

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. Les points attribués seront soit zéro, en cas de non-respect du critère, soit le nombre de points prévus pour le critère dans la grille de classement ci-dessous.

3. Le « X » repris dans la grille de classement ci-dessous signifie que le critère est obligatoire pour le classement visé sous la réserve de ce que prévoit le dernier alinéa de la présente annexe s'agissant de la colonne « langue étrangère ».

4. Le classement implique que tous les critères obligatoires y afférents soient rencontrés et que les notes minimales correspondant au classement soient atteintes.

Répartition des points obtenus	Maxima
I. Informations	30
II. Personnel	0
III. Infrastructures	40
IV. Services complémentaires	20
V. Contenu et supports au contenu	80
VI. Langues	30
TOTAL	200

Classement en soleils	Minimum
1 soleil	0 point
2 soleils	90 points
3 soleils	115 points
4 soleils	145 points
5 soleils	175 points

CHAPITRE I. INFORMATIONS		Critère obligatoire					Points
	CLASSEMENT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1	SERVICE TELEPHONIQUE						
1.1.1	Service complet pendant périodes et heures d'ouverture (horaires, tarifs, moyens d'accès)	X	X	X	X	X	
1.1.2	Service complet permanent de 10H à 17H hors week-end, jours fériés et fermeture annuelle n'excédant pas 3 semaines (horaires, tarifs, moyens d'accès)				X	X	4
1.2	REPONDEUR TELEPHONIQUE						
1.2.1	Répondeur simple (uniquement l'information que l'attraction est fermée et quand, où et comment on peut atteindre une personne de contact)	X	X	X	X	X	
1.2.2	Répondeur avec les jours et heures d'ouverture en vigueur						0,5
1.2.3	Répondeur avec les tarifs individuels en vigueur						0,5
1.2.4	Répondeur avec les moyens d'accès						0,5
1.2.5	Répondeur avec l'adresse du site internet						0,5
1.3	DEPLIANT D'INFORMATION ACTUALISE						
1.3.1	Le dépliant d'information actualisé, en langue française, existe	X	X	X	X	X	
1.3.2	Le dépliant 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	
1.3.3	Le dépliant contient des infos de base sur les jours et heures d'ouverture en vigueur	X	X	X	X	X	
1.3.4	Le dépliant contient des infos de base sur les tarifs individuels en vigueur	X	X	X	X	X	
1.3.5	Le dépliant contient des infos de base sur les langues pratiquées	X	X	X	X	X	
1.3.6	Le dépliant contient les coordonnées de l'attraction (adresse et téléphone)	X	X	X	X	X	
1.3.7	Le dépliant contient des informations de base sur l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite			X	X	X	3
1.3.8	Le dépliant contient des informations de base sur les transports en commun disponibles pour se rendre à l'attraction				X	X	2
1.3.9	Le dépliant contient des informations de base sur les directions à prendre pour arriver à l'attraction en voiture				X	X	2
1.3.10	Le dépliant contient des renseignements concernant les possibilités de parking				X	X	1
1.3.11	Le dépliant contient des informations de base sur les services annexes offerts par l'attraction					X	1
1.3.12	Le dépliant contient des informations sur la durée de la visite						1
1.3.13	Le dépliant contient d'autres infos utiles						1
1.3.14	Le dépliant contient un ou plusieurs visuels présentant l'attraction						1
1.4	SITE INTERNET ACTUALISE						
1.4.1	Site internet avec soit un nom de domaine actif propre à l'attraction soit un nom de domaine actif regroupant plusieurs attractions touristiques pour autant qu'elles fassent l'objet d'une unité technique d'exploitation ou d'une unité thématique circonscrite	X	X	X	X	X	
1.4.2	Si oui au 4.1.1, existence d'un lien vers la (les) Maison(s) du Tourisme du territoire de l'attraction ou vers la région	X	X	X	X	X	
1.4.3	Le site internet 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	

1.4.4	Le site internet contient des infos de base sur les jours et heures d'ouverture en vigueur	X	X	X	X	
1.4.5	Le site internet contient des infos de base sur les tarifs individuels en vigueur	X	X	X	X	
1.4.6	Le site internet contient des infos de base sur les langues pratiquées			X	X	1
1.4.7	Le site internet contient les coordonnées de l'attraction (adresse et téléphone)			X	X	1
1.4.8	Le site internet contient des informations de base sur l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite		X	X	X	3
1.4.9	Le site internet contient des informations de base sur les transports en commun disponibles pour se rendre à l'attraction			X	X	1
1.4.10	Le site internet contient des informations de base sur les directions à prendre pour arriver à l'attraction en voiture			X	X	1
1.4.11	Le site internet contient des renseignements concernant les possibilités de parking			X	X	1
1.4.12	Le site internet contient des informations de base sur les services annexes offerts par l'attraction				X	1
1.4.13	Le site internet contient des informations sur la durée de la visite					1
1.4.14	Le site internet contient d'autres infos utiles					1
1.4.15	Le site internet contient un ou plusieurs visuels présentant l'attraction					1
1.4.16	Le site internet est accessible aux personnes malvoyantes				X	
1.5	FREQUENTATION TOURISTIQUE					
1.5.1	L'attraction a une fréquentation de plus de 5000 visiteurs sur l'année écoulée	X				
1.5.2	L'attraction a une fréquentation de plus de 10.000 visiteurs sur l'année écoulée		X			
1.5.3	L'attraction a une fréquentation de plus de 20.000 visiteurs sur l'année écoulée			X		
1.5.4	L'attraction a une fréquentation d'au moins 40.000 visiteurs sur l'année écoulée				X	
						30

CHAPITRE II. PERSONNEL		Critère obligatoire					Points
	CLASSEMENT						
2.1	PERSONNEL						
2.1.1	Le personnel de l'attraction en contact direct avec les visiteurs parle le FR	X	X	X	X	X	
2.1.2	Le personnel de l'attraction en contact direct avec les visiteurs est clairement identifiable (tenue, badge ou autre signe distinctif)	X	X	X	X	X	

CHAPITRE III. INFRASTRUCTURES		Critère obligatoire					Points
	SIGNALISATION						
3.1.1	Existence de moyens de signalisation pour arriver à l'attraction	X	X	X	X		
3.1.2	Si l'attraction dispose d'une voirie d'accès privative, elle doit être propre et entretenue	X	X	X	X	X	
3.2	PARKING						
3.2.1	Existence d'une aire stationnement propre à l'attraction						2
3.2.2	Si oui au 3.2.1, existence d'emplacements pour PMR		X	X	X		2
3.2.3	Si oui au 3.2.1, existence d'emplacements pour véhicules 2 roues			X	X		1

CHAPITRE IV CONTENU & SUPPORTS		Critères obligatoires					Points
	POUR LE POLE RECREATIF (R)						
	CLASSEMENT		UU	UUU	UUUUU	UUUUUU	
R1	GENERAL						
R1.1	Existence d'informations utiles à l'usage des éléments de l'attraction (âge conseillé, sécurité, ...)		X	X	X	X	
R1.2	Existence de personnel dédié au bon déroulement de l'attraction (hors accueil, guidage, services techniques et services complémentaires)						8
R1.3	Existence de supports explicatifs de l'environnement et/ou du fonctionnement des éléments de l'attraction (panneaux, papier, etc.)						5
R1.4	Bon état du(es) support(s)						3
R1.5	Existence d'animation (= intervention humaine) spécifique						6
R1.6	Respect des horaires annoncés pour l'ensemble des activités (départ, déplacement, spectacle, film, etc.) organisées au sein de l'attraction						5
R1.7	Existence de visites thématiques						3
R 1.8	L'attraction sensibilise le public au respect de l'environnement						7
R 1.9	Existence d'un support au contenu adapté aux personnes à mobilité réduite						3
R2	SI PARCS D'ATTRACTIONS & CENTRES RECREATIFS:						
R2.1	Existence de plans de l'attraction en suffisance (panneaux, bornes, etc.)						4
R2.2	Existence d'un plan papier de l'attraction disponible en suffisance						10
R2.3	Accès aux éléments de l'attraction sans file d'attente						12
R2.4	Si accès avec files d'attente, dans la majorité des éléments de l'attraction :						
R2.4.1	– file d'attente dans des zones délimitées				X	X	2
R2.4.2	– file d'attente dans des zones délimitées et affichage du temps restant						2
R2.4.3	– file d'attente dans des zones délimitées partiellement couvertes contre les intempéries						4
R2.4.4	– file d'attente dans des zones délimitées scénarisées						4
R2.5	Affichage nominatif des éléments de l'attraction						4
R2.6	Présence de lieux de repos équipés en suffisance (poubelle, sanitaire, etc.)						10
R3	SI ATTRACTIONS AQUATIQUES:						
R3.1	Cabine habillage/déshabillage			X	X	X	6
R3.2	Vestiaire/consigne sécurisé et gratuit						6
R3.3	Douches collectives						3
R3.4	Douches individuelles					X	6
R3.5	Gilets de sauvetage adaptés à l'âge du public						6

R3.6	Bon état du matériel						4
R3.7	Existence de moyens matériels spécifiques affectés particulièrement à la prévention ou à la sécurité des visiteurs						3
R3.8	Existence de moyens humains spécifiques affectés particulièrement à la prévention ou à la sécurité des visiteurs						6
R4	SI CIRCUITS:						
R4.1	Visite guidée						12
R4.2	Audio-guide						8
R4.3	Support disponible en suffisance et en bon état						2
R4.4	Support écrit: (feuilles explicatifs, petit guide papier, brochure, panneaux explicatifs)						6
R4.5	Support disponible en suffisance et en bon état						2
R4.6	Support multimédia						8
R4.7	Bon état du support						2
R4.8	Eléments de confort des passagers (sièges rembourrés, protection contre les intempéries, chauffage, climatisation,...)						5
R4.9	Confort de vision (état des vitres, plexiglas, système anti-buée, emplacement et hauteur de sièges adaptés,...)						5
R4.10	Existence de moyens matériels spécifiques affectés particulièrement à la prévention ou à la sécurité des visiteurs						3
R4.11	Existence de moyens humains spécifiques affectés particulièrement à la prévention ou à la sécurité des visiteurs						7
Points maximums obtenus par type d'attraction récréative							80

CHAPITRE VI - LANGUES	Points	Soleil				
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 ^{ème} langue (NL ou autre à justifier suivant les statistiques de fréquentation)	7,5			X	X	X
3 ^{ème} langue (NL si pas repris comme seconde langue ou DE/EN)	12,5					X
4 ^{ème} langue	7,5					
5 ^{ème} langue	2,5					
Total	30					

Pour obtenir les points repris dans le tableau ci-dessus et être autorisée comme accueillant dans une langue étrangère, l'attraction touristique doit répondre oui à tous les critères obligatoires de son niveau de classement et doit en outre obtenir 50% des points correspondant aux critères cochés dans la colonne langue étrangère.

6.1. INFORMATIONS		Critère obligatoire					Points
	CLASSEMENT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6.1.1	SERVICE TELEPHONIQUE						
6.1.1.1	Service complet pendant périodes et heures d'ouverture (horaires, tarifs, moyens d'accès)	X	X	X	X	X	
6.1.1.2	Service complet permanent de 10H à 17H hors week-end, jours fériés et fermeture annuelle n'excédant pas 3 semaines (horaires, tarifs, moyens d'accès)				X	X	4
6.1.2	REPONDEUR TELEPHONIQUE						
6.1.2.1	Répondeur simple (uniquement l'information que l'attraction est fermée et quand, où et comment on peut atteindre une personne de contact)	X	X	X	X	X	
6.1.3	DEPLIANT D'INFORMATION ACTUALISE						
6.1.3.1	Le dépliant d'information actualisé existe	X	X	X	X	X	
6.1.3.2	Le dépliant 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	
6.1.3.3	Le dépliant contient des infos de base sur les jours et heures d'ouverture en vigueur	X	X	X	X	X	
6.1.3.4	Le dépliant contient des infos de base sur les tarifs individuels en vigueur	X	X	X	X	X	
6.1.3.5	Le dépliant contient des infos de base sur les langues pratiquées	X	X	X	X	X	
6.1.3.6	Le dépliant contient les coordonnées de l'attraction (adresse et téléphone)	X	X	X	X	X	
6.1.3.7	Le dépliant contient des informations de base sur l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite			X	X	X	3
6.1.3.8	Le dépliant contient des informations de base sur les transports en commun disponibles pour se rendre à l'attraction				X	X	2
6.1.3.9	Le dépliant contient des informations de base sur les directions à prendre pour arriver à l'attraction en voiture				X	X	2
6.1.3.10	Le dépliant contient des renseignements concernant les possibilités de parking				X	X	1
6.1.3.11	Le dépliant contient des informations de base sur les services annexes offerts par l'attraction					X	1

6.1.4 SITE INTERNET ACTUALISE						
6.1.4.1	Site internet avec soit un nom de domaine actif propre à l'attraction soit un nom de domaine actif regroupant plusieurs attractions touristiques pour autant qu'elles fassent l'objet d'une unité technique d'exploitation ou d'une unité thématique circonscrite	X	X	X	X	
6.1.4.1 bis	Si oui au 4.1, existence d'un lien vers la (les) Maison(s) du Tourisme du territoire de l'attraction ou vers la région	X	X	X	X	
6.1.4.2	Le site internet 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	
6.1.4.3	Le dépliant contient des infos de base sur les jours et heures d'ouverture en vigueur	X	X	X	X	
6.1.4.4	Le site internet contient des infos de base sur les tarifs individuels en vigueur	X	X	X	X	
6.1.4.5	Le site internet contient des infos de base sur les langues pratiquées			X	X	1
6.1.4.6	Le site internet contient les coordonnées de l'attraction (adresse et téléphone)			X	X	1
6.1.4.7	Le site internet contient des informations de base sur l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite		X	X	X	3
6.1.4.8	Le site internet contient des informations de base sur les transports en commun disponibles pour se rendre à l'attraction			X	X	1
6.1.4.9	Le site internet contient des informations de base sur les directions à prendre pour arriver à l'attraction en voiture			X	X	1
6.1.4.10	Le site internet contient des renseignements concernant les possibilités de parking			X	X	1
6.1.4.11	Le site internet contient des informations de base sur les services annexes offerts par l'attraction				X	1
						22

6.2 PERSONNEL		Critère obligatoire				Points
	CLASSEMENT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.2.1	PERSONNEL					
6.2.1.1	Une majorité du personnel de l'attraction en contact direct avec les visiteurs sait donner des explications de base dans la langue concernée	X	X	X	X	

6.3. INFRASTRUCTURES		Critère obligatoire				Points
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6.3.3	INFORMATIONS GENERALES A DESTINATION DU VISITEUR					
6.3.3.1	Identification de l'attraction à son entrée	X	X	X	X	
6.3.3.2	Procédure d'information à l'entrée de l'attraction de l'indisponibilité éventuelle de certaines parties de l'attraction		X	X	X	2
6.3.3.3	Solution d'orientation au sein de l'attraction	X	X	X	X	
6.3.3.4	Pictogrammes d'information sur les services		X	X	X	2
6.3.3.5	Message(s) complémentaire(s) verbal (aux)s, visuel(s) et/ou écrit(s) prouvant l'attention prise à l'égard de la sécurité et du confort des visiteurs					2
6.3.5	AFFICHAGE TARIF ET HORAIRE					
6.3.5.1	Tarif individuel et horaire d'ouverture en vigueur affichés de façon visible à l'entrée de l'attraction	X	X	X	X	
						6

6.4 CONTENU & SUPPORTS		Critères obligatoires				Points
	POUR LE POLE RECREATIF (R)					
	CLASSEMENT	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
R1	GENERAL					
R1.1	Existence d'informations utiles à l'usage des éléments de l'attraction (âge conseillé, sécurité, ...)	X	X	X	X	
R1.2	Existence de personnel dédié au bon déroulement de l'attraction (hors accueil, guidage, services techniques et services complémentaires)					8
R1.3	Existence de supports explicatifs de l'environnement et/ou du fonctionnement des éléments de l'attraction (panneaux, papier, etc.)					5
R1.5	Existence d'animation (= intervention humaine) spécifique					6
R1.7	Existence de visites thématiques					3
R2	SI PARCS D'ATTRACTIONS & CENTRES RECREATIFS :					
R2.1	Existence de plans de l'attraction en suffisance (panneaux, bornes, etc.)					4
R3	SI ATTRACTIONS AQUATIQUES :					
R3.8	Existence de moyens humains spécifiques affectés particulièrement à la prévention ou à la sécurité des visiteurs					6
R4	SI CIRCUITS :					
R4.1	Visite guidée					12
R4.2	Audio-guide					8
R4.4	Support écrit: (feuilles explicatifs, petit guide papier, brochure, panneaux explicatifs)					6
R4.6	Support multimédia					8

Total minimal des points requis pour une attraction touristique dans une langue autre que le français :

- pôle culturel ou naturel : 38 points (sur un maximum de 76) ;
- pôle récréatif (parc d'attractions et centre récréatif) : 27 points (sur un maximum de 54) ;
- pôle récréatif (attraction nautique) : 28 points (sur un maximum de 56) ;
- pôle récréatif (circuit) : 42 points (sur un maximum de 84).