

# La gestion de la politique touristique wallonne par le Commissariat général au tourisme

La Cour des comptes a audité la gestion de la politique touristique wallonne par le Commissariat général au tourisme (CGT). Son audit est organisé autour de deux thèmes : la stratégie wallonne en matière de politique touristique et sa traduction dans les actions de reconnaissance et de subventionnement des acteurs.

Le tourisme en Wallonie constitue un secteur économique à part entière. La production touristique wallonne s'élève à 7,9 milliards d'euros ; le secteur génère 84.000 postes de travail, correspondant à 59.000 équivalents temps plein. La part des emplois des industries touristiques est comparable à celle du secteur de la construction.

Ces dernières années, le gouvernement et les acteurs du tourisme ont pris plusieurs initiatives visant à améliorer l'offre touristique en Wallonie : la démarche de labellisation « Wallonie Destination Qualité », l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication (application Pivot) et l'adoption du premier contrat d'administration du CGT. Cependant, l'analyse des chiffres de la fréquentation des hébergements et des attractions touristiques en Wallonie met en évidence une série de résultats mitigés, surtout en comparaison avec les résultats des régions voisines concurrentes.

Après analyse de ces initiatives, la Cour des comptes formule des recommandations visant à professionnaliser les acteurs du secteur par l'amélioration du processus de labellisation, ainsi qu'à développer et améliorer la qualité des données récoltées par l'application Pivot.

Le code wallon du tourisme prévoit l'octroi de subventions à divers opérateurs touristiques.

La Cour des comptes constate que le subventionnement des acteurs, qui est historiquement un outil essentiel de la politique touristique en Région wallonne, ne peut être considéré comme la mise en œuvre de décisions stratégiques prises au niveau du gouvernement. Elle recommande d'évaluer le système actuel de subventionnement, de comparer son efficacité et son efficience par rapport à d'autres formes de subventionnement (forfait, soutien sectoriel) et de l'articuler avec les initiatives du gouvernement et du CGT.

En outre, l'objectif d'amélioration de l'offre poursuivi par ces subventions n'est pas toujours atteint : les subventions aux attractions connaissent peu de succès et l'octroi de subventions aux hébergements constitue surtout une aide financière directe au secteur. En-dehors du cadre réglementaire du code, des subventions sont accordées pour financer des équipements ou des événements pour lesquels le lien avec le secteur du tourisme n'est pas toujours démontré.

Les opérateurs qui remplissent des critères de qualité peuvent demander à être reconnus par le Commissariat général au tourisme, c'est-à-dire être autorisés à faire usage des dénominations officielles telles que « hôtel » ou « attraction ». Cette autorisation n'est toutefois pas légalement nécessaire pour exploiter un hébergement ou une curiosité touristique. L'intérêt d'être reconnu, pour un opérateur, est principalement de pouvoir être subventionné. En ce qui concerne les attractions, les subventions et la promotion liées à la reconnaissance ne sont pas suffisamment attrayantes.

La Cour a par ailleurs examiné les premiers résultats de l'obligation de déclaration d'exploitation d'un hébergement touristique qui a été instaurée en 2017. Elle constate qu'en l'état actuel de la réglementation et de la pratique administrative, l'objectif d'amélioration de la sécurité des touristes et du rétablissement de l'équité entre hébergeurs ne peut pas être atteint.

La Cour des comptes a également examiné les premiers résultats obtenus par la SA Immowal. Elle formule plusieurs recommandations permettant de tirer profit de l'expérience acquise par cette société dans l'analyse des potentialités des sites touristiques, la recherche de partenaires (concepteurs, investisseurs, exploitants, etc.) pour développer des projets et dans la dynamisation du portefeuille immobilier du CGT.

Fondamentalement, la Cour des comptes constate que le secteur ne fait plus l'objet d'une orientation stratégique s'appuyant sur les analyses et observations disponibles auprès de l'Observatoire wallon du tourisme (OWT).

Elle recommande de réaliser une analyse de l'attractivité de la Wallonie d'un point de vue concurrentiel et d'examiner, au niveau de l'OWT, les causes des modifications de comportement des divers publics afin de mieux informer les décideurs en matière de gestion touristique.

La Cour des comptes recommande également de définir une nouvelle planification stratégique régionale du tourisme cohérente avec les autres politiques régionales impactant le secteur du tourisme et sur laquelle axer le prochain contrat d'administration du CGT et la politique de subventionnement.

Dans sa réponse, la ministre du Tourisme indique rejoindre les constats et observations de la Cour et annonce sa décision d'initier une nouvelle étude stratégique pour le secteur du tourisme. Préalablement à la mise en œuvre de cette étude, un diagnostic de la situation actuelle sera posé.