



GÎTES ET  
CHAMBRES D'HÔTES DE  
WALLONIE



*Devenir Gîtes de Wallonie*







Bonjour,

Nous sommes heureux que vous envisagiez la création d'un hébergement *Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie*.

Née en 1989 de la volonté de quelques propriétaires de s'associer pour créer un réseau d'hébergements touristiques de qualité en milieu rural, la Fédération des Gîtes de Wallonie s'est développée pour devenir aujourd'hui le plus important réseau d'hébergement chez l'habitant avec plus de 1.000 adresses répondant aux exigences de qualité de notre label.

Que faut-il faire pour devenir *Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie*?

Vous trouverez dans cette brochure l'essentiel des démarches à suivre.

Vous pourrez obtenir toutes les informations complémentaires spécifiques à chaque type d'hébergement auprès de la Maison des Gîtes de Wallonie. Nos conseillers y sont à votre écoute et se feront un plaisir de vous rencontrer et de vous accompagner sur le chemin des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie

Après avoir pris connaissance de cette brochure, je vous invite à compléter et à nous réexpédier le petit questionnaire intitulé «fiche projet».

Ce questionnaire ne vous engage en rien, il doit simplement nous aider à mieux vous connaître ainsi que votre projet.

En espérant que vous nous rejoindrez bientôt, je vous adresse mes plus cordiales salutations.

Véronique DEHOU,  
Présidente





|  |    |
|--|----|
| L'accueil <i>Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie</i>   | 4  |
| La Fédération des Gîtes de Wallonie                      | 5  |
| Le suivi de votre demande                                | 12 |
| Les réflexions préalables                                | 14 |
| Les 6 formules d'hébergements                            | 15 |
| La Qualité <i>Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie</i>  | 17 |
| Les Chartes <i>Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie</i> | 19 |
| Les Hébergements Plus                                    | 33 |
| Pour aller plus loin                                     | 34 |





L'accueil est une valeur essentielle des Gîtes de Wallonie.

Un logement appartenant au réseau des Gîtes de Wallonie, c'est non seulement un aménagement répondant aux normes de confort moderne mais c'est aussi et surtout une tradition de l'accueil.

Débutants ou expérimentés, les propriétaires qui nous font confiance bénéficient d'un programme de formation continue et d'un encadrement professionnel, depuis le premier contact jusqu'à la promotion de leur hébergement.

Objectif avoué : la satisfaction de chaque hôte!

Parce que les membres des Gîtes de Wallonie sont bien souvent les premiers ambassadeurs de leur région, dont ils savent mieux que quiconque faire partager les innombrables richesses, recevoir est pour ces passionnés de l'accueil un réel plaisir. Depuis 1989, à la Fédération des Gîtes de Wallonie, nous mettons tout en œuvre pour répondre au mieux aux souhaits des touristes... Pour le plus grand bonheur de tous!

#### **L'accueil «Tourisme de Terroir»**

Disponibles mais discrets, les propriétaires reçoivent leurs hôtes avec plaisir. Dès leur arrivée, et bien souvent même avant, chaque propriétaire met tout en œuvre pour que ses invités disposent de toute l'information nécessaire sur l'hébergement mais également sur le terroir régional : activités culturelles, touristiques, sportives, gustatives...

#### **L'accueil «Meublé de Vacances»**

Dans les meublés de vacances, liberté et authenticité se conjuguent pour offrir un logement préparé pour accueillir les hôtes dès leur arrivée. Nouveau venu aux Gîtes de Wallonie, le Meublé de Vacances répond à une attente différente, qui en guise d'accueil offre une documentation complète dans 3 classeurs «Bienvenue» - «à voir - à faire» - «les suggestions».

*Il n'est pas rare qu'en fin de séjour, il soit difficile de se quitter... quelques fois, on devient presque amis!*





Une association spécialisée dans le tourisme rural en Wallonie



## Objectifs

Développement de l'hébergement touristique en site rural et citadin

- au niveau de l'offre
- au niveau de la demande

Ceci afin :

- d'offrir un revenu complémentaire aux propriétaires de bâtiments et de contribuer ainsi au maintien des habitants dans leur cadre d'origine;
- de participer à la protection du patrimoine immobilier rural;
- de développer un réseau de logements touristiques chez l'habitant et d'offrir ainsi une alternative au tourisme de masse;
- de répondre à une demande croissante de tourisme vert.





## **Actions**

*Promotion des concepts autorisés par le Commissariat Général au Tourisme de la Région Wallonne.*

**Gîte rural, gîte à la ferme, gîte citoyen, chambre d'hôtes et meublé de vacances, la Fédération des Gîtes de Wallonie assurent la promotion de ces concepts**

Des campagnes de sensibilisation sont organisées en permanence avec les médias pour faire connaître cette forme de tourisme innovante et originale.

Des communiqués de presse sont régulièrement diffusés.

Des articles dans les journaux sont également publiés tout au long de l'année selon les thèmes.

Des participations à des émissions radio et tv. En plus des reportages sur la Fédération et le secteur du tourisme de terroir, nos membres sont régulièrement invités à participer à des actions spéciales.

*Formation et accompagnement des propriétaires*

**Déjà 850 propriétaires de plus de 1.000 hébergements, bénéficient des conseils et de l'aide des Gîtes de Wallonie.**

Une documentation est envoyée aux propriétaires désireux de connaître les hébergements touristiques de terroir.





Des soirées d'information sont organisées plusieurs fois par an. En 2017, vingt-deux soirées ont été organisées, plus de 200 personnes ont ainsi été rencontrées. L'information porte particulièrement sur les aides financières pour l'aménagement de bâtiments anciens à des fins touristiques. De nombreux aspects (juridiques, fiscaux, économiques...) sont abordés au cours de ces soirées.

Des visites sur place. Afin d'apporter une aide spécifique aux propriétaires, les conseillers des «Gîtes de Wallonie» effectuent des visites au cours desquelles toutes les questions sont rencontrées. En 2017, plus de 500 hébergements ont été visités.

Supervision des dossiers de demande de primes et d'autorisation des hébergements adressés au nom du propriétaire au Commissariat Général au Tourisme.

Organisation de séminaires de formation et de rencontre, ceci afin de répondre à des besoins exprimés par nos membres et de créer l'esprit du réseau.

Développement d'une centrale d'achat; matériel de sécurité incendie, assurances, literie...

Défense de nos membres confrontés à des problèmes particuliers, juridiques, litiges avec des touristes, relations avec la commune ou autre pouvoir public...

La Maison des Gîtes de Wallonie est la maison de nos propriétaires, sur place ou à distance, nos conseillers sont présent pour guider et répondre aux interrogations des membres.

Notre blog «Contacts» [blog.gitesdewallonie.be](http://blog.gitesdewallonie.be) informe les membres, maintient la cohésion du réseau et promeut l'idéal touristique qui caractérise l'organisation.

Dans la même optique, dès que l'actualité le nécessite, les membres reçoivent la Newsletter des Gîtes de Wallonie, de quoi rester informé et découvrir les actions que nous proposons aux membres.







*Les «Gîtes de Wallonie» assurent la promotion des gîtes ruraux, des gîtes à la ferme, des gîtes citadins, des chambres d'hôtes, des maisons d'hôtes et des meublés de vacances.*

**Un bon produit ne suffit pas, il faut le faire connaître.**

Les Gîtes de Wallonie sont tournés vers le futur et les technologies de l'information et de la communication. Le site Internet de l'association présente en trois langues les hébergements affiliés avec galerie photos et contacts avec le propriétaire.

Il a été visité 650.000 fois en 2017.

Notre association est également présente sur les réseaux sociaux; Facebook, Twitter, Instagram...

Les Gîtes de Wallonie participent à de nombreux salons de vacances et autres manifestations de promotion touristique.

Les Gîtes de Wallonie peuvent aider les propriétaires dans l'élaboration de dépliants leur permettant d'assurer leur promotion.

Les Gîtes de Wallonie réalisent un matériel promotionnel (panonceaux, affiches, gadgets publicitaires...) mis à la disposition des membres.

Ce matériel permet la diffusion d'une image de marque, le touriste peut de la sorte identifier aisément les logements adhérents à notre réseau.





## *Représentation*

### **Une association active dans les instances régionales, nationales et internationales**

Les «Gîtes de Wallonie» représentent les intérêts des propriétaires et même favorisent le développement du tourisme vert au niveau local, provincial, régional, national et international.

Membre du Conseil du Tourisme.

Membre du Comité technique des Hébergements touristiques de terroir et Meublé de vacances

Membre fondateur de Eurogîtes; Fédération Européenne pour l'accueil touristique chez l'habitant à la campagne, à la ferme et au village.

Membre de Wallonie Belgique Tourisme et du Club Détente Découverte Séjour

La Fédération des Gîtes de Wallonie est en contact régulier avec les instances européennes ayant le tourisme dans leurs attributions, ainsi qu'avec le Cabinet du Ministre du Tourisme en Région Wallonne, le Commissariat Général au Tourisme, l'Office de Promotion du Tourisme, les Fédérations touristiques, ...

Les «Gîtes de Wallonie» ont signé des conventions de collaboration et/ou maintiennent des contacts avec des organismes officiels tels que:

- la Fondation rurale de Wallonie,
- les Fédérations provinciales de tourisme,
- les Maisons du Tourisme,
- la Fédération des Gîtes de France,
- les communes et syndicats d'initiatives,
- les Plus Beaux Villages de Wallonie a.s.b.l.,
- Antigo et Access-i,
- la Fondation pour la prévention des allergies,
- ...





## Bilan de notre action

Depuis 1989, notre organisation a contribué à la création de plusieurs centaines d'hébergements.

Les retombées de ces réalisations sont importantes à différents niveaux :

### *Retombées économiques*

L'impact économique direct et indirect est important. En moyenne, la réalisation d'un hébergement touristique représente un investissement de 50 000€. Les locations, repas, transports et autres consommations des vacanciers constituent un apport financier important, parfois vital pour notre région.

### *Retombées sociales*

Maintien et développement d'emplois directs.

### *Retombées écologiques*

- pour un meilleur équilibre entre l'homme et la nature.
- pour le développement d'un tourisme diffus, alternative aux concentrations connues sur les zones côtières ou les cités de villégiatures (La Roche, Hotton, Dinant...)
- répartition des charges d'aménagement (routes, eau, électricité...) sur des sites existants, et amélioration qualitative de ces sites (renouvellement fosses septiques, égouttage, installation électrique...)
- rénovation du bâti existant, évitant la construction de bâtiments style «chalets suisses».
- intégration du tourisme au tissu social existant.
- maîtrise du tourisme par les habitants.

### *Retombées culturelles*

- protection du patrimoine

L'âme d'un village, son histoire, son atmosphère est reflétée par ses murs. Le sauvetage d'un immeuble préserve le tissu de la localité, et évite la création de chancre. Enfin il entraîne un outil d'émulation.

- maintien des activités culturelles dans nos villages

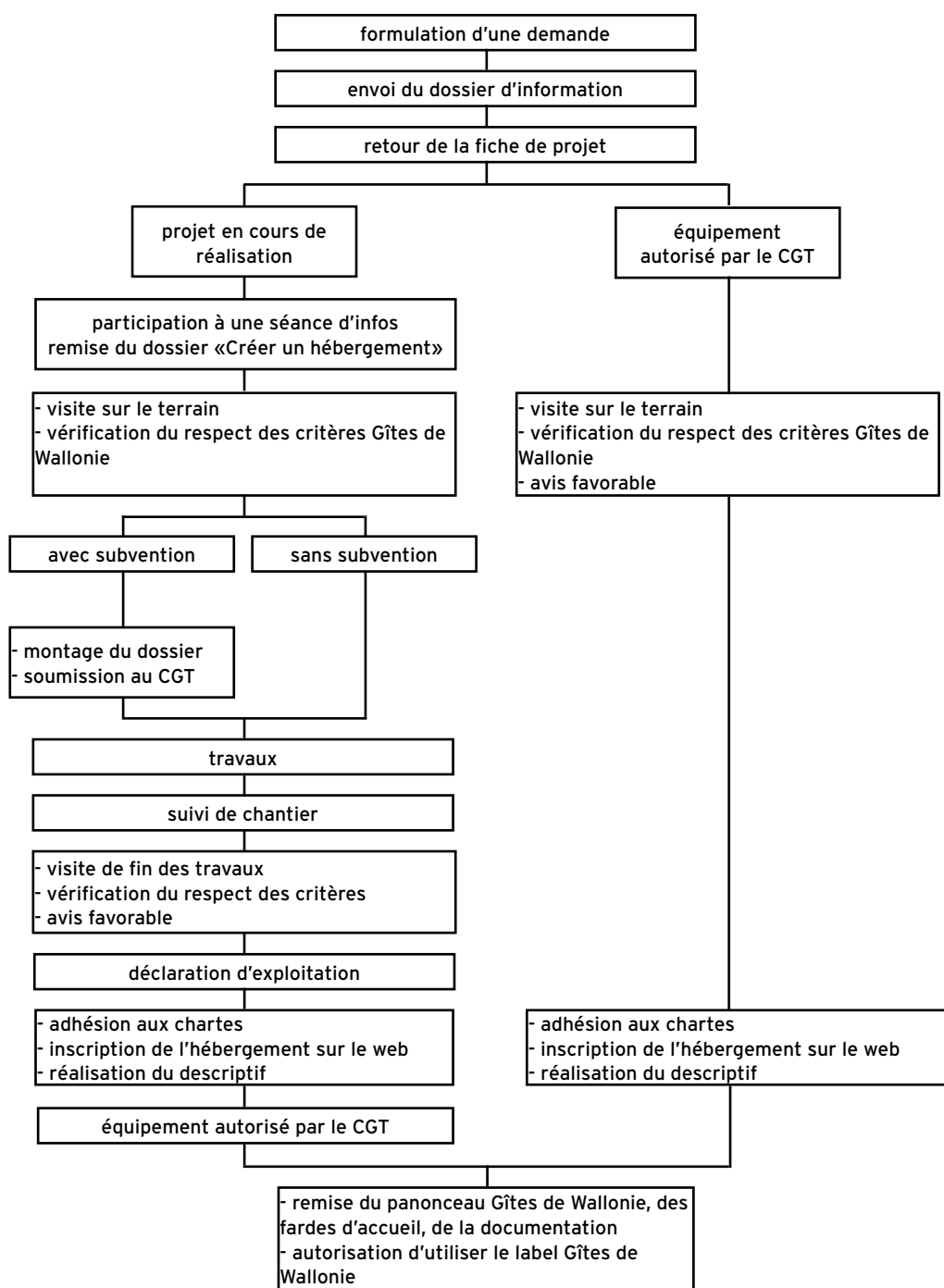
Le tourisme est souvent révélateur des qualités et valeurs. Il entraînera le maintien, voire la résurgence des fêtes, traditions, rencontres. Une opportunité pour la vie associative.





- rencontres et échanges culturels au niveau du propriétaire du gîte  
contact avec d'autres cultures, apprentissage des langues, formation à la gestion de leur logement (promotion, comptabilité, informatique...), visite et séjour dans d'autres gîtes, effort de promotion de la région.
- produits et infrastructures locaux  
renaissance éventuelle de musées locaux, développement et vente de produits du terroir, développement et balisages de promenades, aménagement d'aires de repos, impression et vente de cartes de promenades.





# le suivi de votre demande



Pour toute question relative à votre dossier, vous pouvez contacter nos conseillers à la Maison des Gîtes de Wallonie.

Nos conseillers pour votre dossier sont :

Alain Hecq : provinces du Brabant wallon, Hainaut et Namur

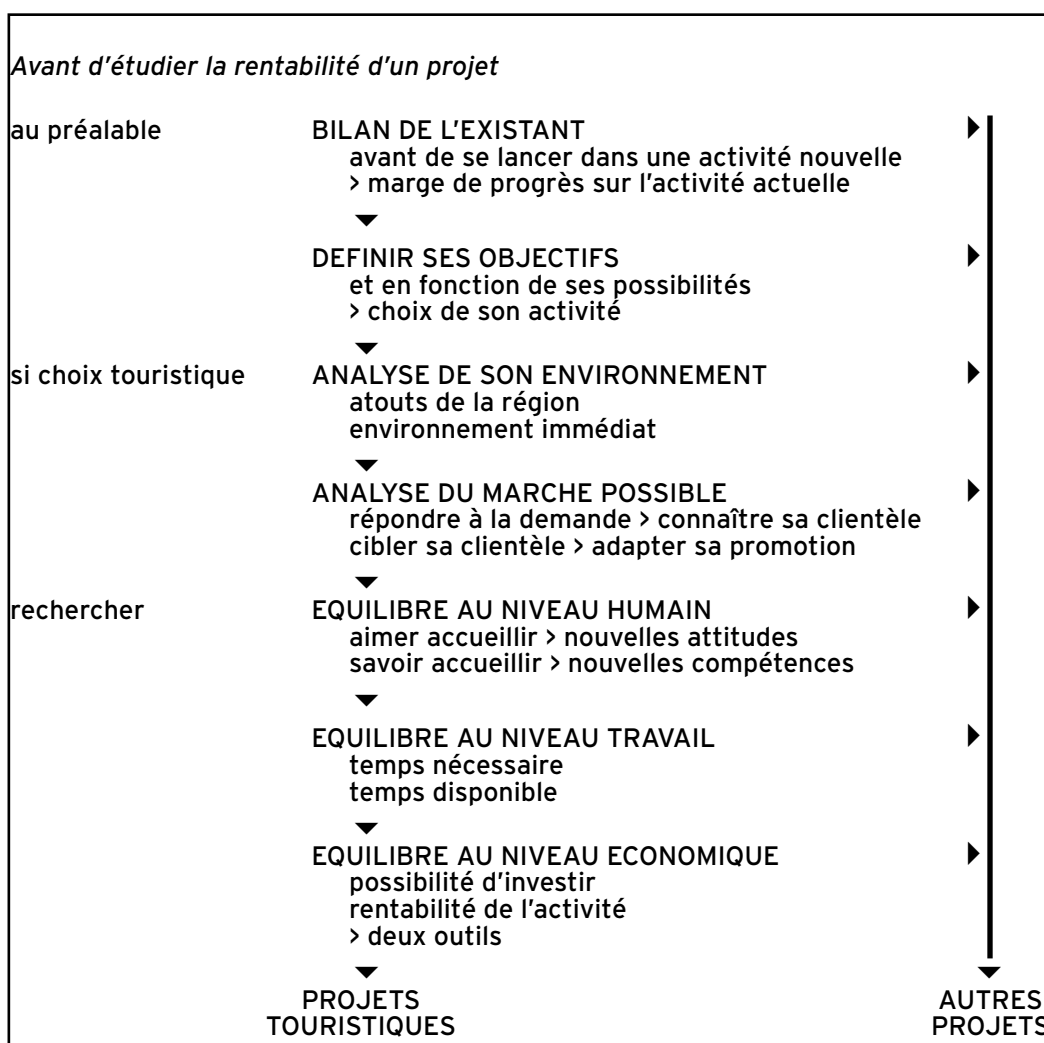
Florent Sanna : provinces de Liège et Luxembourg

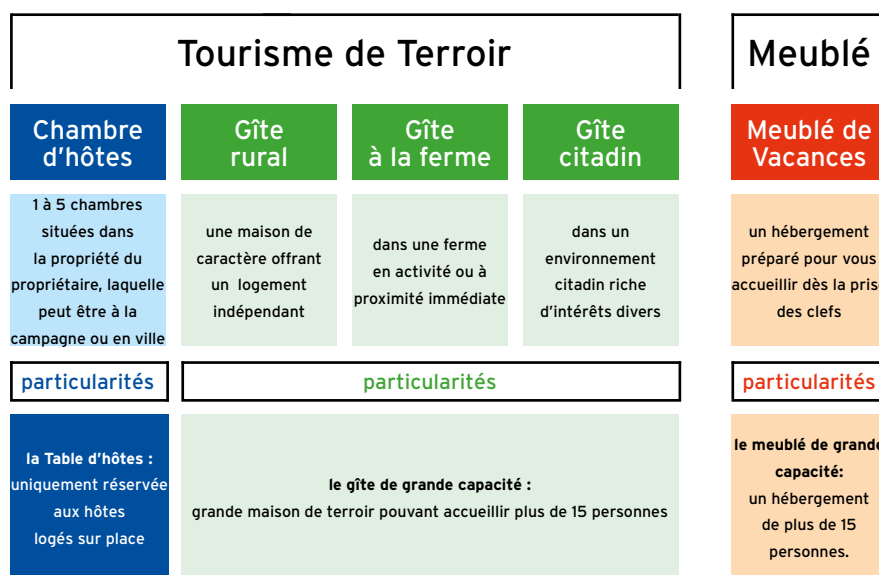




Le tourisme de terroir est aujourd'hui une des activités préconisées pour maintenir la vie dans nos campagnes.

Mais il est trop souvent considéré comme un remède miracle. Ceux qui s'y lancent commettent de nombreuses erreurs par manque d'informations chiffrées, mais aussi en sous-estimant les exigences particulières d'une telle activité. Tout le monde ne peut pas se lancer dans une activité touristique. Ceux qui le font doivent le faire avec sagesse, et conduire une réflexion préalable en se posant un certain nombre de questions indispensables.





## La Chambre d'hôtes et la Table d'hôtes

### La Chambre d'hôtes

C'est le Bed and Breakfast de chez nous. Par sa présence dans la propriété du gestionnaire, laquelle peut être située à la campagne comme en ville, la chambre d'hôtes est une formule chaleureuse et conviviale. Au fil des échanges avec les touristes, le propriétaire leur fait découvrir la région et la culture locale.

La chambre d'hôtes peut se trouver dans, ou à proximité, d'une ferme en activité. Elles portent alors le nom de Chambre d'hôtes à la ferme.

Les réservations s'effectuent le plus souvent à la nuitée, tous frais compris.







### *La Table d'hôtes*

Le magie d'une atmosphère chaleureuse, les traditions captives et partagées, de la petite à la grande gastronomie. Les maîtres de maison révèlent à leur table toutes les richesses de la gastronomie régionale.

Cette formule est le prolongement d'une activité d'hébergement en chambre d'hôtes et ne peut être proposée qu'aux hôtes qui y séjournent.

### **Le gîte rural, à la ferme, citadin, des appellations distinctes, un concept unique**

Paré de qualificatif «rural», «citadin» ou «à la ferme», du micro à la grande capacité, le gîte est un concept unique où chaleur de vivre, convivialité et authenticité de l'accueil se conjuguent en harmonie avec indépendance et confort. Des séjours pour un week-end, une semaine ou plus tout au long de l'année.

*Le gîte rural* une maison de caractère offrant un logement indépendant. Issu de la réaffectation d'un corps de logis ou de la transformation d'anciens bâtiments agricoles (granges, étables, écuries...), il est aménagé dans le respect du style local. Le gîte rural, qui peut être mitoyen, est situé à la campagne.

*Le gîte à la ferme* adopte un profil identique au gîte rural tout en étant aménagé dans le cadre ou à proximité d'une ferme en activité.

*Le gîte citadin* une maison typique du terroir qui, comme son nom l'indique, se trouve au cœur d'un environnement citadin, riche d'intérêts divers.

Tous les trois peuvent afficher une capacité variable de plus de 15 personnes. Ils se qualifient alors de grande capacité.

### **Le meublé de vacances**

Un hébergement où liberté et authenticité se conjuguent pour offrir un logement préparé pour accueillir les hôtes dès la remise des clefs. Le Meublé de vacances répond à une attente différente; qui en guise d'accueil offre une documentation complète dans 3 classeurs : «bienvenue», «à voir, à faire», «les suggestions».

Il peut afficher une capacité de 15 personnes, il se qualifie alors de grande capacité.





Le réseau des Gîtes de Wallonie offre la Qualité d'un label privilégiant la chaleur de l'accueil, la découverte des terroirs, le confort de ses hébergements.

Afin de garantir cette qualité, le réseau s'est doté d'outils de contrôle particulièrement rigoureux.

*Un engagement de tous les propriétaires à respecter une approche qualitative et personnalisée au travers de :*

- La Charte de Qualité et les différentes chartes spécifiques des Gîtes de Wallonie
- Tous nos hébergements sont autorisés par le Commissariat Général au Tourisme de la Région Wallonne avec une classification de 1 à 5 épis pour les hébergements touristiques de terroir et de 1 à 5 clés pour les Meublés de Vacances
- Chaque hébergement est visité par nos soins avant d'être accepté au sein du réseau
- Nos propriétaires bénéficient d'un encadrement et d'un programme de formation, avant, pendant et après la réalisation de leur hébergement.

*Un service Suivi Qualité*

Chargé de recueillir les appréciations des touristes, compliments comme réclamations

*Une qualité contrôlée jour après jour*

- visites de notre permanent
- formulaire à la disposition des touristes sur notre site Internet
- fiche Qualité dans notre guide
- fiches d'appréciation dans les hébergements

*Service de médiation*

Malgré tous les efforts de nos propriétaires, parfois, certains touristes repartent insatisfaits. Le Service de médiation aide le propriétaire à évaluer le problème et à trouver une solution qui agréé le propriétaire et le touriste.





#### *Commission Traitement des Plaintes*

La Commission Traitement des plaintes est chargée de traiter les plaintes reçues à la Maison des Gîtes de Wallonie. Après une visite de notre responsable qualité sur le terrain, la commission se réunit afin d'évaluer la plainte et d'apporter les recommandations nécessaires.

Dans un souci d'équité, la commission est composée de propriétaires, membres du Conseil d'Administration, et de membres du personnel de la Maison des Gîtes de Wallonie

**Pour nos propriétaires, la démarche qualité est une garantie pour une évolution cohérente et structurée de l'offre et une adaptation permanente aux attentes du public.**





La Fédération des Gîtes de Wallonie est propriétaire de marques déposées (dénomination, logos et autres signes distinctifs).

Elle est propriétaire d'un savoir-faire constitué de connaissances, de méthodes et d'expériences de nature technique, commerciale ou autre relatives à l'activité touristique en général mais aussi à l'exploitation de chacune des formules d'accueil couverte par le réseau Gîtes de Wallonie.

Les chartes de Qualité et d'Adhésion définissent les règles générales applicables à l'ensemble des formules d'accueil appartenant au réseau Gîtes de Wallonie tandis que les chartes produits précisent les règles spécifiques à chaque formule d'accueil.





## La Charte de Qualité Gîtes de Wallonie

La Charte de Qualité s'applique à tout projet Gîtes de Wallonie, quel que soit le type d'hébergement que vous souhaitez créer.

Les Gîtes de Wallonie : la garantie d'un séjour réussi !

Parce que le bonheur du touriste et la satisfaction du propriétaire Gîtes de Wallonie sont étroitement liés, nous nous sommes réunis autour d'une Charte de Qualité pour faire de votre séjour une réussite !

Nous nous engageons à :

vous offrir un hébergement de qualité,

- détenant l'autorisation d'utiliser une des dénominations officiellement protégées délivrées par le Commissariat général au tourisme de la Région Wallonne, par la Communauté germanophone ou, à défaut, d'être validé par la Fédération des Gîtes de Wallonie,
- confortable et en parfait état de propreté,
- en harmonie avec notre région, notre environnement et notre tradition du terroir

vous accueillir comme des amis,

- en vous réservant un accueil chaleureux et personnalisé
- en respectant votre besoin de tranquillité

faire de votre séjour un moment unique

- en répondant à toutes vos demandes d'informations sur la région, les activités culturelles, touristiques ou sportives
- en nous efforçant de satisfaire à vos suggestions et souhaits,
- en accueillant nos amis étrangers en essayant de vaincre l'obstacle de la langue,
- en partageant notre passion pour un tourisme authentique, convivial et respectueux de la nature,
- en vous aidant à découvrir le terroir et ses saveurs

respecter les prix et conditions annoncés et à ne pas ajouter indûment des suppléments

faciliter la découverte et la réservation d'un prochain séjour dans le réseau des Gîtes de Wallonie.

Bienvenue aux Gîtes de Wallonie où qualité de l'accueil, qualité de l'hébergement, qualité de la table, qualité du label riment avec art de vivre et plaisir des loisirs.





## Charte d'Adhésion Gîtes de Wallonie

La Charte d'Adhésion s'applique à tout hébergement, quel que soit son type. C'est le contrat entre les Gîtes de Wallonie et ses membres. Elle précise l'identité des Gîtes de Wallonie et ce que chacun est en droit d'attendre de l'autre partie.

La Fédération des Gîtes de Wallonie a.s.b.l. a pour but de favoriser et de développer toute forme de Tourisme de terroir.

### *L'esprit des Gîtes de Wallonie*

#### - Notre raison d'être

La Fédération des Gîtes de Wallonie s'est fixé des objectifs de qualité et d'image de marque d'un réseau structuré susceptibles d'apporter à la clientèle une garantie tant dans l'accueil offert par le propriétaire que dans la convivialité et la qualité du séjour. Son action veut favoriser la rencontre et les échanges conviviaux entre ruraux et citadins et ainsi contribuer à la préservation du patrimoine et de l'environnement existant.

#### - Le label Gîtes de Wallonie

L'hébergement labellisé Fédération des Gîtes de Wallonie est un hébergement reconnu pour sa qualité. En plus de détenir l'autorisation d'utiliser une des dénominations officielles protégées délivrées par le Commissariat général au tourisme, par la Communauté germanophone, ou à défaut, d'être validé par la Fédération des Gîtes de Wallonie, chaque adhérent s'engage à respecter et à défendre l'image et la charte de Qualité de la Fédération des Gîtes de Wallonie.

#### - L'accueil Gîtes de Wallonie

L'accueil est le fondement du réseau. Chaque hôte est en droit de recevoir un accueil personnalisé et privilégié. Ainsi, chaque propriétaire, en véritable ambassadeur de sa région, mettra tout en œuvre pour que ses hôtes disposent de toute l'information nécessaire à la découverte du terroir régional : activités culturelles, touristiques, sportives, gustatives... Il fera découvrir aux touristes les principes présents au sein du réseau que sont l'authenticité, la convivialité, l'harmonie, la découverte, la chaleur...

#### - L'hébergement Gîtes de Wallonie

Tous les hébergements de la Fédération des Gîtes de Wallonie ont reçu l'autorisation d'utiliser une des dénominations officielles protégées délivrées par le Commissariat





général au tourisme ou la Communauté germanophone ou, à défaut, sont validés par la Fédération des Gîtes de Wallonie. Chaque propriétaire s'engage à y maintenir un bon niveau de confort et un parfait état de propreté.

Quelle que soit la formule d'accueil et quel que soit son classement, le réseau des Gîtes de Wallonie propose et garantit aux touristes des produits de qualité contrôlés, correspondant à un niveau de confort assuré.

#### *L'engagement des Gîtes de Wallonie*

La Fédération des Gîtes de Wallonie s'engage à mettre en œuvre toutes les compétences qui lui sont propres pour apporter son aide et son soutien aux propriétaires, sans prise en charge des éventuels frais de conseil extérieur

- dans l'élaboration de leur projet,
- dans l'exploitation de leur hébergement,
- dans la promotion de celui-ci
- et dans l'image de marque du réseau de la Fédération des Gîtes de Wallonie.

Pour ce faire, la Fédération des Gîtes de Wallonie collabore avec le Commissariat général au tourisme, par de fréquents contacts directs et en participant au Comité technique du Tourisme de terroir et des meublés de vacances en tant que représentant de ses membres ainsi qu'avec la Communauté germanophone. Cette action participe à la représentation et à la défense des membres auprès des pouvoirs publics.

La Fédération des Gîtes de Wallonie s'engage à faire valoir les diverses réglementations et les obligations légales qui régissent l'activité du Tourisme de terroir auprès de tous ses membres en mettant en valeur les avantages qu'ils peuvent en tirer dans l'exploitation journalière.

La Fédération des Gîtes de Wallonie ne saurait envisager d'apporter une aide et un conseil aux membres que dans la mesure où ils auront satisfait aux obligations définies au point 3 - « Les engagements du propriétaire » ainsi qu'aux lois et règlements en vigueur.

La Fédération des Gîtes de Wallonie s'engage à traiter tous ses membres sur un pied d'égalité strict et à leur fournir les services que les membres sont en droit d'attendre. L'image de marque de la Fédération dépend également de la qualité de ces services, du professionnalisme des collaborateurs et du respect des délais tels qu'ils sont prévus dans des contrats entre la Fédération et ses membres.





## *Les engagements du propriétaire*

En devenant membre adhérent de la Fédération des Gîtes de Wallonie, le propriétaire s'engage à mettre tout en œuvre pour parvenir à obtenir l'autorisation d'utiliser une des dénominations officielles protégées délivrée par le CGT, par la Communauté germanophone, ou à défaut, d'obtenir la validation de la Fédération des Gîtes de Wallonie. En contrepartie, le membre adhérent pourra bénéficier de tous les services proposés par l'association sans toutefois prétendre à profiter de la promotion sous quelque forme que ce soit.

En devenant membre effectif de la Fédération des Gîtes de Wallonie, le propriétaire ou gestionnaire, titulaire de l'autorisation d'utiliser une des dénominations officiellement protégées délivrées par le CGT, par la Communauté germanophone ou, à défaut, de la validation de la Fédération des Gîtes de Wallonie, s'engage à

## **Conditions d'agrément**

- maintenir son hébergement dans un niveau de qualité et de classification au moins égal à celui octroyé par le Commissariat Général au Tourisme, par la Communauté germanophone ou par la Fédération des Gîtes de Wallonie,
- à respecter le décret sur le tourisme rural, les lois et réglementations en vigueur ou à venir.
- s'il a plusieurs hébergements touristiques, à tous les affilier dans l'association afin de ne pas apporter la confusion auprès des touristes.

## **Location - Prix**

- indiquer de façon claire et précise les prix définis au contrat tant pour la location que pour les charges et à ne pas ajouter indûment des suppléments,
- respecter les prix indiqués sauf circonstances exceptionnelles.

## **Publicité**

- valoriser l'image de marque de l'association en apposant le panneau sur la façade de son hébergement et en utilisant le logo de la Fédération des Gîtes de Wallonie dans un maximum de ses supports publicitaires.
- présenter, dans les publicités et annonces, son hébergement sans chercher à tromper







sa clientèle et à en faciliter l'accès par tous les moyens.

#### **Protection du label**

- respecter la «Charte de Qualité des Gîtes de Wallonie» à l'égard de ses hôtes,
- respecter et faire respecter les conditions de location qu'il a définies afin d'assurer un confort agréable à ses hôtes,
- mettre à disposition des hôtes les outils d'évaluation développés par la Fédération des Gîtes de Wallonie,
  
- autoriser la visite de l'hébergement par un représentant de la Fédération des Gîtes de Wallonie.

#### **Promotion du réseau**

- collaborer au développement d'un réseau d'hébergements dans sa région. Notamment en renseignant les autres hébergements proches reconnus, si possible membres de la Fédération, s'il est complet pour la période demandée par le touriste,
- autoriser l'utilisation de l'image de son hébergement dans tous supports. Les images fournies à la Fédération des Gîtes de Wallonie sont libres de droit.

#### **Cotisation**

- payer sa cotisation annuelle et ses autres engagements financiers dans les délais, en particulier, lorsqu'il souscrit à une insertion publicitaire dans le guide de la Fédération des Gîtes de Wallonie ou à un abonnement sur le site Internet de l'association,
- avertir par écrit la Fédération des Gîtes de Wallonie de son intention de quitter l'association au minimum deux mois avant le renouvellement annuel de sa cotisation.

Si le propriétaire se désiste de l'association, il s'engage au préalable :

- à restituer à l'association le panneau et la charte qui lui auront été fournis après l'autorisation d'utiliser une des dénominations officiellement protégées délivrées par le CGT ou par la Communauté germanophone en conformité avec l'article 8 de nos statuts sous peine de poursuites judiciaires dont les frais seront à charge du propriétaire sortant.
- à ne plus utiliser aucune marque ni logo qui pourrait laisser penser aux touristes qu'il fait encore partie de la Fédération des Gîtes de Wallonie sous peine de poursuite judiciaire dont les frais seront à charge du propriétaire sortant.





## Chartes de Produits Gîtes de Wallonie

Parce que chaque type d'hébergement a ses spécificités qui font le plaisir des touristes, les chartes Produits présentent les particularités et les critères spécifiques à respecter.

Ces chartes s'appliquent aux propriétaires d'hébergements touristiques de terroir - gîte (rural, à la ferme, citadin), chambre d'hôtes, table d'hôtes - aux Meublés de vacances. Elles indiquent les critères à respecter.

### **Charte des Chambres d'hôtes et des Maisons d'hôtes**

La présente charte produit précise la Charte Qualité qui s'impose à l'adhérent. Elle fixe les conditions spécifiques liées à l'exploitation de Chambres d'hôtes ou de Maisons d'hôtes Gîtes de Wallonie.

#### *Définition de la Chambre d'Hôtes*

L'adhérent propose une chambre faisant partie de son habitation unifamiliale, personnelle et habituelle.

L'adhérent propose à ses hôtes une prestation à la nuitée. Les hôtes doivent pouvoir prendre le petit déjeuner et participer à la vie familiale.

Une prestation complémentaire de repas pourra être proposée conformément à la Charte Table d'Hôtes Gîtes de Wallonie.

#### *Condition d'accès au label Gîtes de Wallonie*

- avoir reçu l'agrément du Commissariat général au tourisme
- souscrire à la Charte d'Adhésion et à la Charte Qualité des Gîtes de Wallonie.

#### *Modalités d'accueil Gîtes de Wallonie*

- L'accueil en Chambres d'Hôtes implique une disponibilité complète de l'adhérent, le projet devra avoir reçu l'adhésion de la famille.

- L'adhérent accueille les hôtes dans son habitation unifamiliale, personnelle et habituelle. Il est tenu d'assurer l'installation des touristes à leur arrivée, ainsi que les temps forts du séjour que sont le petit déjeuner et le repas en Tables d'Hôtes (lorsque cette prestation est proposée). Ces moments privilégiés d'échanges et de convivialité ne pourront pas être délégués.

- L'adhérent facilite le séjour des hôtes et la connaissance de la région par tous les moyens utiles (animations de village, mise à disposition de documents touristiques ainsi que toutes les informations pour les services nécessaires).





- L'Adhérent est tenu d'accueillir ses hôtes sans aucune discrimination.
- Par ailleurs, conformément aux usages, il est interdit de subordonner une prestation à une autre, par exemple en imposant la Table d'hôtes aux personnes qu'il héberge ou encore en n'acceptant que les seules réservations de plusieurs nuits consécutives.
- Le nombre de Chambres d'Hôtes est limité à 5, agréées par le Commissariat général au tourisme. L'adhérent ne pourra en aucun cas louer des chambres supplémentaires. L'adhérent s'interdit de louer des chambres non reconnues par le Commissariat général au tourisme.
- L'activité Chambre d'Hôtes n'est compatible ni avec un débit de boissons ou un lieu de restauration situé dans le même bâtiment ou une partie de bâtiment, ni avec un autre type d'hébergement de tourisme situé sur le même site sauf dérogation exceptionnelle accordée par la Fédération des Gîtes de Wallonie après avis favorable du conseil d'administration.
- Le prix de la prestation précise de manière claire et non ambiguë soit un prix global, soit le prix de la location et des différents services. Dans tous les cas, l'affichage doit être conforme à la réglementation en vigueur.
- Le prix est établi à l'avance, net de toute majoration. Il est calculé et réclamé à la nuitée pour l'occupation de la chambre d'hôtes.

#### *La Qualité de l'hébergement Gîtes de Wallonie*

- La Chambre d'Hôtes est située dans un habitat de Qualité, de préférence typique et intégré dans l'architecture locale.
- La décoration intérieure est agréable, harmonieuse, raffinée.
- En aucun cas, les Chambres d'Hôtes ne pourront être employées comme pièces d'habitation exclusives ou permanentes de l'adhérent.
- Les Chambres d'Hôtes ne peuvent être situées dans un bâtiment ou une partie de bâtiment que si celui-ci a une activité compatible avec l'activité Chambres d'Hôtes et sans nuisances (odeurs, bruit, horaire...)
- Une pièce de jour constituant un lieu de détente et permettant le service du petit déjeuner est impérativement prévue.
- Le petit déjeuner, servi par l'adhérent et en sa présence, sera copieux, les produits maison, régionaux y sont les bienvenus. La table du petit déjeuner, vaisselle, couvert, nappe est agréable, harmonieuse et raffinée.
- L'équipement intérieur, la literie et les sanitaires sont de qualité, maintenus en parfait état d'hygiène et de propreté. L'occultation, la ventilation et le chauffage devront être efficaces
- Le nettoyage des chambres et des sanitaires sera assuré après chaque séjour.





## Charte des Tables d'hôtes

La présente charte produit précise la Charte Qualité qui s'impose à l'adhérent. Elle fixe les conditions spécifiques liées à l'exploitation des Tables d'Hôtes Gîtes de Wallonie.

### *Définition de la Table d'Hôtes*

La Table d'hôtes Gîtes de Wallonie est le prolongement de la Chambre d'hôtes ou de la Maison d'hôtes Gîtes de Wallonie.

La Table d'hôtes Gîtes de Wallonie est réservée exclusivement aux touristes hébergés dans ces mêmes hébergements.

La Table d'hôtes Gîtes de Wallonie permet aux touristes d'apprécier et de découvrir une cuisine régionale. Le nombre de convives est limité aux hôtes en plus de la famille d'accueil.

### *Condition d'accès au label Gîtes de Wallonie*

- avoir reçu l'autorisation du Commissariat général au tourisme
- souscrire à la Charte d'Adhésion et à la Charte Qualité des Gîtes de Wallonie.

### *Modalités d'accueil Gîtes de Wallonie*

- De manière à conserver la qualité de l'accueil et la convivialité qui font la renommée des tables d'hôtes, le repas se déroulera, tout au moins en partie, en compagnie des propriétaires.
- Le propriétaire favorisera les échanges entre convives en les regroupant à une même table. Il évitera, tant que se peut, une présentation de sa table d'hôtes en tables individuelles (type restaurant),
- Il créera dans sa salle à manger une ambiance propice à la discussion et à l'échange (luminosité et ambiance sonore).

### *La Qualité de la Table d'hôtes Gîtes de Wallonie*

- La table d'hôtes valorisera les produits du terroir, les spécialités régionales et même la production personnelle du propriétaire, y compris dans les boissons. Les plats servis seront copieux et élaborés à base de produits frais. Dans la mesure du possible les produits en conserve ou surgelés de type industriel seront évités.
- La table d'hôtes pourra également se décliner en table végétarienne, gastronomique...





- La présentation générale de la table reflètera l'accueil et la convivialité du propriétaire par sa décoration et l'harmonie des couverts dressés. Le propriétaire veillera à éviter la vaisselle de qualité ordinaire ainsi qu'un nappage en toile cirée ou en papier de qualité médiocre.

*La réglementation officielle*

- Le propriétaire veillera à satisfaire à la réglementation officielle en vigueur en limitant l'accès de la table exclusivement à ses hôtes.
- Il veillera à respecter ses obligations en matière de taxe sur les denrées alimentaires.
- Il proposera un menu unique composé d'une entrée, d'un plat et d'un dessert ou d'un fromage sans présenter de carte.
- Le choix de boissons proposées sera limité de façon à éviter de tomber dans le débit de boisson et elles seront toujours servies avec le repas.
- Le prix du repas sera précisé dès l'accueil de ses hôtes. Il en sera de même pour celui des boissons. Le propriétaire veillera à un bon rapport qualité/prix.
- Lorsque la table d'hôtes est occasionnelle elle sera mentionnée «sur demande». Le propriétaire s'organisera alors pour répondre au mieux à une demande anticipée faite lors de la réservation.





## Charte des Gîtes ruraux, à la ferme, citadins

Le présent document précise la Charte Qualité qui s'impose à tout membre de la Fédération des Gîtes de Wallonie.

Elle fixe les conditions spécifiques liées à l'exploitation d'un gîte rural, d'un gîte à la ferme ou d'un gîte citadin Gîtes de Wallonie.

### *Définition du gîte*

L'adhérent propose un hébergement autonome aménagé dans un bâtiment typique du terroir.

### *Condition d'accès au label Gîtes de Wallonie*

- avoir reçu l'agrément du Commissariat général au tourisme,
- souscrire à la Charte d'Adhésion et à la Charte Qualité des Gîtes de Wallonie.

### *Modalités d'accueil Gîtes de Wallonie*

- L'adhérent garantit un accueil personnalisé à ses hôtes à leur arrivée au gîte.
- L'adhérent est tenu d'accueillir ses hôtes sans aucune discrimination.
- L'adhérent facilite le séjour des hôtes en leur fournissant toutes les informations nécessaires concernant le gîte et le fonctionnement des différents appareils à leur disposition. Une description écrite de ces points sera laissée à la disposition des hôtes durant tout leur séjour.
- L'adhérent fournit à ses hôtes les informations suivantes : 1) les numéros de secours, 2) coordonnées des organismes touristiques de proximité, 3) coordonnées des principaux commerces de proximité. Ces éléments font partie de la farde d'accueil.
- L'adhérent sensibilise ses hôtes à la découverte de sa région. Il les informe sur les sites, les paysages, les traditions régionales, monuments, fêtes, animations, activités... Ces informations seront présentées dans la farde d'accueil. Il veillera à l'actualisation des données.
- L'adhérent est disponible durant la durée du séjour pour répondre aux interrogations. A défaut, l'adhérent s'efforce de rester joignable pour répondre aux demandes de ses touristes.
- Le prix de la location, et des éventuels charges et services, est annoncé de manière claire et non ambiguë.
- Un contrat de location en double exemplaire est établi au plus tard lors de l'arrivée des touristes.





- Un état des lieux et du matériel doit être présenté à l'arrivée des touristes et signé par les 2 parties.
- Si une caution est perçue, elle devra être restituée - déduction faite des éventuels dégâts - dans les délais du contrat.

*La Qualité de l'hébergement Gîtes de Wallonie*

- Le gîte est situé dans un habitat de qualité, de préférence de caractère régional.
- La décoration intérieure est agréable, harmonieuse, raffinée.
- Le matériel est robuste et de bonne qualité.
- Les ustensiles de cuisine ainsi que la vaisselle sont assortis.
- Le gîte ne peut être situé dans un bâtiment ou une partie de bâtiment que si celui-ci à une activité compatible avec l'activité gîte et sans nuisances (odeurs, bruit, horaire...)
- L'équipement intérieur, la literie et les sanitaires sont de qualité, maintenus en parfait état d'hygiène et de propreté. L'occultation, la ventilation et le chauffage devront être efficaces.
- Le nettoyage et l'aération du gîte sont assurés avant et après chaque séjour.





## Charte des Meublés de vacances

La présente charte produit précise la Charte Qualité qui s'impose à l'adhérent. Elle fixe les conditions spécifiques liées à l'exploitation de Meublés de Vacances Gîtes de Wallonie.

### *Définition du Meublé de Vacances*

L'adhérent propose un hébergement autonome non caractéristique du terroir environnant ou un hébergement autonome où l'accueil n'est pas nécessairement assuré par le propriétaire.

### *Condition d'accès au label Gîtes de Wallonie*

- avoir reçu l'agrément du Commissariat général de tourisme;
- souscrire à la Charte d'Adhésion et à la Charte de Qualité de la Fédération des Gîtes de Wallonie.

### *Modalités d'accueil Gîtes de Wallonie*

- Celui-ci sera matérialisé dans des classeurs créés par les Gîtes de Wallonie et complétés par le propriétaire :
  - L'hébergement (partie technique);
  - Bienvenue découvrir les richesses... information, sur les sites paysages, traditions régionales, monuments, fêtes et animations, possibilité d'activités diverses..., pouvant favoriser la qualité et l'intérêt du séjour.
  - Pratique : liste docteurs - clinique - pharmacies...

Ces fardes seront réalisées en français, anglais, néerlandais.

- Le prix de la location, et des éventuels charges et services, est annoncé de manière claire et non ambiguë.
- Un contrat de location en double exemplaire est établi au plus tard lors de l'arrivée des touristes.
- Un état des lieux et du matériel doit être présenté et signé par les deux parties.
- Si une caution est perçue, elle devra être restituée, déduction faite des éventuels dégâts, dans les délais du contrat.







*La Qualité de l'hébergement Gîtes de Wallonie*

- La décoration intérieure est agréable, harmonieuse, raffinée.
- Le matériel est robuste et de bonne qualité.
- Les ustensiles de cuisine ainsi que la vaisselle sont assortis.
- Le meublé de vacances ne peut être situé dans un bâtiment ou une partie de bâtiment que si celui-ci à une activité compatible avec l'activité et sans nuisances (odeurs, bruit, horaire...)
- L'équipement intérieur, la literie et les sanitaires sont de qualité, maintenus en parfait état d'hygiène et de propreté. L'occultation, la ventilation et le chauffage devront être efficaces.
- Le nettoyage et l'aération sont assurés avant et après chaque séjour.





Une fois labellisés Gîtes de Wallonie, les hébergements peuvent obtenir une dénomination complémentaire détenue par la Fédération ou par ces partenaires. Ils doivent pour cela posséder des critères spécifiques et répondre à des conditions particulières selon le label choisi.

## Les différents hébergements Plus

### *Access-1*

Pour vivre ensemble même si on est différent!

Des hébergements permettant aux personnes handicapées de vivre leurs loisirs et leurs vacances en autonomie, avec leur famille et leurs amis.

### *Pêche*

Des hébergements à proximité de lieux de pêche pour accueillir le débutant ou le professionnel avec sa famille.

### *Bienvenue Vélo*

Des hébergements prévus pour l'accueil des cyclistes.

### *Séminaire au Vert*

Déplacer son entreprise à la campagne

### *Marmiton & Polochon*

Proposer à vos touristes de préparer avec vous le repas du soir !





## Réunions collectives d'informations

Des réunions d'informations sont régulièrement organisées à la Maison des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie située avenue Prince de Liège, 1 - 5100 Jambes.

Elles sont gratuites et sans engagement de votre part.

Retrouvez le calendrier des séances d'informations et inscrivez-vous en ligne sur :

<https://www.weezevent.com/gitesdewallonie-seanceinfo>



Gîte de Wallonie asbl  
avenue Prince de Liège 1/21  
5100 NAMUR  
Tél.: 081 / 31 18 00  
Fax: 081 / 31 02 00

**FICHE DE PROJET**  
**A NOUS RETOURNER COMPLETEE**  
Votre demande ne sera étudiée qu'à réception de ce document

NOM ..... PRENOM .....  
ADRESSE .....  
PROFESSION ..... DATE DE NAISSANCE : .....  
TEL .....

1. Possédez-vous d'autres équipements agréés «Gîtes de Wallonie»? OUI / NON  
Si oui, lesquels? .....

2. Adresse du projet .....

3. Type d'équipement que vous souhaitez créer?

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> gîte rural       | <input type="checkbox"/> gîte à la ferme | <input type="checkbox"/> gîte citoyen       |
| <input type="checkbox"/> chambres d'hôtes | <input type="checkbox"/> insolite        | <input type="checkbox"/> meublé de vacances |

4. L'hébergement est-il prêt à être loué? OUI / NON  
Si oui, caractéristiques de l'hébergement (remplir l'état descriptif ci-joint)

5. L'hébergement est-il autorisé par le Commissariat général au Tourisme ?  
 oui                       non                       le dossier est en cours

6. Souhaitez-vous déposer un dossier de subvention? OUI / NON

7. Pièces complémentaires à joindre à votre courrier:

- Lettre de motivation
- Photos pour les équipements existants (intérieur ou extérieur)
- Plan intérieur de l'hébergement
- Plan d'accès au logement dans le village (le plus précis possible)

Fait le

Signature

Gîte de Wallonie asbl  
avenue Prince de Liège 1/21  
5100 NAMUR

## ETAT DESCRIPTIF

### Gîte et Meublé

Uniquement pour les personnes ayant un hébergement prêt à être loué

Logement situé rue ..... n° .....

à (code postal et commune) .....

---

## LES CARACTERISTIQUES DE L'HEBERGEMENT

---

Nombre totale de personnes pouvant être accueillies .....

Construction:       neuve       récente       ancienne       rénovée

Type:                       maison individuelle       maison mitoyenne       chalet  
 logement situé dans la maison du propriétaire

Superficie totale de l'hébergement: ..... m<sup>2</sup>      nombre de pièces d'habitation .....

Le locataire à la jouissance de:

|                        |                                   |                                      |
|------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| Parc                   | <input type="checkbox"/> privatif | <input type="checkbox"/> commun      |
| Jardin                 | <input type="checkbox"/> privatif | <input type="checkbox"/> commun      |
| Cour                   | <input type="checkbox"/> privatif | <input type="checkbox"/> commun      |
| Garage                 | <input type="checkbox"/> privatif | <input type="checkbox"/> commun      |
| Emplacement de parking | <input type="checkbox"/> privatif | <input type="checkbox"/> à proximité |

Le logement dispose de:

Terrasse                       superficie ..... m<sup>2</sup> Vue:  
Balcon                         superficie ..... m<sup>2</sup> Vue:

Équipements de loisirs sur place:      OUI / NON                       privés       communs  
(Balancelle, balançoire, bac à sable, ping-pong, salon de jardin, barbecue, tennis, piscine,...)

Animaux acceptés:                              OUI / NON

---

## SITUATION DE L'HERBERGEMENT DANS LA LOCALITE

---

Le logement est:

Isolé       dans un bourg                       dans un hameau                       dans un village

Distance des principaux centres d'intérêt touristiques:

|                                 |                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------|
| Piste de ski à ..... km         | Piscine à ..... km                   |
| Lac ou étang à ..... km         | Gravière la plus proche à ..... km   |
| Forêt la plus proche à ..... km | Rivière la plus proche à ..... km    |
| Centre-ville à ..... km         | Autres centres d'intérêts à ..... km |

Distance des principaux services:

|                       |                              |
|-----------------------|------------------------------|
| Gare SNCB à ..... km  | Arrêt de bus à ..... km      |
| Hôpital à ..... km    | Aéroport à ..... km          |
| Médecin à ..... km    | Centre commercial à ..... km |
| Restaurant à ..... km | Épicerie à ..... km          |

Gîte de Wallonie asbl  
avenue Prince de Liège 1/21  
5100 NAMUR

## ETAT DESCRIPTIF

-Chambres et Maisons d'hôtes-

Uniquement pour les personnes ayant des chambres d'hôtes prêtes à être louées

Projet situé (N°) ..... rue .....

À (code postal et commune) .....

---

### LES CARACTERISTIQUES DU PROJET CHAMBRE(S) D'HÔTES

---

Nombre totale de personnes pouvant être accueillies .....

Type de maison:         neuve                                 ancienne  
    traditionnelle ou régionale         sans caractère particulier

Nombre de chambres: .....

#### Situation des chambres:

- Chambres d'hôtes situées dans la maison du propriétaire  
 Construction annexe intégrant chambre et pièce de séjour (dans ce cas, la construction doit être située à proximité immédiate de la maison du propriétaire. Ex.: maison mitoyenne ou corps de ferme.)

#### Pièce de séjour et détente:

- Salle à manger commune aux hôtes et aux propriétaires  
 Salle à manger et salon communs aux hôtes et aux propriétaires  
 Salle à manger avec coin-détente réservée à l'usage exclusif des hôtes  
 Salle à manger et salon séparés réservés aux hôtes (2 pièces distinctes)

#### Sanitaires:

- Salle de bain commune à toutes les chambres mais réservée à l'usage exclusif des hôtes (dans ce cas, chaque chambre devra être équipée au minimum d'un lavabo)  
 Salle de bain privative pour chaque chambre mais non communicante  
 Salle de bain privative et communicante à chaque chambre

#### WC:

- Commun aux hôtes et indépendante de la salle d'eau  
 Privatif à chaque chambre:  
    Situé dans la salle de bain  
    Indépendant

#### Le locataire à la jouissance de:

|                        |                                   |                                      |
|------------------------|-----------------------------------|--------------------------------------|
| Parc                   | <input type="checkbox"/> privatif | <input type="checkbox"/> commun      |
| Jardin                 | <input type="checkbox"/> privatif | <input type="checkbox"/> commun      |
| Cour                   | <input type="checkbox"/> privatif | <input type="checkbox"/> commun      |
| Garage                 | <input type="checkbox"/> privatif | <input type="checkbox"/> commun      |
| Emplacement de parking | <input type="checkbox"/> privatif | <input type="checkbox"/> à proximité |



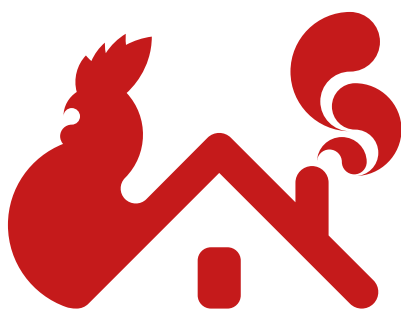
## Fédération des Gîtes de Wallonie a.s.b.l.

avenue Prince de Liège, 1/21  
5100 Jambes (Namur)

tél. : 081 311 800  
fax : 081 310 200

[info@gitesdewallonie](mailto:info@gitesdewallonie)

[www.gitesdewallonie.be](http://www.gitesdewallonie.be)



GÎTES ET  
CHAMBRES D'HÔTES DE  
WALLONIE



contacts

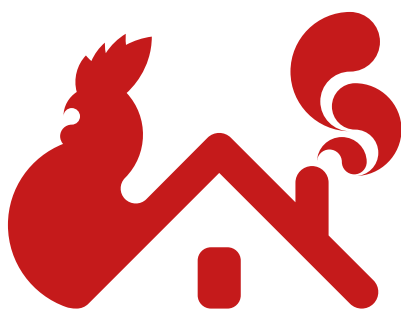
## Fédération des Gîtes de Wallonie a.s.b.l.

avenue Prince de Liège, 1/21  
5100 Jambes (Namur)

tél. : 081 311 800  
fax : 081 310 200

[info@gitesdewallonie](mailto:info@gitesdewallonie)

[www.gitesdewallonie.be](http://www.gitesdewallonie.be)



**GÎTES ET  
CHAMBRES D'HÔTES DE  
WALLONIE**