



MEMORANDUM 2024 - 2029

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. La situation des guides touristiques ;
5. La fiscalité liée au tourisme.

Chacun de ces axes est décliné en plusieurs champs d'action, pour lesquels le Conseil du Tourisme émet une série de propositions concrètes. Parmi ces champs, certains avaient déjà été évoqués par le Conseil dans son Mémorandum précédent (les liens avec l'économie, la formation professionnelle, la digitalisation du secteur, le développement d'un tourisme durable, la mobilité, la fiscalité...). Ces aspects ont été ajustés au regard de l'actualité et complétés par d'autres enjeux portant notamment sur la pénurie d'emploi, la résilience aux crises, le développement de l'offre MICE, l'évolution liée aux nouveaux rythmes scolaires, etc. Plusieurs éléments font également référence à la récente réforme du Code wallon du Tourisme et à la "Stratégie tourisme 2030".



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.

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

Renforcer les liens avec l'économie

Le Conseil salue la volonté marquée par la réforme du Code wallon du Tourisme de renforcer le rôle du tourisme comme moteur de l'économie. Comme il l'a déjà indiqué par le passé et 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.

Une véritable alliance Tourisme-Economie serait en effet pertinente. Celle-ci a déjà existé par le passé et avait fait ses preuves notamment en termes d'efficacité. Par ailleurs, plusieurs acteurs touristiques et économiques collaborent déjà sur le terrain (p. ex. VISITWallonia et l'AWEX).

Le Conseil relève qu'une partie de la complexité du secteur du tourisme résulte aussi des liens avec certaines législations fédérales (p. ex. emplois, formations, mobilité, fiscalité, performances énergétiques des bâtiments...). Or, contrairement à d'autres compétences, le tourisme n'a pas de relais au niveau du Gouvernement fédéral. Un rapprochement avec la compétence "économie" pourrait donc également répondre à cette situation.

Plus globalement et bien que certaines synergies aient vu le jour pour des thématiques bien précises (p. ex. le tourisme dans la nature), le Conseil constate régulièrement un manque de collaboration sur les matières touristiques au sein des différentes institutions. Le tourisme est une compétence transversale et devrait dès lors toujours être analysée dans son ensemble.

Le Conseil souligne également la nécessité de stimuler la création d'activité économique en Wallonie et le tourisme peut tout à fait constituer un levier dans ce sens, pour autant qu'on lui en donne les moyens. Il importe de soutenir l'entrepreneuriat dans le secteur du tourisme en mettant en place des incitants à la création de nouvelles activités, ainsi qu'au développement des activités existantes. Le tourisme est un secteur en constante évolution, avec l'émergence de nouveaux services et de nouvelles attentes, propice à l'innovation et vecteur d'emplois.

Si le tourisme participe pleinement à l'économie wallonne, le Conseil souhaite également pouvoir y intégrer des acteurs qui participent au tourisme wallon sans que cela ne soit, pour eux, des revenus professionnels. Portés par leur envie de partager leur patrimoine ou la connaissance de leur région, ils peuvent être d'excellents ambassadeurs de notre terroir et participent pleinement à la dynamique économique locale et régionale. Ces acteurs doivent bien entendu se conformer à l'ensemble des règles régissant ces activités. Leur prise en compte dans les données officielles du tourisme et la possibilité qui leur est donnée tant d'utiliser les outils mis en place que de participer aux formations organisées par et pour le secteur sont essentiels. Cela concourt à maintenir, voire améliorer, la qualité du tourisme wallon et de son image.

Evaluer la réforme du Code wallon du Tourisme

Le Conseil demande que le Gouvernement procède à une évaluation précise et complète de l'ensemble des points d'attention qu'il a émis dans ses avis relatifs aux modifications du Code wallon du Tourisme. Certains éléments pourraient d'ailleurs déjà être évalués avant l'entrée en vigueur des textes.

Plus particulièrement, le Conseil insiste une nouvelle fois sur la nécessité de maintenir prioritairement un régime structurel de subvention, comme mécanisme de base qui pourrait éventuellement être complété par des appels à projets visant à soutenir des politiques ciblées et ponctuelles de développement touristique.

Mettre rapidement en place le nouveau Conseil du Tourisme et les Comités techniques

La réforme du Code wallon du Tourisme implique indirectement une révision de la composition du Conseil du Tourisme et des Comités techniques. Si le Gouvernement souhaite disposer rapidement d'organes consultatifs pour mettre en œuvre ses politiques en matière de tourisme, il importe qu'il désigne sans attendre les membres de ces structures.

Le Conseil rappelle l'intérêt pour le Gouvernement de disposer d'organes consultatifs en ordre de marche afin de pouvoir l'éclairer sur ses politiques. Comme il l'avait indiqué dans son avis sur la réforme du Code wallon du Tourisme, le conseil se permet également d'insister sur la nécessité de disposer de moyens suffisants pour pouvoir mener à bien ses missions.

Accélérer la simplification administrative

La simplification administrative était un des objectifs de la réforme du Code wallon du Tourisme afin de concevoir un outil au bénéfice du secteur et des touristes. Le Conseil insiste sur la nécessité de poursuivre les efforts en la matière, notamment par rapport au traitement des projets touristiques et aux procédures d'octroi de subventions. Il relève en outre que les procédures liées aux cahiers des charges et aux appels d'offres sont de plus en plus complexes. Cette situation peut constituer un frein au développement du secteur, en particulier pour les plus petites structures dont les moyens sont limités.

Dans ce cadre, le Plan de Relance pour la Wallonie a initié le développement d'outils numériques afin d'offrir des services administratifs en ligne pour les opérateurs. Il importe que cette initiative aboutisse afin de simplifier les procédures. Sur ce point, le Conseil demande également que le principe "only once" soit appliqué, de telle manière à éviter de communiquer plusieurs fois les mêmes données, dans le cas où celles-ci auraient déjà été transmises par ailleurs.

Cadrer les organes fonctionnels et structures actifs dans le tourisme

Le Conseil souligne les efforts réalisés pour rationaliser le paysage institutionnel du tourisme, notamment dans le cadre de la réforme du Code wallon du Tourisme. Il rappelle toutefois ses interrogations concernant différents organes fonctionnels et structures qui sont actifs également en matière de tourisme (p. ex. groupes d'actions locaux, parcs naturels, agences de développement local...). La frontière entre le rôle de promotion touristique de certains opérateurs et l'offre d'une activité touristique n'est pas toujours clairement identifiable, et peut parfois faire double emploi.

A ce titre, le Conseil rappelle sa volonté de redéfinir les missions de ces organes fonctionnels et structures actifs dans le tourisme et qui ne sont pas reconnues par l'administration. Celles-ci bénéficient bien souvent, via par exemple des Fonds européens, de moyens financiers plus importants que les organismes touristiques reconnus eux-mêmes. Le Conseil ne trouve pas normal que ces structures réalisent leurs actions de manière parfois fort autarcique, sans qu'il y ait nécessairement une concertation avec Tourisme Wallonie, VISITWallonia et les organismes touristiques reconnus.

Le Conseil estime notamment qu'il serait intéressant que les arrêtés de subvention octroyés aux parcs naturels et nationaux, aux groupes d'actions locaux, aux agences de développement local... spécifient une obligation de collaboration avec Tourisme Wallonie, VISITWallonia et/ou les organismes touristiques. Une attention particulière devrait notamment être accordée au respect d'uniformité en matière de marketing et de promotion. Le développement de produits marketings devrait être concertés entre les différents acteurs, voire faire l'objet d'un accompagnement spécifique dans ce sens.

Soutenir les associations professionnelles

Les associations professionnelles jouent un rôle très important comme courroie de transmission entre opérateurs, par exemple les propriétaires d'hébergements touristiques, et l'administration publique. Elles sont en première ligne dans l'amélioration continue de la qualité des services touristiques ainsi que dans le conseil des nouveaux opérateurs sur le développement stratégique (tourisme durable, mobilité douce, communication digitale...) et en soutien aux politiques régionales.

Il est important que la Wallonie continue à soutenir les associations à vocation touristique régionale. Par leur expertise et leur relation avec les acteurs de terrain, elles contribuent activement au développement touristique de la Wallonie, aussi bien d'un point de vue stratégique, promotionnel que de qualité. A titre d'exemple pour le secteur des hébergements touristiques, ces associations professionnelles représentent plus d'un tiers des hébergements autorisés du territoire wallon et possèdent une vue d'ensemble indépendante. Il en est de même pour d'autres secteurs comme les attractions touristiques ou l'hôtellerie de plein air. Le Conseil du Tourisme insiste donc sur la nécessité de garantir un financement adéquat pour ces associations professionnelles afin d'assurer leur pérennité et leur capacité à remplir efficacement leur mission.

EMPLOI-FORMATION

Trouver une réponse à la pénurie d'emploi dans le secteur

Le secteur du tourisme fait preuve depuis quelques années (notamment depuis la crise sanitaire), d'une sévère pénurie d'emploi. Une étude a récemment été menée en synergie entre Tourisme Wallonie, le Centre de compétence Tourisme et le Forem. Celle-ci met en lumière des difficultés de recrutement (type de difficultés rencontrées, principales fonctions touchées par sous-secteur, origines présumées des difficultés, conséquences pour les opérateurs et les travailleurs, perspectives en matière de recrutement...). En réaction, plusieurs actions ont été envisagées. Le Conseil souligne l'importance de veille par rapport à cette situation préoccupante ainsi que la nécessité d'une évaluation des actions mises en œuvre. Un travail en la matière doit être poursuivi et encouragé.

L'emploi dans le secteur du tourisme est particulier. S'il a l'avantage d'être non délocalisable, il doit répondre à des impératifs qui sont propres au secteur. Le travail intérimaire, saisonnier, occasionnel (p. ex. pour des renforts ponctuels), l'occupation de chômeurs, l'impossibilité d'avoir recours au chômage-économique... sont autant de réalités auxquelles les opérateurs touristiques sont régulièrement confrontés. D'une manière générale, le Conseil demande que des réflexions soient menées en fonction des besoins du secteur en termes de flexibilité d'emploi.

En matière de pénurie d'emploi, plusieurs éléments ont été pointés par le Conseil et mériteraient d'être analysés :

- Le nombre d'étudiants dans les filières devrait régulièrement être évalué. La Covid a fait du tort au secteur car il a été considéré comme non essentiel. Les jeunes semblent de moins en moins motivés ou ont l'ambition de partir à l'étranger après leurs études.
- Il serait utile d'intensifier la sensibilisation au sein des écoles pour expliquer les débouchés dans le secteur, revaloriser les filières et redorer l'image du tourisme.
- Les programmes de cours devraient être revus en concertation avec les acteurs de terrain pour répondre aux besoins du secteur. Il manque notamment de cursus pour des qualifications intermédiaires.
- La situation entraîne également des conséquences pour les consommateurs : fermeture, diminution des services, etc. Il ne s'agit pas uniquement d'un problème de recrutement.
- Parmi les difficultés rencontrées, la question de l'équilibre vie professionnelle / vie privée est souvent mise en avant, notamment quant à la disponibilité des travailleurs. Il est nécessaire d'arriver à fidéliser les travailleurs.
- Plusieurs éléments peuvent constituer un frein à la motivation des travailleurs : incertitudes liées aux emplois subsidiés annuellement, exigence accrue en termes de polyvalence, mauvaise perception des attentes liées au métier, contraintes de mobilité, etc.
- Concernant la formation, les stages de longue durée permettent l'acquisition de compétences plus poussées via des projets concrets. Cependant, les étudiants ont de réelles difficultés à trouver des stages.
- En termes de formation professionnelle, la formation en alternance constitue une véritable opportunité qui mériterait d'être investiguée.
- Le contact humain reste très important dans le secteur, voire a pris de l'ampleur. Le numérique est privilégié pour la préparation d'un séjour, mais l'organisation sur place passe encore via des contacts humains et personnalisés.

- Certains secteurs (p. ex. les attractions touristiques) ne sont pas éligibles pour les flexijobs. Les règles en la matière sont trop contraignantes et devraient être revues pour répondre aux besoins des opérateurs.
- La dimension éclatée des appellations des métiers du tourisme et des compétences demandées ne permet pas une représentation correcte du secteur, des offres qu'il propose et des profils recherchés. Il en résulte une offre peu attrayante et des difficultés à avoir une vision claire du secteur en termes d'emploi (nombre de travailleur, sous-secteurs en pénurie...).
- Les métiers du tourisme devraient être redéfinis pour y voir plus clair et proposer plus de qualifications, ce qui contribuera à une meilleure valorisation de ces métiers.

Poursuivre l'actualisation de la formation des professionnels du tourisme

Le Conseil réitère ses recommandations en matière de formation des futurs professionnels du tourisme. Il rappelle à ce titre l'importance du secteur comme pourvoyeur d'emplois, en particulier non délocalisables, en Wallonie. Les métiers du tourisme restent diversifiés, avec un aspect humain fondamental. La connaissance des langues et notamment du néerlandais reste primordiale. Les acteurs de terrain insistent sur l'importance de l'accueil et de la communication, qui passe notamment par un savoir-être adéquat.

Si la plupart des métiers liés au tourisme nécessitent de la polyvalence, on observe une demande accrue de spécialisation des fonctions. Les métiers doivent également s'adapter aux nouvelles pratiques et notamment l'usage des nouvelles technologies. Il est donc impératif de répondre à très court terme aux compétences d'avenir, dont la maîtrise des outils numériques.

Le Conseil réaffirme par ailleurs son soutien à la poursuite des efforts en matière de formation continue (langues, accueil, management, nouvelles technologies, digitalisation...), à la valorisation des centres de formation (Centres de compétence et IFAPME) et au renforcement des collaborations entre ces centres de formation, les associations professionnelles et les représentants des employeurs du secteur. Ceci permettra de continuer à proposer des cursus de formations en adéquation avec les besoins des opérateurs touristiques.

Faciliter l'accès aux subventions à la professionnalisation

Le Conseil soutient l'intérêt d'aides à la professionnalisation des différents secteurs et la nécessité d'organiser celles-ci de la manière la plus optimale possible au regard des moyens déjà existants (Centre de compétence Tourisme, Fonds de formation sectoriels...).

Concernant les actions de professionnalisation subventionnées prévues dans le cadre de la réforme du Code wallon du Tourisme, il est fait mention de "formation". Le Conseil attire l'attention sur l'existence de Fonds de formation sectoriels qui ont des moyens souvent sous-utilisés. Le Conseil demande que le Gouvernement incite l'administration à stimuler les opérateurs à avoir recours à ces Fonds de formation dans le cadre du développement ou de la création d'une activité touristique. Cette stimulation pourrait notamment s'envisager par le développement d'outils spécifiques, tel qu'un guichet en ligne, ou via des campagnes de communication. Le Conseil relève notamment que l'accès à ces Fonds peut parfois s'avérer complexe pour de petites structures qui ne disposent pas toujours des moyens humains pour se lancer dans des procédures assez lourdes.

Si les Fonds de formation précités apportent des moyens considérables, il reste pertinent que des fonds régionaux puissent permettre le financement de formations qui sortent du cadre des fonds de formation professionnels (p. ex. formations dispensées dans des séminaires et colloques à l'étranger). A ce titre, il est essentiel que tout acteur touristique déclaré, qu'il soit professionnel ou non, puisse avoir accès à ces formations à des tarifs préférentiels.

Uniformiser les rythmes scolaires entre niveaux d'enseignement

L'entrée en vigueur des nouveaux rythmes scolaires dans l'enseignement obligatoire a amené le secteur du tourisme à s'adapter. Si, a priori, cette évolution ne semble pas avoir eu d'impact significatif d'un point de vue économique ou en termes de fréquentation pour l'année 2023, le Conseil invite à la vigilance et à poursuivre l'évaluation de ce changement. Il note en effet une véritable hécatombe dans le secteur du

tourisme pour les vacances de détente de 2024, même si cette situation doit être appréhendée au regard du mauvais temps et de la crise économique (baisse du pouvoir d'achat).

A tout le moins, le Conseil estime qu'il est important d'aligner rapidement le calendrier de l'enseignement supérieur à ces nouveaux rythmes scolaires. Les décalages avec l'enseignement supérieur conduisent en effet à des difficultés en termes de jobs étudiants et de travail saisonnier. Le Conseil relève par ailleurs que cette différence entre les niveaux d'enseignement complique la pratique touristique en famille.

ENJEUX ET STRATEGIES TOURISTIQUES

Poursuivre les efforts en matière de récolte de données statistiques

Le Conseil soutient la poursuite des efforts en matière de récolte et d'affinage des données statistiques. Ces données sont indispensables pour pouvoir saisir pleinement l'importance du secteur du tourisme en Wallonie, mais également son évolution.

A ce propos, le Conseil souligne les travaux très intéressants réalisés par le Commissariat général au Tourisme depuis les récentes crises (sanitaire, économiques...). Il souhaite que ceux-ci soient poursuivis sur un large panel d'opérateurs peu importe leur statut (aussi ceux non assujettis à la TVA, ne disposant pas de numéro d'entreprise, uniquement enregistrés et non certifiés...), afin d'avoir une vision à long terme de l'évolution du secteur et de pouvoir plus facilement s'adapter à la réalité de terrain si nécessaire. Il rappelle également l'intérêt de généraliser les informations (fréquentations, données microéconomiques, origines des visiteurs...) déjà demandées au secteur des attractions touristiques. La création d'un réel "cadastre du tourisme" permettrait d'une manière générale d'obtenir des données claires et précises.

Par ailleurs, une analyse visant à identifier les pratiques des Wallons durant les crises pourrait s'avérer intéressante. Elle permettrait de tenter de comprendre comment ces pratiques ont impacté le secteur, en vue d'établir de nouvelles stratégies.

Plus largement, le Conseil estime qu'il serait utile d'analyser les flux touristiques pour mieux comprendre les comportements des touristes et proposer, voire créer, des produits plus ciblés. Il n'y a actuellement pas de statistiques de base en matière de besoins de services et celles-ci n'ont pas été prévues dans la stratégie 2030. Or ces données seraient utiles pour avoir une vision claire des flux et identifier les services à développer (mobilité, hébergement, commerce...).

Comme il l'avait suggéré dans son précédent mémorandum, le Conseil du Tourisme demande au Gouvernement de doter l'administration de moyens suffisants pour remplir efficacement cette mission.

Renforcer le développement de la digitalisation du secteur du tourisme

La digitalisation du secteur du tourisme doit rester une priorité du Gouvernement. Dans un monde toujours plus connecté, il est impératif d'être en phase avec les nouvelles technologies, les évolutions comportementales des consommateurs et les besoins des opérateurs. Il est donc nécessaire de poursuivre les efforts réalisés en la matière, comme la mise en place de l'outil régional de commercialisation en ligne centralisé (ORC) et l'accompagnement des opérateurs par l'intermédiaire du service "Mon bagage numérique". La Wallonie accuse encore un certain retard numérique par rapport notamment aux "Online Tourism Agency" (OTA) ou aux régions voisines. Il importe de ne pas se laisser dépasser par la révolution technologique. Le recours à internet et aux technologies mobiles ne suffit plus aujourd'hui. L'évolution du digital doit être prise en compte dans la stratégie touristique wallonne d'une manière globale, aussi bien dans le développement du tourisme que dans l'accompagnement des opérateurs ou que dans les formations. A ce titre, il est nécessaire de dégager des moyens suffisants pour développer les compétences numériques de demain et éviter qu'un fossé se creuse en la matière.

Le Conseil note que plusieurs projets du Plan de Relance pour la Wallonie concernent la promotion et notamment la transition numérique pour répondre à un public de plus en plus connecté et offrir des services administratifs en ligne pour les opérateurs. Il souligne l'importance de poursuivre les initiatives en la matière et de concrétiser les travaux déjà initiés. Sur ce point, le Conseil rappelle également l'opportunité du numérique dans la stratégie de simplification administrative.

Toujours en matière de digitalisation, le Conseil attire l'attention sur le développement fulgurant de l'intelligence artificielle (IA). Aujourd'hui déjà, il est possible pour un touriste de demander à une IA d'élaborer un programme d'activités, de proposer des suggestions d'hébergements, etc. Demain, il ne serait pas surprenant de voir fleurir des brochures et des guides générés par une IA, sans aucun contrôle d'organismes touristiques. Cette situation n'est évidemment pas sans danger pour le secteur, l'IA pouvant propager des erreurs ou de fausses informations. Le Conseil demande donc que des garde-fous soient étudiés vis-à-vis du développement des IA pour protéger aussi bien les opérateurs, que les touristes eux-mêmes.

Adapter l'offre à l'évolution des attentes des touristes

Les différentes crises successives (économique, sanitaire, inondations...) ont conduit à une évolution dans les comportements et les attentes des touristes. Les restrictions de voyages durant la crise sanitaire ont notamment amené les gens à (re)découvrir les lieux touristiques proches de chez eux. Un engouement particulier pour les espaces naturels a pu être constaté, confirmant ainsi le positionnement de la Wallonie comme destination "nature".

L'émergence ou la confirmation de ces nouvelles tendances a également représenté une réelle opportunité de développement pour le secteur. L'offre touristique a été contrainte de s'adapter au mieux à cette évolution. Plusieurs actions ont ainsi été entreprises comme le développement de la marque VISITWallonia, la création du Pass VISITWallonia, l'accélération de la transition numérique, la promotion de la Wallonie pour le touriste wallon, etc. Les touristes ont réagi positivement à ces évolutions et il conviendrait donc de les maintenir.

A côté de ces évolutions, l'individualisme, le "do it yourself" et le "sur mesure", restent des comportements prépondérants pour les touristes dans leur choix d'activités. Les offres "clé en main" sont de moins en moins plébiscitées, les touristes cherchant davantage "à faire leur marché" autour d'un point de chute (hébergement, attraction, gare, ligne de bus...). A ce titre, le Conseil du Tourisme souligne l'importance de consolider les centres de gravité de la région par le biais d'offres de proximité. La Wallonie regorge d'atouts touristiques (patrimoine architectural, naturel, culturel, mémoriel...) qu'il conviendrait d'associer afin de fixer les touristes localement. Dans ce cadre, la place qu'occupent les outils numériques est aujourd'hui devenue incontournable. L'offre touristique doit donc être repensée pour répondre à ces attentes.

Si les thématiques annuelles ne sont plus d'actualité, le Conseil relève l'importance de certains événements marquants ou de certaines dates clés qui peuvent constituer un sérieux levier d'un point de vue touristique. Il importe toutefois que ces événements soient anticipés suffisamment tôt à l'avance pour permettre une promotion et une organisation adéquate du secteur.

Structurer l'offre MICE en Wallonie

Le Conseil rappelle l'importance de développer des offres autour de secteurs porteurs de croissance, comme le tourisme d'affaire (MICE). Il regrette à ce titre que le nouveau Code wallon du Tourisme ne distingue pas le "touriste de loisirs" du "touriste d'affaires", alors que la stratégie 2030 définit le MICE parmi les clients prioritaires. Cette absence de distinction peut d'ailleurs entraîner des répercussions, par exemple en termes de fiscalité.

Le Conseil estime donc que des efforts doivent être entrepris pour faire de la Wallonie une destination idéale pour le MICE. Une offre spécifique devrait être développée dans ce sens et VISITWallonia doit être dotée de moyens suffisants pour mieux communiquer et conclure des partenariats. Il est nécessaire de pallier la disparition progressive des "convention bureaux" au niveau des Provinces à la suite des réductions de mission des Fédérations provinciales et aux glissements des moyens dévolus au MICE vers d'autres compétences. La création d'un "convention bureau" régional permettrait de répondre aux sollicitations croissantes et d'accompagner cette catégorie de clients spécifiques. Il ne faudrait pas que la Wallonie souffre d'un retard trop important en la matière par rapport à la Flandre, à Bruxelles et aux autres régions limitrophes.

Renforcer la résilience aux crises (sanitaire, énergétique, climatique...)

Les inondations de 2021 ont fortement touché plusieurs régions de Wallonie. Au-delà du drame humain de cette catastrophe, il faut souligner les conséquences économiques. Plusieurs centaines d'opérateurs touristiques ont été impactés, tous secteurs confondus (hébergements, attractions touristiques, organismes touristiques, établissements HoReCa...). D'importants moyens ont été débloqués pour répondre à cette crise (aides aux sinistrés, soutien logistique, communication ciblée...). Le Conseil insiste sur l'importance de tirer les leçons de cette situation, tant sur les causes que sur la gestion de crise. Il importe notamment de trouver des solutions pour anticiper d'éventuelles futures inondations, en partageant des expériences sur la gestion de crise et en menant une réflexion en termes d'aménagement. Il s'agit d'une situation transversale et le secteur du tourisme ne doit pas être mis de côté.

Les sécheresses à répétition des saisons estivales passées sont particulièrement inquiétantes. Plusieurs régions du sud de l'Europe ont déjà vu leur territoire être fermé en raison des risques élevés d'incendies et du manque d'eau. Ces dernières années, le secteur du tourisme a été amené à se réinventer en permanence face aux crises successives. Le Conseil attire l'attention sur le phénomène de sécheresse qui constitue un nouveau risque de crise pour certains opérateurs. Il serait intéressant de mener une réflexion sur les dispositions à prendre par rapport au changement climatique (canicule, sécheresse, incendie...). Il importe de prendre les devants en la matière, d'autant que le secteur du tourisme mise sur la nature comme levier. Cette discussion pourrait être élargie à d'autres instances (aménagement du territoire, environnement, forêt...), elles aussi concernées.

L'augmentation des prix de l'énergie n'est pas sans conséquence sur le secteur du tourisme. Elle impacte tout le monde, aussi bien les visiteurs que les opérateurs et les travailleurs. Des sacrifices vont sans doute devoir être faits et cela va certainement aggraver la situation économique par des pertes de rentrées financières, de retours TVA, d'emplois, etc. Celle-ci fait d'ailleurs suite à deux années compliquées liées à la crise sanitaire et au cours desquelles les réserves financières ont été mises à mal. Le Conseil relève que les conséquences de cette crise énergétique risquent de ne se faire ressentir que dans les prochains mois ou années. Si les touristes ont moins de moyens, les activités seront en perte de vitesse. Le secteur est particulièrement inquiet pour son avenir face à cette situation.

Après les inondations (2021) et la crise énergétique (2022), l'année 2023 a été touchée par la crise économique (indexations multiples, tant au niveau de la main d'œuvre que des produits de base). Si la baisse du pouvoir d'achat a commencé à se faire sentir en 2023, elle est encore plus frappante en ce début 2024. Face aux rentrées en baisse et à la chute du taux de fréquentation, plusieurs établissements ont décidé de limiter leurs horaires d'ouverture (pertes d'emploi en perspective), voire de fermer (sur base volontaire ou pour insolvabilité). Le Conseil du Tourisme demande qu'une attention particulière soit accordée à cette situation particulièrement préoccupante pour le secteur.

Poursuivre le développement d'un tourisme durable en Wallonie

Le Conseil souhaite qu'un Plan wallon du Tourisme durable soit élaboré. A ce titre, il rappelle que la notion de "tourisme durable" est définie par l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) comme *un tourisme qui tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil*. Il vise l'équilibre entre les trois piliers du développement durable dans la production et réalisation d'activités touristiques.

Sans redétailler les aspects sociaux et économiques déjà développés dans d'autres parties du mémorandum (lien avec l'économie, pénurie d'emploi, formation...), le Conseil souligne la place de plus en plus importante des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans le développement des activités. De nouvelles exigences doivent être prises en compte, notamment en réponse au Green Deal européen. La transition qui en résulte nécessitera sans doute de débloquer des moyens ou d'envisager de nouvelles approches innovantes afin que le secteur du tourisme en Wallonie reste compétitif.

Le Conseil relève aussi l'importance de mieux valoriser la notion du Tourisme pour Tous (anciennement Tourisme Social). Il s'agit d'acteurs fort sensibles au tourisme durable mais qui pâtissent d'une image erronée aux yeux des touristes (assimilé à du tourisme "low cost") et ne peuvent actuellement pas bénéficier de la classification hôtelière selon la grille HSU.

Les enjeux climatiques et environnementaux ainsi que les récents épisodes d'inondation, constituent pour leur part une préoccupation majeure des jeunes, des opérateurs et des touristes. Ces attentes ressortent d'ailleurs déjà dans les cahiers des charges MICE. Il faut donc en tenir compte dès aujourd'hui pour être compétitif sur le marché. Le Conseil rappelle dès lors l'intérêt pour la Wallonie de se positionner comme une destination d'excellence en matière de tourisme responsable. Sur ce point, il est à noter que le Plan de Relance pour la Wallonie a notamment travaillé sur l'image nature de la région avec par exemple la création de deux parcs nationaux.

Le Conseil relève par ailleurs que bon nombre d'activités ont dû fermer lors de la crise sanitaire, ce qui a poussé les gens à se rendre dans les sites naturels. Si cet engouement pour la nature est globalement réjouissant, le constat a par endroit été assez amer. Certains sites emblématiques ont été pris d'assaut avec une fréquentation totalement incontrôlée. Cette situation, mêlée à des comportements inappropriés, a pu mettre en péril certains sites naturels. Plus que jamais, il apparaît nécessaire de baliser et d'encadrer au mieux les touristes dans leur pratique touristique afin de respecter cette nature, qui est une des richesses de notre territoire. Le Conseil prône donc la mise en œuvre d'une stratégie profitant à la fois à l'économie wallonne et aux milieux naturels. Il souhaite que les actions menées en la matière par l'administration, comme l'étude AGRETA, soient poursuivies et mises en perspectives avec les initiatives réalisées dans d'autres régions et pays (p. ex. la répartition des flux de touristes selon les taux de fréquentation autour de la montagne Sainte-Victoire en France).

De même, il serait utile d'éditer un vade-mecum à l'attention de tous les opérateurs, afin de leur donner des clés et des conseils pour inscrire cette démarche dans la gestion de leurs activités (consommation d'énergie, gestion des déchets, valorisation des circuits courts, déplacements doux des clients...). Cela devrait entre autres s'accompagner de formations, d'actions concrètes et d'un plan de communication ciblé.

Outre la sensibilisation des touristes et des opérateurs, la réflexion autour du tourisme durable doit également passer par la nécessité d'encourager davantage les circuits courts, de proposer une offre de mobilité adaptée, etc. D'une manière générale, le Plan wallon du Tourisme durable abordera de nombreux sujets (mobilité, résilience, enjeux climatiques...). Il faudra donc veiller à proposer des lignes directrices claires et porter une attention particulière à la cohérence des mesures envisagées.

Développer la mobilité

Le Conseil du Tourisme rappelle sa recommandation en matière de développement de la mobilité. Cette dernière reste 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 toujours inaccessibles en transport en commun. Le Conseil demande que, comme pour la SNCB qui propose une offre de trains spécifique, une obligation d'inclure dans le contrat de gestion de l'Opérateur de Transport de Wallonie (OTW, anciennement les TEC), la prise en compte des activités touristiques. Vu le contexte actuel, il semble impératif d'imposer le maintien de lignes de bus "touristiques" en dehors des périodes scolaires, mais également de proposer une offre permanente structurée en fonction des activités touristiques locales (horaires, itinéraires...), notamment dans les zones rurales moins bien desservies.

La question de la mobilité est aussi importante pour les travailleurs. En réponse à la crise énergétique et à l'augmentation des frais de transports, bon nombre d'usagers se tourne vers le vélo ou les transports en commun. L'offre et les infrastructures ne sont toutefois pas toujours adaptées à ces changements de comportement.

A un autre niveau, l'augmentation des frais de transport en autocars constitue aussi un frein à l'organisation de voyages en groupe et d'excursions scolaires. En parallèle de cette augmentation, les séjours ont également été rendus plus chers à la suite des dernières indexations et les écoles doivent faire face à des limitations imposées pour les séjours scolaires. Cette situation est d'autant plus problématique pour les établissements qui ont systématiquement besoin d'un transport, car éloignés des infrastructures touristiques (attractions, musées...). L'impact de l'augmentation des frais de transport commence également à se faire sentir au niveau des centres d'accueil (baisse des réservations, tant pour le logement que pour les activités, et limitation de la durée des séjours), qui risquent dès lors de ne pas tenir. Une réflexion devrait dès lors être menée concernant l'offre de transport scolaire, aussi bien en bus qu'en train, afin de répondre aux attentes des établissements. Cette réflexion doit s'inscrire dans une véritable logique durable du tourisme. A ce titre et afin de ne pas compliquer davantage la mobilité en autocar dans les villes, une réflexion doit également être menée en ce qui concerne les arrêts minutes et les parkings de délestage.

Le Conseil souligne par ailleurs le retard wallon en matière d'offres partagées. Il invite donc le Gouvernement à encourager le développement de ce type d'offres, en créant par exemple un incitatif à destination des opérateurs touristiques. Il rappelle que ce genre d'initiative existe dans d'autres pays, mais également chez nous au sein de parcs d'activités économiques. Plus généralement, le Conseil du Tourisme souligne l'intérêt de développer toutes autres formes de mobilités (liaison vélo, connexion train-tram-bus...) en concertation avec les autorités fédérales et communales. Ce développement implique également une amélioration de la qualité des infrastructures, notamment du réseau de voies lentes.

A titre d'exemple, la création de circuits sans voiture, mettant en relation les prestataires touristiques sur la base d'un itinéraire intéressant pour le touriste (attractions, parcs, lieux de restauration, hébergements...) pourrait constituer une véritable opportunité touristique. Ce type d'initiative pourrait être encadré par les maisons du tourisme afin d'accompagner les prestataires touristiques intéressés.

Le Conseil relève enfin un besoin de renforcer les connexions des aéroports régionaux vers la Wallonie. Il constate par exemple 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 d'autant plus compliqué pour les voyageurs de rejoindre les sites touristiques wallons que la suppression des arrêts de train s'accroît.

Renforcer la lutte contre la concurrence déloyale

Le Conseil souhaite que davantage de moyens soient mis en œuvre pour contrôler et sanctionner la concurrence déloyale. Il importe que tout le monde respecte les règles de base, peu importe le type d'opérateurs. Il en va d'une question de notoriété, de qualité et de sécurité (p. ex. en termes de sécurité incendie).

En ce qui concerne la sécurité incendie, le Conseil souhaite que pour toute demande d'un opérateur touristique, le service incendie local puisse assurer sa mission d'information et de contrôles dans les délais prévus. Dans de nombreuses zones de secours, des opérateurs touristiques, notamment des propriétaires d'hébergements touristiques, souffrent déjà de délais de retard de plusieurs mois. La réforme du Code wallon du Tourisme telle que prévue, en augmentant la fréquence des contrôles, risque encore d'aggraver la situation. Il revient également au Conseil que l'interprétation des normes et les prescriptions en matière de sécurité incendie peuvent varier d'une zone de secours à l'autre et ce, sans que ces variations résultent de particularités de terrain. Cette situation n'est pas acceptable car elle accentue le sentiment de concurrence déloyale entre les opérateurs.

Dans le cas des hébergements touristiques, l'exploitation est conditionnée à la détention de l'attestation de sécurité incendie valide. Cet enjeu peut donc mettre en danger le lancement de nouveaux projets et la continuité de l'accueil touristique lors du renouvellement de l'attestation.

Le Conseil du Tourisme demande donc une clarification des compétences et missions de contrôle et de sanctions partagées entre les Communes et la Région. En matière de sécurité incendie, il souhaite que des balises soient définies pour résorber les retards de contrôle, uniformiser les normes, harmoniser l'application des règles et imposer un contrôle à toutes les catégories d'opérateurs. Dans la mesure où cette recommandation pourrait engendrer des surcharges en matière de contrôle, le Conseil suggère qu'une réflexion soit menée pour que ces contrôles puissent également être assurés par des organismes certifiés (comme pour le gaz ou l'électricité).

Situation des guides touristiques

Réguler le secteur des guides touristiques

Le Conseil rappelle que les guides touristiques constituent une profession à part entière, dont le rôle est essentiel en tant qu'acteurs économiques pour des attractions, des sites ou des organismes touristiques. Leur expertise et leurs connaissances sont un gage de qualité pour les opérateurs qui les sollicitent (maisons du tourisme, offices de tourisme, villes...).

La situation actuelle s'inscrit en totale contradiction avec la volonté de professionnalisation et de recherche de qualité qui avait été exprimée par le Gouvernement. Elle est par ailleurs gravement préjudiciable pour les professionnels qui vivent de l'activité de guidage.

Le Conseil du Tourisme invite le Gouvernement à trouver une solution visant à répondre à la nécessité de réguler le secteur des guides touristiques dans une optique de qualité, sans se mettre en porte-à-faux par rapport à la libre prestation des services imposée par la Directive européenne. Il demande que soit donnée une reconnaissance officielle aux guides touristiques et que leur statut soit clarifié. Il suggère pour ce faire de s'inspirer d'initiatives étrangères en la matière, comme la création d'un label de qualité reposant sur des critères objectifs à déterminer (p. ex. connaissances thématiques, expérience, compétences linguistiques, affiliation à une fédération certifiée, inscription à la Banque Carrefour des Entreprises...).

Fiscalité liée au tourisme

Maintenir un régime de taxation réduit

Chaque état devant prendre position en matière de régime de taxation, le Conseil demande de maintenir un taux réduit de TVA pour les hébergements touristiques et l'HoReCa. Il suggère que ce taux soit également appliqué aux autres opérateurs touristiques qui n'en bénéficieraient pas déjà, notamment les attractions touristiques. 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. Cette mesure est par ailleurs d'autant plus importante, qu'elle s'inscrit dans un contexte de crises successives.

Affecter les taxes de séjour dans le tourisme

Le Conseil du Tourisme réitère sa remarque relative aux taxes de séjour perçues par les communes. Il n'y a toujours pas de garantie que ces taxes sont bien réinjectées dans le tourisme. Par ailleurs, il ressort que les montants varient d'une commune à l'autre, ce qui génère de l'incompréhension tant des touristes, qui ne savent pas à quoi est dévolue cette taxe, que des opérateurs. Le Conseil rappelle que l'esprit des taxes de séjour n'est pas de créer un revenu supplémentaire aux communes, mais d'apporter un soutien essentiel au bon fonctionnement des organismes touristiques.

Dès lors, le Conseil du Tourisme réappuie sa demande réclamant 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. De plus, il souhaite une rationalisation et une harmonisation des systèmes de perception, de réduction et de maxima perçus.

Mémorandum 2024-2029 du Conseil du Tourisme

Secrétariat du Conseil du Tourisme

Carole Carpeaux - T 04 232 98 61 - carole.carpeaux@cesewallonie.be

Dominique Rosengarten - T 04 232 98 57 - dominique.rosengarten@cesewallonie.be

Assistante administrative

Frédérique Blanjean- T 04 232 98 90 - frederique.blanjean@cesewallonie.be

Mise en page

Service Communication du CESE Wallonie



Conseil du Tourisme

CESE Wallonie
Rue du Vertbois, 13c
4000 LIEGE
04 232 98 11
tourisme@cesewallonie.be
www.cesewallonie.be

