



# FÉDÉRATION DES GÎTES ET CHAMBRES D'HÔTES DE WALLONIE

Rapport d'Activités 2023  
et Plan d'Actions 2024

L'humain au  du tourisme

Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie a.s.b.l.

[www.gitesdewallonie.be](http://www.gitesdewallonie.be)  
081 31 18 00

Avenue Prince de Liège, 1/21  
5100 - JAMBES

# Table des matières

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE L'ÉQUIPE.....	4
A. Conseil d'Administration.....	4
B. L'Équipe.....	5
PARC DE LA FÉDÉRATION AU 31 DÉCEMBRE 2023.....	6
A. Nos membres.....	6
B. Hébergements.....	6
1. Répartition territoriale.....	6
2. Type d'hébergements.....	7
C. Nouveaux membres et hébergements.....	7
1. Répartition territoriale.....	7
2. Type de projets.....	8
D. Départ de membres et d'hébergements.....	8
1. Selon le type d'hébergements.....	8
2. Causes des désaffiliations.....	9
ACTIVITÉS 2023.....	10
Introduction.....	10
A. Accompagnement des propriétaires.....	10
1. Séances d'information.....	10
2. IFAPME.....	10
3. Visites de projet.....	11
4. Visites de suivi.....	11
5. Cellule économique.....	11
6. Dossiers et fiches-outils thématiques.....	12
7. Avantages exclusifs chez nos partenaires.....	12
8. Informations sectorielles.....	13
9. Événements.....	14
B. Représentation et défense.....	15
1. Service de médiation.....	15
2. Représentation.....	15
3. Défense.....	16
C. Promotion et commercialisation.....	17
1. Site web.....	17
2. Outil Régional de Commercialisation (ORC).....	19
3. Réseaux sociaux.....	20
4. Notre Google My Business.....	20
5. Foires et salons professionnels.....	20
6. Partenariats et concours.....	21
7. Insertions publicitaires.....	22
8. Pressbook.....	22

ACTIONS 2024.....	23
Introduction.....	23
A. Accompagnement des propriétaires.....	23
1. Séances d'information.....	23
2. IFAPME.....	23
1. Visites de projet.....	23
2. Visites de suivi.....	24
3. Accompagnement économique.....	24
4. Dossiers et fiches-outils thématiques.....	24
5. Avantages exclusifs chez nos partenaires.....	25
6. Informations sectorielles.....	25
7. Événements.....	25
B. Représentation et défense.....	26
1. Service de médiation.....	26
2. Représentation.....	26
3. Défense.....	27
C. Promotion et commercialisation.....	27
1. Site web.....	27
2. Outil Régional de Commercialisation (ORC).....	27
3. Réseaux sociaux.....	27
4. Notre Google My Business.....	28
5. Foires et salons professionnels.....	28
6. Partenariats et concours.....	28
7. Insertions publicitaires.....	28
8. Pressbook.....	29
D. Perspectives d'évolution.....	29
1. Comité de Réflexion d'Orientation Stratégique.....	29
2. IHECS.....	30
3. Charte graphique.....	31
Conclusion.....	32

# COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DE L'ÉQUIPE

## A. Conseil d'Administration



### **Frédéric de Dorlodot - Président**

*Réélu le 25/04/2023*

2 gîtes ruraux (10 p., 14p.) à Flavion et Mettet  
Le Moulin de Flavion et La Pommeraie à Mettet



### **Luc DAVISTER - Vice-Président représentant les gîtes et meublés de vacances**

*Réélu le 21/05/2021*

3 gîtes ruraux (5p., 8p. et 10p.) à Soumagne  
Les Gîtes du Pensery



### **Roland Dewitt - Vice-Président représentant les Chambres d'hôtes**

*Réélu le 25/04/2023*

5 chambres d'hôtes (9 p.) à Mont-Saint-Guibert  
Dimensions M



### **Georges DEVIS - Trésorier**

*Réélu le 21/05/2021*

2 chambres d'hôtes à Tellin  
Le Moulin de Resteigne



### **Diane DE BROUCHOVEN - Secrétaire**

*Réélue le 25/04/2023*

3 gîtes ruraux à Anhée : Les Herbes Folles (14p.), Le Presbytère (15p.), La Chevalerie (20p.).  
6 logements insolites de 2p. à Mettet : Aqualodge



### **Pierre DE TROOSTEMBERGH - Administrateur-délégué**

*Élu administrateur le 21/04/2022 et administrateur-délégué le 01/09/2023*

2 meublés de vacances (12p., 14p.) et 1 chambre d'hôtes 2p. à Yvoir  
La Ferme de l'Airbois



### **Bénédicte Huon - Administratrice**

*Élue administratrice le 17/05/2021*

1 gîte rural (7 p.) et 1 chambres d'hôtes (3p.) à Plancenoit  
La Bachée



### **Eric Nève de Mévergnies - Administrateur**

*Élu administrateur le 21/04/2022*

1 gîte rural (15 p.) à Faulx-les-Tombes  
Le Point d'Orgue

## B. L'Équipe

Aurélien Berger - Directeur - [aurelien@gitesdewallonie.be](mailto:aurelien@gitesdewallonie.be)

Depuis mars 2021, Aurélien est directeur de la Fédération.

Aquilin Neve - Directeur ad interim - [direction@gitesdewallonie.be](mailto:direction@gitesdewallonie.be)

Depuis fin août 2023, Aquilin remplace Aurélien Berger au poste de directeur. Chargé de la gestion administrative et financière, il assume la coordination de l'ensemble des projets de la Fédération. Il assure également la représentation externe de la Fédération, notamment auprès des autorités publiques. Enfin, il assure le lien vital entre le Conseil d'Administration et les membres de l'équipe, favorisant ainsi une communication transparente et des prises de décisions collectives.

Alison Chambeau - Secrétaire de direction - [alison@gitesdewallonie.be](mailto:alison@gitesdewallonie.be)

Alison a rejoint l'équipe en tant que secrétaire en février 2023. Depuis juillet 2023, elle occupe le poste de secrétaire de direction où elle assure le secrétariat en collaboration avec Sophie et elle travaille également en parallèle avec la direction. Ses tâches sont notamment la gestion des emails et des appels, le suivi administratif des dossiers, la gestion du site web, l'encodage et la mise à jour des données, la gestion administrative de la comptabilité, des ressources humaines et des partenariats.

Sophie Genné - Secrétaire - [sophie@gitesdewallonie.be](mailto:sophie@gitesdewallonie.be)

Depuis 2019, Sophie est secrétaire à mi-temps à la Fédération. Dans ses fonctions au secrétariat, elle travaille en binôme avec Alison. Que ce soit par téléphone ou par e-mail, elle répondra à vos questions ou vous redirigera vers la personne adéquate. Ses tâches sont variées, elle s'occupe, entre autres, de la gestion administrative des dossiers des membres et de la mise à jour de leurs données, ainsi que de la présence de leurs hébergements sur notre site web.

Florent Sanna - Chargé de mission - [florent@gitesdewallonie.be](mailto:florent@gitesdewallonie.be)

Depuis octobre 2017, Florent est chargé de mission au sein de la Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie. Il accompagne les porteurs de projets et les propriétaires en activité dans les provinces de Liège et de Luxembourg.

Alain Hecq - Chargé de mission - [alain@gitesdewallonie.be](mailto:alain@gitesdewallonie.be)

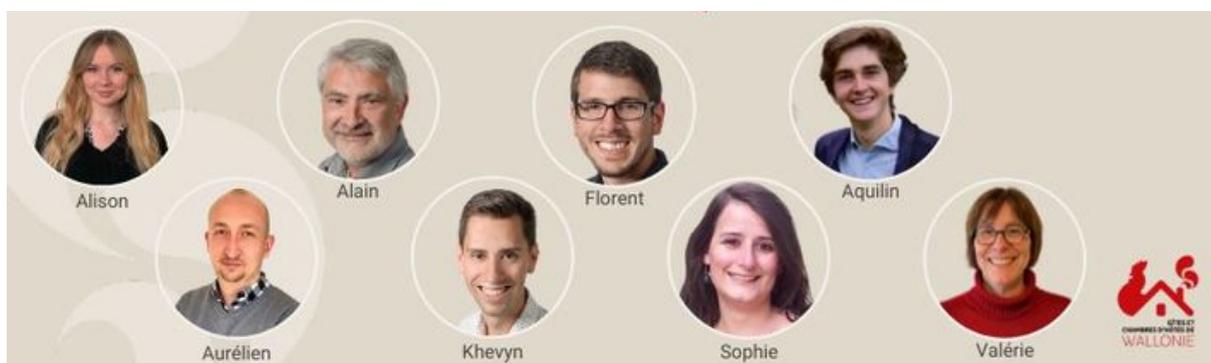
Depuis février 2017, Alain est chargé de mission sur les provinces du Hainaut, de Namur et du Brabant wallon. Alain assure l'accompagnement des porteurs de projets et des propriétaires en activité sur les 3 provinces dont il est responsable.

Valérie Wynants - Chargée de mission - [valerie@gitesdewallonie.be](mailto:valerie@gitesdewallonie.be)

Depuis mars 2024, Valérie est chargée de mission aux côtés de Florent et Alain. Au terme de sa formation, elle occupera la fonction de chargée de mission comme Alain et Florent, et accompagnera les porteurs de projets et propriétaires en activité dans leur activité.

Khevy Torres - Chargé de la communication - [khevy@gitesdewallonie.be](mailto:khevy@gitesdewallonie.be)

Depuis 2010, Khevy est chargé de communication interne et externe de la Fédération. Il gère notamment la mise en place d'actions de promotion (en ligne & hors ligne), la gestion technique et du contenu de nos différents sites web, l'animation des réseaux sociaux, la mise en place de partenariats, la rédaction des newsletters et des articles sur cet espace pro, la présence lors des foires et salons ainsi que les relations avec la presse.



## PARC DE LA FÉDÉRATION AU 31 DÉCEMBRE 2023

### A. Nos membres

Au 31 décembre 2023, la Fédération comptait 974 membres actifs (contre 905 en 2022). Parmi ceux-ci, nous pouvons compter :

- 6 membres d'honneur
- 22 membres en gratuité IFAPME 2023

Au 21/05/2024, 315 (+40 par rapport à 2022) de nos 974 membres nous ont renseigné un numéro de TVA et/ou l'existence d'une société. Ce chiffre est néanmoins à relativiser car nous dépendons des informations fournies par nos membres.

### B. Hébergements

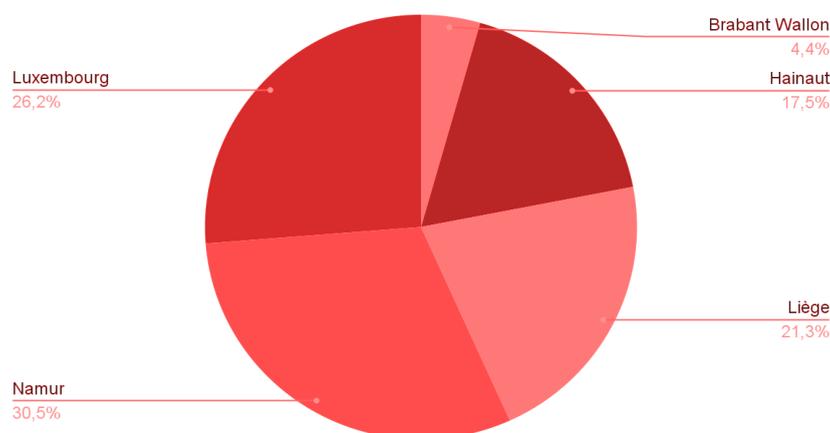
Province	Gîte Rural		Gîte Citadin		Gîte à la Ferme		Meublé de Vacances		Logement (ECR)		CH (ECR)		CH et CH à la ferme		Insolite		Projets		TOTAUX	
<b>Brabant Wallon</b>	14	+2	2	=	8	=	5	+1	5	=	0	=	11	+1	0	=	13	+6	58	+10
<b>Hainaut</b>	87	+10	15	+3	14	=	19	+8	17	-4	2	+1	26	+2	0	=	50	+6	230	+26
<b>Liège</b>	112	+1	18	+1	7	=	37	+1	16	-2	3	+1	21	+1	0	=	65	+25	279	+28
<b>Namur</b>	185	+9	11	+2	8	-1	38	+6	43	+8	8	+3	28	=	5	=	74	+10	400	+38
<b>Luxembourg</b>	198	+22	8	+1	3	=	31	-1	31	-2	4	=	22	=	1	=	46	+6	344	+24
<b>TOTAUX</b>	596	+44	54	+7	40	-1	130	+15	112	=	17	+5	108	+4	6	=	248	+50	1311	+124

Nous constatons, depuis quelques années déjà, une progression constante du parc de la Fédération sur l'ensemble du territoire wallon. En effet, nous réalisons une progression de plus de 124 unités d'hébergement, incluant les gîtes, chambres d'hôtes, meublés de vacances, les insolites, les logements en cours de reconnaissance ainsi que les projets d'hébergements touristiques.

Le parc de la Fédération représente presque ¼ des hébergements autorisés comme hébergements touristiques de terroir et meublés de vacances en Région wallonne.

#### 1. Répartition territoriale

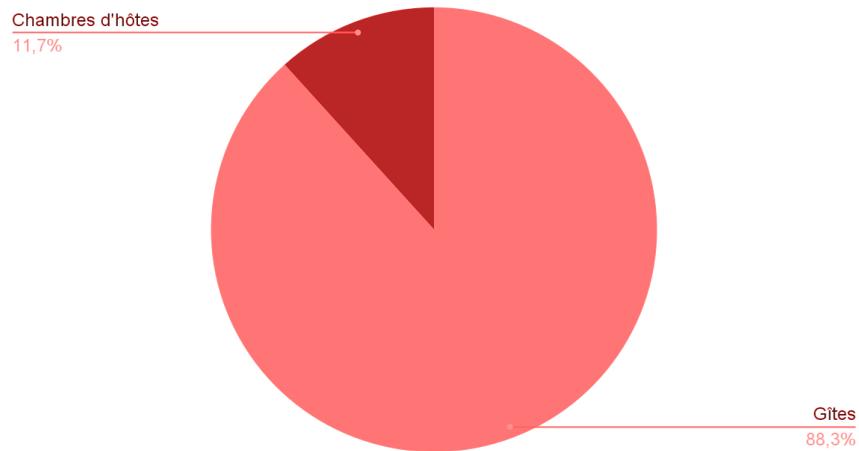
Les hébergements touristiques de terroir comprenant ceux en cours de reconnaissance et en projet sont répartis de la manière suivante en Wallonie :



Nous notons que l'ensemble des provinces restent stables en proportion relative, malgré un léger recul dans la province de Luxembourg (-1% par rapport à 2022).

## 2. Type d'hébergements

Les gîtes, meublés de vacances et insolites constituent toujours la majeure partie de notre offre d'hébergements touristiques (88,7% contre 88% en 2022) par rapport aux chambres d'hôtes (11,7% contre 12% en 2022).



Cette répartition reste stable depuis plusieurs années.

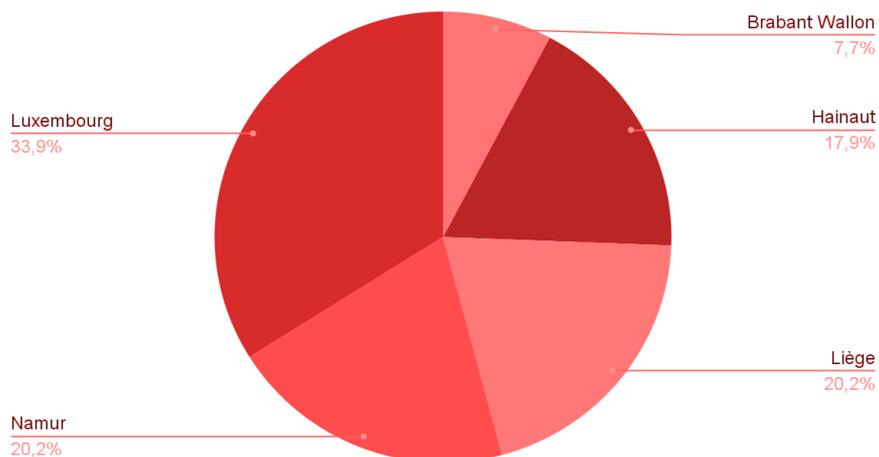
## C. Nouveaux membres et hébergements

	Région Flamande		Bruxelles- Capitale		Brabant Wallon		Hainaut		Liège		Luxembourg		Namur		TOTAUX	
Membres	4	-4	5	+3	14	=	26	+4	24	-11	21	+1	30	=	124	-7
Hébergements					13	+10	30	+2	34	-16	34	-14	57	+13	168	-5

124 nouveaux membres se sont affiliés à la Fédération en 2023 (131 en 2022).

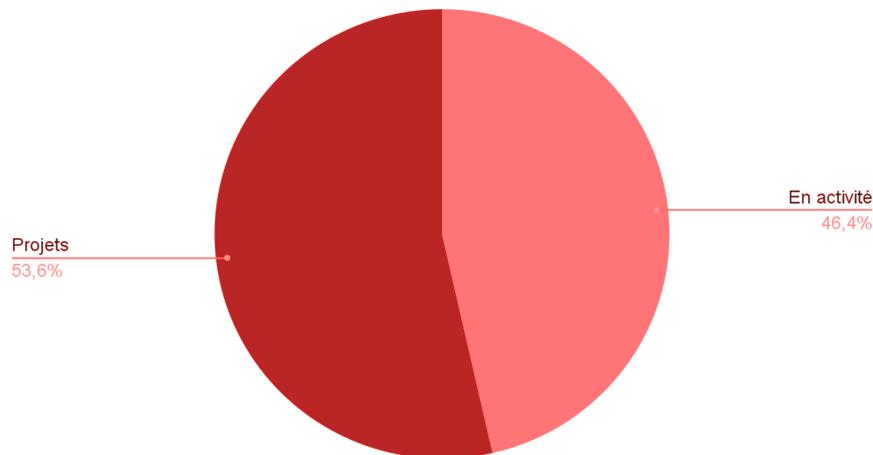
### 1. Répartition territoriale

Les 168 nouveaux hébergements ou projets d'hébergement sont répartis de la manière suivante en Wallonie :

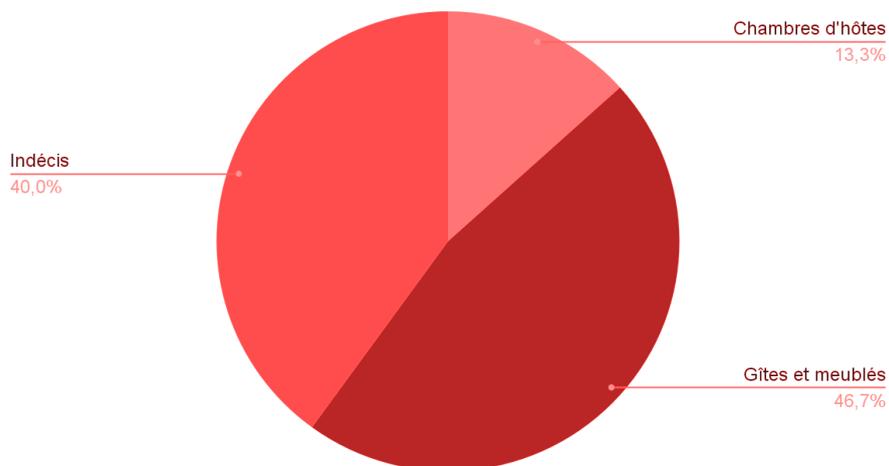


## 2. Type de projets

Parmi les hébergements des nouveaux adhérents, nous comptons 78 hébergements en activités et 90 projets.



Dans les 90 projets d'hébergement, il y avait l'intention de créer 12 chambres d'hôtes, 42 gîtes et meublés de vacances et 36 d'entre eux étaient indécis, en attente de nos conseils ou ne nous ont pas encore communiqué leur choix à la suite de notre accompagnement.

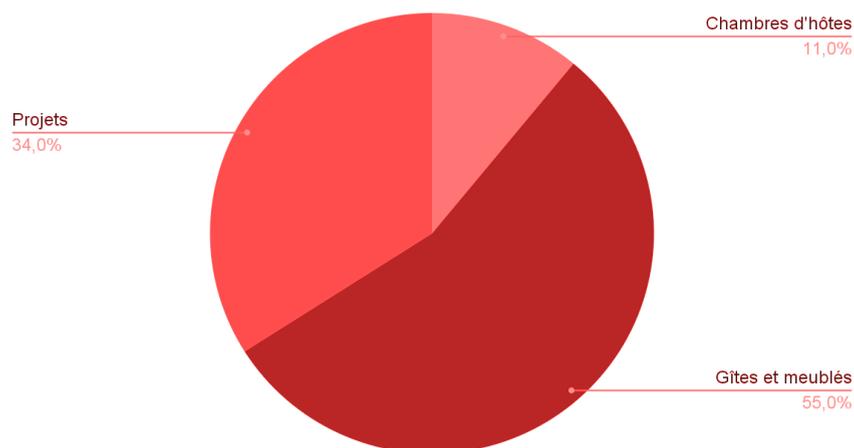


## D. Départ de membres et d'hébergements

Chaque année, la Fédération se sépare d'un certain nombre de membres et d'hébergements.

### 1. Selon le type d'hébergements

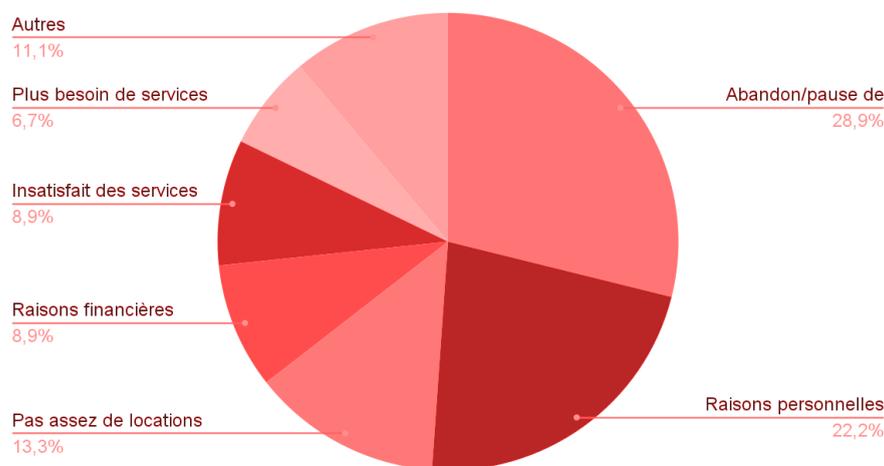
En 2023, nous avons enregistré 218 départs d'hébergements (contre 146 en 2022) de notre Fédération répartis de la manière suivante :



- 22 chambres d'hôtes (+6)
- 110 Gîtes et meublés de vacances (+39)
- 86 projets (+27)

## 2. Causes des désaffiliations

En 2023, la Fédération a enregistré 171 départs de propriétaires (contre 123 en 2022). La cause de désaffiliation est connue pour 45,6% des départs. Dans ces cas là, la répartition des raisons sont réparties de la manière suivante :



- Non-paiement de la cotisation après multiples relances : 93 (+42)
- Cessation d'activité : 33 (=)
- Abandon / pause projet : 13 (+6)
- Raisons personnelles : 10 (=)
- Pas assez de locations : 6 (+4)
- Raisons financières : 4 (-2)
- Insatisfait des services : 4 (+2)
- Plus besoin des services : 3 (+1)
- Autre : 5 (-5)

# ACTIVITÉS 2023

## Introduction

Née en 1989 de la volonté de créer un réseau d'hébergements touristiques de qualité en milieu rural, la Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie s'est développée pour devenir aujourd'hui le plus important réseau d'hébergements chez l'habitant avec plus de 900 hébergements en milieu rural et citadin répondant aux exigences de qualité d'un label reconnu.

Depuis 35 ans, la Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie œuvre au renforcement de la stabilité économique du secteur de l'hébergement touristique de terroir, contribue à l'attractivité touristique de la Wallonie et au développement et renforcement de nombreux secteurs d'activité bénéficiant du tourisme local, tout en promouvant un tourisme d'accueil et humain. La Fédération accompagne les propriétaires et gestionnaires de gîtes, meublés de vacances et de chambres d'hôtes dans le développement de leur activité touristique. Cet accompagnement se veut pointu avec une vision intégrée dans sa globalité ; de la concrétisation du projet à sa gestion quotidienne en passant par sa promotion, son adaptation aux évolutions de la clientèle, à l'évolution technologique, aux exigences de durabilité et son adéquation aux diverses réglementations en vigueur.

Ce présent rapport vise à présenter les actions principales réalisées au cours de l'année 2023 par la Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie, articulée autour de ses trois principales missions : accompagner, défendre et promouvoir.

## A. Accompagnement des propriétaires

La Fédération a développé depuis de nombreuses années une expertise au service de ses membres. L'accompagnement de nos membres, propriétaires d'hébergements touristiques, constitue la première mission de la Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie

### 1. Séances d'information

En 2023, nous avons organisé 22 séances d'informations en distanciel (2 de moins qu'en 2022). 476 personnes s'y sont inscrites contre 390 inscrits en 2022. Ce chiffre témoigne de l'attrait que représentent nos services pour les porteurs de nouveaux projets soucieux de démarrer un projet de qualité.

### 2. IFAPME

En collaboration avec l'IFAPME, notre Fédération a développé avec Accueil Champêtre en Wallonie (ACW) un programme de formations pour les créateurs de gîtes et de chambres d'hôtes. Afin de rationaliser l'investissement de nos ressources au sein de ce programme, il a été décidé que la présence de nos chargés de mission se limitait à deux étapes (séance d'information et jury final).

La Fédération a pu suivre des porteurs de projet jusqu'au bout de leur formation dans les centres IFAPME suivants :

- IFAPME Dinant - de novembre 2022 à janvier : 10 participants
- IFAPME Mons - de décembre 2022 à février : 7 participants
- IFAPME Mons - de janvier à mars : 9 participants
- IFAPME Villers-le-Bouillet - de février à avril : 12 participants
- IFAPME Liège - d'avril à juin : 8 participants
- IFAPME Arlon - d'avril à juin : 8 participants

Au total, 58 personnes (contre 40 en 2023) ont bénéficié de notre accompagnement au sein de ces formations.

### *3. Visites de projet*

En 2023, 150 visites de projet (contre 209 visites en 2022) ont été réalisées. Cette baisse significative s'explique notamment par le départ de Claire, chargée de mission pour le territoire central de la Wallonie. Ce départ a nécessité des ajustements dans les répartitions territoriales afin que Alain et Florent puissent assurer la continuité de cette mission. Une longue absence de Alain pour raison médicale explique également cette baisse.

### *4. Visites de suivi*

Afin de garantir une qualité optimale du réseau de la Fédération et d'accompagner les membres actifs dans leurs activités, la Fédération visite régulièrement les hébergements de ses membres. Ces visites sont un moment privilégié entre la Fédération et les propriétaires. Elles permettent d'aborder, avec les membres actifs, différentes facettes de l'activité : la visite de l'hébergement, l'accompagnement et le suivi dans leurs démarches administratives, faire le point sur leur exploitation, les informations sectorielles, discuter autour de la tarification et de la promotion de l'hébergement, etc. Vous l'aurez compris, de nombreux sujets sont abordés durant ces visites afin de réorienter le membre en fonction de l'expertise des chargés de mission et des besoins de chaque membre.

En 2023, les chargés de missions ont comptabilisé 119 visites de suivi (anciennement appelé « visites de courtoisie »), contre 86 en 2022. Il s'agit là d'un progrès significatif, témoignant la volonté de la Fédération de continuer l'accompagnement de qualité de ses membres actifs.

### *5. Cellule économique*

L'agent engagée à la Cellule économique, Yvonne, a quitté ses fonctions mi-août 2023. La perspective de son départ ainsi que son absence ont sensiblement freiné la poursuite de ces missions. Cependant, certaines des missions ont continué à être assurées en étant distribuées au sein des équipes, dans la limite de leur compétence et des ressources disponibles.

#### Fournir un soutien à l'Observatoire wallon du Tourisme (CGT) dans la mise en place et le déploiement de recherches sectorielles

Cette mission poursuit trois objectifs :

- Déterminer le poids économique des hébergements touristiques de terroir dans le secteur du tourisme wallon.
- Évaluer les retombées directes et indirectes pour l'économie locale.
- Relayer ces informations auprès des pouvoirs publics en vue d'optimiser les politiques publiques et de déterminer les priorités à accorder en termes d'investissements, de subsides et de dépenses promotionnelles.

Précédemment, les enquêtes socio-économiques étaient réalisées en collectant les données manuellement lors de rencontres de terrain auprès de certains membres. En 2023, conformément aux besoins de l'Observatoire wallon du Tourisme, et en collaboration avec ACW, il a été convenu que la recherche soit convertie en enquête en ligne. Ceci permet, entre autres choses, d'élargir la taille de l'échantillon de façon significative; passant de 22 répondants en 2022 à 151 répondants en 2023.

En complément, la Fédération a été impliquée dans la confection de nombreuses autres recherches annexes, notamment sur des sondages de bilans des périodes de congé et l'impact de la réforme scolaire. Ces éléments sont importants pour la meilleure connaissance du tourisme wallon et l'adaptation des politiques menées dans les différents organismes. Elles sont par ailleurs extrêmement utiles afin de motiver la presse à parler des hébergements, des activités et des attractions mais également de leur offrir une vision panoramique sur le secteur, la plus juste possible, voire le cas échéant de canaliser les informations.

## Fournir un service d'expertise économique aux membres de la Fédération pour toutes questions relatives à leurs activités

Ces services sont complémentaires à la mission principale de la cellule économique et contribuent à sa réalisation.

En 2023, la Fédération a ainsi pu réaliser 3 études de rentabilité, 64 études tarifaires et 12 plans financiers prévisionnels. Différentes fiches-outils ont également été créées et/ou actualisées, notamment des modèles de factures et de reçus, ainsi que des outils d'encodage de rentabilité et d'encodage TVA.

Enfin, comme chaque année, la cellule économique collabore étroitement avec un bureau d'experts-comptables certifiés spécialisés dans le conseil fiduciaire pour la réalisation et l'édition d'un dossier fiscal complet sur la fiscalité des hébergements touristiques de terroir et meublés de vacances en Wallonie. Celui-ci permet aux membres de la Fédération de mieux comprendre comment déclarer les revenus provenant de la location d'un gîte, d'un meublé de vacances ou d'une chambre d'hôtes.

### *6. Dossiers et fiches-outils thématiques*

L'accompagnement des propriétaires d'hébergements touristiques de terroir et meublés de vacances s'incarne également par la création et la mise à jour régulière de fiches et de dossiers thématiques destinés aux membres. Ces supports continuent d'être très appréciés par les propriétaires et gestionnaires, fournissant des informations pratiques et pertinentes pour améliorer leurs pratiques professionnelles, en fonction de l'évolution du secteur, de l'actualité et des besoins des propriétaires.

En 2023, nous avons actualisé les fiches suivantes :

- Les bornes de recharge pour voiture électrique
- Accueil LGBTI Friendly - Guide
- Accueil LGBTI Friendly - Charte
- L'organisation du tourisme en Wallonie
- Vos avantages exclusifs chez nos partenaires

Nous avons également créé les fiches suivantes :

- Calendrier des saisons touristiques 2024
- La fiscalité des gîtes et chambres d'hôtes 2023
- Le permis d'urbanisme pour la création d'un hébergement touristique en Wallonie

### *7. Avantages exclusifs chez nos partenaires*

Être membre de la Fédération permet de bénéficier d'avantages exclusifs auprès de différents prestataires de services utiles à leur activité. L'ensemble de ces offres sont disponibles dans le dossier « Vos avantages chez nos partenaires » disponible dans l'onglet « Vos avantages exclusifs » sur la zone membre de chaque propriétaire affilié à la Fédération. Ce dossier est également régulièrement remis en format papier lors des visites des membres au sein de leurs hébergements.

Ainsi, au cours de l'année 2023, la Fédération a pu offrir de précieux avantages auprès de 10 partenaires.

### *8. Informations sectorielles*

L'accompagnement des propriétaires d'hébergements touristiques de terroir et meublés de vacances s'incarne également dans la mission d'information que nous déployons au travers de nos différents outils de communication numérique.

## Articles sur la Page des Pros

Notre espace pro poursuit l'objectif d'informer de manière régulière nos membres sur les actions de la Fédération et l'actualité du secteur mais également de se positionner comme un opérateur de référence pour les hébergements touristiques de terroir en Wallonie.

En 2023, nous avons publié 46 articles sur cette plateforme :

- *La réglementation à connaître pour ouvrir un gîte ou une chambre d'hôtes*
- *Comment réagir face à une annulation de dernière minute ?*
- *8 conseils pour booster les réservations de votre gîte ou de vos chambres d'hôtes*
- *6 conseils pour réduire les coûts d'exploitation de votre hébergement touristique*
- *9 conseils pour améliorer la rentabilité de votre hébergement touristique*
- *La pertinence de connaître le territoire touristique de votre gîte ou chambre d'hôtes*
- *Quel est le taux de TVA pour les travaux de rénovation d'un hébergement touristique ?*
- *Comment établir une facture pour un séjour dans un gîte ou une chambre d'hôtes ?*
- *Quand fournir une pièce justificative pour un séjour dans un gîte ou une chambre d'hôtes ?*
- *Table d'Hôtes et Réglementation Fiscale : Ce que vous devez savoir*
- *Table d'hôtes : réglementation et conseils*
- *Comment déceler une arnaque à la location ?*
- *Décoration : comment appliquer le slow design à votre gîte ou chambre d'hôtes ?*
- *Comment bien accueillir les clients de votre gîte ou chambre d'hôtes ?*
- *Offrir un cadeau de bienvenue à vos hôtes*
- *Bilan des vacances d'été 2023 pour nos gîtes et chambres d'hôtes*
- *La rencontre locale Cantons de l'Est - Spa Hautes Fagnes Ardennes - Pays de Vesdre 2023 : Comment rendre les balades pédestres ludiques et familiales ?*
- *La rencontre locale Brabant wallon 2023 : Slow BW, so BW*
- *La rencontre locale Liège - Pays de Herve - Ourthe-Vesdre-Amblève 2023 : convivialité & réseautage*
- *La rencontre locale Pays des Lacs sud 2023 : Durabilité et conservation de la biodiversité*
- *La rencontre locale Pays des Lacs nord - Charleroi : enrichissante et conviviale*
- *Bilan des vacances de printemps 2023 des Wallons et Bruxellois*
- *Assemblée générale 2023 : Le bilan 2022 de la Fédération*
- *Bilan des vacances de printemps 2023 des Flamands*
- *Ardennes Trophy 2023, les Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie sont partenaires de l'événement*
- *Bilan du congé de détente 2023 pour nos gîtes et chambres d'hôtes*
- *Assises des Hébergements de Terroir 2022 : La fiscalité des gîtes et chambres d'hôtes et la transmission de son patrimoine*
- *Permis d'urbanisme pour les gîtes : une réforme qui ne solutionne pas tout*
- *Un permis d'urbanisme obligatoire pour les nouveaux gîtes dès le 30 janvier 2023*
- *Assises des Hébergements de Terroir 2022 : Le développement durable dans les gîtes et chambres d'hôtes*
- *La fiscalité des gîtes et chambres d'hôtes en 2023 [Dossier]*
- *Faut-il un permis pour créer un gîte ou une chambre d'hôtes en Wallonie ? [fiche-outil]*
- *Inspecter et entretenir les aménagements de votre gîte ou chambre d'hôtes*
- *Attirer des clients en semaine : 6 conseils pour booster vos réservations*
- *Calendrier 2024 des saisons touristiques pour les gîtes et meublés [Document]*
- *Les Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie, partenaires du Week-end du Bois 2023*
- *Collaboration avec GuiHome vous détend*
- *Mon bagage numérique, une solution pour améliorer vos compétences digitales*
- *Bilan du congé d'automne (Toussaint) 2023 pour nos gîtes et chambres d'hôtes*
- *Comment développer les réservations directes de son hébergement touristique ?*
- *Économiser de l'énergie : 4 conseils pour votre hébergement touristique*
- *Réglementation des aires de jeux : mon hébergement touristique est-il concerné ?*
- *Quelles aides à la rénovation pour les gîtes et chambres d'hôtes en Wallonie ?*
- *Optimiser l'expérience familiale : conseils pour adapter votre hébergement touristique*
- *Wallonie Destination Qualité, une démarche pour renforcer la qualité*
- *Inspecter et entretenir les aménagements de votre gîte ou chambre d'hôtes*

Total des visiteurs uniques en 2023 : 18.000 ( + 67% par rapport à 2022)

## Newsletters

La Fédération publie une newsletter bimensuelle à destination des membres et des professionnels du tourisme.

Outre les 26 newsletters bimensuelles, nous en avons envoyé 21 autres. Ces newsletters ont été envoyées à 1.320 destinataires avec un taux d'ouverture moyen de 58 %.

## 9. Evénements

Afin de renforcer le tissu local et communautaire des propriétaires d'hébergement touristique à échelle régionale et locale, et de réfléchir sur des thématiques spécifiques, nous invitons ponctuellement nos membres à se réunir lors de différentes occasions. Ces rencontres sont aussi l'occasion de faire rencontrer les propriétaires de notre association avec les attractions, l'artisanat et le monde culturel et touristique de manière générale.

### Rencontres locales

En 2023, nous avons relancé avec succès notre programme de "Rencontres Locales" pour développer une communication transversale entre propriétaires et ascendante des propriétaires vers la Fédération. L'objectif de ces rencontres est de favoriser le retour des échanges directs avec la Fédération mais surtout entre les propriétaires d'une même région autour de thématiques généralistes, spécifiques ou locales. L'objectif est également de s'informer et d'échanger sur les astuces et bonnes pratiques et ce, afin de faire naître de l'entraide, de nouveaux partenariats et de nouvelles collaborations.

Ces 9 évènements ont toujours été accueillis avec grand enthousiasme par nos membres et ont permis de réunir 205 propriétaires selon la répartition suivante :

- **Pays des Lacs nord & Charleroi** - 24 participants
- **Pays des Lacs sud** - 24 participants
- **Région Liège - Pays de Herve - Ourthe-Vesdre-Amblève**- 25 participants
- **Centrissime - Mons** - 16 participants
- **Brabant Wallon** - 24 participants
- **Région Cantons de l'Est & Spa Hautes Fagnes Ardennes & Pays de Vesdre** - 30 participants
- **Wallonie Picarde** - 31 participants
- **Haute Ardenne - Coeur de l'Ardenne - Pays de Bastogne** - 16 participants
- **Région Haute-sûre Forêt d'Anlier en Ardenne - Pays de Arlon - Gaume** - 15 participants

### Assises du Hébergement de Terroir

Depuis plusieurs années, la Fédération organise annuellement les Assises des Hébergement de Terroir. Cet évènement vise à réunir tous les membres ainsi que des représentants d'organisations publiques et touristiques. Cet évènement est toujours accueilli avec grand enthousiasme, et permet indéniablement de développer une connaissance et une synergie forte entre les différents acteurs des hébergements touristiques de Wallonie.

Les Assises du 7 novembre 2023 ont réuni 157 participants (hors intervenants et conférenciers, le personnel et les administrateurs). L'évènement fut marqué par la présence et le discours de la Ministre Valérie De Bue, de nos partenaires et de nombreux échanges enrichissants au travers de 4 ateliers et d'une conférence plénière :

- **L'inclusivité PMR, un réel atout**  
Par Stéphanie Herman – Expert en accessibilité avec les interventions de Marie-France Lissoir - Les Gîtes de Choquenée (membre FGCW)
- **Gérer les conflits avec les locataires et le voisinage selon l'approche de la Communication NonViolente**  
Par Sophie GROSJEAN - Formatrice certifiée du CNVC Médiatrice, coach, conférencière et auteure
- **Se connaître et connaître les points forts de son hébergement pour mieux communiquer. Une première étape pour développer ses ventes directes !**  
Par Xavier RENAUX - Attitude Square et propriétaire du gîte Cœur de Boeur (membre FGCW)

- **Comment accroître le confort et économiser l'énergie, de manière durable et économique ?**  
Animé par Christian Steffens - Ingénieur Industriel - Consultant en énergétique, électricité et électronique

La journée s'est conclue par la tenue d'une conférence plénière :

- **Nouvelle réforme du code wallon du tourisme, quel futur pour le tourisme chez l'habitant ?**  
Sous la modération de Guy Lemaire, avec les interventions de Florent Sanna et des propriétaires de Gîtes et de Chambres d'hôtes

## B. Représentation et défense

Au fil des années, la Fédération est parvenue à se positionner comme un acteur majeur dans les différentes instances de représentations. En plus de ces nombreuses initiatives, la Fédération est régulièrement convoquée pour partager ses positions sur diverses thématiques. Ceci démontra que la Fédération bénéficie d'une reconnaissance indéniable comme représentant et défenseur du secteur du tourisme de terroir. Ainsi, la représentation et défense constitue une mission majeure de la Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie.

### 1. Service de médiation

La Fédération fournit un service d'accompagnement des membres et des touristes en cas de litige. Le traitement des plaintes fait partie de la démarche qualité de l'association.

En 2023, seules 4 plaintes ont été instruites auprès de la Fédération.

Ce chiffre fluctue en fonction des plaintes qui nous sont adressées. On peut se réjouir de ce chiffre en baisse, témoignant de la qualité de l'accueil touristique et du professionnalisme des propriétaires du réseau de la Fédération qui n'hésitent pas à mettre en place les mesures préventives nécessaires pour prévenir ces conflits. Ces dispositions résultent notamment des recommandations formulées lors des visites au sein des hébergements, lors d'ateliers traitant de ces sujets au par diffusion de contenus thématiques.

### 2. Représentation

La Fédération déploie une forte représentation du secteur auprès de différents organes officiels, des organisations touristiques et des organisations socioprofessionnelles. Ainsi, elle représente et défend ses membres au sein d'instances et des organismes locaux, régionaux, nationaux et internationaux.

Ainsi, elle a notamment des représentants auprès de :

- Comité Technique des Hébergements touristiques de Terroir et des meublés de vacances
- Visit Wallonia - Club Loisirs
- Commission Sécurité Incendie
- Commission Consultative de Recours
- Cellule de concertation AFSCA – B&B et Hébergements de petite capacité
- Diverses (12) Maisons du Tourisme \*
  - Brabant wallon
  - Pays des Lacs
  - Terres-deMeuse
  - Spa Hautes Fagnes Ardennes
  - Pays de Herve
  - Ourthe Vesdre-Amblève
  - Gaume
  - Haute Ardenne
  - Pays de Bastogne

- Fôret de Saint-Hubert
- Condroz-Famenne
- Sambre-Orneau
- RuralTour (anciennement « Eurogites », dont la Fédération est membre fondateur)
- R.E.D. - association internationale Ruralité-Environnement-Développement
- Etc.

\* : La représentation de la Fédération est également assurée par des propriétaires ayant un mandat de représentativité au sein des Conseil d'Administration de différentes Maisons du Tourisme et Fédérations du Tourisme provinciales .

### *3. Défense*

Ces dernières années ont été marquées par des défis importants dans notre secteur, confronté à de nombreuses incertitudes réglementaires. En 2022 déjà, la réforme fiscale redéfinissait les services assujettis, et la réforme des permis d'urbanisme visait à limiter le développement d'hébergements touristiques de façon anarchique. Dans cet environnement en constante évolution, la Fédération incarne une ligne de défense au bénéfice du secteur des hébergements touristiques de terroir et meublés de vacances. La Fédération cherche, autant que possible, à défendre notre secteur et à sensibiliser les décideurs à l'importance de considérer les spécificités et singularités d'un secteur complexe et diversifié.

Dans ce cadre, la Fédération tisse des liens solides avec différents acteurs, notamment Accueil Champêtre en Wallonie, car il est primordial que le secteur tienne un discours uni et défende une vision commune. Au-delà de ça, nos efforts de défense suscitent une vive adhésion au sein de l'ensemble de l'écosystème touristique, ralliant de nombreux acteurs importants à notre cause. Cette cohésion témoigne de la pertinence de notre ligne de défense, renforçant ainsi notre position dans le paysage touristique wallon.

#### **Le projet de réforme du Code Wallon du Tourisme**

2023 a évidemment été marqué par l'accélération du projet de réforme du Code wallon du Tourisme, un projet mené depuis 2022 par la Ministre du Tourisme Valérie De Bue. La dernière réforme d'envergure du Code wallon du Tourisme remonte à 2017.

Le Code wallon du Tourisme rassemble l'ensemble des dispositions réglementaires (décret et arrêtés) qui encadrent les activités touristiques en Wallonie - de l'organisation du tourisme aux hébergements touristiques en passant par les sanctions en cas d'infraction. Réformer ce code présente donc un travail complexe au vue de l'interdépendance de l'ensemble du secteur touristique.

Depuis 2017, le secteur de l'hébergement chez l'habitant a évolué et l'émergence de plateformes de vente en ligne a fortement augmenté la concurrence avec l'apparition d'une offre d'hébergements ne respectant pas les règles de base (permis d'urbanisme, attestation de sécurité incendie/contrôle simplifié, déclaration d'exploitation).

Dans ce cadre, la Fédération a fait le nécessaire pour sensibiliser les décideurs aux risques indésirables de cette réforme.

Avant même le lancement de la réforme par la Ministre, la Fédération s'est engagée dans une réflexion sur les critères et le système de classement. Depuis 2017, de nombreuses réunions ont été tenues avec le Commissariat général au Tourisme. Dès l'annonce de la réforme, la Fédération a fait le nécessaire pour être associée à la réflexion, en collaboration avec Accueil champêtre en Wallonie, pour faire entendre la position des hébergements chez l'habitant. Elle a saisi toutes les opportunités pour sensibiliser les décideurs politiques à ces préoccupations, notamment en remettant de nombreux avis détaillés et circonstanciés au sein des organes représentatifs comme le Comité technique des Hébergements touristiques de terroir et des Meublés de vacances ou le Conseil du Tourisme.

- Analyses multiples et en profondeur de l'ensemble des projets de décrets et d'arrêtés ;
- Réunions régulières avec le Cabinet De Bue ;
- Sensibilisation directe de la Ministre lors des Assises ;
- Intervention sur LN24 : le mardi 6 février 2024 la Fédération a été invitée par la chaîne LN24 pour participer à un débat sur la prochaine réforme du Code wallon du Tourisme en présence de la Ministre Valérie De Bue ;
- Discussions au sein du Comité Technique des Hébergements Touristiques de Terroir ;
- Rédaction d'avis relayés au cabinet ;

Les efforts de défense mobilisés par la Fédération a pu apporter certaines victoires; des points concrets favorables au secteur du tourisme et aux propriétaires d'hébergements touristiques de terroir.

- pas d'obligation d'inscription à la BCE à l'enregistrement ;
- le maintien des dénominations protégées ;
- le maintien des subventions structurelles ;
- une période de transition de 5 ans pour l'obligation d'inscription BCE pour la certification (mais maintien de l'obligation pour les subventions) ;
- le maintien des comités techniques, représentatif du secteur.

La Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie continue à défendre le professionnalisme et la qualité de vos hébergements et s'engage à accompagner les propriétaires dans l'application de cette transition.

## C. Promotion et commercialisation

Le secteur des hébergements touristiques de terroir et meublés de vacances est indéniablement concurrentiel et il est souvent complexe pour les propriétaires de parvenir à visibiliser leurs hébergements. Plus que jamais, la digitalisation du secteur est un défi auquel les propriétaires d'hébergements touristiques font face. Encore trop peu de propriétaires sont encore équipés d'outils de vente en ligne. Quand ils le sont, ils en font un usage limité sans une analyse globale de leur présence digitale ou une véritable stratégie d'e-commerce.

Cette situation continue à bénéficier aux plateformes intermédiaires avec les conséquences connues : dépendance économique et stratégique vis-à-vis de ces opérateurs, commissions importantes, évasion de celles-ci vers d'autres pays... D'autre part, cette situation concourt à donner une vision erronée de l'attractivité touristique de la Wallonie.

Soucieuse de l'indépendance commerciale des propriétaires et la souveraineté économique et touristique wallonne, la Fédération s'engage de plus en plus dans la promotion et la commercialisation des hébergements de leurs membres.

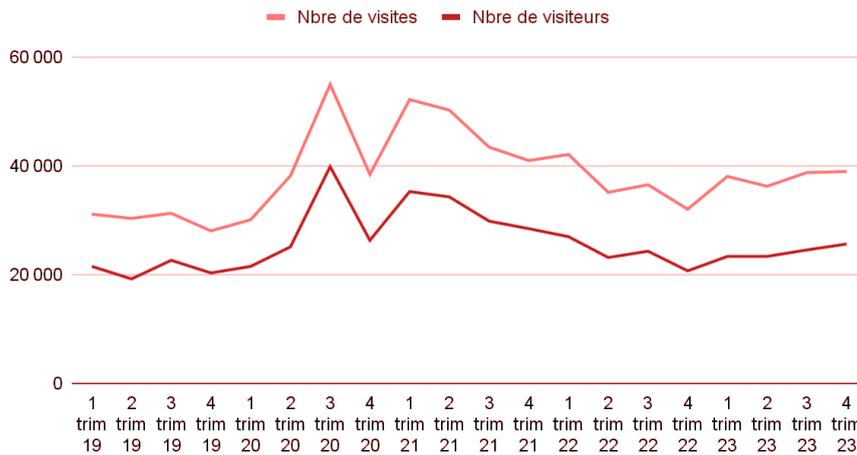
### 1. Site web

Le site web [www.gitesdewallonie.be](http://www.gitesdewallonie.be) permet de promouvoir et commercialiser les hébergements des membres de la Fédération. Celui-ci permet d'augmenter le nombre de ventes directes et de se rendre indépendant des plateformes tierces qui ne permettent pas une liberté totale dans la gestion des réservations et déduisent une commission financière sur les réservations. A l'inverse des autres plateformes, le site de la Fédération permet la commercialisation en direct des hébergements sans prise de commission.

#### Visiteurs

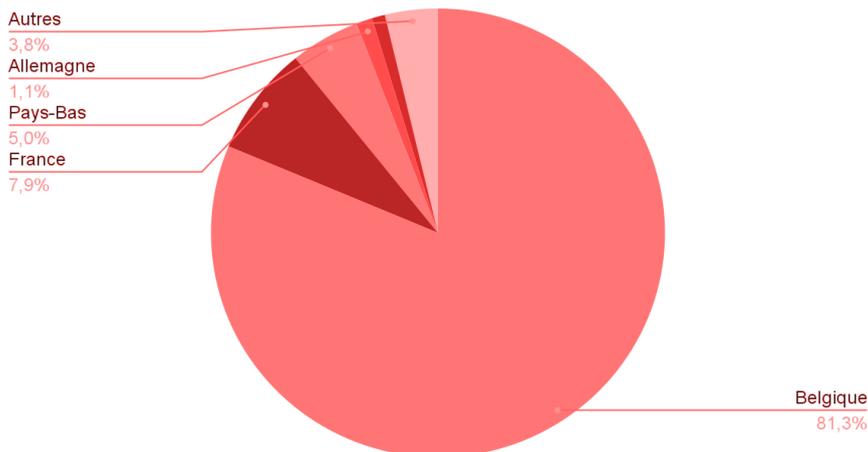
En 2023, notre site web a été consulté par 283.600 utilisateurs (+2,9 % par rapport à 2022).

## Moyenne mensuelle des visites et visiteurs uniques par trimestre



En 2023, 81,3% du trafic du site provient du public belge (79% en 2022) suivi par le public français avec 7,9% (7% en 2022), néerlandais avec 5% (3% en 2022), allemands avec 1,1% (1,6% en 2022) et américains avec 0,9% (4% en 2022).

## Origine des visiteurs



## Demandes de réservation

En 2023, les utilisateurs de notre site ont envoyé à nos propriétaires 12.419 messages (- 7,8% par rapport à 2022) via le bouton « Envoyer un message ».

## Appels téléphoniques

En 2023, les utilisateurs de notre site ont cliqué à 9.717 reprises (- 5,3% par rapport à 2022) sur le bouton « Afficher le téléphone ». Ce bouton permet d'afficher et de contacter par téléphone le propriétaire de l'hébergement.

## Réservations en ligne

En 2022, les utilisateurs de notre site ont cliqué à 29.206 reprises (+16,3 % par rapport à 2021) sur le bouton « Réserver » présent sur les fiches des hébergements réservables en ligne.

On constate, d'une part, une petite baisse des demandes de réservation ainsi que des appels téléphoniques via notre site et, d'autre part, une belle augmentation du nombre de clics sur le bouton "Réserver" (bouton visible uniquement sur les fiches des hébergements réservables en ligne via l'ORC).

## Nouveau site

Afin d'améliorer la présence en ligne des hébergements des propriétaires membres, la Fédération s'est lancée dans la refonte complète de son site web (gitesdewallonie.be) pour offrir une version plus performante et attrayante.

Avec l'aide d'Ariane Consulting, qui a réalisé un audit de notre site web et blog, les points essentiels d'amélioration ont pu être identifiés. Un consultant est venu chaque semaine pour travailler sur la réalisation du cahier des charges. Sur base de ces éléments, un appel d'offres pour la refonte du site a été lancé pour identifier un prestataire prêt à réaliser ce projet. C'est finalement l'entreprise Fidelo qui a remporté le marché, ayant très bien identifié les besoins et objectifs de la Fédération.

Le projet de développement est un chantier très important, complexe et ambitieux. La Fédération tâche à ce que cette nouvelle plateforme puisse intégrer de nouvelles fonctionnalités qui répondent au mieux aux besoins et attentes des membres et des vacanciers.

## *2. Outil Régional de Commercialisation (ORC)*

Depuis 2015, la Fédération guide ses membres dans la commercialisation de leurs hébergements, et ce dans un premier temps avec la solution Open-Pro. Cette démarche visait notamment une maîtrise des réservations et une autonomie accrue des prestataires.

Avec le développement de l'Outil Régional de Commercialisation (ORC) par Visit Wallonia à partir de 2019, la Fédération, consciente de la valeur ajoutée d'une politique régionale en la matière, s'est pleinement inscrite dans cette démarche wallonne alignée avec ses missions.

Jusqu'à fin 2021 ce soutien s'exprimait par :

- un référent en interne pour toutes les questions liées à la commercialisation des hébergements via des analyses de maturité numérique. Ce référent s'occupait également de réaliser la promotion de l'outil auprès de nos membres par le biais de visioconférences ou de visites directement chez les membres intéressés par l'outil.
- la gratuité des frais d'adhésion annuel à l'Outil Régional de Commercialisation, se traduisant par un avantage de 120,00 € HTVA, soit 145,00 € TVAC (Pack standard Gold).

Cependant, en 2022, la Fédération a cessé d'être subsidiée pour assurer ces missions afin que la promotion de l'outil soit uniquement déployée par le service ORC de VISITWallonia.

N'étant plus subsidié, l'offre de gratuité des frais d'adhésions à l'ORC représentait une trop lourde dépense pour la Fédération. C'est pourquoi, conformément à la décision approuvée à l'Assemblée Générale du 21/04/2022, une participation de 30 € a été ajoutée au montant de la cotisation à tous les membres équipés de l'outil ORC de manière opérationnelle.

Ainsi, les bénéficiaires contribuent à hauteur de 25 % de l'abonnement annuel à l'ORC. La Fédération, de son côté, prend à sa charge le restant du montant de l'abonnement.

Aujourd'hui, bien que la Fédération ne soit plus subsidiée pour la mise à disposition d'un membre de notre personnel à temps plein pour la promotion de l'outil, la Fédération continue à le promouvoir et être attentif à toute opportunité d'implémentation de l'outil chez ses membres en construction de projet ou chez ceux qui sont déjà actifs et ce, par l'intermédiaire de nos canaux de communication et de nos chargés de mission.

En 2023, 235 propriétaires membres de la Fédération étaient équipés de l'outil (218 en 2022), soit 232 unités d'hébergement réservables en ligne (265 en 2022) .

L'outil leur a permis de générer :

Toutes plateformes confondues :

- 10.277 réservations
- Montant total du chiffre d'affaires : 4.299.161,90 €

Via notre site [www.gitesdewallonie.be](http://www.gitesdewallonie.be) :

- 396 réservations
- Montant total du chiffre d'affaires : 279.919,48 €

### *3. Réseaux sociaux*

La mission de promotion des hébergements des membres de la Fédération se manifeste également par différentes actions de communication au travers des canaux digitaux et réseaux sociaux.

En 2023, cette présence a été renforcée principalement sur :

#### Facebook - Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie

15.299 abonnés (+ 2.218 abonnés)

Audience : en 2023, notre page Facebook a touché 1,1 million de personnes (287.413 personnes avec les publications organiques et 737.828 personnes avec les publications payantes (publicité).

Campagnes : la Fédération a mené plusieurs campagnes de publicité qui ont été vues 737.828 fois.

#### Facebook - Les Pros des Gîtes de Wallonie

1.039 abonnés (+ 162 abonnés)

#### LinkedIn

784 abonnés (+ 302 abonnés)

#### Instagram

2.950 abonnés (+ 416 abonnés)

### *4. Notre Google My Business*

En 2023, notre fiche Google My Business a comptabilisé 41 avis, pour une moyenne de 4,7 sur 5. Ces avis ont un impact positif sur le référencement naturel de notre Fédération sur Google.

### *5. Foires et salons professionnels*

En 2023, nous avons participé différentes foires et salons :

- Camp'Air (14 et 15/11, Durbuy) : ce salon exclusif est réservé aux professionnels du tourisme de plein air et de terroir. On y retrouve plus de 40 exposants, des nouveautés exclusives, des conseils personnalisés...
- Carrefour du Tourisme (21/03, Ciney) : le carrefour du Tourisme est une bourse d'échanges entre partenaires touristiques permettant pour la Fédération de rencontrer des porteurs de projets et propriétaires en activité.

- Rencontre du Tourisme en Luxembourg belge (18 avril 2023, Bastogne) : une bourse d'échanges entre partenaires touristiques permettant pour la Fédération de rencontrer des porteurs de projets et propriétaires en activité.

## 6. Partenariats et concours

### Partenariat Guihome

En 2023, nous avons noué un partenariat avec l'humoriste et influenceur « Guihome vous détend ». En contrepartie d'un séjour au sein d'un hébergement de notre réseau, Guihome réalise du contenu publié sur ces stories ainsi que des publications Instagram. Cela permet ainsi de faire la promotion de la Fédération et de l'hébergement qui l'accueille.

GuiHome a séjourné dans 2 hébergements de notre réseau :

- Endigo à Yvoir
- Gîte Le Caprice à Profondeville

### Ardennes Trophy

Le 28 mai 2023, les Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie ont été les partenaires de l'Ardenne Trophy, une course VTT se déroulant à Theux. Réunissant plus de 1000 participants venant majoritairement de Flandre et des Pays-Bas, elle constitue la plus ancienne course de longue distance de Belgique.

Dans le cadre de ce partenariat, la Fédération a offert au gagnant de la course un chèque-séjour d'une valeur de 300 €. Ce chèque sera utilisable dans tous les hébergements présents sur [gitesdewallonie.be](http://gitesdewallonie.be).

Ce partenariat nous a permis de toucher la cible des vététistes se rendant en Wallonie pour pratiquer leur passion. Une belle action de visibilité pour notre label et tous les hébergements membres.

### Les deux font la paire (Vivacité)

Du 16 au 20 juillet 2023, les Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie ont été partenaires de l'émission radio *Les deux font la paire* sur Vivacité. Chaque jour nous offrons un chèque-séjour d'une valeur de 200 € valable dans tous les hébergements présents sur notre site web.

Cette action est menée sur la 1ère radio de Wallonie (+ 500.000 auditeurs/quotidien) et nous a offert une très belle visibilité.

### Week-end du Bois

Depuis de nombreuses années, les Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie sont partenaires du Week-end du Bois. Un événement, en parfaite harmonie avec nos valeurs, organisé par Filière Bois Wallonie du 13 au 15 octobre 2023.

Le Week-end du Bois et des Forêts est l'occasion unique de réunir le grand public et les professionnels de la filière autour de la thématique "bois et forêt" et de la découvrir autrement. L'objectif : mettre en avant l'ensemble de la filière de transformation du bois depuis la forêt jusqu'aux produits finis.

Pour cette édition, la Fédération a offert deux chèques-séjours de 200 € pour les concours organisés dans le cadre de l'événement. Ces chèques étaient valables dans tous les hébergements présents sur notre site ([www.gitesdewallonie.be](http://www.gitesdewallonie.be)). Une belle action de visibilité pour notre Fédération et tous les hébergements membres.

## 7. Insertions publicitaires

La Fédération agit également pour cibler l'audience touristique au travers d'insertion publicitaire ciblant un public attiré par le tourisme en Wallonie. Cela a pu se faire au travers des médias suivants :

- Guide Escapades en Wallonie 2023
- Guide 365 Journées Découvertes 2023
- My Wallonia Map
- Mini-cartes Visites Passion
- Guide Explore Wallonia

## 8. Pressbook

La Fédération a également saisi les différentes opportunités pour apparaître dans les médias traditionnels (radio, télévision, presse écrite). Cela contribue au rayonnement, à la notoriété et à la réputation de la Fédération.

### Presse écrite

Nous avons été mentionnés dans 17 articles de presse, reportages TV ou radio durant l'année 2023. Ce nombre provient du relevé effectué par notre équipe mais n'est pas exhaustif.

Principaux sujets traités :

- Taux d'occupation des gîtes et chambres d'hôtes
- Le permis d'urbanisme pour les gîtes
- Réforme du Code wallon du Tourisme

### Les gîtes wallons sont en manque de clients... Wallons: "On se retrouve avec une majorité de néerlandophones"

Publié le 29/04/23 à 15h21 Par RTL info avec Gauthier Falque et Pierre Morleghe



### Nouvelles réglementations pour les gîtes en Wallonie

Publié le 24/01/23 à 19h18



# ACTIONS 2024

## Introduction

Cette section présente les principales orientations et objectifs pour l'année 2024. Il est cependant crucial de rappeler que ces objectifs ne constituent pas des engagements fermes et définitifs, car des ajustements pourraient être nécessaires en fonction des évolutions rencontrées au cours de l'année.

En 2024, la Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie poursuit son engagement en faveur de ses missions et activités essentielles.

## A. Accompagnement des propriétaires

La Fédération s'est spécialisée au fil des années pour soutenir ses membres. Elle ambitionne de maintenir ce soutien en organisant des séances d'information, des visites de projets et en renforçant son réseau avec de nouveaux membres. L'accent est mis sur l'amélioration des services, une meilleure écoute des besoins et une anticipation des évolutions du secteur.

### 1. Séances d'information

En 2024, la prospection de nouveaux membres reste un pilier crucial pour la prospérité de la Fédération. Cependant, afin de se concentrer sur la formation de la nouvelle chargée de mission, la Fédération a décidé de réduire le nombre de séances d'information en début d'année. Cette décision permet de ne pas compromettre les autres missions essentielles des Chargés de Missions, en particulier l'accompagnement des membres effectifs.

Objectifs :

- Nombre de séances : 20
- Nombre d'inscrits : 300

### 2. IFAPME

En 2024, la Fédération souhaite continuer à s'engager au sein des formations de création d'hébergements touristiques de terroir de l'IFAPME. Afin de garantir une participation saine et prospère, la Fédération souhaite renégocier le cadre de partenariat qu'elle entretient avec les différents centres IFAPME. Cette démarche permet de garantir un équilibre durable dans l'investissement attendu de la part des différentes parties.

Objectifs :

- Nombre de formations : 8
- Nombre de participants : 80

### 1. Visites de projet

En 2023, une baisse notable du nombre de visites était observée, s'expliquant notamment par le départ de Claire, chargée de mission pour la territoire central de la Wallonie.

C'est pourquoi, en 2024, la Fédération souhaite engager un.e troisième chargé.e de missions pour continuer à assurer ce service essentiel d'accompagnement personnel et de qualité de nos membres. Dans ce cadre, la Fédération a engagé Valérie Wynants qui, au terme de sa formation, sera responsable de la zone Liège-Luxembourg.

Objectifs :

- Nombre de visites : 150

## *2. Visites de suivi*

Le recrutement d'une nouvelle chargée de mission permettra également d'espérer atteindre de bons résultats dans le nombre de visites de suivi.

- Objectif :
- Nombre de visites : 150

## *3. Accompagnement économique*

Depuis le départ d'Yvonne, anciennement engagée à la Cellule économique, la Fédération a lancé un appel à candidatures qui n'a malheureusement pas permis de retrouver de remplacement. Cela n'empêche pas que certaines des missions continuent à être assurées en étant distribuées au sein des équipes.

Au cours de 2024, la Fédération souhaite réévaluer les missions assurées par cette fonction afin d'identifier précisément le profil recherché.

Ce pôle ne fait plus l'objet d'une subvention spécifique depuis 2022, et les évolutions de méthodologie de recherches ont considérablement diminué les impératifs de la fonction. La Fédération souhaite tout de même développer et renforcer les services d'expertise économique aux membres de la Fédération pour toutes questions relatives à leurs activités. Il a donc lieu d'évaluer les besoins des propriétaires et d'étudier la plus-value que la Fédération peut leur apporter.

De plus, la Fédération souhaite déployer davantage de recherches et d'enquêtes parmi ses membres. Ceci vise à une meilleure compréhension des réalités des exploitants, ainsi qu'à identifier les grandes tendances et évolutions du secteur. Les résultats de ses recherches et enquêtes ad hoc peuvent également contribuer à nos contenus informationnels à l'intention de nos membres, ainsi qu'à alimenter des communiqués de presse.

En 2024, la Fédération éditera à nouveau une version mise à jour du dossier fiscal. Celui-ci permet aux membres de la Fédération de mieux comprendre comment déclarer les revenus provenant de la location d'un gîte, d'un meublé de vacances ou d'une chambre d'hôtes.

En fin de compte, les missions d'accompagnement économique ne sont plus envisagées comme étant l'exclusivité de la cellule économique, et la Fédération continue à prendre les dispositions nécessaires afin que ces services continuent à être assurés par la Fédération.

## *4. Dossiers et fiches-outils thématiques*

Les dossiers et fiches-outils thématiques représentent une ressource précieuse pour les membres de la Fédération. Ces supports permettent d'accéder à des informations pratiques et pertinentes pour améliorer leurs pratiques professionnelles.

Outre le dossier fiscal qui sera réédité afin d'être le plus exhaustif et à jour possible, la Fédération souhaite mettre en place de nouveaux outils pour accompagner les propriétaires dans leur démarches économiques et administratives. D'autres dossiers et fiches-outils seront également rédigés, en fonction de l'évolution du secteur, de l'actualité et des besoins des propriétaires.

- Objectifs :
- Nombre d'actualisation : 5
  - Nombre de créations : 3

## *5. Avantages exclusifs chez nos partenaires*

Pour 2024, la Fédération souhaite continuer d'élargir les partenariats dans les différents domaines d'activité, en essayant de privilégier un maximum les entreprises locales wallonnes. Les avantages

exclusifs auprès de différents prestataires de services utiles à l'activité des propriétaires représente une plus value significative de l'adhésion à la Fédération, ainsi qu'une certaine entrée financière pour la Fédération.

Par ailleurs, le nouveau site web vise également à optimiser la visibilité accordée à ces avantages en créant une page dédiée dans la zone membre. Cela facilitera l'accès aux informations et permettra également de réduire le gaspillage de papier résultant de trop nombreuses impressions papier du dossier actuel.

## *6. Informations sectorielles*

L'accompagnement des propriétaires d'hébergements touristiques de terroir s'incarne également dans la mission d'information que nous déployons au travers de nos différents outils de communication numérique.

### Articles sur la Page des Pros

En 2024, il est prévu d'intégrer le blog dans le nouveau site web. Cette fusion permettra une navigation plus simple pour les membres entre les différentes zones. Cela permettra également d'augmenter le nombre de consultations du site web, contribuant au référencement des hébergements.

- Objectif :
- Nombre d'articles sur le page des pros : 40

### Newsletters

En 2024, nous souhaitons continuer à informer les abonnés. Nous souhaitons également les sonder afin d'évaluer leur satisfaction à la newsletter et de connaître leurs attentes. La Fédération envisage de créer une nouvelle Newsletter axée sur les actualités locales, rédigée en collaboration avec les chargés de mission pour chaque zone géographique.

- Objectif :
- Nombre de newsletter : 40

## *7. Evénements*

### Rencontres locales

2024 a malheureusement marqué le départ de Aline, chargée de l'organisation des événements de la Fédération. Ce départ vient malheureusement mettre en suspens l'organisation des rencontres locales.

Après une réflexion interne, la Fédération a décidé de réintégrer les missions d'organisation d'évènement au sein de l'équipe, principalement au sein du secrétariat qui a signalé son intérêt pour ces missions. Pour pouvoir assurer ces tâches, la Fédération souhaite renforcer le secrétariat en recrutant une nouvelle personne au sein du secrétariat.

- Objectif :
- Nombre de rencontres locales : 5
- Nombre de participants : 80

### Assises du Hébergement de Terroir

Les Assises continuent un évènement majeur pour les professionnels du secteur. En 2024, cet évènement aura lieu le mercredi 6 novembre 2024.

- Objectif :
- Nombre de participants : 200

## Journées du Propriétaire

Partant du constat que des prestataires du réseau ont des démarches de tourisme durable très avancées que ce soit sur ses composantes sociales, économiques ou environnementales, et qu'ils sont prêts à partager leur expérience, la Fédération envisage le lancement des "Journées du Propriétaire". Ce nouveau concept vise à promouvoir des initiatives portées par certains propriétaires en organisant des visites au sein de leur hébergement à tous nos membres afin qu'ils leur présentent leurs initiatives. Citons pour exemple un membre qui aménage son hébergement uniquement avec des produits de l'économie circulaire, un autre qui propose des séjours zéro déchet et un dernier qui encourage l'utilisation d'une monnaie locale par ses touristes.

Ces rencontres permettront de rassembler les membres autour de thématiques spécifiques, comme la durabilité, la biodiversité, l'inclusivité aux PMR, etc.

- Objectif :
- Sonder les propriétaires pour évaluer la pertinence de ce projet.

## B. Représentation et défense

### 1. Service de médiation

La Fédération continuera à assurer le service de médiation en cas de litige.

Par ailleurs, la Fédération souhaite avant tout former les propriétaires aux initiatives à mettre en place pour prévenir ces conflits. Ceci par la proposition de formation ou d'ateliers pour la gestion de conflit, et par la diffusion de contenus thématiques.

- Objectifs :
- Nombre de formation ou d'atelier proposées pour la gestion de conflit : 5
  - Nombre de publication de contenus thématiques sur la gestion de conflit : 4

### 2. Représentation

La Fédération souhaite approfondir la représentation du secteur auprès des pouvoirs publics, des organisations touristiques et des organisations socioprofessionnelles, tant à échelle locale, communale, provinciale, régionale qu'internationale.

Cette représentation étant partiellement coordonnée par des propriétaires ayant un mandat de représentativité, la Fédération doit veiller à communiquer et échanger sur les positions et la politique que l'on mène. De plus, il y a lieu de développer les bonnes pratiques à adopter par l'intermédiaire de réunions transversales. Ceci vise à assurer une cohérence globale, à faciliter la communication et la coordination de ces évolutions pour mieux accompagner les membres dans leur compréhension et implementation.

- Objectifs :
- Réaliser une charte du mandataire
  - Mettre en place une plateforme en ligne entre les mandataires et la Fédération

### 3. Défense

En 2024, la Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie continue à défendre le professionnalisme et la qualité de vos hébergements et s'engage à accompagner les propriétaires dans l'application de cette transition.

En vue des différentes échéances électorales, la Fédération souhaite rédiger un Mémoire afin de s'incarner comme représentant et défenseur du secteur, et de mettre en avant les principaux points d'amélioration attendus de la part des nouvelles mandatures. Par ailleurs, la Fédération agit activement au sein du Conseil du Tourisme pour que les principales revendications intègrent également leur mémorandum.

Concernant les évolutions en passe d'application, la Fédération continuera à aider ses membres à y voir clair, et à les accompagner dans la compréhension et l'application de ces évolutions.

Objectif :

- Nombre de séances d'informations sur la réforme du Code wallon du Tourisme : 3
- Nombre d'articles et contenu thématique publié : 5

## C. Promotion et commercialisation

Soucieuse de l'indépendance commerciale des propriétaires et la souveraineté économique et touristique wallonne, la Fédération s'engage de plus en plus dans la promotion et la commercialisation des hébergements de leurs membres.

### 1. Site web

Afin d'améliorer la présence en ligne et la liberté commerciale des hébergements de ses membres, la Fédération travaille à la création d'une nouvelle version plus performante et attrayante de leur site web.

La Fédération espère pouvoir publier leur nouveau site web au second semestre 2024. La date de finalisation a de nombreuses fois été reculée au vu de la complexité du site et de ces nouvelles fonctionnalités.

### 2. Outil Régional de Commercialisation (ORC)

En 2024, nous continuerons à promouvoir l'outil ORC auprès de nos membres. Des discussions ont lieu avec Visit Wallonia pour améliorer la communication faite sur cet outil ainsi que pour l'amélioration de la collaboration entre les deux organisations. Une révision du système de participation à l'outil est envisagée.

### 3. Réseaux sociaux

En 2024, nous souhaitons continuer à développer nos canaux, sur le même axe d'évolution d'audience que la Fédération connaît depuis plusieurs années.

Cependant, la Fédération n'exclut pas de s'ouvrir à des suggestions d'évolution de l'usage de ses canaux. Dans ce cadre, elle a intégré un projet au sein de l'Institut des Hautes Etudes de Communication Sociale (IHECS). Cet élément est abordé dans la suite du rapport.

### 4. Notre Google My Business

En 2024, nous allons envoyer plus systématiquement le formulaire de demande de rédaction d'un avis Google afin de récolter davantage de notes et de commentaires contribuant à notre notoriété et réputation.

Nous invitons les lecteurs à tout de suite contribuer à la Fédération en [cliquant ici](#) ou en scannant le QR code suivant :



## 5. Foires et salons professionnels

En 2024, nous continuerons à développer notre présence auprès des différents événements incontournables. La fédération reste également ouverte à toutes les opportunités qui peuvent se présenter.

## 6. Partenariats et concours

### Partenariat Guihome

Pour 2024, la Fédération continuera le partenariat avec l'humoriste et influenceur « Guihome vous détend ». En contrepartie d'un séjour au sein d'un hébergement de notre réseau, Guihome réalise du contenu publié sur ces stories ainsi que des publications Instagram. Cela permet ainsi de faire la promotion de la Fédération et de l'hébergement qui l'accueille.

### Belgian Ardennes Marathon Series (BAMS)

Fort de l'expérience faite en 2023 par la participation de la Fédération à l'Ardenne Trophy, la Fédération souhaite développer ce partenariat en participant à l'ensemble des marathons VTT couverts par le challenge Belgian Ardennes Marathon Series.

- La Hallonienne à Grand-Halleux (800 participants en 2023)
- Le Hard'n Marathon à Miavoye (500 participants)
- L'Ardenne Trophy à La Reid (1100 participants)
- Le Raid des Hautes Fagnes à Malmedy (1350 participants)
- Le Chouffe Marathon à Houffalize (900 participants)
- Le Grand Raid Godefroy à Bouillon (1000 participants)
- Le Raid Bocq à Godinne-Yvoir (400 participants)

En échange d'une forte visibilité avant, pendant et après les courses, la Fédération offre au total 7 chèques-séjours d'un montant 200 € destinés aux premiers de chaque course.

### Les deux font la paire (Vivacité)

En 2024, la Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie sera à nouveau partenaire de l'émission radio *Les deux font la paire* sur Vivacité. Chaque jour nous offrirons un chèque-séjour d'une valeur de 200 € valable dans tous les hébergements présents sur notre site web.

Cette action menée sur la 1ère radio de Wallonie (+ 500.000 auditeurs/quotidien) offrira, une fois encore, une très belle visibilité.

## 7. Insertions publicitaires

En 2024, la Fédération continue à promouvoir les hébergements de ses membres au travers du Guide Escapades en Wallonie, du Guide 365 Journées Découvertes, ainsi que des mini-cartes du réseau Visites Passions (en intégrant également les panneaux des hébergements de la Fédération). Aussi, la Fédération bénéficie toujours d'une forte visibilité au sein du Guide Explore Wallonia. Cependant, la Fédération a décidé de ne pas continuer à être intégrée dans la My Wallonia Map, principalement pour des considérations budgétaires.

## 8. Pressbook

La Fédération reste attentive aux différentes opportunités d'actualité pour développer leur relations presse et faire raisonner un maximum les missions de la Fédération, les enjeux du secteur, et les vertues de l'activité des propriétaires d'hébergements touristiques de terroir.

## D. Perspectives d'évolution

En parallèle de la réalisation des missions de base ici présentées, la Fédération souhaite, en 2024, débiter certaines réflexions d'évolutions.

Fidèle à sa démarche d'amélioration continue, la Fédération initie cette année une phase de transition stratégique destinée à renforcer ses capacités et sa valeur ajoutée pour l'avenir.

### 1. Comité de Réflexion d'Orientations Stratégiques

Voilà quelques temps que de grandes questions traversent le secteur touristique et la Fédération sur son orientation stratégique, son positionnement, son financement et ses missions. Cette réflexion est d'autant plus nécessaire que la nouvelle Réforme du Code Wallon du Tourisme redistribue les cadres des missions des différentes organisations, ainsi que les besoins des propriétaires d'hébergements touristiques de terroir.

Tous ces sujets étant étroitement liés et touchant aux fondements même de la Fédération, il est rapidement apparu qu'il était nécessaire de prendre ces réflexions à bras le corps. Dans ce cadre, il a été décidé de créer un Comité de Réflexion Orientations Stratégiques (CROS) dont la mission est reprise dans son intitulé :

Redéfinir nos axes stratégiques pour répondre au mieux à l'évolution de notre secteur, impacté notamment par le réforme du Code wallon du Tourisme, et agir en adéquation avec les besoins de nos membres et les moyens dont nous disposons, tant sur le plan humain que financier.

Le CROS n'a pas de pouvoir de décision. Sa mission se limitera à proposer des recommandations éclairées au CA pour assurer la pérennité et le développement de la FGCW, en concertation avec l'équipe, partie prenante dès le départ.

#### Composition

Les statuts de la Fédération stipulent que :

"Un comité de réflexion est désigné par le CA parmi les membres et parmi des personnes ayant une expérience et une analyse pouvant éclairer le Conseil d'Administration sur les différents projets intéressant l'association et apporter une critique constructive. Il n'a pas de pouvoir de décision. Le comité de réflexion est présidé par un administrateur désigné par le conseil d'administration."

En accord avec les dispositions statutaires de la FGCW, ce comité est animé par un administrateur, en l'occurrence Roland Dewitt.

Le Conseil d'Administration a également décidé de faire appel à Xavier Renaux, membre effectif de la Fédération ayant notamment animé l'atelier "*Se connaître et connaître les points forts de son hébergement pour mieux communiquer, une première étape pour développer ses ventes directes !*" lors des Assises 2023. Il est également fondateur de *attitude square*, une société de conseil et de coaching axée sur la transformation, la croissance durable et le développement de performance. Lors de rencontres qui suivirent, Xavier Renaux avait également exprimé son souhait de s'impliquer dans la vision de la FGCW.

Aussi ces réflexions ne doivent pas se limiter aux discussions cloisonnées des conseils d'administration. C'est pourquoi le comité de réflexion vise à impliquer à la fois l'équipe et les membres propriétaires afin d'ouvrir de nouveaux horizons de réflexion, tant pour identifier les sujets à traiter que pour animer les réflexions.

## Méthodologie

Pour coordonner le Comité de Réflexion, une méthodologie claire et participative est nécessaire. La réflexion se coordonne autour de la "strategic house", un modèle montrant comment la vision, la mission, les valeurs et la stratégie s'articulent au sein d'une organisation.



En définissant une mission et vision stratégique partagée et comprise par tous, la Fédération pourra identifier les grands objectifs long-termes qui doivent être atteints, dont découlera les actions prioritaires à mettre en place et les actions correspondantes.

Pour cela, il est nécessaire d'impliquer les membres du CA, l'équipe, et des acteurs externes dans une démarche participative, notamment au travers de groupes de travail thématiques composés de représentants variés. Ces groupes de travail doivent être composés de personnes ouvertes au changement, prêtes à s'investir pour le futur de la FGCW, et représentant une diversité de compétences et de sensibilités.

## Objectifs

Pour 2024, la Fédération souhaite, grâce au Comité de réflexion d'Orientation Stratégique :

- (re)définir la mission de la Fédération
- (re)définir la vision de la Fédération
- identifier les 4 priorités stratégiques et leurs objectifs correspondants
- définir les activités prioritaires nécessaire pour atteindre chaque objectif stratégique
- établir un plan d'action court-, moyen- et long-terme pour sa mise en place

Ce faisant, cette démarche structurée permettra à la Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie de se réinventer, de renforcer sa position en tant qu'acteur incontournable du tourisme en Wallonie, et d'assurer son avenir face aux défis et opportunités du secteur.

## *2. IHECS*

En 2024, la Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie est le sujet d'un Mémoire Médiatique au sein de l'IHECS. Sur une période d'un an (février 2024 à janvier 2025) un groupe de 10 étudiants réaliseront un projet de communication. Ce dernier est basé sur la proposition d'une problématique de communication présentée par la Fédération. Sur base de cela, les étudiants formulent une proposition d'actions de communication, avec une place centrale dédiée aux relations publiques (campagne de notoriété, de communication corporate, de communication interne, de (re)positionnement, d'employer branding, etc.).

Les étudiants ont pour mission de réaliser une analyse profonde sur l'organisation, son contexte et marché, son public cible, ses parties prenantes ainsi que ses canaux de communication. Sur base de ces enseignements, ils présenteront leur orientation stratégique, avec des objectifs, publics cibles et messages clés, ainsi qu'un concept créatif et sa déclinaison à travers divers canaux de communication, leur approche médiatique, un planning de communication et les indicateurs de performance envisagés.

En fournissant un briefing aux étudiants en février 2024, la Fédération recevra 2 livrables :

- Juin 2024 : Une recommandation stratégique, comprenant une analyse détaillée, une stratégie, des messages, un concept créatif, une stratégie média ainsi qu'un plan de communication.
- Janvier 2025 : Les supports médiatiques conçus par les étudiants, conformes à la recommandation stratégique.

Ce programme est indéniablement une bonne opportunité pour la Fédération de challenger son positionnement, sa communication, de mieux connaître les besoins de ses membres, etc.

## *3. Charte graphique*

En 2024, la Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie continue d'innover et de se moderniser. Suite à la mise en ligne de notre nouveau site web, nous avons décidé d'entreprendre un projet ambitieux de renouvellement de notre charte graphique. Cette initiative vise non seulement à moderniser notre image, mais aussi à refléter les évolutions et les ambitions de notre Fédération pour les années à venir.

Le renouvellement de la charte graphique comprend plusieurs éléments clés, dont le choix de nouvelles couleurs et typographies, ainsi que la mise à jour de tous nos supports de communication, qu'ils soient numériques ou imprimés. Cette transformation visuelle a pour objectif de renforcer notre identité et de la rendre plus cohérente et attrayante pour nos membres, partenaires et le grand public.

En modernisant notre charte graphique, nous souhaitons également faciliter la communication et l'interaction avec nos membres. Une identité visuelle claire et contemporaine permet une meilleure reconnaissance et renforce le sentiment d'appartenance à la Fédération. Par ailleurs, une image de marque rafraîchie nous aide à nous démarquer dans un secteur touristique en constante évolution, où l'innovation et l'attrait visuel jouent un rôle déterminant.

Ce projet de modernisation s'inscrit dans une démarche globale d'évolution et de progrès. Il symbolise notre volonté de nous adapter aux nouvelles tendances et aux attentes de nos membres et du public. Cette transformation visuelle est un message fort que nous envoyons à tous nos membres : la Fédération est résolument tournée vers l'avenir et prête à relever les défis de demain. En adoptant une charte graphique moderne et dynamique, nous affirmons notre engagement à rester à la pointe du secteur des gîtes et chambres d'hôtes, tout en continuant à valoriser et soutenir nos membres dans leurs activités.

## Conclusion

En 2024, la Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie s'engage résolument dans la continuité de ses missions essentielles d'accompagnement, de défense et de promotion des hébergements touristiques de terroir en Wallonie.

Parallèlement, la Fédération initie une phase de transition stratégique, visant à renforcer son soutien aux propriétaires de gîtes et chambres d'hôtes et à améliorer ses services. Cette approche proactive et évolutive permettra de mieux répondre aux besoins des membres et d'anticiper les évolutions du secteur.

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à chacun de nos membres pour leur confiance et leur soutien continu. Ensemble, nous aspirons à atteindre de nouveaux sommets et à faire de 2024 une année de croissance et de réussite pour notre Fédération et ses membres.

L'humain au  du tourisme

Fédération des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie a.s.b.l.

[www.gitesdewallonie.be](http://www.gitesdewallonie.be)  
081 31 18 00

Avenue Prince de Liège, 1/21  
5100 - JAMBES