



MEMORANDUM 2019-2024

du Conseil du Tourisme



A la veille des élections et de la constitution du Gouvernement wallon, le Conseil du Tourisme a élaboré un mémorandum afin de faire part de ses recommandations concernant le secteur du tourisme. Ces recommandations adressées au futur Gouvernement wallon portent sur les cinq axes suivants :

- 1. Le paysage institutionnel du tourisme ;**
- 2. L'emploi et la formation ;**
- 3. Les enjeux et stratégies touristiques ;**
- 4. Les spécificités liées aux hébergements touristiques ;**
- 5. La fiscalité.**

Chacun de ces axes est décliné en plusieurs champs d'action, pour lesquels le Conseil du Tourisme émet une série de propositions concrètes.



Conseil du Tourisme

Le Conseil du Tourisme est l'organe consultatif chargé, d'initiative ou à la demande du Gouvernement, de remettre des avis sur toute matière relative à la politique touristique en général. Son avis est également sollicité sur les dossiers relatifs aux reconnaissances des hébergements insolites.

Le Conseil se compose de représentants des différents comités techniques, concernant chacun un pan d'activité spécifique (tourisme social, hôtellerie, agences de voyage, hôtellerie de plein air, guides touristiques, hébergements touristiques de terroir, organismes touristiques, attractions touristiques) ; de personnes, non membres d'un comité technique, réputées pour leur compétence acquise dans l'exercice d'activités régulières, présentes ou passées, dans le secteur du tourisme ; et de représentants des organisations représentatives des travailleurs et des employeurs.

PAYSAGE INSTITUTIONNEL DU TOURISME

Rationaliser le paysage institutionnel du tourisme

D'une manière générale, il semble parfois compliqué de mettre en œuvre des initiatives en matière de tourisme et ce, principalement en raison de la complexité du paysage institutionnel. Il existe en effet de très nombreux organismes (opérateurs, fédérations, institutions...) travaillant à différentes échelles et il n'est pas toujours évident pour un non-initié de s'y retrouver.

Bien qu'une certaine rationalisation ait déjà été réalisée avec la révision du Code du Tourisme et la réforme des Maisons du Tourisme, des efforts pourraient encore être consentis afin d'améliorer la structuration des différentes institutions qui organisent les activités touristiques et leur financement.

Ainsi, dans le cadre de la réorganisation des compétences des fédérations provinciales en matière de promotion touristique, le Conseil du Tourisme estime qu'il serait utile de mener une réflexion sur les futures missions des structures provinciales ; il demande qu'une concertation en la matière soit organisée avec les opérateurs concernés (secteurs et instances).

Plus largement, le Conseil du Tourisme estime qu'il serait judicieux de redéfinir les missions des différents organes fonctionnels et structures qui travaillent aussi sur le tourisme (Groupes d'Action locale, Agences de Développement local...), ceci afin d'éviter les doubles emplois. Actuellement, la frontière entre le rôle de promotion touristique de certains opérateurs et l'offre d'une activité touristique n'est pas toujours clairement identifiable.

En lien avec la réforme des Maisons du Tourisme, le Conseil¹ regrette que des dérogations aient été accordées, notamment sur le nombre de communes minimum. Il souhaite que l'on profite des réflexions en cours sur la réforme des compétences provinciales en matière de tourisme pour faire aboutir la réforme des Maisons du Tourisme.

Enfin, le Conseil estime qu'une réflexion globale serait aussi l'occasion de répondre à la volonté de rationalisation de la promotion touristique. Les opérateurs sont en effet parfois perdus face aux différentes offres et outils promotionnels qui leur sont proposés. Cette situation conduit qui plus est à une débauche de moyens et ne renvoie pas une image de marque cohérente de la Wallonie d'un point de vue touristique.

Renforcer les liens avec l'économie

Bien qu'il s'agisse d'une matière transversale ayant des liens avec d'autres compétences (social, aménagement du territoire, ruralité...), le Conseil serait favorable à un rapprochement des compétences ministérielles du tourisme et de l'économie. Cela a déjà été le cas par le passé et cette association avait fait ses preuves notamment en termes d'efficacité. Par ailleurs, plusieurs acteurs touristiques et économiques collaborent déjà sur le terrain (par exemple, Wallonie Belgique Tourisme –WBT– et Agence wallonne à l'Exportation et aux Investissements étrangers –AWEX).

Le Conseil relève qu'une partie de la complexité du secteur du tourisme résulte aussi des liens avec certaines législations fédérales (par exemple, formations, mobilité, fiscalité, performance énergétique des bâtiments...). Or, contrairement à d'autres compétences, le tourisme n'a pas de relai au niveau du Gouvernement fédéral. Un rapprochement avec la compétence «économie» pourrait donc également répondre à cette situation.

Le Conseil constate régulièrement un manque de collaboration sur les matières touristiques au sein des différentes institutions. Chacun travaille dans son coin alors que le tourisme est transversal et devrait dès lors toujours être analysé dans son ensemble.

¹ Remarque : Dans le texte, le «Conseil» est à considérer comme synonyme du «Conseil du Tourisme».

Désigner un représentant des Villages de vacances au sein du Conseil du Tourisme

Le Conseil regrette que le Comité technique «Villages de vacances» n'ait pas été mis en place à cause du nombre insuffisant de membres pour le constituer. En conséquence, ce secteur n'est pas représenté au sein du Conseil du Tourisme, qui perd ainsi une expertise en la matière.

Dans ce cadre, le Conseil serait favorable à déroger à l'article 82.D du Code du Tourisme, fixant le nombre minimum de membres requis pour constituer un Comité technique, afin que le Comité «Villages de vacances» puisse être institué officiellement et qu'un représentant de ce secteur puisse être désigné comme membre du Conseil du Tourisme.

EMPLOI-FORMATION

Actualiser la formation des professionnels du tourisme

Les métiers du tourisme sont diversifiés, avec un aspect humain fondamental. Les acteurs de terrain insistent sur l'importance de l'accueil et de la communication, passant prioritairement par la connaissance du néerlandais, mais également par un savoir-être adéquat. Même si la plupart des métiers liés au tourisme nécessitent de la polyvalence, on observe une demande accrue de spécialisation des fonctions.

Pour ce faire, il est plus que jamais nécessaire d'appuyer le secteur dans ses efforts en matière de formation continue (langues, accueil, management, nouvelles technologies, digitalisation...), de soutenir les centres de formation et de renforcer les collaborations entre ces centres et les employeurs du secteur. Ceci permettra de proposer des cursus de formations en adéquation avec les besoins des opérateurs touristiques.

Le tourisme étant générateur d'emplois non délocalisables, il est également impératif de répondre à très court terme aux compétences d'avenir, dont la maîtrise des outils numériques.

Maintenir le subventionnement des emplois

Le Conseil du Tourisme exprime son soutien au transfert des budgets liés aux Aides à la Promotion de l'Emploi (APE) vers les Ministres fonctionnels compétents. Cette réforme essentielle doit être menée en concertation étroite avec les interlocuteurs sociaux et l'ensemble des acteurs concernés. Sa mise en œuvre doit s'échelonner sur la prochaine législature et être l'occasion de définir des politiques fonctionnelles cohérentes et efficaces, reposant sur une analyse préalable des besoins, la définition des objectifs poursuivis et la détermination des moyens nécessaires. L'intégration optimale des anciens postes APE doit se concrétiser prioritairement au travers d'une adaptation des cadres décrets ou réglementaires spécifiques existants, relatifs aux types de bénéficiaires concernés du secteur du tourisme.

Comme le CESE Wallonie, le Conseil du Tourisme recommande de mener cette réforme en deux étapes. La première étape serait mise à profit pour mener les concertations nécessaires et redéfinir les politiques fonctionnelles, en intégrant les moyens dédiés à l'emploi. Durant cette période, la continuité des services, la neutralité budgétaire et le maintien des emplois existants doivent être garantis. La seconde étape serait consacrée à un redéploiement de la politique du tourisme, en fonction de l'évolution des besoins et des priorités régionales, s'appuyant sur une concertation soutenue avec les secteurs concernés. L'intégration progressive des postes APE doit viser l'atteinte des objectifs de cohérence, d'efficacité, de maintien de la professionnalisation des services, d'égalité entre bénéficiaires en termes d'obligations, en termes de modes de financement, etc. Elle doit tenir compte de la multiplicité et de la diversité des situations existantes. Dans tous les cas, à long terme, les budgets transférés doivent impérativement rester consacrés au financement d'emplois dans les secteurs dont ils sont issus. En outre, une attention particulière doit être portée au financement de projets émergents.

A côté de ces recommandations d'ordre général, le Conseil du Tourisme tient à pointer certaines considérations plus sectorielles. Il souligne l'importance de tenir compte des spécificités du secteur du tourisme, comme le caractère saisonnier de certaines activités ou la multiplicité des sources de financement, pour l'élaboration des procédures et la définition des critères d'octroi et de contrôle des mécanismes de subventionnement du soutien à l'emploi. Il insiste également sur l'importance de prendre en considération l'articulation sectorielle du tourisme (social, culturel, guide, horeca...), les différentes réformes, récentes ou attendues (par exemple, Maisons du Tourisme) ainsi que les fluctuations du volume d'emplois liées à des situations spécifiques (perte de subvention hors APE, absence de longue durée, cas de force majeure...).

Par ailleurs, le Conseil souligne la nécessité de doter le Commissariat général au Tourisme (CGT) des moyens humains et techniques nécessaires au fonctionnement des nouveaux dispositifs de subventionnement dont la gestion lui serait confiée.

ENJEUX ET STRATEGIES TOURISTIQUES

Optimiser la récolte de données statistiques

Tout en soulignant l'intérêt du travail déjà réalisé par l'Observatoire du Tourisme wallon, le Conseil estime que les données statistiques relatives au tourisme ne sont pas assez exhaustives. Il souhaiterait que la récolte d'informations (fréquentations, données microéconomiques, origine des visiteurs...), déjà imposée par le Code du Tourisme au secteur des attractions touristiques, soit rapidement généralisée. La création d'un réel «cadastre du tourisme» permettrait d'une manière générale d'obtenir des données claires et précises.

Si cela s'avère nécessaire, le Conseil du Tourisme demande au Gouvernement de doter l'administration de moyens suffisants pour remplir efficacement cette mission. Ce travail devra bien évidemment être réalisé en concertation avec l'Institut wallon de l'Évaluation, de la Prospective et de la Statistique (IWEPS) et ce, dans le respect des règles et des procédures propres à la récolte de données statistiques.

Un «affinage» des données statistiques est indispensable afin de pouvoir saisir pleinement l'importance du secteur du tourisme en Wallonie.

Poursuivre le développement de l'offre touristique en Wallonie

Avec une société tournée de plus en plus vers l'individualisme, le «do it yourself», le «sur mesure», l'offre touristique doit être repensée pour répondre aux attentes des touristes. Ces derniers ne souhaitent plus une offre «clé en main» sous forme de package, mais recherchent davantage «à faire leur marché» autour d'un point de chute (hébergement, attraction, gare, ligne de bus...).

La Wallonie regorge d'atouts touristiques (des villes d'art, un patrimoine forestier, culturel, mémoriel...) qu'il conviendrait d'associer afin de fixer les touristes localement. Le Conseil du Tourisme souhaite la mise en œuvre d'une politique, mettant en avant les centres de gravité de la région par le biais d'offres de proximité et créant du lien avec le citoyen. Autrement dit et à titre d'exemple, il s'agirait de promouvoir la Wallonie comme un écosystème de terroir offrant une gastronomie, des attractions et des hébergements de proximité et de qualité.

Cette proposition nécessite toutefois d'encourager davantage les circuits courts et soulève la question de la mobilité. Il semble en effet difficile de proposer des synergies cohérentes si les points d'attrait touristiques sont peu accessibles.

Le Conseil estime par ailleurs qu'il est important de poursuivre les actions menées autour de thématiques porteuses et innovantes. Cependant, il est d'avis qu'il serait plus pertinent de développer ces thématiques de manière bisannuelle, ceci afin de donner plus de latitude aux opérateurs dans la mise en œuvre d'actions ciblées. Le Conseil souligne encore l'importance de développer des offres autour de secteurs porteurs de croissance, comme le tourisme d'affaires.

Les enjeux climatiques et environnementaux étant une préoccupation majeure, partagée notamment par les jeunes, les opérateurs et les touristes, le Conseil souhaite que la Wallonie se positionne comme une destination d'excellence en matière de tourisme durable, en renforçant l'image d'un tourisme responsable.

Pour ce faire, un vade-mecum à l'attention de tous les opérateurs pourrait être rédigé, leur donnant des clés et des conseils pour répondre à cette démarche dans le cadre de la gestion de leurs activités (consommation d'énergie, gestion des déchets, valorisation des circuits courts, déplacements doux des clients...). Cela devrait s'accompagner de formations, d'actions concrètes et d'un plan de communication ciblé, visant entre autres la sensibilisation des visiteurs.

Une des motivations de visite des touristes en Wallonie est le tourisme «vert» (paysages, forêts, nature préservée, environnement...), reposant sur des endroits, parfois fragiles, qu'il s'agit de préserver. Il apparaît donc nécessaire de baliser et d'encadrer au mieux les touristes dans leur pratique touristique afin de respecter cette nature et cet environnement.

Au-delà du travail du CGT et de WBT, le Conseil souhaite la mise en place d'un «Plan tourisme durable Wallonie» dont la méthodologie de travail est à définir.

Poursuivre les efforts en matière de digitalisation du secteur du tourisme

La transition numérique concerne tous les opérateurs touristiques et ce, aussi bien pour les secteurs de l'hébergement et des attractions, que pour le volet formation. Le tourisme doit constamment s'adapter aux besoins. Le recours à internet et aux technologies mobiles doit être pris en compte dans le développement du tourisme en Wallonie, notamment dans le développement d'outils de promotion. Or, il s'avère que certains secteurs ne sont pas bien préparés à cette transition ou ont déjà un train de retard par rapport aux «Online Tourism Agency» (OTA) ou aux régions voisines.

Poursuivre l'harmonisation de la promotion du tourisme

Un travail visant à rationaliser la multiplicité des outils de promotion est actuellement en cours, notamment par la mise en place d'un outil régional de commercialisation (ORC) en ligne centralisé pour les activités et hébergements touristiques en Wallonie. Le Conseil du Tourisme souhaite que les initiatives menées dans ce cadre soient pérennisées et renforcées et donc, que les moyens nécessaires pour ce faire soient dégagés.

A un autre niveau, le Conseil estime également qu'il serait pertinent d'harmoniser la signalisation touristique sur l'ensemble de la Wallonie, dans un souci de cohérence territoriale. Dans ce cadre, il conviendrait de remplacer les anciennes signalisations toujours existantes.

Développer la mobilité

La question de la mobilité est essentielle pour permettre, au plus grand nombre, d'accéder aux infrastructures touristiques. Or, en Wallonie, plus particulièrement en période de vacances scolaires, certaines zones sont inaccessibles en transports en commun. Le Conseil demande que, comme pour la SNCB qui propose une offre de train spécifique, une obligation de maintien de lignes touristiques soit prévue dans le contrat de gestion de l'Opérateur de Transport de Wallonie (OTW).

A une autre échelle, le Conseil souhaite que le tourisme soit pris en compte lors des discussions relatives à toutes formes de redevance autoroutière (péages, vignettes...). En l'absence de réflexion en la matière, notamment sur des alternatives spécifiques (tarifs journalier, hebdomadaire...) et sur une tarification raisonnable, il y a de fortes raisons de penser que le secteur en pâtira. Le Conseil suggère également que ces réflexions s'accordent avec les dispositions qui seraient prises par les autres régions et pays voisins.

Le Conseil constate également que les offres partagées ne sont pas assez répandues en Wallonie. Il invite donc le Gouvernement à encourager le développement de ce type d'offres, en créant par exemple un incitant à destination des opérateurs touristiques. Ce genre d'initiative existe dans d'autres pays, mais également chez nous au sein de parcs d'activités économiques. Plus généralement, le Conseil souligne l'intérêt de développer toutes autres formes de mobilité (liaison vélo, connexion train-tram-bus...) en concertation avec les autorités fédérales et communales.

Le Conseil du Tourisme relève également un besoin de renforcer les connexions des aéroports régionaux vers la Wallonie. Par exemple, il constate que les cars au départ de l'aéroport de Charleroi, partant vers Lille, Bruges, Bruxelles, sont plus nombreux que ceux desservant les villes wallonnes.

Il est par ailleurs d'autant plus compliqué pour les voyageurs de rejoindre les sites touristiques wallons que la suppression des arrêts de train s'accroît.

SPECIFICITES LIEES AUX HEBERGEMENTS TOURISTIQUES

Faire respecter les obligations en matière de déclaration d'hébergement

Depuis le 1^{er} janvier 2017, l'exploitation d'un hébergement touristique en Wallonie nécessite obligatoirement une déclaration d'exploitation auprès du CGT. Par cette déclaration, le demandeur déclare notamment détenir une attestation de sécurité-incendie, dont l'octroi dépend des communes.

Le Conseil du Tourisme constate à regret que l'absence de déclaration d'exploitation est encore assez répandue et n'est que peu sanctionnée. Cette situation peut conduire à des dérives non négligeables pour le tourisme wallon, notamment en termes d'image et de concurrence.

Une cellule de contrôle spécifique au tourisme devrait être mise en place afin d'être plus réactif sur le terrain. En parallèle, le Conseil propose de revoir les régimes de sanctions avec des mesures plus simples et plus rapides.

Cependant, tout système de prévention étant préférable à la répression, le Conseil demande que la création de la cellule de contrôle soit associée à une vaste campagne de communication. En effet, avec l'installation des nouveaux Collèges et Conseils communaux, les règles établies ne sont pas toujours connues, conduisant à une grande incompréhension, voire à un non-respect de celles-ci par les opérateurs.

Dans la mesure où les procédures seraient jugées peu claires, le Conseil suggère que la législation soit revue afin de solutionner le problème. Au besoin, une période de transition pourrait aussi être envisagée.

Attribuer un numéro d'identification aux hébergements touristiques

Le Conseil propose que tout exploitant d'un hébergement touristique soit tenu de s'enregistrer par le biais d'un numéro d'identification. Il sera nécessaire de créer ledit numéro car il n'existe pas actuellement : il pourrait intégrer le code postal de l'hébergement et le numéro de registre de l'exploitant.

Cet enregistrement devrait être accessible à tous et ainsi permettre de répondre à certaines demandes du secteur, comme par exemple avoir une meilleure vue d'ensemble des activités en Wallonie, offrir certaines garanties au consommateur (par exemple, la détention d'une attestation de sécurité-incendie), permettre une traçabilité plus efficace des campagnes publicitaires, et notamment l'identification de l'hébergement en ligne, etc. Ce numéro d'identification pourrait constituer un des éléments nécessaires à l'obtention d'une déclaration d'exploitation.

Approfondir la notion d'hébergement insolite

Sollicité sur les demandes de reconnaissance des hébergements insolites, le Conseil du Tourisme a été confronté à des difficultés lors de l'analyse des premiers dossiers qui lui ont été soumis, et plus particulièrement sur la notion même d'«insolite».

Pour faciliter l'analyse des dossiers, le Conseil demande un éclaircissement de la notion d'«insolite». En parallèle, il propose une révision du formulaire de demande, afin que ce dernier laisse le moins de place possible à l'interprétation. Le formulaire pourrait notamment intégrer :

- une description plus complète permettant de motiver le caractère insolite ;
- une liste des services et prestations proposés par le demandeur ;
- un plan d'implantation offrant une vue d'ensemble, notamment des abords, des commodités... ;
- des photos précises (intérieur de l'hébergement, abords de l'hébergement –4 axes–, commodités, vue d'ensemble...).

Le Conseil demande également que des réflexions portant sur la suspension, le retrait et toutes autres procédures relatives à la reconnaissance des hébergements insolites, soient menées. Il relève en effet une série de lacunes dans le Code du Tourisme par rapport aux procédures de reconnaissance des hébergements insolites. Il invite le Ministre à s'inspirer des procédures prévues par les Commissions d'agrément.

FISCALITE LIEE AU TOURISME

Maintenir un régime de taxation réduit

Chaque Etat devant prendre position en matière de régime de taxation, le Conseil demande de maintenir un taux réduit de TVA pour les hébergements touristiques. Il suggère que ce taux soit également appliqué aux autres opérateurs touristiques qui n'en bénéficieraient pas déjà. Il est en effet rappelé l'importance du secteur touristique pour la Wallonie, en tant que pourvoyeur d'emplois non délocalisables, mais également pour les retombées économiques directes et indirectes qu'il engendre. En maintenant un régime de taxation réduit, le Gouvernement soutient indirectement l'économie wallonne.

Affecter les taxes de séjour dans le tourisme

Le Conseil attire l'attention sur le fait que les taxes de séjour perçues par les communes ne sont pas forcément réinjectées dans le tourisme. Or, ces taxes sont essentielles au bon fonctionnement des organismes touristiques.

Dès lors, le Conseil demande que, si une loi-cadre devait voir le jour en la matière, elle précise que les taxes de séjour soient spécifiquement destinées à des investissements touristiques.