

REGION WALLONNE — WALLONISCHE REGION — WAALS GEWEST

SERVICE PUBLIC DE WALLONIE

[C – 2017/12720]

31 MAI 2017. — Arrêté ministériel approuvant le Code de déontologie des guides touristiques et insérant des dispositions dans le Code wallon du Tourisme

Le Ministre de l'Agriculture, de la Nature, de la Ruralité, du Tourisme et des Aéroports, délégué à la Représentation à la Grande Région,

Vu le Code wallon du Tourisme, les articles 620.D, § 2, alinéa 1^{er}, 622.D, 626.D, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 1^o, § 2, alinéa 1^{er}, 2^o, et § 3, alinéas 1^{er} et 2, 627.D, 628.D, 631.D, 636. D, alinéa 1^{er}, 637.D, 644.D et 645.D, insérés par le décret du 10 novembre 2016 et l'arrêté du Gouvernement wallon du 9 février 2017;

Vu l'avis du Conseil du Tourisme donné le 19 décembre 2016;

Vu le rapport du 10 mars 2017 établi conformément à l'article 3, 2^o, du décret du 11 avril 2014 visant à la mise en œuvre des résolutions de la Conférence des Nations unies sur les femmes à Pékin de septembre 1995 et intégrant la dimension du genre dans l'ensemble des politiques régionales;

Vu l'avis du Conseil d'Etat n^o 60.975/4 donné le 8 mars 2017, en application de l'article 84, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^o, des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973,

Arrête :

Article 1^{er}. Le Code de déontologie des guides touristiques, tel qu'il figure en annexe 1^{re} du présent arrêté, est approuvé.

Art. 2. Dans le Code wallon du Tourisme, il est inséré un article 625.D rédigé comme suit :

« Art. 625.D. Les modèles du badge et de la carte visés à l'article 623.D sont déterminés à l'annexe 31.

La durée de validité des badges est de cinq ans à dater de leur délivrance ».

Art. 3. Dans le même Code, sont insérés les articles 629.D et 630.D rédigés comme suit :

« Art. 629.D. Pour être reconnu, le guide touristique appartient à l'une ou plusieurs des catégories suivantes :

1^o le guide conférencier : la personne qui exerce son activité en région de langue française et titulaire :

- a) soit du grade académique d'agrégé de l'enseignement secondaire supérieur (AESS), conformément au décret du 8 février 2001 définissant la formation initiale des agrégés de l'enseignement secondaire supérieur, ou d'un grade académique de master, à finalité didactique, conformément à l'article 70, § 2, du décret du 7 novembre 2013 définissant le paysage de l'enseignement supérieur et l'organisation académique des études;
- b) soit d'un grade académique de master, tel que défini à l'article 6, § 1^{er}, du décret du 31 mars 2004 définissant l'enseignement supérieur favorisant son intégration dans l'espace européen de l'enseignement supérieur et finançant les universités, ou d'un titre jugé équivalent obtenu dans un Etat membre de l'Union européenne ou un autre Etat partie de l'espace économique européen, et incluant, dans le programme d'études sanctionné par le diplôme, une pratique de guidage de musées ou de patrimoine;

2^o le guide régional : la personne qui exerce son activité en région de langue française et titulaire d'un diplôme de guide touristique - guide régional homologué par la Communauté française ou d'un titre jugé équivalent obtenu dans un Etat membre de l'Union européenne ou un autre Etat partie de l'espace économique européen;

3^o le guide accompagnateur en randonnée : la personne qui exerce son activité en Belgique ou à l'étranger et titulaire d'un diplôme de guide accompagnateur en randonnée homologué par la Communauté française ou d'un titre jugé équivalent obtenu dans un Etat membre de l'Union européenne ou un autre Etat partie de l'espace économique européen;

4^o le guide grand tourisme : la personne qui justifie d'une expérience de direction de groupe lors d'une excursion ou d'un voyage hors de la Belgique en assurant les commentaires sur les ressources touristiques rencontrées lors de ce voyage et qui est titulaire d'un diplôme de guide grand tourisme homologué par la Communauté française ou d'un titre jugé équivalent obtenu dans un Etat membre de l'Union européenne ou un autre Etat partie de l'espace économique européen;

5^o le guide local ou thématique : la personne qui exerce une activité de guide touristique dans un périmètre déterminé ou sur un thème bien défini en région de langue française;

6^o le guide nature-aventure : la personne exerçant son activité en Belgique ou à l'étranger et titulaire d'un brevet pédagogique en randonnée, alpinisme, escalade ou spéléologie délivré par l'ADEPS, ou d'un titre jugé équivalent obtenu dans un Etat membre de l'Union européenne ou un autre Etat partie de l'espace économique européen;

7^o le guide découverte de la nature : la personne exerçant son activité en Belgique ou à l'étranger et titulaire :

- a) soit d'un diplôme de guide nature homologué par la Communauté française;

- b) soit d'un titre obtenu au terme d'une formation décernée par une association agréée par la Région wallonne dans le cadre de l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 février 2002 relatif à l'agrément des organismes d'éducation à la nature et aux forêts et à l'octroi de subventions pour leurs activités de formation et de sensibilisation au patrimoine naturel wallon et répondant à un programme minimum dont le contenu est déterminé par le Ministre;
- c) soit d'un titre jugé équivalent obtenu dans un Etat membre de l'Union européenne ou un autre Etat partie de l'espace économique européen.

Art. 630.D. Les données à communiquer à l'Observatoire du tourisme wallon, visées à l'article 626. D, § 2, 2°, sont:

- 1° le statut du guide : salarié, volontaire, indépendant;
- 2° le nombre de guidages en chiffres absolus en Belgique et à l'étranger;
- 3° le nombre de personnes guidées en moyenne par guidage;
- 4° le nombre de guidages par type : groupes scolaires, groupes d'adultes, ou autres;
- 5° le nombre de guidages par lieu : musées, villes, pays touristiques, sites naturels, monuments et sites, ou autres;
- 6° le nombre de guidages par langue : français, néerlandais, anglais, allemand, ou autre langue;
- 7° la nationalité des personnes guidées. ».

Art. 4. Dans le même Code, il est inséré un article 632.D rédigé comme suit :

« Art. 632. D. Les attestations prévues à l'article 631.D, § 1^{er}, précisent l'expérience utile, le nombre de prestations, toute catégorie à laquelle le guide appartient, en vertu de l'article 629.D, la date, le lieu de la ou des prestations, leur durée, leur fréquence ainsi que la langue dans lesquelles elles ont été prestées.

Pour les guides locaux ou thématiques, le nombre de cinq prestations annuelles minimales est réduit à trois. ».

Art. 5. Dans le même Code, sont insérés les articles 639.D et 640.D rédigés comme suit :

« Art. 639.D. La demande de reconnaissance ou de renouvellement de reconnaissance précise toute catégorie de guide touristique telle que visée à l'article 629.D, ainsi que toute langue pour laquelle la demande est introduite.

La demande de reconnaissance est accompagnée des documents suivants :

- 1° un curriculum vitae détaillé, avec indication de l'appartenance ou non à une ou plusieurs associations de guides;
- 2° un extrait de casier judiciaire émis moins de six mois avant le dépôt de la demande de reconnaissance, sollicité dans la perspective d'une reconnaissance professionnelle, et indiquant le respect de l'article 626. D, § 1^{er}, 4°;
- 3° une copie des diplômes ou titres requis;
- 4° la liste des principales prestations accomplies pendant la période visée à l'article 631.D ou 634.D avec les coordonnées des différents utilisateurs ou, dans l'hypothèse d'une demande de reconnaissance comme guide touristique – stagiaire, la liste des principales prestations de l'année écoulée;
- 5° une attestation du ou des utilisateurs, dont le modèle est établi par le Commissariat général au Tourisme, conformément à l'article 631.D, § 2;
- 6° si le candidat souhaite obtenir sa reconnaissance pour des guidages partiellement ou totalement dans une autre langue que le français, il fournit également :
 - a) toute preuve de son expérience de guidage dans la langue choisie;
 - b) le cas échéant, la preuve de sa maîtrise de la ou des langues dans lesquelles il souhaite exercer ses activités.

Art. 640.D. En application de l'article 627.D, alinéa 2, et sans préjudice de la procédure décrite à l'article 637.D, et préalablement à la remise de l'avis du comité technique des guides touristiques, pour les guides découverte de la nature, le Commissariat général au Tourisme soumet la candidature à l'avis du Département de la Nature et des Forêts de la Direction générale opérationnelle Agriculture, Ressources naturelles et Environnement du Service public de Wallonie. Celui-ci dispose d'un délai de trente jours pour transmettre son avis au Commissariat général au Tourisme. A défaut, il est passé outre.».

Art. 6. Dans le même Code, il est inséré une annexe 31 qui est jointe en annexe 2 au présent arrêté.

Namur, le 31 mai 2017.

Annexe 1. Code de déontologie des guides touristiques

1. Introduction

Le guide touristique est le principal ambassadeur de sa région auprès des touristes auxquels il offre avant tout un accueil chaleureux et bienveillant.

Son objectif est de transmettre avec enthousiasme des connaissances précises et variées, de partager les richesses du patrimoine naturel et culturel, d'hier et d'aujourd'hui.

La qualité de son service repose sur deux valeurs fondamentales : le respect des visiteurs, porteurs d'une histoire et d'une culture spécifiques, et le respect de la culture qu'il présente.

Le guide touristique développe par ailleurs les aptitudes suivantes : prudence, dignité, tact, jugement, objectivité, disponibilité, courtoisie, ponctualité ; celles-ci font l'objet du présent Code.

Il s'efforce d'améliorer constamment la qualité de ses prestations par la mise à jour permanente de ses connaissances, par une meilleure écoute, une plus grande disponibilité et par la pertinence accrue de ses comportements.

2. Accueil

Le guide doit être ponctuel et se présenter quinze minutes avant l'heure fixée du départ, en s'identifiant auprès du responsable. Il assure un accueil chaleureux, il soigne son apparence et se montre souriant, courtois, soucieux du bien-être de ses visiteurs qu'il cherche à connaître dès le début du tour.

3. Communication

Il maîtrise les règles de la communication orale et s'exprime clairement, de façon vivante. Il accueille de bonne grâce les questions des visiteurs et sait, le cas échéant, reconnaître ses erreurs ou omissions.

4. Neutralité

Le guide a un devoir de neutralité lorsqu'il exerce en tant que guide touristique.

Il évite toute prise de position personnelle en matière de problèmes politiques, religieux, raciaux, philosophiques. Il évite par ailleurs de faire transparaître toute position personnelle dans son attitude et ses comportements.

5. Connaissances

En plus de ses aptitudes et qualifications, le guide suit une formation spécifique. Il prépare chacune de ses visites par un travail de recherche, en tenant compte des attentes de sa clientèle et en sélectionnant les informations les plus pertinentes.

6. Formation continue

Le guide cherche constamment à améliorer ses compétences en suivant des formations et en perfectionnant ses savoir-faire, sa pratique des langues et ses techniques de médiation.

Il aide au développement du travail professionnel par l'échange de ses connaissances et de son expérience.

Il apporte des recommandations, par l'entremise de son association, aux organismes reliés à sa profession.

7. Organisation

Il est garant du bon déroulement du programme et respecte autant que faire se peut les temps impartis aux visites. Il gère les imprévus sans perdre de vue l'objectif final. Il dispense les consignes de sécurité, de prudence et de respect de l'environnement applicables aux lieux qu'il fait visiter.

8. Compétence

Un guide a le droit d'accepter ou de refuser une prestation. Il accepte uniquement les missions qui entrent dans son champ de compétences et de qualifications, et dont il est capable d'assurer la bonne exécution. C'est une question de respect du public.

9. Confidentialité

Il fait preuve de discrétion en toute circonstance.

10. Ethique

Il respecte les réglementations locales et nationales. Si un règlement le prévoit, il a sa carte professionnelle sur soi et porte son insigne de guide d'une façon visible.

Lors des prestations, il évite toute transaction à caractère commercial et prend une attitude neutre vis-à-vis des entreprises privées.

Il applique strictement les tarifs annoncés et s'abstient de réclamer pourboire, commission ou autre avantage ; s'il en perçoit, il accepte avec discrétion.

Il ne fait pas de publicité personnelle autre que celle du groupement dont il est membre. Il n'entreprend aucune action qui puisse engager son groupement sans accord de celui-ci.

Des visites guidées privées sont déclarées au groupement sous peine de n'être pas couvertes par les assurances. Il informe le groupement, par écrit, en cas d'incidents sérieux.

Il se montre courtois envers ses collègues et le personnel des lieux visités. Il donne une image positive de la profession.

1. Dispositions finales

Le présent Code de déontologie constitue, sans être limitatif, l'ensemble des règles applicables aux guides touristiques à l'endroit des visites guidées.

Toute dérogation à cette règle peut être considérée comme une incapacité du guide touristique à adapter son comportement ou ses habitudes de travail aux exigences des relations à entretenir avec les visiteurs.

Vu pour être annexé à l'arrêté ministériel du 31 mai 2017 approuvant le Code de déontologie des guides touristiques et insérant des dispositions dans le Code wallon du Tourisme.

Namur, le 31 mai 2017.

Le Ministre de l'Agriculture, de la Nature, de la Ruralité, du Tourisme et des Aéroports,
délégué à la Représentation à la Grande Région,

R. COLLIN

Annexe 2

Annexe 31

Modèles de badge de reconnaissance et de carte d'accréditation du guide touristique
(article 623 du Code wallon du Tourisme)

a. Modèle de badge de reconnaissance

a.1. Modèle du badge de reconnaissance du guide touristique – stagiaire



Légende :

Forme : carte de crédit

Dimensions : 85.60 mm x 53.98 mm

Contenu :

- Années de validité du badge
- Photo du titulaire (format identité)
- Nom et prénom du titulaire
- Catégorie(s) de guide touristique
- Logo « Wallonie » (CGT) en couleur
- Drapeau belge en couleur

a.2. Modèle de badge de reconnaissance du guide touristique



Légende :

Forme : carte de crédit

Dimensions : 85.60 mm x 53.98 mm

Contenu :

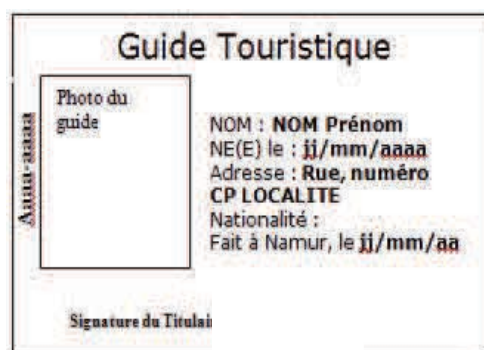
- Numéro de brevet
- Photo du titulaire du badge (format identité)
- Nom et prénom du titulaire
- Catégorie(s) de guide touristique
- Langue(s) de guidage
- Logo « Wallonie » (CGT) en couleur
- Drapeau belge en couleur

b. Modèle de carte d'accréditation

b.1. Modèle de carte d'accréditation du guide touristique – stagiaire



RECTO



VERSO

Légende :

Forme : carte de crédit

Dimensions : 85.60 mm x 53.98 mm

Contenu :

- Années de validité de la carte (recto et verso)
- Photo du titulaire de la carte (format identité) (verso)
- Nom et prénom du titulaire (verso)
- Date de naissance du titulaire (verso)
- Adresse du titulaire (verso)
- Nationalité du titulaire (verso)
- Date de délivrance de la carte (verso)
- Signature du titulaire (verso)
- Catégorie(s) de guide touristique (recto)
- Logo « Wallonie » (CGT) en couleur (recto)
- Drapeau belge en couleur (recto)

b.2. Modèle de carte d'accréditation du guide touristique



RECTO

VERSO

Légende :

Forme : carte de crédit

Dimensions : 85.60 mm x 53.98 mm

Contenu :

- Numéro de brevet (recto et verso)
- Photo du titulaire de la carte (format identité) (verso)
- Nom et prénom du titulaire (verso)
- Date de naissance du titulaire (verso)
- Adresse du titulaire (verso)
- Nationalité du titulaire (verso)
- Date de délivrance de la carte (verso)
- Signature du titulaire (verso)
- Catégorie(s) de guide touristique (recto)
- Langue(s) de guidage (recto)
- Logo « Wallonie » (CGT) en couleur (recto)
- Drapeau belge en couleur (recto)

Vu pour être annexé à l'arrêté ministériel du 31 mai 2017 approuvant le Code de déontologie des guides touristiques et insérant des dispositions dans le Code wallon du Tourisme.

Namur, le 31 mai 2017.

Le Ministre de l'Agriculture, de la Nature, de la Ruralité, du Tourisme et des Aéroports,
délégué à la Représentation à la Grande Région,

R. COLLIN

VERTALING

WAALSE OVERHEIDSDIENST

[C - 2017/12720]

31 MEI 2017. — Ministerieel besluit tot goedkeuring van de Deontologische Code van de toeristische gidsen en tot invoeging van bepalingen in het Waals Toerismewetboek

De Minister van Landbouw, Natuur, Landelijke Aangelegenheden, Toerisme en Luchthavens, afgevaardigde voor de Vertegenwoordiging bij de Grote Regio,

Gelet op het Waals Toerismewetboek, inzonderheid op de artikelen 620.D, § 2, eerste lid, 622.D, 626.D, § 1, eerste lid, 1^o, § 2, eerste lid, 2^o en § 3, eerste en tweede leden, 627.D, 628.D, 631.D, 636.D, eerste lid, 637.D, 644.D en 645.D, ingevoegd bij het decreet van 10 november 2016 en het besluit van de Waalse Regering van 9 februari 2017;

Gelet op het advies van de Raad voor Toerisme, gegeven op 19 december 2016;

Gelet op het rapport van 10 maart 2017, opgesteld overeenkomstig artikel 3, 2^o, van het decreet van 11 april 2014 houdende uitvoering van de resoluties van de Vrouwenconferentie van de Verenigde Naties die in september 1995 in Peking heeft plaatsgehad en tot integratie van de genderdimensie in het geheel van de gewestelijke beleidslijnen;

Gelet op advies nr. 60.975/4 van de Raad van State, gegeven op 8 maart 2017, overeenkomstig artikel 84, § 1, eerste lid, 2^o, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973,

Besluit :

Artikel 1. De Deontologische Code van de toeristische gidsen, zoals vermeld in bijlage 1 bij dit besluit, wordt goedgekeurd.

Art. 2. In het Waals Toerismewetboek wordt een artikel 625.D ingevoegd, luidend als volgt :

"Art. 625.D. De modellen van de badge en van de kaart bedoeld in artikel 623.D worden in bijlage 31 bepaald.

De geldigheidsduur van de badges is vijf jaar te rekenen van hun afgifte".

Art. 3. In hetzelfde Wetboek worden de artikelen 629.D en 630.D ingevoegd, luidend als volgt :

"Art. 629.D. Om erkend te worden moet de toeristische gids tot één of meerdere van de volgende categorieën behoren :

- 1^o de gids-conferancier : de persoon die zijn activiteit in het Franse taalgebied uitoefent en die houder is van :
 - a) ofwel de academische graad van geaggregeerde van het hoger secundair onderwijs, overeenkomstig het decreet van 8 februari 2001 tot vaststelling van de initiële opleiding van de geaggregeerden voor het hoger secundair onderwijs of van een academische graad van master met didactische finaliteit, overeenkomstig artikel 70, § 2, van het decreet van 7 november 2013 tot bepaling van het hogeronderwijslandschap en de academische organisatie van de studies;
 - b) ofwel een academische graad van master, zoals bepaald in artikel 6, § 1, van het decreet van 31 maart 2004 betreffende de organisatie van het hoger onderwijs ter bevordering van de integratie in de Europese ruimte van het hoger onderwijs en betreffende de herfinanciering van de universiteiten of van een gelijkwaardig geachte titel verworven in een lidstaat van de Europese Unie of een andere Staat die deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte en die, in het met diploma afgesloten studieprogramma, een praktijk als musumgids of erfgoedgids insluit;
- 2^o de regionale gids : de persoon die zijn activiteit in het Franse taalgebied uitoefent en die houder is van een diploma van toeristische gids – regionale gids gehomologeerd door de Franse Gemeenschap of van een gelijkwaardig geachte titel verworven in een lidstaat van de Europese Unie of een andere Staat die deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte;
- 3^o de gids-tochtbegeleider : de persoon die zijn activiteit in België of in het buitenland uitoefent en die houder is van een diploma van gids-tochtbegeleider gehomologeerd door de Franse Gemeenschap of van een gelijkwaardig geachte titel verworven in een lidstaat van de Europese Unie of een andere Staat die deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte;
- 4^o de gids-groot toerisme : de persoon die een ervaring inzake leiding van groepen tijdens een excursie of een reis buiten België aantoon, waarbij hij de commentaren over de tijdens deze reis bezochte toeristische rijkdommen verzekert, en die houder is van een diploma van gids – groot toerisme gehomologeerd door de Franse Gemeenschap of van een gelijkwaardig geachte titel verworven in een lidstaat van de Europese Unie of een andere Staat die deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte;
- 5^o de lokale of thematische gids : de persoon die een activiteit van toeristische gids in een bepaalde omtrek of over een bepaald thema in het Franse taalgebied uitoefent;
- 6^o de gids-natuur-avontuur : de persoon die zijn activiteit in België of in het buitenland uitoefent en die houder is van een pedagogisch brevet tocht, alpinisme, beklimming of speleologie afgegeven door ADEPS of van een gelijkwaardig geachte titel verworven in een lidstaat van de Europese Unie of een andere Staat die deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte;

7° de gids-ontdekking van de natuur : de persoon die zijn activiteit in België of in het buitenland uitoefent en die houder is van :

- a) ofwel een diploma van natuurgids gehomologeerd door de Franse Gemeenschap;
- b) ofwel een titel verworven aan het einde van een opleiding verstrekt door een vereniging erkend door het Waalse Gewest in het kader van het besluit van de Waalse Regering van 8 februari 2002 betreffende de erkenning van instellingen voor natuur- en boseducatie en de toekenning van toelagen wegens hun vormings- en bewustmakingsactiviteiten betreffende het Waalse natuurlijk patrimonium en die voldoet aan een minimumprogramma waarvan de inhoud door de Minister wordt bepaald;
- c) ofwel een gelijkwaardig geachte titel verworven in een lidstaat van de Europese Unie of een andere Staat die deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte.

Art. 630.D. De in artikel 626.D, § 2, 2°, bedoelde gegevens die meegedeeld moeten worden aan het “Observatoire du Tourisme wallon” (Waarnemingscentrum voor het Waalse toerisme) zijn :

- 1° het statuut van de gids : loontrekkende, vrijwillige, zelfstandige;
- 2° het aantal gidsbeurten in absolute cijfers in België en in het buitenland;
- 3° het gemiddelde aantal rondgeleide personen per gidsbeurt;
- 4° het aantal geleidingen per type : schoolgroepen, groepen van volwassenen of andere;
- 5° het aantal geleidingen per plaats : musea, steden, toeristische landen, natuurlijke sites, monumenten en locaties of andere;
- 6° het aantal geleidingen per taal : Frans, Nederlands, Engels, Duits, of een andere taal;
- 7° de nationaliteit van de geleide personen.”.

Art. 4. Hetzelfde Wetboek wordt aangevuld met een artikel 632.D, luidend als volgt :

“Art. 632. D. De in artikel 631.D, § 1, bedoelde attesten bepalen de nuttige ervaring, het aantal prestaties, elke categorie waartoe de gids behoort krachtens artikel 629.D, de datum, de plaats van de prestatie(s), de duur, hun frequentie alsook de taal waarin ze zijn verleend.

Voor de lokale of thematische gids worden de minimale jaarlijkse vijf prestaties tot drie verminderd.

Art. 5. In hetzelfde Wetboek worden de artikelen 639.D en 640.D ingevoegd, luidend als volgt :

“Art. 639.D. De erkenningsaanvraag of de aanvraag voor een verlenging van erkenning bepaalt elke categorie toeristische gids zoals bedoeld in artikel 629.D alsook elke taal waarvoor de aanvraag wordt ingediend.

De erkenningsaanvraag gaat vergezeld van de volgende documenten :

- 1° een gedetailleerd curriculum vitae met vermelding van het al dan niet behoren tot één of meerdere verenigingen van gidsen;
- 2° een uittreksel van het strafregister afgegeven minder dan zes maanden vóór de indiening van de erkenningsaanvraag, aangevraagd met het oog op een beroeps erkenning en waarin wordt vermeld dat artikel 626.D, § 1, 4°, wordt nageleefd;
- 3° een afschrift van de vereiste diploma’s of titels;
- 4° de lijst van de voornaamste prestaties verricht tijdens de in artikel 631.D of 634.D bedoelde periode met de persoonsgegevens van de verschillende gebruikers of, in het geval van een aanvraag voor een erkenning als toeristische gids-stagiair, de lijst van de voornaamste prestaties van het afgelopen jaar;
- 5° een attest van de gebruiker(s), waarvan het model door het Commissariaat-generaal voor Toerisme wordt vastgelegd, overeenkomstig artikel 631.D, § 2;
- 6° indien de kandidaat wenst zijn erkenning te verkrijgen voor geleidingen gedeeltelijk of volledig in een andere taal dan het Frans, verstrekt hij ook :
 - a) elk bewijs van zijn geleidingservaring in de gekozen taal;
 - b) in voorkomend geval, het bewijs van zijn beheersing van de taal of talen waarin hij wenst zijn activiteiten uit te oefenen.

Art. 640.D. Overeenkomstig artikel 627.D, tweede lid, en onverminderd de in artikel 637.D omschreven procedure legt het Commissariaat-generaal voor Toerisme voor de gidsen – ontdekking van de natuur de kandidatuur voor aan het advies van het Departement Natuur en Bossen van het Operationeel Directoraat-generaal Landbouw, Natuurlijke Hulpbronnen en Leefmilieu van de Waalse Overheidsdienst vóór het uitbrengen van het advies van het technisch comité van de toeristische gidsen. Bedoeld Departement beschikt over een termijn van dertig dagen om zijn advies over te maken aan het Commissariaat-generaal voor Toerisme. Bij gebreke wordt daaraan voorbijgegaan.”.

Art. 6. In hetzelfde Wetboek wordt een bijlage 31 ingevoegd, die als bijlage 2 bij dit besluit wordt gevoegd.

Namen, 31 mei 2017.

Bijlage 1. Deontologische Code van de toeristische gidsen

1. Inleiding

De toeristische gids is de voornaamste ambassadeur van zijn regio bij de toeristen die hij hartelijk en welwillend verwelkomt .

Zijn doelstelling is precieze en gevarieerde kennis met enthousiasme door te geven, de rijkdommen van het natuurlijk en cultureel erfgoed van gisteren en vandaag te delen.

De kwaliteit van zijn dienst steunt op twee fundamentele waarden: het respect voor de bezoekers die komen met een specifieke geschiedenis en cultuur, en het respect voor de cultuur die hij vertegenwoordigt.

De toeristische gids ontwikkelt overigens de volgende vaardigheden: voorzichtigheid, waardigheid, tact, beoordelingsvermogen, objectiviteit, beschikbaarheid, hoffelijkheid, stiptheid; deze vaardigheden vormen de basis van deze Code.

Hij spant zich voortdurend in om de kwaliteit van zijn prestaties te verbeteren door de permanente bijwerking van zijn kennis, door een betere luisterbereidheid, door een grotere beschikbaarheid en door een steeds verfijnder aanpassingsgedrag.

2. Onthaal

De gids moet punctueel zijn en minstens vijftien minuten voor de afgesproken vertrektijd komen door zich bij de verantwoordelijke kenbaar te maken. Hij zorgt voor een hartelijk onthaal, hij verzorgt zijn uiterlijk en is glimlachend, hoffelijk en is bezorgd over het welzijn van zijn bezoekers die hij probeert te kennen onmiddellijk vanaf het begin van de rondleiding.

3. Communicatie

Hij beheerst de regels van de mondelinge communicatie en spreekt duidelijk en op levendige manier. Hij antwoordt graag op de vragen van de bezoekers en kan, in voorkomend geval, zijn vergissingen of nalatigheden erkennen.

4. Neutraliteit

De gids heeft een neutraliteitsplicht wanneer hij als toeristische gids werkt.

Hij vermijdt elke persoonlijke stellingname inzake politieke, religieuze, raciale, filosofische problemen. Hij vermijdt overigens elk persoonlijk standpunt in zijn houding en zijn gedragingen te laten doordringen.

5. Kennis

Boven zijn vaardigheden en kwalificaties volgt de gids een specifieke opleiding. Via een onderzoekswerk bereidt hij elk van zijn bezoeken voor met inachtneming van de verwachtingen van zijn klanten en door de meest relevante informatie te selecteren.

6. Voortgezette opleiding

De gids moet voortdurend proberen zijn vaardigheden te verbeteren door opleidingen te volgen en door zijn know-how, zijn talenkennis en zijn bemiddelingstechnieken te perfectioneren.

Hij helpt bij de ontwikkeling van de beroepstaken door het uitwisselen van zijn kennis en zijn ervaring.

Hij geeft aanbevelingen door de tussenkomst van zijn vereniging aan de instellingen verbonden met zijn beroep.

7. Organisatie

Hij staat garant voor het goede verloop van het programma en leeft voor zover mogelijk de tijd voorzien voor de bezoeken na. Hij beheert de onvoorziene omstandigheden zonder daarbij de uiteindelijke doelstelling uit het oog te verliezen. Hij geeft de voorschriften inzake veiligheid, voorzichtigheid en respect voor het leefmilieu die van toepassing zijn op de plaatsen die hij laat bezoeken.

8. Vaardigheid

Een gids heeft het recht om een prestatie te aanvaarden of te weigeren. Hij aanvaardt enkel de opdrachten die binnen het bereik van zijn bevoegdheden en van zijn kwalificaties vallen en waarvan hij de goede uitvoering kan waarborgen. Het is een kwestie van respect voor het publiek.

9. Vertrouwelijkheid

Hij moet in alle omstandigheden discreet zijn.

10. Ethiek

Hij leeft de plaatselijke en nationale regelgevingen na. Indien een reglement erin voorziet, heeft hij zijn beroepskaart bij zich en draagt zijn insigne van gids op zichtbare wijze.

Tijdens de prestaties onthoudt hij zich van verkoopsdaden en stelt zich neutraal ten opzichte van privé-ondermingen op.

Hij past de aangekondigde tarieven strikt toe en onthoudt zich een drinkgeld, een commissie of een ander voordeel te eisen; mocht hij er toch één ontvangen, aanvaardt hij met discretie.

Hij maakt geen andere persoonlijke reclame dan die van de groepering waarvan hij lid is. Hij onderneemt geen enkele actie die zijn groepering zou kunnen verbinden zonder de toestemming van deze groepering.

Privé-rondleidingen worden aan de groepering gemeld; anders worden ze niet gedekt door de verzekeringen. In geval van serieuze incidenten stelt hij de groepering schriftelijk in kennis daarvan.

Hij is hoffelijk tegenover zijn collega's en het personeel van de bezochte plaatsen. Hij geeft een positief imago van het beroep.

11. Slotbepalingen

Deze Code van deontologie vormt, zonder limitatief te zijn, het geheel van de regels die van toepassing zijn op de toeristische gidsen op de plaats van de rondleidingen.

Elke afwijking van deze regel kan beschouwd worden als een onbekwaamheid van de toeristische gids om zijn gedrag of zijn gewoonten aan te passen aan de eisen van de betrekkingen te onderhouden met de bezoekers.

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit van 31 mei 2017 tot goedkeuring van de Deontologische Code van de toeristische gidsen en tot invoering van bepalingen in het Waals Toerismewetboek.

Namen, 31 mei 2017

De Minister van Landbouw, Natuur, Landelijke Aangelegenheden, Toerisme en Luchthavens,
afgevaardigde voor de Vertegenwoordiging bij de Grote Regio,

R. COLLIN

BIJLAGE 2

BIJLAGE 31

Modellen van herkenning badge en accreditatie kaart van de toeristische gids
(artikel 623 van het Waalse Wetboek voor Toerisme)

a. Herkenning badge

a.1. Model van de herkenning badge van de toeristische gids -stagiair



Legenda :

Vorm kredietkaart

Afmetingen: 85.60 mm x 53.98 mm

Inhoud:

- Geldigheidsjaren van de badge
- Foto van de houder (identiteitsformaat)
- Naam en voornaam van de houder
- Categorie(ën) van toeristische gids
- Logo "Wallonie" (CGT) in kleur
- Belgische vlag in kleur

a.2. Model van herkenning badge van de toeristische gids



Legenda :

Vorm kredietkaart

Afmetingen: 85.60 mm x 53.98 mm

Inhoud:

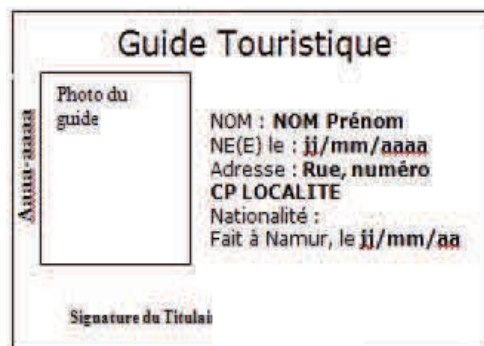
- Brevetnummer
- Foto van de houder van de badge (identiteitsformaat)
- Naam en voornaam van de houder
- Categorie(ën) van toeristische gids
- Geleidingstaal(talen)
- Logo "Wallonie" (CGT) in kleur
- Belgische vlag in kleur

b. Model van accreditatiekaart

b.1. Model van accreditatiekaart van de toeristische gids -stagiair



RECTO



VERSO

Legenda :

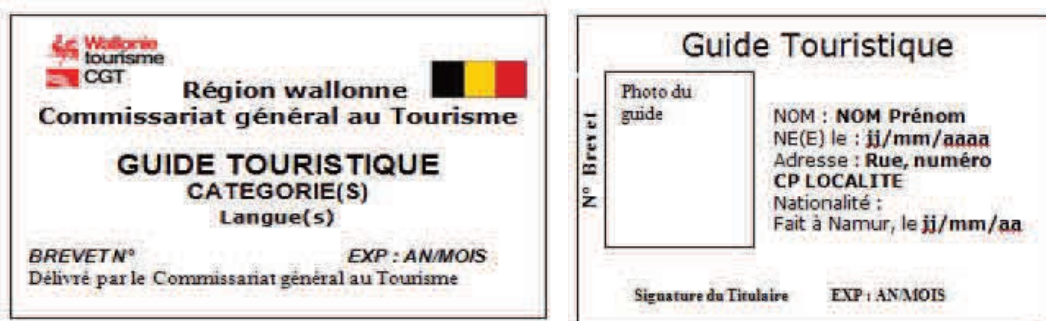
Vorm kredietkaart

Afmetingen: 85.60 mm x 53.98 mm

Inhoud:

- Geldigheidsjaren van de kaart (recto-verso)
- Foto van de houder van de kaart (identiteitsformaat) (verso)
- Naam en voornaam van de houder (verso)
- Geboortedatum van de houder (verso)
- Adres van de houder (verso)
- Nationaliteit van de houder (verso)
- Datum van afgifte van de kaart (verso)
- Ondertekening van de houder (verso)
- Categorie(ën) van toeristische gids (recto)
- Logo "Wallonie" (CGT) in kleur (recto)
- Belgische vlag in kleur (recto)

b.2. Model van accreditatiekaart van de toeristische gids



RECTO

VERSO

Legenda :

Vorm kredietkaart

Afmetingen: 85.60 mm x 53.98 mm

Inhoud:

- Brevetnummer (recto-verso)
- Foto van de houder van de kaart (identiteitsformaat) (verso)
- Naam en voornaam van de houder (verso)
- Geboortedatum van de houder (verso)
- Adres van de houder (verso)
- Nationaliteit van de houder (verso)
- Datum van afgifte van de kaart (verso)
- Ondertekening van de houder (verso)
- Categorie(ën) van toeristische gids (recto)
- Geleidingstaal(talen) (recto)
- Logo "Wallonie" (CGT) in kleur (recto)
- Belgische vlag in kleur (recto)

Gezien om gevoegd te worden bij het ministerieel besluit van 31 mei 2017 tot goedkeuring van de Deontologische Code van de toeristische gidsen en tot invoeging van bepalingen in het Waals Toerismewetboek.

Namen, 31 mei 2017

De Minister van Landbouw, Natuur, Landelijke Aangelegenheden, Toerisme en Luchthavens,
afgevaardigde voor de Vertegenwoordiging bij de Grote Regio,

R. COLLIN