
- 2° en matière d'information touristique :
 - a. ils sont dotés d'un espace d'accueil ouvert en suffisance lors des moments d'affluence des touristes ;
 - b. ils proposent une documentation sur les produits touristiques locaux ;
 - c. ils renseignent les touristes, idéalement en plusieurs langues, sur les produits touristiques locaux ;
 - d. ils adoptent une approche d'amélioration continue de la qualité des services fournis ;
- 3° en matière de promotion, ils assurent la promotion des produits et événements touristiques locaux, conjointement avec la maison du tourisme dont il relève, les opérateurs touristiques actifs sur le même ressort et VISITWallonia ;
- 4° en matière digitale :
 - a. ils alimentent et utilisent la plateforme transactionnelle et les solutions informatiques transversales communes mises en œuvre par Tourisme Wallonie et VISITWallonia et peuvent aider les touristes à utiliser celles qui leur sont destinées ;
 - b. ils contribuent à la qualité des données encodées par les opérateurs locaux dans ces plateformes.

Ils peuvent également, en matière d'animation, en concertation avec la maison du tourisme dont ils relèvent et, le cas échéant, d'autres offices du tourisme, organiser des événements touristiques sur le territoire de la maison du tourisme.

L'exécution des missions visées à l'alinéa 1^{er} s'effectue sous la supervision de Tourisme Wallonie.

Art. D.III.9. Le Gouvernement peut préciser les modalités particulières de fonctionnement, à destination du public.

Annexe 2 : Plan d'actions

- Cette annexe formalise le plan d'actions entre [Nom de l'Office du Tourisme] et [Nom de la Maison du Tourisme] pour la durée de la convention.
- Ce plan d'actions est évolutif et fait l'objet d'une révision annuelle lors de la réunion de suivi.
- La première convention de partenariat doit reprendre la mise en œuvre des obligations de la présente convention qui ne seraient pas encore satisfaites.
- Les thématiques suivantes constituent la liste de référence pour le plan d'actions : accueil & information, communication & promotion, digitalisation & outils numériques, tourisme durable, accessibilité, développement de projets (ingénierie), mobilité & interconnexion, événementiel, innovation & expérimentation, tourisme nature (rando, fluvial, outdoor, etc.), tourisme thématique & filières (ex. terroir, culture, mémoire...), formation & professionnalisation, coordination & gouvernance territoriale.
- Les partenaires suivants sont possibles : Partenaires touristiques locaux, GAL, ADL, Massifs forestiers, Contrats rivières, autres Maisons du Tourisme, Parcs naturels, Réseau Interreg, ...

Thématique	Action	Objectif	Responsable	Partenaires	Échéance	Suivi / État d'avancement	Informations complémentaires facultatives (descriptif plus détaillé, ressources, budgets, outils, étapes, ...)
	Développement d'un circuit vélo thématique	Développer un itinéraire attractif pour le tourisme à vélo	MT		Juin 2025	En cours	

	Organisation d'une journée de formation en accueil touristique	Améliorer l'expérience des visiteurs	OT		Décembre 2024	Finalisé	
	Développement d'une campagne digitale conjointe	Augmenter la visibilité du territoire	MT		Mars 2025	À venir	

Les parties prenantes doivent s'assurer du suivi de ces actions et actualiser leur état d'avancement lors des réunions annuelles.

Vu pour être annexé à l'arrêté ministériel du 1^{er} octobre 2025 modifiant la partie réglementaire du Code wallon du Tourisme et abrogeant l'arrêté ministériel du 15 juillet 2025 modifiant la partie réglementaire du Code wallon du tourisme

Namur, le 1^{er} octobre 2025.

V. LESCRENIER