

Question orale de Caroline Cassart, Députée,
à Valérie De Bue, Ministre de la Fonction publique,
de l'Informatique, de la Simplification administrative,
en charge des allocations familiales, du Tourisme,
du Patrimoine et de la Sécurité routière, concernant
Le bilan touristique de l'été 2020

Madame la Ministre,

Depuis la fin du mois de mai dernier et les premières phases de déconfinement, plusieurs activités touristiques en Wallonie ont pu rouvrir leurs portes au public moyennant différents aménagements. Ces aménagements se sont assouplis les mois passant, malgré la hausse des cas que nous avons connue courant du mois de juillet. En contrepartie, le rebond des contaminations dans certaines régions touristiques en Europe ont poussé certains à annuler leurs vacances pour rester en Belgique.

Compte tenu de ces faits-là Madame la Ministre, comment s'est passé cette saison touristique 2020 en Wallonie ? Avez-vous déjà eu un retour du secteur en la matière ? Qu'a-t-il été mis en œuvre pour pousser les visiteurs à profiter de nos attractions touristiques ? Le nombre de belges ayant profité de leurs vacances en Wallonie a-t-il compensé les éventuels touristes étrangers qui se sont abstenus de visiter notre belle région ?

Enfin qu'envisagez-vous à plus long terme pour faire de la crise une opportunité pour notre tourisme ?

Je vous remercie.

La réponse de la Ministre De Bue :

- Madame et Messieurs les Députés, d'abord je voudrais vous remercier pour vos mots de soutien et d'encouragement, mais derrière ceux-là je pense surtout au secteur, aux entreprises et aux emplois bien évidemment qui ont bien besoin d'être soutenus et d'être renforcés dans les semaines et les années à venir.

Plusieurs éléments de réponse.

Tout d'abord en ce qui concerne le bilan de l'été 2020, je vous confirme que le bilan de l'été est positif. Les touristes belges ont été plus nombreux que les années précédentes, ce qui a effectivement permis de compenser — en partie du moins — la diminution de touristes étrangers. Les séjours ont été plus longs : de une à deux semaines contre deux ou trois jours les années précédentes. Une saison plus étendue sur l'ensemble des mois de juillet et d'août alors que la fréquentation se concentre habituellement entre le 15 juillet et le 15 août.

Les opérateurs se sont majoritairement dits satisfaits, voire très satisfaits des résultats de la saison.

Ce bilan a été rendu possible grâce à la mobilisation de l'ensemble des acteurs du secteur touristique, la mise en place de protocoles sanitaires afin d'accueillir les touristes dans des conditions sécurisées et sécurisantes, aux mesures de soutien que le Gouvernement a adopté le 11 juin. À ce stade, je vous informe d'ailleurs qu'à la date du 7 septembre plus de 2 795 334 euros pour 1 046 dossiers de subventions ont déjà été versés aux prestataires touristiques. L'ensemble des aides seront traitées et payées pour le 30 septembre prochain. N'oublions pas non plus les aides octroyées par le Gouvernement wallon dans d'autres dispositifs, mais aussi les aides octroyées par le Gouvernement fédéral.

Le lancement de la campagne et de la marque visitwallonia a permis de fédérer les acteurs et montrer une image unie du tourisme wallon. Il est important aujourd'hui que les opérateurs continuent de s'approprier les outils qui sont mis à leur disposition pour leur propre promotion.

Par rapport à la remarque – je crois que c'est Mme la Ministre Grovonijs qui indiquait cela dans sa question – sur les difficultés d'accès à la plateforme visitwallonia.be, la page d'accueil visitwallonia a effectivement rencontré quelques problèmes de connexion non sécurisée. Ceci était lié à l'utilisation d'un serveur temporaire. Depuis lors, le domaine a été migré vers les serveurs de WBT qui sont sécurisés et le problème a pu être réglé.

Comme M. Mattia l'a signalé, malgré un bilan positif, il faut rester conscient que ces chiffres ne permettent pas de compenser les pertes liées à la crise sanitaire.

L'Observatoire wallon du tourisme estime le manque à gagner pour les industries dépendant essentiellement du tourisme, soit les hébergements, agences de voyages et attractions, à plus de 380 millions d'euros, soit une perte de 85 % du chiffre d'affaires.

Les secteurs les plus impactés encore aujourd'hui sont ceux qui font l'objet de mesures de restrictions : les attractions touristiques avec les mesures de contingentement et les hébergements de plus de 15 personnes.

En matière de soutien, plusieurs mesures seront mises en œuvre d'ici à la fin de l'année : le pass Visit Wallonia pour un budget total de 5 millions d'euros, les 6,4 millions d'euros qui seront consacrés à la relance des investissements et 500 000 euros seront consacrés à la poursuite du travail de digitalisation du secteur.

Il s'agit de moyens que j'ai pu dégager dans le cadre de l'ajustement budgétaire qui sera prochainement discuté et adopté par le Parlement wallon.

Pour revenir à ces mesures, près de 60 000 pass d'une valeur de 80 euros seront émis entre le mois d'octobre et de décembre de cette année afin d'encourager les touristes à continuer à visiter la Wallonie durant l'arrière-saison et d'apporter une aide directe aux opérateurs touristiques. L'ASBL Wallonie Belgique Tourisme assurera la coordination de la mesure.

Le marché pour l'émission du pass Visit Wallonia et la gestion des transactions ont été attribués à la société The Studio, qui est une filiale de Belfius.

Le pass sera accessible à tous et téléchargeable librement sur demande via la plateforme visitwallonia.be, dans la limite des pass disponibles.

Le Pass se présentera sous forme d'un QR code téléchargeable sur smartphone avec la possibilité de demander l'envoi du Pass en version papier de façon totalement gratuite pour répondre notamment au souci qu'on a évoqué tout à l'heure dans le cadre d'un autre dossier sur la fracture numérique.

Par rapport à la liste des opérateurs concernés, l'invitation aux prestataires touristiques à adhérer à l'opération a été lancée le 10 septembre.

Celle-ci s'adresse à :

- l'ensemble des opérateurs touristiques reconnus dans le cadre du Code wallon du Tourisme ;
- à l'ensemble des opérateurs repris dans le cadre de 365.be. C'est sur le site de WBT. Ce sont tous les partenaires de Wallonie Belgique Tourisme ;
- au secteur muséal ;
- aux sociétés autocaristes wallonnes pour les trajets touristiques en Wallonie.

Une liste des tous les prestataires auprès de qui le pass pourra être utilisé sera publiée sur www.visitwallonia.be.

Le lancement du pass sera accompagné d'un plan média et s'intégrera également dans le cadre de [visitwallonia](http://visitwallonia.be) afin que les opérateurs puissent se l'approprier dans le cadre d'une promotion intégrée et unie du secteur. Cela répond un peu au souci de M. Di Mattia par rapport à la campagne qui doit être plus diversifiée et toucher toutes les facettes du tourisme wallon. Je pense particulièrement aux villes, au tourisme culturel qui pourra être aussi intégré dans cette initiative.

Par rapport au 6,4 millions consacrés aux investissements, il s'agit de moyens en liquidation afin de concrétiser des investissements qui avaient dû être suspendus dans le cadre du contexte budgétaire lié à la crise. Ces investissements permettront d'accroître encore l'attractivité et la durabilité des infrastructures wallonnes. Ils participeront au redéploiement

de l'économie wallonne dans son ensemble en permettant le lancement de différents chantiers.

En ce qui concerne les 500 000 euros qui permettront de contribuer à la poursuite de la digitalisation du secteur, ceux-ci seront attribués pour partie à l'élaboration d'une stratégie numérique commune à l'ensemble du secteur. Celle-ci sera coconstruite avec le CGT, WBT, mais aussi d'autres opérateurs touristiques qui seront accompagnés dans cette mission par un prestataire externe qui est encore à désigner. Le cahier des charges est en cours de rédaction et cette démarche devrait aboutir pour la fin du 1er semestre 2021.

Une autre partie de ce montant constitue un soutien au développement de l'Outil Régional de Commercialisation, en abrégé l'ORC, afin d'accélérer son déploiement auprès des opérateurs et de la plateforme visitwallonia.be. Pendant la crise, donc à partir de mars jusque juillet, on a vu que beaucoup d'utilisateurs ont intégré cet outil sur leur propre site internet. On a vraiment vu une accélération au-delà même des objectifs fixés de cet outil, l'ORC, auprès de différents prestataires touristiques.

Comme vous le soulignez, Monsieur Di Mattia, la période des fêtes de fin d'année ne sera pas oubliée bien évidemment, et, selon ce qui sera rendu possible par le Conseil national de sécurité, les activités traditionnelles de décembre, comme les villages de Noël, constitueront autant de bonnes raisons de découvrir nos villes et villages wallons dans cette ambiance si particulière.

À plus long terme, mais que nous devons préparer aujourd'hui, je voudrais rappeler des enjeux importants qui sont déployés au niveau européen, à savoir : l'enjeu du tourisme durable et la digitalisation. Je rappelle que j'avais entrepris, mais nous devons maintenant poursuivre le travail, une étude stratégique qui va intégrer ces enjeux. Donc, une étude stratégique pour le tourisme wallon. Nous n'avons plus d'outil stratégique depuis bien des années maintenant.

Je voudrais aussi insister sur différents enjeux que cette crise a permis de mettre en évidence : un thème qui est cher d'ailleurs à M. Di Mattia, à savoir la diversification de l'offre touristique et la création de produits touristiques intégrés ; le travail aussi que nous pouvons faire sur l'accueil du touriste, en lien bien sûr avec les enjeux d'accessibilité, et aussi le travail sur l'image qui est bien évidemment lié à la création d'une offre touristique diversifiée et intégrée.

Tout cela va dans le sens d'une volonté affirmée de faire en sorte que la Wallonie devienne une véritable destination touristique, une véritable destination de vacances à l'image d'autres régions européennes.

C'est bien évidemment dans ce sens-là que je continuerai à travailler au niveau du Gouvernement avec, bien évidemment, tous les opérateurs du secteur.

Merci en tout cas pour votre intérêt sur la question.