

AVIS

CT.22.055.AV

Demande d'avis émanant de la Ministre Valérie De Bue relative à l'avant-projet de décret portant le nouveau Code wallon du tourisme

Avis adopté le 5/01/2023

DONNEES INTRODUCTIVES

Demande

Demandeur : Madame 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

Structure consultée : Conseil du Tourisme

Type de dossier : Avant-projet de décret

Date de réception : 14/11/2022

Références : 221109/VDB/JMG/FXL

Avis

Délai de remise d'avis : Pour le 9 janvier 2023

Préparation de l'avis : Réunion du 20/12/2022
Contributions des Comités techniques

Brève description du dossier

Dans sa Déclaration de politique régionale, le Gouvernement wallon a indiqué sa volonté de professionnaliser et d'optimiser le tourisme wallon en le considérant comme un secteur économique à part entière, ainsi que d'inscrire le secteur dans une logique de durabilité. L'atteinte de ces objectifs est conditionnée à la mise en œuvre de moyens et d'outils relatifs à la demande touristique, au paysage institutionnel wallon et aux différentes politiques régionales.

Par ailleurs, le tourisme est un secteur en perpétuelle évolution et il convient d'adapter ou de reconsidérer les stratégies wallonnes en la matière.

Le Gouvernement a donc souhaité revoir la législation en matière de tourisme afin de répondre au mieux aux attentes de ses utilisateurs, de mettre en place des mécanismes de subventions plus efficaces, de renforcer la professionnalisation du secteur, ainsi que de veiller à un juste équilibre entre les droits et obligations des usagers.

Cette réforme permet également d'intégrer les réglementations relatives au secteur du tourisme qui n'ont jamais été reprises dans le Code afin de rencontrer l'objectif de rationalisation de la codification et de disposer d'un cadre légal intégré et actualisé. Cette réforme s'inscrit par ailleurs dans une logique de simplification administrative.

PREAMBULE

Le 14 novembre 2022, Le Conseil du Tourisme est invité à la demande de la Ministre Valérie DE BUE à remettre un avis sur la réforme annoncée du Code wallon du Tourisme (ci-après dénommé « Code »). D'autres instances sont également consultées en parallèle.

L'organisation de la consultation prévoit une analyse préalable des différents Comités techniques. Le résultat de ces analyses a été communiqué au Conseil du Tourisme afin d'alimenter son avis, ce dernier constituant la seule prise de position officielle dans ce cadre. Les Comités se sont réunis entre la mi-novembre et début décembre et ont transmis leurs contributions dans la foulée.

Le Secrétariat du Conseil du Tourisme a également analysé l'avant-projet de décret, notamment sur les aspects propres à la fonction consultative. Les membres du Conseil ont aussi été invités à réagir s'ils le souhaitaient, en plus de la contribution de leur Comité technique ou de manière indépendante pour les experts et partenaires sociaux.

Toutes les contributions ont été compilées dans un projet d'avis qui a été transmis aux membres du Conseil préalablement à la réunion programmée le 20 décembre 2022 à Jambes, dans les locaux du Commissariat général au Tourisme. Cette réunion unique a permis de passer en revue l'ensemble du projet d'avis. Mis à part quelques divergences d'opinion sur certains points bien précis, les contributions étaient globalement convergentes.

A l'issue de la réunion, le projet d'avis a été adapté en fonction des remarques formulées en séance. La version qui en a découlé a alors été soumise à une relecture finale et à une adoption électronique, avant transmission à la Ministre qui a le tourisme dans ses attributions.

Il est à noter que les avis des instances consultées en parallèle par le Gouvernement n'ont pas été communiqués au Conseil du Tourisme et n'ont donc pas été pris en considération dans le présent avis. Il en est de même pour d'autres contributions externes au Conseil du Tourisme et qui lui ont été transmises par ailleurs.

AVIS

De manière générale, le Conseil du Tourisme apprécie la volonté d'actualisation du Code wallon du Tourisme. Il salue les objectifs poursuivis par la réforme et notamment ceux de :

- renforcer le rôle du tourisme comme moteur de l'économie ;
- professionnaliser et optimiser le secteur ;
- répondre aux nouveaux besoins et attentes du secteur et des touristes ;
- orienter la démarche touristique vers les usagers et la qualité ;
- inscrire le tourisme wallon dans une logique de durabilité ;
- simplifier les procédures administratives.

Le Conseil se réjouit de la création d'une véritable alliance Tourisme-Economie et entend dès lors que ces objectifs guident l'ensemble des modifications proposées par la réforme du Code. Il rappelle l'importance du secteur comme pourvoyeur d'emplois en Wallonie et notamment pour les commissions paritaires 139, 200, 302, 329.02 et 333.

En revanche, le Conseil regrette que l'avant-projet de décret comporte beaucoup d'incertitudes que le Gouvernement doit clarifier par des arrêtés d'exécution. Il est en effet parfois difficile d'appréhender les implications de certaines modifications étant donné l'absence actuelle des textes réglementaires qui viendront compléter la partie décrétable, partie soumise à l'avis du Conseil. Cette dernière contient donc assez peu d'éléments pour répondre concrètement et spécifiquement aux objectifs de la réforme et fournir des lignes de conduite efficaces, même simplifiées, aux différents secteurs concernés. Le Conseil du Tourisme demande avec insistance de pouvoir prendre connaissance très rapidement de la première version des arrêtés d'exécution. Il se réserve également le droit de revenir sur les positions défendues dans le présent avis en fonction de la nature et de la forme des arrêtés d'exécution qui lui seront soumis ultérieurement.

Le Conseil se fait également l'écho des Comités techniques et associations professionnelles, qui regrettent de ne pas avoir été concertés plus en amont de cette proposition. Il partage le sentiment que les délais légaux de remises d'avis sont, dans le cas d'espèce et au vu de la période de fin d'année, trop courts que pour mener une démarche de concertation constructive et efficiente, permettant de remettre au Gouvernement une analyse éclairée et approfondie.

1. Définitions

Le Conseil relève que certaines définitions de l'avant-projet de décret sont parfois floues ou incomplètes :

- Il convient de s'assurer que la définition d'« abri mobile » prévue dans le Code est cohérente avec d'autres textes législatifs et notamment le Code du Développement territorial.
- Dans la définition de l'attraction touristique, il est demandé avec insistance d'ajouter en fin de définition « sans réservation obligatoire ». La réservation en ligne est de plus en plus importante et nécessaire. En revanche, si la réservation peut être conseillée, voire recommandée, le touriste doit pouvoir visiter une attraction de manière spontanée, voire instinctive, sans être obligé de réserver.

- La notion de « catastrophe d'ampleur régionale » pose plusieurs questions. Premièrement, les événements visés devraient revêtir un caractère exceptionnel, afin d'en limiter la portée. Ensuite, le Conseil s'interroge sur le niveau minimal de gravité ainsi que sur les publics touchés par la catastrophe. Il est également à noter que l'article D.IV.8 renvoie à la notion de « crise d'ampleur régionale » et non à la notion de catastrophe. Il conviendrait à tout le moins de lier les deux notions en précisant par exemple : crise liée à une catastrophe d'ampleur régionale.
- Concernant la notion de « massif forestier », il conviendrait de s'assurer qu'elle n'est liée à aucun autre texte législatif (Code forestier, Code du Développement territorial...), afin d'éviter toute incohérence éventuelle. Le Conseil s'interroge sur les raisons qui ont amené à un changement de définition par rapport à celle prévue dans le Code actuellement en vigueur. Il estime que la notion doit être précisée et notamment intégrer une superficie minimum.

D'autres définitions sont manquantes et certaines notions du Code mériteraient d'être définies :

- Les notions génériques de « Région », « Gouvernement », « Ministre » devraient être définies à l'article D.I.1.
- De même, une clarification terminologique entre « enregistrement », « certification », « reconnaissances », « classement », « labellisation » s'avère nécessaire car les termes employés recouvrent plusieurs champs sémantiques non seulement touristiques, mais aussi autres (patrimoine, économique...). La politique de « labellisation » devrait aussi être clarifiée, en citant nommément les labellisations encore existantes officiellement.
- A ce titre, il serait aussi utile de clarifier les notions de « gestionnaire », « exploitant » et « opérateur » car les nuances apportées par le Code sont très subtiles et ne permettent pas toujours de bien les différencier, ce qui constitue une source de confusion.
- Il n'y a quasi aucune référence au Tourisme d'affaire dans le Code alors que dans les commentaires des articles, il est précisé que « Le tourisme d'affaire fait, notamment, partie intégrante de l'activité touristique, de sorte qu'il convient de l'intégrer également à la notion de « touriste ». Il conviendrait dès lors d'intégrer explicitement le tourisme d'affaire à l'article D.I.1 et à tout le moins dans la définition de « touriste ».
- Un des critères mis en avant pour la désignation de représentants au sein du Conseil du Tourisme est le « taux de touristicité ». Cette notion n'est pas définie et n'est pas suffisamment explicite pour constituer un critère objectif. Le Conseil suggère de s'appuyer sur les travaux de l'IWEPS sur le sujet et d'au moins faire ressortir la notion d'Emploi dans la définition de ce taux.
- En réponse au point 6.3 du présent avis, il conviendrait de définir les catégories spécifiques d'hébergements touristiques visées au §1^{er} de l'article D.III.26 : « établissement hôtelier », « meublé de tourisme », « maison d'hôtes », « camping touristique », « village de vacances » et « auberge pour jeunes ».
- La notion de « site touristique » est définie à l'article D.IV.57. Il serait sans doute plus opportun de la reprendre à l'article D.I.1, au même titre que la définition d'« attraction touristique ». Par ailleurs, le Conseil propose de revoir la définition de la manière suivante : « Sites touristiques : points d'intérêt touristiques accessibles au public qui ne sont pas des attractions touristiques et qui bénéficient d'un classement de site naturel, de site patrimonial ou de site de mémoire ».
- La notion de « valorisation historique » reprise aux articles D.IV.49 et D.IV.69 n'est pas du tout explicite. Il serait nécessaire de la définir afin de comprendre précisément de quoi il retourne.

2. Tourisme Wallonie et VISITWallonia

2.1. Tourisme Wallonie

Le Conseil du Tourisme s'interroge sur les « actions pédagogiques d'amélioration continue » prévues à l'article D.II.2, §2, 3° et plus particulièrement, sur la notion d'« actions de formations ». Il rappelle à ce propos l'existence du Centre de compétence Tourisme du Forem qui peut au besoin répondre aux demandes en termes de formation.

2.2. Concernant le statut de VISITWallonia

Sans remettre en question le choix d'une association sans but lucratif pour VISITWallonia, il n'apparaît pas toujours évident de distinguer au sein du Code les spécificités qui doivent y figurer des dispositions qui relèvent a priori des statuts, conformément au Code des sociétés et associations.

Même s'il est aisé de comprendre la volonté du Gouvernement de vouloir figer certaines dispositions dans une norme supérieure, en l'absence des statuts de l'organisme, les dispositions reprises dans le Code semblent incomplètes ou pas assez précises (fixation du siège de l'association, définition des membres, fixation des cotisations maximales...). Cela implique également une restriction des compétences de l'assemblée générale.

D'une manière générale, il est souhaitable de vérifier que les terminologies et dispositions prévues dans le Code wallon du Tourisme respectent bien celles prévues par le Code des sociétés et associations.

Le Conseil a été informé que ces interrogations trouvaient réponse dans l'avis rendu par VISITWallonia sur l'avant-projet de décret. N'ayant pas été en possession dudit avis, le Conseil invite le Gouvernement à s'y référer directement.

Plus spécifiquement, le Conseil relève que les actions de VISITWallonia sont géographiquement limitées à « la région unilingue de langue française ». Or, cette expression exclut d'emblée les communes bilingues ou à facilités linguistiques du territoire wallon (quatre communes pour le flamand – Comines-Warnerton, Enghien, Flobecq et Mouscron, et deux pour l'allemand – Malmedy et Waimes). Afin d'éviter toute ambiguïté, le Conseil propose que cette expression soit modifiée.

3. Fonction consultative

3.1. Concernant le Conseil du Tourisme

Le commentaire de l'article D.II.23 indique que le Conseil du Tourisme est « accueilli au sein de Tourisme Wallonie ». Cette tournure de phrase semble indiquer que l'organe consultatif fait partie de Tourisme Wallonie dont il dépendrait, ce qui ne semble pas pertinent au vu de ses missions. Par ailleurs, le siège actuel du Conseil du Tourisme est établi au Conseil Economique, Social et Environnemental de Wallonie, conformément à son règlement d'ordre intérieur. Afin d'éviter tout malentendu sur le sujet, il est proposé de modifier le §2 de l'article D.II.23 de la manière suivante : « Le siège du Conseil du Tourisme est établi au Conseil Economique, Social et Environnemental de Wallonie et ce dernier en assure le secrétariat ».

Le commentaire du même article indique que le Conseil du Tourisme « est chargé de conseiller le Gouvernement et les organismes touristiques ». Les missions reprises dans le Code n'abordent pas le rôle de conseil des organismes touristiques. Si tel est le cas, il convient de l'indiquer explicitement. Par ailleurs, il y a lieu de s'interroger si dans le cas présent, les instances visées par la notion d'« organismes touristiques » correspondent à celles définies au Titre 1^{er} du Livre III du Code ou aux autres structures en charge de l'organisation du tourisme (Tourisme Wallonie et VISITWallonia). Cet élargissement des missions du Conseil du Tourisme soulève aussi la question des moyens mis à disposition du Conseil Economique, social et Environnemental de Wallonie pour remplir sa mission de secrétariat.

Par rapport à la composition du Conseil du Tourisme et dans la mesure où la disparition des Comités techniques est confirmée, il convient de rappeler l'importance d'assurer la plus grande représentativité des secteurs, lorsque cela est possible. Il est donc préférable d'éviter les désignations de membres qui ne pourraient s'exprimer qu'en leur nom propre. A ce titre, les représentants du secteur des hébergements touristiques devraient être désignés selon le même intitulé que celui d'une association représentative du secteur des attractions touristiques. Il ne semble en effet pas pertinent d'envisager une représentation des secteurs par un opérateur en particulier, si des associations représentatives existent.

Pour les membres du secteur des organismes touristiques, la notion de « secteur » utilisée dans les intitulés ne semble pas adéquate. Il serait préférable d'indiquer « un représentant des fédérations provinciales du tourisme », « un représentant des maisons du tourisme » et « un représentant des points d'information touristique ».

Le Conseil estime qu'il serait pertinent de maintenir une représentation des guides touristiques. Il propose donc d'ajouter un représentant des services d'informations touristiques (NACE 79 901) dans la composition du Conseil afin de prendre ce secteur en considération au même titre que les autres. De même, il pourrait être intéressant d'intégrer un représentant de l'Union des Villes et Communes de Wallonie, étant donné l'implication à différents niveaux des communes dans le développement touristique.

Le Conseil prend acte de la décision de figer les représentations de la formation professionnelle en matière de tourisme et du domaine numérique. Il tient toutefois à souligner l'intérêt pour le Gouvernement de l'intitulé actuel des experts au sein du Conseil du Tourisme, qui lui permet d'adapter la composition en fonction des politiques et stratégies en matière de tourisme. Il note le maintien d'une troisième représentation dans ce sens, mais demande qu'il soit précisé que la « thématique particulière » ne soit pas représentée par ailleurs dans la composition du Conseil, ceci afin de ne pas déséquilibrer les représentations au sein de celui-ci.

Concernant les procédures de désignation, le Conseil du Tourisme relève différents points également. Si pour les organismes touristiques, une répartition territoriale équilibrée est pertinente, la notion de « taux de touristicité » est très aléatoire et non définie explicitement (évolution du nombre d'attractions sur un territoire, obtention de reconnaissances internationales, changement des taux de classement, organisation d'événements sur un territoire...). Il en va de même pour les attractions touristiques. La formulation « selon une répartition territoriale équilibrée au regard des politiques et dynamiques touristiques menées par le Gouvernement » est trop floue et nécessite d'être clarifiée.

Toujours en lien avec les procédures de désignation, le Conseil relève que pour certains représentants, un appel public est envisagé. Si cela semble pertinent pour des opérateurs certifiés, ce n'est pas le cas des associations représentatives qui sont certainement identifiées. Il conviendrait donc de reformuler

cette disposition. Par ailleurs, il serait utile de clarifier la procédure pour les acteurs concernés par la démarche d'appel public, en précisant ces acteurs, leurs rôles et les moyens utilisés.

Par ailleurs, le Conseil s'interroge sur les critères complémentaires visés au §4 de l'article D.II.23 et sur les moyens par lesquels ceux-ci seront communiqués. Ce paragraphe est d'autant plus interpellant qu'il concerne également les représentants proposés par le Conseil Economique, Social et Environnemental de Wallonie.

Le renvoi au décret du 6 novembre 2008 portant rationalisation de la fonction consultative ne règle pas tout. Aucune disposition ne prévoit par exemple la désignation du Président, voire du Vice-président. Sur ce point, le Conseil propose que le Président et le Vice-président soient désignés par le Gouvernement sur proposition du Conseil du Tourisme lui-même, parmi les membres effectifs visés à l'article D.II.23, §1^{er}, 1^o à 4^o. Il est notamment demandé que soit spécifié que le Président et le Vice-président soient issus de représentations de secteurs différents et respectent dans la mesure du possible la parité homme-femme.

Il n'est pas nécessaire de prévoir dans le Code l'article D.II.25 relatif à la création de groupes de travail. Cette procédure peut tout à fait être prévue par ailleurs, notamment via le règlement d'ordre intérieur. Si cette disposition vise à suppléer la disparition des Comités techniques, elle doit être précisée dans ce sens et élargie à des experts invités.

Comme l'indique le commentaire des articles, les jetons et défraiements des membres du Conseil du Tourisme seront définis par le Gouvernement. Il conviendrait toutefois d'établir l'institution qui en aura la charge. La subvention octroyée actuellement au Conseil Economique, Social et Environnemental ne le permet pas. Si cette charge devait lui incomber, les moyens qui lui sont accordés devront inévitablement être revus à la hausse.

3.2. Concernant la suppression des Comités techniques

Le Conseil est conscient de certaines difficultés liées aux Comités techniques. Il avait d'ailleurs signalé au Gouvernement, dans un avis d'initiative, la nécessité de trouver une solution pour le Comité technique des Villages de vacances, lequel était dans l'incapacité d'être composé valablement au regard du Code wallon du Tourisme en vigueur. Il semble toutefois regrettable que la seule proposition envisagée soit la suppression pure et simple de ces organes.

Afin de ne pas dénaturer la position des différents Comités techniques sur leur potentielle suppression, le Conseil a décidé de reprendre intégralement dans le présent avis les contributions formulées sur ce point (cf. ci-après). Le Conseil note toutefois une convergence de point de vue concernant l'avenir des Comités et relève notamment les éléments suivants :

- Le souhait de maintenir des espaces de concertation avec l'administration et les différentes composantes sectorielles ;
- La volonté d'apporter une expertise sectorielle dans les stratégies et politiques en matière de tourisme ;
- La nécessité pour certains secteurs ne disposant pas d'associations professionnelles ou de fédérations de garder une structure sectorielle représentative ;
- L'inquiétude quant au devenir des missions spécifiques de certains Comités et de leur rôle dans l'accompagnement des secteurs ;
- L'ouverture vers une évolution des compositions, des missions et du fonctionnement des Comités, afin de répondre au mieux aux besoins des secteurs.

Si les Comités techniques devaient en définitive être maintenus, le Conseil attire l'attention sur la nécessité de prévoir dans le Code des règles de composition, de désignation, de fonctionnement, etc.

3.2.1. Position du Comité technique du Tourisme social

Les acteurs du Tourisme pour tous sont totalement opposés à la suppression des Comités techniques et ce, pour les raisons suivantes :

A l'origine, le mécanisme des Comités techniques a été créé pour aider les Ministres du Tourisme pour accompagner le secteur dans toutes ses diversités. Le but était, et y est toujours, d'y retrouver les meilleurs professionnels par activité.

Les acteurs du Tourisme pour tous n'ont pas d'autre forme de représentativité que le Comité technique, légalement prévu et structuré. En revenir à de la simple concertation libre ne ferait que déforcer le dialogue.

Nous pensons qu'en supprimant les Comités techniques, vous perdrez l'avantage d'avoir accès à une voix, non seulement commune aux acteurs du secteur concerné (garantie démocratique) mais également à une voix de qualité car émanant des professionnels, à même de relayer les problèmes vécus et/ou à les anticiper.

Le maintien des Comités techniques, et en particulier celui du Tourisme pour tous, a permis de renforcer la collaboration, non seulement avec le Commissariat Général au Tourisme, mais également avec le Cabinet de la Ministre compétente. A titre d'exemple, lors de la sollicitation du Cabinet dans le cadre de l'accueil des réfugiés ukrainiens, la mobilisation des acteurs a été grandement facilitée par le relais structuré du Comité technique.

Le Comité technique du Tourisme pour tous s'est aussi ouvert à d'autres acteurs du secteur (hors acteurs historiques traditionnels). Cette ouverture a permis de créer des synergies et de la transversalité entre administrations et associations qui poursuivent les mêmes objectifs d'accessibilité, d'éducation permanente et d'épanouissement des publics par le Tourisme. Les réunions régulières permettent en outre de recevoir de l'information, parfois difficile d'accès, et d'avoir la possibilité d'être associés aux débats sur l'avenir du secteur.

Dans bon nombre de dossiers, nous avons constaté que c'était presque essentiellement via le Comité technique que les choses avaient bougé.

Le Comité technique est la seule forme de représentativité légale, qui a largement fait la preuve de son efficacité. Il est nécessaire qu'il soit préservé.

3.2.2. Position du Comité technique de l'Hôtellerie

Le Comité technique de l'Hôtellerie attire l'attention sur le rôle d'avis que pouvaient jouer ces Comités dans le cadre des agréments, autorisations, reconnaissances et/ou dérogations quelconques. Par ailleurs, il leur appartenait de donner des avis en matière d'octroi de subventions éligibles.

Le Comité technique de l'Hôtellerie souhaite le maintien d'un espace de concertation traitant des questions spécifiques liées aux hébergements touristiques évoquées ci-avant.

Actuellement, certains établissements disposent de tolérances encadrées par le Comité technique relatives à l'application de certaines normes. L'analyse de ces dérogations est effectuée de manière paritaire, tenant compte des réalités de terrain. Le projet de texte réserve cette analyse à Tourisme Wallonie et se prive de l'expertise sectorielle.

Par ailleurs, le Comité technique de l'Hôtellerie relève l'importance de maintenir des concertations sectorielles au sein d'organes de concertation pérennes rassemblant les organisations reconnues comme représentatives du secteur. En effet, à l'instar des autres lieux de concertation, il importe que des critères de représentativité puissent guider les réflexions et les décisions prises dans l'intérêt collectif des opérateurs.

Cette remarque concerne également le fonctionnement de la Commission sécurité-incendie, qui ne serait plus composée que de représentants des services d'incendie.

Le Comité technique de l'Hôtellerie propose également de solliciter l'avis des Villes et Communes qui devront délivrer les attestations de sécurité-incendie. Le Comité s'interroge aussi sur la limitation des attestations de sécurité-incendie aux seuls établissements accueillant des touristes « à titre onéreux ».

3.2.3. Position du Comité technique de l'Hôtellerie de plein air

Le Comité technique de l'Hôtellerie de plein air souhaite le maintien d'un Comité technique, ou d'un organe consultatif sous une forme similaire, avec au moins deux réunions fixes par année et n'excluant pas la possibilité d'autres réunions en fonction de l'actualité et des demandes du secteur.

Il rappelle le rôle que peut jouer le Comité comme soutien à l'administration dans l'élaboration des critères de classement ainsi que dans la définition des subventions accordées au secteur.

Dans un souci de rationalisation, le Comité ne serait pas opposé à grouper les catégories de « camping » et de « village de vacances » dans un seul Comité technique regroupant les différentes associations professionnelles respectives.

Le Comité technique de l'Hôtellerie de plein air insiste sur l'importance de garantir une représentation de toutes et tous. Il souhaite dans ce sens pouvoir intégrer au sein du Comité des représentants extérieurs et des partenaires privés, tels que des constructeurs, des fabricants, des tour-opérateurs...

3.2.4. Position du Comité technique des Hébergements de terroir et meublés de vacances

Le Comité technique des Hébergements touristiques de terroir et meublés de vacances s'étonne de voir le texte décretal proposer de déréglementer les Comités Techniques.

Il est dans un premier temps difficile de comprendre exactement la teneur de ces termes. Nous le comprenons comme étant le fait de laisser l'entière responsabilité et la liberté aux différents secteurs touristiques de s'arranger entre eux pour créer des espaces de rencontres et de concertation. Dans la réalité, sans un aspect réglementaire et acté dans les textes législatifs, il semble difficile que l'une ou l'autre personne ou association prenne cette responsabilité à titre personnel.

Nous demandons donc leur maintien même s'il nous semble bon qu'une certaine souplesse soit de mise dans l'organisation de ces plateformes de concertation du secteur. Le Comité technique estime que ne plus officialiser ces espaces de rencontres entre différents acteurs et l'administration serait dommageable pour assurer une représentativité du secteur au sein du Conseil du Tourisme. Comment

la personne désignée par le ou la Ministre pour représenter le secteur au sein du Conseil du Tourisme pourra-t-elle légitimer ses réflexions pour un ensemble d'intervenants qui ne se seront peut-être pas concertés pour définir une position commune ?

Ces Comités techniques pourraient, bien évidemment, évoluer et proposer un fonctionnement plus souple, notamment en termes de nomination et de remplacement et pourraient être ouverts à plus de partenaires, notamment privés. Des concertations entre les différents secteurs des hébergements ou du tourisme pourraient aussi être utiles en décloisonnant certaines de ces réunions.

Le problème majeur de cette déréglementation nous semble certainement être la nécessaire légitimité des avis portés au Conseil du Tourisme par une personne désignée par le Gouvernement ne représentant aucun organe de concertation.

3.2.5. Position du Comité technique des Organismes touristiques

Après avoir reconnu que le Comité technique des Organismes touristiques ne s'est jusqu'à présent pas souvent réuni (pour des raisons diverses et variées), l'ensemble des membres est unanime pour que les Comités techniques soient malgré tout maintenus, à tout le moins ceux, comme le Comité technique des Organismes touristiques, qui n'ont pas derrière eux des fédérations sectorielles ou associations professionnelles.

Les membres souhaitent donc vivement que les Comités techniques, et en particulier celui des organismes touristiques, puissent continuer à fonctionner dans leur forme actuelle. A défaut, si ce n'est pas possible, ils souhaitent que les trois futurs représentants qui seront désignés au Conseil du tourisme puissent réunir informellement le secteur sous sa forme actuelle. Ces réunions « officieuses » permettraient alors de consulter le secteur préalablement aux réunions du Conseil du tourisme.

3.2.6. Position du Comité technique des Attractions touristiques

En ce qui concerne la suppression des Comités techniques, nous émettons un avis défavorable. En effet, il faut garder une telle instance pour :

- émettre des avis sur les arrêtés d'exécution de ce décret ;
- émettre des avis sur les futures réformes du décret du Code wallon du Tourisme et de ses arrêtés d'exécution ;
- octroyer d'éventuelles dérogations à certains critères de certification ;
- contrôler l'organisme qui pourrait être en charge du classement ;
- être un lieu de réflexion sectoriel, à l'instar de ce qui se fait en Fédération Wallonie-Bruxelles pour les musées ;
- rendre des avis d'initiative spécifiques au secteur des attractions touristiques.

3.2.7. Position du Comité technique des Guides touristiques

Le Comité technique des Guides touristiques demande le maintien d'un espace de concertation, permettant d'assurer une représentation du secteur des guides touristiques et de faire remonter les préoccupations des acteurs de terrain aussi bien vers le Conseil du Tourisme que vers l'administration.

La composition de ce Comité pourrait évoluer et s'ouvrir à d'autres acteurs de terrain comme les établissements de formations.

3.3. Concernant le rôle des associations professionnelles

Le Conseil s'inquiète du manque de référence aux associations professionnelles dans l'avant-projet de décret. Ce sentiment est renforcé par la volonté de déréglementation des Comités techniques et de la suppression de leur représentation au sein, par exemple, de la Commission sécurité-incendie. Par ailleurs, le Code en vigueur prévoit explicitement un soutien aux associations à vocation touristique régionale qui assurent la promotion de certains secteurs d'activités touristiques en Wallonie, ainsi qu'un soutien financier à leurs actions.

Dans l'avant-projet de décret, les associations professionnelles ne sont citées qu'à un seul endroit, à savoir dans la représentation au sein des maisons du tourisme. Pourtant, ces associations 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, dans le conseil des nouveaux opérateurs et dans le développement stratégique (tourisme durable, mobilité douce, communication digitale...), contribuant ainsi à répondre aux enjeux majeurs de la réforme.

Le Conseil souhaite ardemment que la mention des associations professionnelles soit maintenue dans le Code et que celles-ci continuent à recevoir le soutien de la Wallonie, afin de mener à bien leurs missions. 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.

4. Organismes touristiques

Avant d'aborder cette partie, le Conseil estime qu'il aurait été utile de mener une réflexion plus globale par rapport à la coordination et la restructuration des organismes touristiques, afin de repenser le système dans son ensemble.

4.1. Concernant les fédérations provinciales du tourisme

D'une manière générale, le Conseil soutient la proposition de mettre fin aux missions de promotion touristique des fédérations provinciales du tourisme. Il s'écarte de la demande faite par le Comité technique des organismes touristiques de maintenir malgré tout une mission spécifique de promotion du réseau de points nœuds. Le Conseil estime en effet qu'il est plus pertinent de promouvoir ce réseau via VISITWallonia dans un souci de cohérence territoriale à l'échelle de la Wallonie. Le Conseil comprend cependant la demande formulée par les maisons du tourisme qui n'ont pas les moyens humains et financiers pour gérer ce réseau (développement, entretien, vérification...).

Le Conseil entend bien la volonté de simplification administrative voulue par la réforme. Toutefois, il semble difficilement concevable qu'il n'y ait pas d'emblée un contrôle de l'existence des statuts lorsqu'il s'agit d'une association sans but lucratif, alors que ceux-ci constituent une condition fondamentale de certification. Il serait donc plus pertinent d'indiquer que la transmission des statuts des associations sans but lucratif à Tourisme Wallonie est une condition obligatoire à la certification.

Concernant les zones d'action des fédérations provinciales, le Conseil estime que l'avant-projet de décret manque de clarté, voire se contredit. D'un côté, des collaborations sont envisagées sur le territoire d'une autre fédération (article D.III.2, §2, 3^o), alors que de l'autre, chaque fédération ne peut

pas empiéter sur le territoire d'une autre fédération (article D.III.2, §2, 5°). Cette dernière disposition semble par ailleurs difficilement applicable lorsque la fédération collabore avec des maisons du tourisme dont les territoires sont à cheval sur plusieurs provinces. Cette situation est d'autant plus vraie en l'absence de fédération provinciale ou de perte de certification de celle-ci. Il est en effet difficile de ne pas intervenir sur le territoire d'une autre province à partir du moment où celle-ci ne dispose plus de fédération du tourisme et que l'une des missions dévolues aux fédérations inclut de l'ingénierie touristique territoriale amenée à dépasser les frontières provinciales. Par conséquent, le Conseil demande que ces points soient reformulés ou éventuellement réorganisés, afin qu'il soit bien établi que le territoire visé est celui d'une seule province, mais que cela n'empêche pas des collaborations sur des parties d'autres provinces.

La formulation "a minima" au §1^{er} de l'article D.III.3 laisse sous-entendre que les fédérations pourraient envisager des missions supplémentaires. Cette éventualité est accueillie favorablement par le Conseil. En revanche, le dernier alinéa de l'article D.III.3, §2 précise que « l'exécution des missions visées à l'alinéa 1^{er} s'effectue sous la supervision de Tourisme Wallonie ». Il importe de clarifier cette disposition pour s'assurer qu'elle se limite bien à la situation visée par l'alinéa premier du §2. Dans le cas contraire, cet alinéa concernerait toutes les missions de coordination, ce qui signifierait que les fédérations n'auraient plus d'autonomie en la matière et que même « la coordination avec les autres fédérations provinciales du tourisme » pourrait être supervisée par Tourisme Wallonie.

Le Conseil s'étonne de la disposition de l'article D.III.3, §1^{er}, 1°, b) qui donne l'impression que le Gouvernement souhaite recréer un Centre d'action touristique des Provinces Wallonnes (CATPW), structure pourtant dissoute fin 2018. Cette coordination devrait être gérée par VISITWallonia.

Concernant les missions d'accompagnement des maisons du tourisme prévues au point b) de l'article D.III.3, §1^{er} 2°, le Conseil estime qu'une clarification est nécessaire, afin d'éviter d'éventuelles mauvaises interprétations. Il ne faut en effet pas laisser croire que cet accompagnement se résume à un apport financier que certaines fédérations ne seraient d'ailleurs pas en mesure d'assumer.

La mission prévue par l'alinéa premier de l'article D.III.3, §1^{er}, 3°, semble redondante avec celles des maisons du tourisme (article D.III.5, 1°, e)). Pour une meilleure compréhension des missions, le Conseil suggère que cet alinéa devienne le point d) au 1° du même paragraphe. Cette mission, considérée comme de l'ingénierie régionale territoriale, serait du ressort des fédérations du tourisme, les maisons du tourisme conservant la reconnaissance de l'opportunité des itinéraires à développer et leur promotion.

Le second alinéa de l'article D.III.3, §1^{er} 3° aborde le volet commercialisation dans le cadre du tourisme d'affaire. Le Conseil se demande s'il ne faudrait pas clarifier le positionnement des « Convention Bureau » des différentes provinces.

Le Conseil relève à l'article D.III.3, §2, la possibilité pour les maisons du tourisme de conclure, entre elles, une convention de partenariat pour s'organiser dans l'exercice des missions des fédérations qu'elles reprendraient. Il souhaite que ces conventions ne soient pas limitées entre maisons du tourisme, mais puissent être conclues avec d'autres opérateurs (p. ex. les communes). Le Conseil demande donc que les mots « entre elles » soient supprimés de la phrase « Le cas échéant, les maisons du tourisme concluent ~~entre elles~~ une convention de partenariat ».

Au même paragraphe et en lien avec le souhait que la mission des points nœuds reste exclusivement au niveau provincial, le Conseil souhaite qu'une dérogation soit prévue, par laquelle et en cas

d'absence de fédération touristique (ou de service provincial du tourisme), ce soit exclusivement un autre service provincial qui prenne en charge cette mission et non pas les maisons du tourisme.

4.2. Concernant les maisons du tourisme

Le Conseil s'interroge sur l'absence de représentation des fédérations provinciales au sein des maisons du tourisme. Auparavant, les maisons du tourisme devaient au minimum compter un observateur issu des fédérations au sein de leurs instances. Bien que les missions des fédérations soient réduites, la volonté de maintenir un accompagnement des maisons du tourisme nécessite qu'une représentation soit maintenue.

Comme pour les fédérations provinciales, le Code prévoit que Tourisme Wallonie peut solliciter la production de statuts. Dans la mesure où les maisons du tourisme doivent être constituées en association sans but lucratif et que ce statut juridique constitue une condition fondamentale à leur certification, il semble indispensable que les statuts de ces associations soient communiqués à Tourisme Wallonie afin d'en vérifier l'existence et la conformité. Ceci ne peut constituer une option, même dans un souci de simplification administrative.

Le Conseil relève qu'il sera vraisemblablement très compliqué pour les associations professionnelles d'être présentes en tant que telles dans les 26 maisons du tourisme. Il conviendrait donc de revoir le 4° de l'article D.III.4, §1^{er} en précisant la notion de « représentant d'association professionnelle ». Il est proposé que ces représentants puissent être des membres de ces associations.

Il est également proposé de modifier les termes « investisseurs » (a) et « organe de gestion » (b) à l'article D.III.4, §1^{er}, 4°, respectivement par « opérateur » et « organe d'administration », dans un souci de cohérence avec le reste du Code et le Code des sociétés et associations.

Plusieurs fédérations pouvant être concernées par le territoire d'une maison du tourisme, il convient de modifier le point d) de l'article D.III.5, 1° en précisant « la ou les fédérations provinciales du tourisme concernées ».

Le Conseil propose de supprimer le point e) de l'article D.III.5, 1° étant donné le souhait exprimé ci-avant du maintien de cette mission exclusivement au niveau provincial.

Au point e) de l'article D.III.5, 3°, le Conseil estime que le terme « réguler » n'est pas approprié car il renvoie à une notion de contrôle et de limitation intentionnelle. Il serait souhaitable de le remplacer par le terme « coordonner ».

En matière digitale et comme cela est prévu pour les points d'information touristique (cf. article D.III.7, 4°, a)), le Conseil souhaite qu'il soit ajouté le verbe « alimenter » au point a) de l'article D.III.5, 6°. Celui-ci débiterait donc de la manière suivante : « Alimenter et utiliser les plateformes transversales... ».

4.3. Concernant les points d'information touristique

Le Conseil estime que l'appellation « point d'information touristique » est réductrice, notamment au regard de leurs missions, et peu vendeuse. Par ailleurs, l'acronyme « PIT » fait également référence à d'autres structures, fédérale (Paramedical Intervention Team) ou régionale (Plan Individuel de Transition de l'AVIQ). Il propose de rebaptiser les « points d'information touristique » par « offices du tourisme », étant entendu que tous les organismes locaux deviendraient à l'avenir, et s'ils respectent

les nouvelles conditions de certification, des offices du tourisme. Cette appellation est par ailleurs déjà bien connue du grand public, local comme étranger. Une bonne communication sera toutefois nécessaire pour expliquer ce changement et éviter toute incompréhension entre les structures actuelles (syndicats d'initiative et offices du tourisme). Le Conseil n'est pas fermé à d'autres appellations (p. ex. « Info Tourisme »), si la proposition de changement générerait trop d'incompréhension, notamment des syndicats d'initiative qui penseraient devoir passer en offices du tourisme. La préférence va cependant clairement et en priorité à « Office du Tourisme ». Ce changement d'appellation implique bien sûr une adaptation de l'avant-projet de décret, partout où les termes apparaissent dans le texte.

Au 2^o de l'article D.III.6, §1^{er}, le Conseil estime qu'il serait préférable de parler du territoire d'une commune plutôt que « à tout ou partie d'une commune ».

Le Conseil s'interroge sur la pertinence de limiter de manière stricte le nombre de points d'information touristique à un point par commune, comme cela est spécifié dans les commentaires d'article. Certaines communes sont vastes et peuvent contenir plusieurs sites majeurs d'attractivité touristique. Le Code devrait à tout le moins prévoir des dispositions dérogatoires tenant compte de critères précis (p. ex. enjeux économiques, emploi, attractivité touristique, territoire...). Ces derniers ainsi que les dérogations seraient à définir par le Gouvernement.

Le Conseil entend bien la volonté de simplification administrative. Toutefois, il semble difficilement concevable qu'il n'y ait pas d'emblée un contrôle de l'existence des statuts lorsqu'il s'agit d'une association sans but lucratif, alors que ceux-ci constituent une condition fondamentale de certification. Il serait donc plus pertinent d'indiquer que la transmission des statuts des associations sans but lucratif à Tourisme Wallonie est une condition obligatoire à la certification.

Dans un souci de promotion touristique, le Conseil souhaite que les points d'information touristique mettent également à disposition du public des informations touristiques des autres points d'information touristique du ressort de la maison du tourisme, voire d'autres maisons du tourisme ou d'organisme régionaux (p. ex. les associations professionnelles). L'article D.III.6, §2, 7^o devrait être revu pour répondre à cette demande.

4.4. Concernant la procédure de certification des organismes touristiques

Il est étonnant que la procédure de certification des organismes touristiques ne soit pas reprise dans le Code. Le Conseil s'interroge sur le potentiel risque de modifications relatives aux délais, modalités et procédures qui justifieraient d'avoir recours à un arrêté, plutôt que de les faire directement figurer dans le Code.

4.5. Concernant le retrait de la certification des organismes touristiques

A l'exception des maisons du tourisme pour lesquelles il est demandé de fournir annuellement les informations relatives aux actions menées, lesquelles doivent attester du respect des conditions, aucune disposition de ce type n'est envisagée pour les fédérations provinciales et les points d'information touristique. Il est donc indispensable de préciser dans le Code les moyens permettant de vérifier le respect des obligations qui incombent à ces organismes touristiques. Ce constat renvoie par ailleurs aux derniers alinéas des articles D.III.3 et D.III.7.

4.6. Concernant d'autres structures actives dans le secteur du tourisme

Il revient au Conseil que des structures non reconnues par l'administration (p. ex. les groupes d'actions locaux, les parcs naturels et demain les parcs nationaux) sont actives dans le secteur du tourisme et bénéficient bien souvent, via par exemple des Fonds européens, de moyens financiers plus importants que les organismes touristiques reconnus. 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, voire une représentativité de ceux-ci. Bien que le Code ne soit sans doute pas l'outil pour répondre à ce constat, le Conseil estime 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 représentativité de Tourisme Wallonie, de VISITWallonia et des organismes touristiques.

5. Attractions touristiques

5.1. Concernant les conditions de certifications des attractions touristiques et de son maintien

Si le Conseil partage l'obligation que toute attraction touristique doit impérativement disposer d'un numéro d'entreprise, il s'interroge sur l'obligation de disposer d'un code NACE. En effet, certaines attractions touristiques n'ont pas de code NACE ou n'ont pas de code adéquat. Afin de tenir compte de cette situation, notamment des attractions touristiques dans l'impossibilité de disposer d'un code NACE, le Conseil propose de modifier le 1^o de l'article D.III.15, §1^{er} de l'avant-projet de décret de la façon suivante : « L'exploitant doit disposer d'un numéro d'entreprise auprès de la Banque Carrefour des Entreprises et/ou d'un code NACE... ».

Toujours en lien avec le code NACE, le Conseil s'interroge sur le type de code visé (ONSS ou TVA). Etant lié à l'emploi, il paraît logique qu'il s'agisse du code NACE ONSS, mais il conviendrait de le préciser pour éviter tout malentendu.

Au même article, le Conseil demande que le 3^o soit complété par un paragraphe qui précise que « Les conditions fixées ci-dessus peuvent avoir des niveaux de qualité différents dans le sens de la professionnalisation ».

Le Conseil entend bien la volonté de simplification administrative. Toutefois, il semble difficilement concevable qu'il n'y ait pas d'emblée un contrôle de l'existence des statuts lorsqu'il s'agit d'une association sans but lucratif, alors que ceux-ci constituent une condition fondamentale de certification. Il en va de même pour la production d'un extrait du casier judiciaire. Il serait donc plus pertinent d'indiquer que la transmission des statuts des associations sans but lucratif ainsi que de l'extrait du casier judiciaire à Tourisme Wallonie est une condition obligatoire à la certification.

Le Conseil s'étonne de la disposition prévue par le §2 de l'article D.III.15, à savoir que le Gouvernement peut déterminer d'autres critères portant sur l'intérêt intrinsèque de l'attraction. Cette notion d'« intérêt intrinsèque » n'est pas définie et paraît particulièrement subjective, ce qui risque d'entraîner des jugements de valeur, voire être source de discrimination. Il est rappelé que depuis 2007, les critères ont toujours été objectivables et ne portaient que sur la qualité de l'accueil, des infrastructures, des supports au contenu... et jamais sur le contenu à proprement parler. Le Conseil demande dès lors que soit précisé clairement ce qu'est l'intérêt intrinsèque de l'attraction afin d'éviter tout malentendu ou que cette formulation soit supprimée, si une telle clarification n'est pas possible.

5.2. Concernant la fin du classement des attractions touristiques

Concernant le classement des attractions touristiques, le Conseil s'étonne de la première motivation mise en avant dans la note au Gouvernement. En effet, les objectifs de départ de la législation visaient à améliorer le professionnalisme des attractions touristiques wallonnes, à mettre en place une démarche qualité et à encourager un niveau d'excellence.

Il est aussi important de rappeler que du point de vue des gestionnaires, cette législation est l'occasion de faire un audit interne en appliquant la grille de classement, en vue d'améliorer la qualité de son attraction et de rentrer dans la démarche qualité voulue par la Wallonie. C'est aussi une possibilité d'accès à des subsides disponibles dans un souci d'égalité entre les secteurs public, associatif et privé.

La communication aux touristes n'a donc jamais été une préoccupation première. Elle s'est d'ailleurs cantonnée à la présence des soleils sur la plateforme 365.be, sur visitwallonia.be et sur les sites de certains organismes touristiques. Il n'y a jamais eu de volonté politique de communiquer par ce biais, même si en 2014, une agence conseil Huggy a été choisie et fait des propositions concrètes.

En revanche, le Conseil peut tout à fait entendre certains constats émis dans la note au Gouvernement comme le fait que « ce classement représente une charge de travail importante pour les agents du Commissariat général au Tourisme et ne relève pas d'une mission de service public ». De même, il comprend le constat selon lequel « cette mission donne un rôle sanctionnateur à l'administration qui, si elle est là pour réguler et contrôler, est surtout là pour accompagner et professionnaliser ».

En conclusion sur ce point, le Conseil propose que le classement des attractions touristiques soit maintenu dans le Code et qu'il soit réalisé par concession à un organisme agréé ayant les compétences pour le faire, moyennant un budget spécifique.

6. Hébergements à vocation touristique

6.1. Concernant l'organisation du Titre III relatif aux hébergements touristiques

La lecture de la partie du Code portant sur les hébergements touristiques peut s'avérer complexe pour un non-initié. Cette complexité s'explique en partie par les notions non définies, les connexions croisées et les articulations en cascade.

Premièrement, l'article D.III.20 stipule que « nul ne peut exploiter un hébergement touristique sans un enregistrement préalable ». Or, la notion d'« hébergement touristique » renvoie au Titre III du Code qui comprend également deux chapitres qui ne sont pas directement, voire pas du tout, concernés par l'obligation d'enregistrement. Cette situation apporte beaucoup de confusion. Elle pourrait être solutionnée en consacrant des titres spécifiques du Code aux chapitres relatifs au « tourisme pour tous » (chapitre II) et aux « endroits de camps » (chapitre III).

Ensuite, le Conseil relève que l'enregistrement est conditionné à la détention d'une attestation de sécurité-incendie. Cette dernière à une durée de validité de cinq années et conditionne dès lors la durée de l'enregistrement lui-même. A contrario, la durée de validité d'une certification est identique à celle de la validité de l'attestation de sécurité-incendie, et non directement à l'enregistrement. Il serait préférable de prévoir une reconduction tacite de l'enregistrement pour autant que les conditions, notamment en matière de sécurité-incendie, soient respectées.

Un autre exemple d'articulation en cascade est la mention à différents endroits du Code, notamment pour les dispositions de retrait de certification et de classement, d'une condamnation « par une décision judiciaire coulée en force de chose jugée prononcée en Belgique pour une infraction... ». Dès le moment où l'absence de condamnation telle que visée à l'article D.III.23, §1^{er} du Code constitue une condition fondamentale pour l'enregistrement d'un hébergement touristique, le non-respect de cette condition entraîne irrémédiablement la perte dudit enregistrement et en cascade, le retrait de la certification et de l'éventuel classement. Il n'est donc pas nécessaire de reprendre cette condition systématiquement, mais de renvoyer aux respects des conditions d'enregistrement.

6.2. Concernant l'enregistrement des hébergements touristiques

Le Conseil déplore régulièrement des distorsions de concurrence entre certains hébergements touristiques. Force est de constater qu'à l'heure actuelle, la déclaration préalable obligatoire à l'exploitation d'un hébergement touristique, prévue par le Code wallon du Tourisme et à introduire auprès du Commissariat général au Tourisme, n'est pas toujours effectuée. Les contrôles et sanctions n'apparaissent visiblement pas assez dissuasifs. Le Conseil s'interroge sur l'évolution que va apporter l'obligation d'enregistrement par rapport à la déclaration préalable actuelle.

Le Conseil plaide en tout cas pour la mise en œuvre de contrôles accrus, notamment du respect des normes en matière de sécurité-incendie afin de maintenir une équité entre les acteurs de l'hébergement.

6.3. Concernant les dénominations des certifications des hébergements touristiques

Aucune des catégories spécifiques d'hébergements touristiques n'est définie dans le Code, bien que ce dernier y fasse référence à de multiples endroits. Le §2 de l'article D.III.30 prévoit que les conditions de certification complémentaires, propres à chacune des dénominations, seront déterminées par le Gouvernement. Ces dénominations constituant des catégories dont dépendent notamment l'octroi de subventions, il est indispensable de les définir, au moins dans les grandes lignes, au sein même du Code.

Concernant les dénominations proposées, le Conseil regrette la volonté d'abandon de certaines dénominations actuelles comme les gîtes ruraux, les chambres d'hôtes... au profit des « maisons d'hôtes » et des « meublés de tourisme ». Cette dernière dénomination est peu parlante pour le touriste et ne semble pas refléter l'offre spécifique d'hébergements touristiques, et plus particulièrement l'hébergement chez l'habitant en Wallonie. Les termes « gîte rural », « gîte à la ferme », « chambre d'hôte », « chambre d'hôtes à la ferme », « gîte citadin »... sont désormais bien connus du public et impliquent une reconnaissance de base de leurs spécificités.

En ce qui concerne les appellations « gîte à la ferme », « chambre d'hôtes à la ferme » et « camping à la ferme », celles-ci reflètent l'obligation complémentaire que l'hébergement soit dans une ferme en activité. La réalité des gîtes exploités par un agriculteur dans une ferme en activité est spécifique, notamment en termes d'attente et de désagréments inhérents à la réalité agricole. Cette appellation, au-delà de l'aspect commercial, a donc des implications concrètes pour les touristes.

Pour ce qui est de l'hôtellerie, le Conseil rappelle que la classification internationale HSU (Hotel Star Union) définit deux appellations, à savoir les « hôtels » et les « appart'hôtels ». La proposition de réforme actuelle pourrait avoir un impact dommageable sur le parc hôtelier. En effet, le terme « hôtel » pourrait être vidé de son sens et de sa reconnaissance internationale si son utilisation ne s'intègre pas dans la classification HSU et n'est pas protégée par une série de vérifications, contrôles

et autres éléments obligatoires (attestation de sécurité-incendie...). Cette situation pourrait conduire à une perte de confiance des touristes par rapport à l'offre wallonne (absence de repères par rapport au cadre international) et donc, impacter négativement l'attractivité du territoire.

Pour le Conseil, il importe que le touriste puisse faire un choix éclairé dans une offre diversifiée d'hébergements. Pour ce faire, deux éléments apparaissent nécessaires, à savoir, d'une part, concevoir la segmentation des hébergements comme un outil d'information du client sur un niveau attendu de services et, d'autre part, mettre en place une communication uniformisée des critères (notamment liés à l'équipement) afin de pouvoir facilement différencier les types d'hébergements. Le Conseil souligne par ailleurs que l'obtention et le renouvellement des appellations garantissent un contrôle et un suivi de la qualité, un contrôle des exigences d'exploitation (incluant l'aspect sécurité) ainsi que la protection du consommateur.

Le Conseil se demande enfin si une distinction sera faite entre les dénominations définies par le Code et les appellations commerciales. Il s'interroge aussi sur l'impact que pourrait avoir la suppression des appellations actuelles pour les hébergements qui proposent une offre diversifiée sur un même site.

6.4. Concernant la certification des hébergements touristiques

Le Conseil regrette que les conditions de certifications complémentaires et propres à chacune des dénominations ne figurent pas directement dans le Code. Il note par ailleurs qu'aucun visuel sous forme d'écusson n'est prévu pour les certifications en dehors des établissements hôteliers. L'absence de critères clairs et objectifs propres à chacune des dénominations renvoie à l'absence de définitions pour les catégories spécifiques d'hébergement. Cette situation inquiète plusieurs secteurs qui craignent en effet que des opérateurs fassent preuve d'autarchisme, pouvant conduire à une perte de qualité.

Par ailleurs, le Conseil estime que les conditions générales de certification inscrites dans l'avant-projet de décret peuvent s'avérer trop contraignantes par rapport aux avantages qui y sont liés. Premièrement, certains secteurs émettent d'importantes réserves concernant l'obligation d'inscription à la Banque Carrefour des Entreprises (cf. point 6.5 de l'avis). Ensuite, l'obligation de faire parvenir les données statistiques, bien que logique pour pouvoir estimer l'impact économique du secteur, ne constituera sans doute pas un argument suffisant pour inciter les propriétaires à certifier leur hébergement. Il en va de même pour la proposition de subventions ainsi que pour la promotion via les organismes officiels. En définitive et comme proposé par l'avant-projet de décret, il y aura probablement de très nombreux hébergements, notamment de terroir, qui s'arrêteront au stade de l'enregistrement. Cette situation risque de déforer le tourisme plutôt que de le renforcer et ne répond pas à une logique d'amélioration de la qualité. Dans ce cas, le Conseil craint que l'objectif de professionnalisation voulu par la réforme ne soit pas atteint.

Par ailleurs, le Conseil tient à attirer l'attention sur la référence faite dans la note au Gouvernement concernant la modification du taux de TVA pour les services connexes. Dans le cadre de l'activité hôtelière par exemple, plusieurs taux de TVA peuvent s'appliquer selon les prestations fournies (0, 6, 12 ou 21%). Ces diverses prestations s'inscrivent notamment dans les besoins rencontrés par le tourisme d'affaire.

A un autre niveau, le point a) de l'article D.III.30, §1^{er}, 2^o de l'avant-projet de décret prévoit l'obligation de « l'accueil des touristes par l'exploitant de l'hébergement touristique ». Le Conseil suppose que le fait de viser spécifiquement l'exploitant est une erreur. Il convient d'élargir cette obligation d'accueil.

6.5. Concernant la condition d’inscription à la Banque Carrefour des Entreprises pour la certification des hébergements touristiques

Le Conseil n’est pas parvenu à une position unanime sur l’obligation de disposer d’un numéro d’entreprise pour pouvoir prétendre à la certification d’un hébergement touristique. Si certains estiment que tout opérateur touristique est, selon les objectifs de la réforme, un opérateur économique qui doit s’identifier comme tel auprès de la Banque Carrefour des Entreprises, d’autres pensent plutôt que cette obligation constituera un frein à la volonté de certification de certaines catégories d’hébergement, notamment les hébergements de terroir et les meublés de vacances.

Le Conseil soutient à cet égard qu’un grand nombre de propriétaires de gîtes ou de meublés de vacances n’ont pas de numéro d’entreprise (près des 2/3 des propriétaires) car leurs revenus sont taxés en revenus privés dans le cadre de locations de biens meublés. Cette manière de faire ne remet actuellement pas en question leur statut d’hébergement touristique.

Néanmoins, le Conseil comprend le principal argument mis en avant par les parties qui soutiennent l’obligation de disposer d’un numéro d’entreprise, à savoir que l’équité, la collaboration et la complémentarité entre les différents acteurs économiques sont des éléments importants à préserver dans le cadre de l’économie wallonne. Le secteur de l’hôtellerie va, dans cette optique, jusqu’à proposer que l’enregistrement à la Banque Carrefour des Entreprises soit prévu dès la demande d’enregistrement de l’hébergement touristique.

Le Gouvernement justifie l’obligation de l’inscription à la Banque Carrefour des Entreprises pour la certification par les modifications apportées d’un point de vue fiscal, au niveau fédéral, sur l’assujettissement à la TVA obligatoire dès la fourniture de services. Les services concernés sont de trois ordres : l’accueil physique par le propriétaire, la location de draps et la fourniture quotidienne des petits-déjeuners. En fonction des précisions données, il s’avère que dans la majorité des cas, c’est la proposition de location de draps qui va inciter les propriétaires à assujettir leurs locations à la TVA. Ces mêmes précisions mentionnent clairement que des locations, où ces services ne sont pas proposés, ne doivent pas être assujetties.

Ces propriétaires doivent donc maintenant choisir entre un assujettissement à la TVA pour fournir les draps ou supprimer cette possibilité. Il s’avère que sur le terrain, une majorité des propriétaires concernés ont supprimé cette possibilité afin que leurs locations ne soient pas assujetties. Pour de nombreuses personnes, il n’est ni intéressant de créer une société, ni de s’inscrire comme indépendant que ce soit à titre complémentaire ou principal.

Par conséquent, le secteur des hébergements touristiques de terroir et meublés de vacances (futurs meublés de tourisme) estime que l’inscription à la Banque Carrefour des Entreprises n’est absolument pas appropriée pour la catégorie « meublés de tourisme ». Un nombre important de propriétaires souhaitent juste avoir des relations sociales et faire découvrir leur région. Beaucoup de propriétaires d’un certain âge, ou d’autres selon leur statut social, ne souhaitent pas (re)commencer une activité à caractère commercial.

Dans ce contexte, le Conseil relève un risque non négligeable pour une partie des hébergements touristiques lié à l’obligation de disposer d’un numéro d’entreprise pour l’obtention d’une certification. Telle que formulée, cette disposition tendrait à exclure un grand nombre d’hébergements de la promotion officielle et empêcherait probablement ces derniers de prétendre à d’autres avantages, comme l’accès à certains outils mis en place par la Wallonie tels que l’ORC. Malgré le passage de certains revenus privés vers des revenus professionnels avec numéro d’entreprise (à la

suite des modifications en termes de TVA), environ 10.000 lits pourraient sortir du circuit officiel de promotion. A ce constat s'ajoute celui des propriétaires qui ne souhaiteront pas demander la certification pour d'autres raisons.

Bien que n'ayant pas tranché la question, le Conseil s'interroge sur la pertinence de cette disposition si elle aboutit à l'exclusion de toute une série d'hébergements de la promotion officielle du tourisme wallon et ce, malgré l'accueil de qualité fourni par une grande majorité d'entre eux. Ces hébergements ne seraient alors plus que promotionnés et commercialisés par le secteur privé, via des sociétés commerciales et autres OTA's (Online Tourism Agency). Les valeurs d'accueil, de rencontres et d'authenticité appréciées par de très nombreux touristes en Wallonie se retrouveront, au mieux, dans la section des hébergements enregistrés, ce qui ne correspond sans doute pas à l'objectif poursuivi par la réforme.

6.6. Concernant les conditions de certification spécifiques d'hébergements touristiques exploités par un exploitant agricole

Le Conseil comprend bien la nécessité d'apporter des précisions quant au statut « à la ferme ». Il souhaite d'ailleurs que cette notion soit maintenue car elle répond à des normes plus adaptées pour certains opérateurs. Elle a par ailleurs des implications tant au niveau des attentes que des éventuels désagréments inhérents à l'activité agricole.

Toutefois et dans la mesure où les critères de certification pour les différentes catégories d'hébergement ne sont pas fixés dans le Code, il semble peu pertinent que les spécificités aux hébergements exploités par un exploitant agricole y figurent. Dès lors, il convient de reprendre, soit dans le Code, soit dans un arrêté d'exécution, l'intégralité des critères de certification liés aux catégories d'hébergement, en ce y compris ceux spécifiques aux hébergements exploités par un exploitant agricole.

6.7. Concernant le retrait de la certification d'un hébergement touristique

L'article D.III.33 fait explicitement référence aux différentes dénominations d'hébergements touristiques. Afin d'éviter toute erreur, par exemple à la suite à une modification du Code au niveau des dénominations, il est préférable de faire référence à la source législative, à savoir l'article D.III.26, §1^{er}.

6.8. Concernant la suppression des classements des hébergements

Le Conseil concède que d'une manière générale et pour certaines catégories d'hébergements touristiques, la classification officielle ne constitue pas un choix principal pour les touristes dans le processus de réservation. Il suppose d'ailleurs que cette disparition n'affectera pas la fréquentation de ces hébergements. Néanmoins, ce classement a l'avantage de pouvoir catégoriser l'offre et la qualité des infrastructures touristiques sur le territoire wallon.

L'avant-projet de décret ne prévoit pas de critères minimaux de certification. Il est donc difficile pour le Conseil de se positionner sur le sujet à ce stade. Il se fait toutefois l'écho des Comités techniques et des associations professionnelles qui craignent que la suppression de la classification officielle implique une diminution de la qualité de l'offre touristique, due notamment à l'absence de distinction en matière de confort et d'équipement.

Le Conseil est d'avis qu'un classement officiel devrait être conservé. Il n'exclut toutefois pas qu'il soit facultatif, car outre le fait qu'il rassure le touriste comme gage minimum d'impartialité et de qualité, il pousse essentiellement les propriétaires à gagner en qualité. Le Conseil estime en revanche qu'il serait souhaitable de réviser les grilles de classement actuelles et de mettre en place des critères de base et ce, dès la procédure d'enregistrement. Dans le cas contraire, beaucoup de propriétaires risqueraient de s'arrêter à la procédure d'enregistrement étant donné le manque d'attrait les poussant vers la procédure de certification. Ces critères pourraient néanmoins être plus adaptés et plus souples pour mieux répondre aux besoins des secteurs ainsi qu'aux attentes des touristes. Idéalement, les grilles de classement devraient également être évolutives, avec une révision périodique, et s'intégrer dans un contexte harmonisé au niveau international.

Le Conseil estime que miser sur l'autorégulation du marché de l'hébergement touristique serait une erreur. La possibilité de confier la conception et l'application d'une classification à tout opérateur n'est pas pertinente pour le Conseil car elle risque d'entraîner un manque d'objectivité. Chaque opérateur serait à la fois juge et partie vis-à-vis de ses membres/clients. Cette possibilité impliquerait également la multiplication des différents systèmes de classements, qui engendrerait encore plus de confusions dans l'esprit des touristes, ce qui n'est pas souhaitable.

6.9. Concernant le classement de l'hôtellerie de plein air

Le secteur de l'hôtellerie de plein air insiste sur l'importance du maintien de la classification pour les opérateurs qu'il représente (camping...). Celle-ci est reconnue par des organisations internationales comme ACSI ou ADAC, auxquelles les touristes, notamment étrangers, font confiance pour réserver leurs séjours.

Le Conseil entend la préoccupation du secteur et demande qu'une classification spécifique soit à tout le moins maintenue pour celui-ci.

6.10. Concernant le classement des établissements hôteliers

Le Conseil se réjouit du maintien du classement des établissements hôteliers. Il rappelle, et comme cela est précisé dans les commentaires d'articles, l'importance de se conformer au référentiel international fixé par la grille HSU et auquel adhèrent la Wallonie. Cette uniformisation de la classification est relativement récente et effectuée au niveau européen.

Le Conseil précise par ailleurs que la classification hôtelière permet de favoriser la lisibilité et la fiabilité de l'offre en termes de confort (équipements et services), tant au niveau national qu'international. Elle constitue un outil d'information qui renseigne le client sur le niveau attendu d'équipements et de services. De plus, la classification favorise l'investissement et la modernisation des hôtels. Elle permet ainsi d'améliorer la qualité du parc locatif et d'harmoniser les niveaux de prestations.

Ce classement contribue aussi à une promotion et une commercialisation optimisées sur les brochures d'hébergements ainsi que sur les sites internet des maisons du tourisme et de VISITWallonia. Il est à noter également que la promotion européenne de la grille HSU renforce cette promotion au niveau régional.

A un autre niveau, le Conseil relève que l'article D.III.36 fait référence à la « catégorie de classement ». Le terme « catégorie » étant utilisé dans un contexte différent à d'autres endroits du Code, il est préférable d'utiliser ici une autre notion, par exemple le « niveau de classement », afin d'éviter toute confusion.

6.11. Concernant la durée de validité de l’attestation de sécurité-incendie

En ce qui concerne les mesures liées à la sécurité-incendie, le Conseil s’interroge sur le passage obligé des services incendie tous les 5 ans, plutôt que tous les 10 ans actuellement pour les hébergements touristiques de terroir autorisés par le Commissariat général au Tourisme.

Le Conseil craint notamment que ce changement crée davantage d’engorgement auprès des services incendie. C’est en effet déjà le cas actuellement dans plusieurs régions où l’attente de leur passage pour obtenir un rapport de sécurité-incendie peut prendre plusieurs mois.

Le nombre d’hébergements touristiques, notamment de terroir, étant très important sur le territoire wallon, le Conseil estime indispensable, à ce stade de la proposition, de vérifier auprès des services incendie et des communes la faisabilité de cette mesure sans qu’un hébergement ne doive attendre de longs mois avant de pouvoir ouvrir son hébergement ou sans pouvoir renouveler son attestation de sécurité-incendie dans un délai raisonnable. Il conviendrait par ailleurs de prévoir une disposition transitoire afin de pallier un éventuel retard dans la procédure.

Le Conseil tient aussi à souligner le manque de définitions dans l’avant-projet de décret concernant les termes utilisés dans les annexes liées à la sécurité-incendie.

6.12. Concernant les recours en matière de sécurité-incendie

La procédure de recours relative à la sécurité-incendie semble imprécise sur certains points, notamment sur les délais et sur le fait que c’est le ou la Ministre ou la Commission sécurité-incendie qui prend la décision.

Le Conseil se demande si le recours ne devrait pas être suspensif en cas de renouvellement d’attestation de sécurité-incendie. Par ailleurs, il semble dommageable pour le citoyen qu’à défaut de notification de la décision de la commission sécurité-incendie dans les 30 jours..., le silence équivaut à une décision de rejet. L’absence de réaction d’une administration ne devrait pas pénaliser le demandeur.

Le Conseil s’étonne également de la suppression du rôle d’observateur accordé aux associations professionnelles dans la commission de recours pour la sécurité-incendie. Il s’interroge sur la justification qui a motivé ce retrait.

7. Tourisme pour tous

Comme pour d’autres parties du Code, le Conseil relève que de nombreuses modalités seront fixées par le Gouvernement via des arrêtés d’exécution. Cette situation ne permet pas d’avoir une vue d’ensemble du chapitre relatif au « Tourisme pour tous » et complique donc l’analyse du Conseil du Tourisme.

7.1. Concernant l’évolution de l’appellation

Si le Conseil n’est pas opposé à voir l’appellation évoluer, il n’estime cependant pas que l’appellation « Tourisme social » soit stigmatisante. Il ne lui a jamais été rapporté de difficultés particulières à ce niveau que ce soit pour le tourisme des jeunes ou celui destiné aux adultes. Toutefois, le Conseil, dans sa volonté d’ouverture, n’est pas opposé à l’appellation « Tourisme pour tous », pour autant que cette

dénomination ne dénature pas la vocation et les missions dévolues au secteur. C'est pourquoi le Conseil demande que la définition proposée par le secteur lui-même soit intégralement reprise dans le Code.

Pour rappel, ladite définition est la suivante : « Le Tourisme pour tous, en Wallonie, a pour mission de rendre le départ en vacances et les activités touristiques accessibles au plus grand nombre. Il vise aussi à promouvoir un tourisme solidaire et durable, à susciter des bénéfices aux populations d'accueil et à respecter les patrimoines naturels et culturels. Par ses activités d'accueil et d'animation basées sur les principes de l'éducation permanente, le tourisme pour tous vise à lever les freins économiques, culturels, éducatifs, physiques et sociaux. Il est ainsi un moyen d'émancipation individuelle, de développement de compétences personnelles et d'habiletés sociales ».

Le tourisme pour tous est, plus que jamais, un défi actuel capable de contribuer à l'équilibre indispensable des trois durabilités sociétales : économique, sociale et environnementale. Il est donc primordial d'éviter d'en diluer l'esprit mais au contraire d'en renforcer le rôle moteur.

Par ailleurs et toujours dans sa volonté d'ouverture, le Conseil estime que le tourisme pour tous ne devrait pas se limiter aux secteurs des hébergements. Il faut en effet souligner les efforts d'autres secteurs, comme les attractions touristiques, pour être accessibles à tous. Cet élargissement justifierait d'autant plus de consacrer un titre spécifique du Code au chapitre relatif au « Tourisme pour tous », indépendamment des hébergements touristiques.

7.2. Concernant les associations et centres de tourisme pour tous

Le Conseil note au 3° de l'article D.III.46 que les associations doivent « disposer, en région de langue française... ». La portée de cette expression est différente de celle indiquée dans la partie relative à VISITWallonia et déjà mentionnée plus haut dans l'avis.

La réforme du Code propose de permettre à des centres d'être reconnus individuellement et de pouvoir accéder à des subventions sans devoir être membres d'une association (faïtière) reconnue. Cette situation suscite plusieurs commentaires de la part du Conseil du Tourisme.

Premièrement et à l'instar des Comités techniques, les associations reconnues ont été créées pour aider l'administration et les cabinets ministériels. En effet, lors de chaque affiliation à une association, le nouveau membre doit introduire un dossier argumenté pour justifier sa demande d'affiliation. L'association vérifie que le nouveau membre répond bien aux valeurs du tourisme pour tous. En cas de demande de subvention, l'association doit parrainer le membre et s'assurer que la demande est conforme et surtout qu'elle a une chance raisonnable d'être pérenne et d'apporter une valeur ajoutée au tourisme wallon. En plus de cela, l'association est tenue d'être solidaire avec le membre qui a sollicité une subvention quant au respect des engagements pris, notamment sur l'usage adéquat de la subvention et sur le respect des règles qui en découlent. C'est donc une garantie supplémentaire pour les pouvoirs publics que le secteur contrôle lui-même la bonne application des dispositifs réglementaires.

Le Conseil souhaite donc maintenir cette affiliation car en ne la systématisant plus, il est à craindre que des centres ne se fassent reconnaître comme acteurs du tourisme pour tous sans en avoir réellement la finalité. Par ailleurs, le recours à des reconnaissances en direct augmentera fortement le travail des administrations.

Si toutefois, il était quand même décidé de permettre aux centres d'être reconnus et de pouvoir accéder directement aux subventions, le Conseil suggère que tant la reconnaissance que la demande de subvention soient soumises pour avis au Comité technique, dans la mesure où celui-ci serait conservé. Cette procédure répondrait aux intérêts de toutes les parties.

Le Conseil s'étonne que les règles applicables aux centres soient différentes de celles applicables aux associations. Il estime que ces règles doivent être similaires notamment sur l'obligation des 75% du prix et les 51% de membres. De plus, il n'est pas fait clairement mention de la forme juridique des centres. S'agissant de reconnaissance en tourisme pour tous et donc à vocation sociale, le Conseil est d'avis qu'il ne peut s'agir que d'associations sans but lucratif. Il faut par ailleurs s'assurer que l'association en question ne soit pas créée par une personne physique dans le but d'éviter un conflit d'intérêts.

7.3. Concernant la charte « Tourisme pour tous »

En lien avec le 4° de l'article D.III.48 §3, le Conseil rappelle que des formations dans ce domaine sont organisées depuis de nombreuses années par le Centre de compétence Tourisme et pourraient être incluses dans cette charte.

Le Conseil est favorable à l'élaboration d'une charte du tourisme pour tous et à la mise en place de tout dispositif dont la vocation est de s'assurer que tous les acteurs du tourisme pour tous en respectent bien les règles et les valeurs. Les acteurs du tourisme pour tous ont indiqué être disposés à contribuer à l'élaboration du canevas de cette charte. Si la volonté des pouvoirs publics est de vouloir, eux-mêmes, en élaborer le contenu, le Conseil demande à être consulté en direct ou au travers du Comité technique concerné.

7.4. Concernant le plan d'actions quadriennal du « Tourisme pour tous »

Comme pour la charte, les acteurs du tourisme pour tous ont indiqué être disposés à contribuer à l'élaboration du canevas du plan quadriennal. Dans la même logique que celle évoquée ci-avant, si la volonté des pouvoirs publics est de vouloir, eux-mêmes, en élaborer le contenu, le Conseil demande à être consulté en direct ou au travers du Comité technique concerné.

Le Conseil souhaite également que les critères du plan quadriennal soient repris dans le Code afin que les choses soient claires pour toutes les parties et ne puissent pas faire l'objet de contestations. Etant donné qu'il s'agit d'une première en matière de plan quadriennal, le Conseil s'interroge sur les moyens de réactions envisagés pour que les acteurs puissent procéder à une relecture éventuelle avant envoi à l'administration.

8. Label des endroits de camps

Le Conseil s'interroge sur les raisons qui justifient une attention particulière du label dans le Code. Les endroits de camps bénéficient d'un chapitre à part entière au sein du Titre III relatif aux hébergements touristiques, alors que son contenu est hors cadre par rapport aux hébergements certifiés (pas d'enregistrement nécessaire, incompatibilité avec les certifications pour les bâtiments...).

Par ailleurs, le Conseil estime que la seconde partie de l'article D.III.60 est peu clair, ce qui complique sa compréhension. Il serait souhaitable de le reformuler pour éviter toute erreur d'interprétation.

9. Guides touristiques

Sans remettre en question l'existence de l'infraction du livre VI de l'actuel Code wallon du Tourisme par rapport à la Directive 2005/36/CE, il est interpellant qu'aucune solution ou alternative ne soit proposée alors que l'importance de cette régulation est rappelée par le Gouvernement.

La complexité et la diversité du statut de guides touristiques (bénévole, professionnel, occasionnel...) ne constituent pas une raison suffisante pour supprimer toute forme de régulation ou de reconnaissance de l'activité dans le Code wallon du Tourisme. Ce vide contribue à une forme d'uberisation du secteur qui tend à une perte de la qualité des services de guidance, aussi bien sur la forme (animation) que sur le fond (historique, patrimoine, culturel...). Or, cette situation s'inscrit en totale contradiction avec la volonté de professionnalisation et de recherche de qualité exprimées par le Gouvernement dans le cadre de cette réforme.

Les guides touristiques constituent une profession à part entière et jouent un rôle essentiel comme 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...). A ce titre, le Conseil demande d'ajouter à différents endroits du Code d'« Accorder aux prestataires indépendants actifs sur le terrain une rémunération et un traitement équitables en dialogue avec les représentants des professions concernées », comme condition de maintien de la certification des maisons du tourisme (article D.III.4, §2) et des points d'information touristique (article D.III.6, §2), ainsi que comme condition d'octroi de la certification des attractions touristiques (article D.III.15, §1^{er}).

Certains guides touristiques sont des professionnels qui vivent de l'activité de guidance. L'absence de référence aux guides touristiques dans le Code conduit à la disparition de l'appellation et donc indirectement à l'existence de la profession elle-même, alors que ces professionnels sont rattachés à un code NACE. Cette situation est incohérente en plus d'être gravement préjudiciable pour l'activité de ces guides professionnels.

Le Conseil demande qu'une solution soit trouvée afin de 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 propose qu'un titre spécifique du Livre III du Code aborde la reconnaissance des guides touristiques et clarifie le statut de ces derniers. Il suggère au Gouvernement 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...).

10. Itinéraires touristiques et produits d'itinérance

10.1. Concernant le principe, le contenu et les effets de l'autorisation des itinéraires touristiques et produits d'itinérance

D'une manière générale, le Conseil se réjouit du passage de 15 à 8 ans concernant la durée des autorisations.

Il s'interroge en revanche sur les personnes, physiques ou morales, qui peuvent introduire une demande d'autorisation pour la création d'un itinéraire ou d'un produit d'itinérance. Le Code ne prévoit en effet rien en la matière.

Le Conseil estime qu'aussi bien Tourisme Wallonie que VISITWallonia, voire les organismes touristiques, puissent utiliser et reproduire l'itinéraire et les supports y afférents sans l'accord express et écrit du titulaire de l'autorisation. Il en est de même concernant la cession automatique des droits intellectuels, bien que cette dernière pose question par son manque de clarté. Le Conseil s'interroge en effet sur les droits intellectuels visés ainsi que sur la nature des ayants droit. Par ailleurs, le Conseil souhaite qu'à l'alinéa 1^{er} de l'article D.III.94 « VISITWallonia » soit ajouté après « Tourisme Wallonie ».

La notion de « balises dématérialisées » est peu claire et mériterait d'être davantage explicitée, voire d'être définie à l'article D.I.1.

Le Conseil attire l'attention sur l'importance de veiller aux articulations avec d'autres législations, notamment le Code forestier qui s'appuie sur le Code du tourisme pour déterminer des dispositions particulières à certains modes de locomotion ou à certaines activités. Il en va de même pour les questions de balisage.

Le Conseil s'étonne que les itinéraires permanents faisant partie d'un réseau international d'itinéraires de grande taille, d'un sentier de Grande Randonnée ou faisant partie intégrante de sentiers couvrant plusieurs pays, doivent faire l'objet d'une autorisation, même si celle-ci ne nécessite pas d'avis d'opportunité touristique des maisons du tourisme. Cela implique notamment que ces itinéraires permanents ont une durée limitée dans le temps correspondant à la durée d'autorisation de 8 ans.

10.2. Concernant les conditions d'autorisation d'un itinéraire permanent

Le 5^o de l'article D.III.97 renvoie à la notion de forêt. Cette notion est sans doute trop restrictive au regard du Code forestier. Il conviendrait plutôt de faire référence « aux bois et forêts soumis au régime forestier ».

11. Subventions

Comme déjà évoqué pour d'autres parties du Code, cette partie de l'avant-projet de décret ne contient aucune modalité ni aucune règle concernant l'octroi des subventions, celles-ci devant encore être fixées par le Gouvernement via des arrêtés d'exécution. Cette situation ne facilite pas la compréhension des mécanismes envisagés. L'absence de modalités d'octroi claires, génère du flou et laisse place à des discussions ou des contestations éventuelles, ce qui compliquera les futures collaborations avec l'administration. Cette situation risque par ailleurs de freiner les opérateurs à s'engager dans une procédure de certification. Le Conseil estime qu'il convient de fixer dans le Code des règles d'éligibilité et des critères d'octroi transparents.

11.1. Concernant le mécanisme par appel à projets

D'une manière générale, le Conseil n'est pas opposé à recourir à des appels à projets pour soutenir des politiques ciblées et ponctuelles de développement touristique. Il estime toutefois que ce mécanisme doit rester un outil complémentaire et ne pas constituer la base du régime de subvention, qui doit selon lui rester prioritairement structurel.

Le Conseil craint en effet que l'évolution proposée de l'automatisme des subventions vers des mécanismes ciblés au travers d'appels à projets thématiques soit trop sujette aux aléas des choix politiques de l'année ou de la législature. Or, les investissements dans la plupart des secteurs ne peuvent dépendre des tels aléas. Ils se construisent sur la base de projets concrets planifiés dans le temps en fonction du besoin de l'entreprise et non pas en fonction de décision politique non programmée. Les subventions réglementées contribuent aux politiques d'investissements.

Le mécanisme par appel à projets, comme prévu dans l'avant-projet de décret, est insuffisamment étayé à ce stade pour y voir clair. Le Conseil a notamment soulevé différentes questions qu'il conviendrait d'éclaircir, comme l'organisation pratique de ces appels, les délais de préparation des candidatures, le temps de réactivité laissé aux opérateurs, etc.

11.2. Concernant les subventions des organismes touristiques

Le Conseil trouve la rédaction des articles D.IV.9 et D.IV.11 peu limpide. Il ne ressort pas clairement l'octroi d'office d'une subvention structurelle de fonctionnement et une possibilité de subvention par appels à projets. Dès lors, le Conseil suggère de rendre ces dispositions plus claires et compréhensibles en enlevant l'alinéa 2 de l'article D.IV.11 et en ajoutant un 3^e paragraphe à l'article D.IV.9 qui insère une disposition spécifique sur les subventions via appels à projets.

Afin de répondre à la volonté de professionnalisation des organismes touristiques, le Conseil demande que des moyens suffisants leur soient alloués et ce, notamment via un minimum de soutien financier. Le Conseil estime en effet que la suppression quasi-totale des aides financières pour les points d'information touristique ne permettra pas à ceux-ci de fonctionner et a fortiori de se professionnaliser. Les organismes touristiques ont indiqué être ouverts à mener une réflexion en la matière, par exemple via un engagement sur la suppression d'un certain nombre de syndicats d'initiative ou d'offices du tourisme en échange d'une contrepartie financière pour ceux qui restent ou via des exigences strictes pour la certification avec la mise en place de technique de financement à la clé.

11.3. Concernant les subventions pour les infrastructures des maisons du tourisme

Le Conseil regrette que seules les maisons du tourisme aient accès à ce type de subvention. Les points d'information touristique et les fédérations provinciales n'auront plus droit à la subvention pour l'acquisition de mobilier et de petit matériel, celle-ci étant intégrée dans cette subvention, réservée aux maisons du tourisme.

Il est à craindre qu'aucun point d'information touristique ne s'engagera à l'avenir, faute de budget suffisant. Le Conseil souhaite donc que les points d'information touristique puissent également bénéficier de cette subvention et qu'ils soient ajoutés aux bénéficiaires.

11.4. Concernant les subventions pour la promotion touristique

Le Conseil trouve que les articles D.IV.22 et D.IV.25 sont peu clairs. Ils ne permettent pas de savoir clairement si un budget de base est bien prévu pour des subventions de promotion touristique et s'il y a un budget complémentaire pour des subventions via appel à projets. Le Conseil demande dès lors que ces articles soient reformulés dans ce sens, que les termes « peut accorder » figurant à l'article D.IV.22 soient remplacés par « accorde » et qu'un alinéa portant sur des subventions complémentaires via appel à projets soit ajouté.

Concernant les subventions aux maisons du tourisme pour la promotion des itinéraires permanents et des produits d'itinéraires permanents, le Conseil relève que la plupart des cartes sont réalisées au niveau communal. Peu de maisons du tourisme font en réalité leurs propres cartes. Le Conseil trouve donc surprenant que les points d'information touristique n'apparaissent pas parmi les bénéficiaires de ces subventions. Il demande donc que ceux-ci soient ajoutés dans les bénéficiaires.

11.5. Concernant les conditions d'octroi de la subvention pour la professionnalisation du secteur des « organismes touristiques »

Concernant la finalité de la subvention visée à l'article D.IV.32, le Conseil s'interroge sur les moyens de contribuer à la professionnalisation du secteur via les actions de « promotion ». Cette proposition est peu claire.

Pour ce qui est des actions de professionnalisation subventionnées à destination des organismes touristiques, il est fait mention de « formation ». Le Conseil attire l'attention sur l'existence de Fonds de formation sectoriels qui ont des moyens considérables et dont l'utilisation pourrait être optimisée. Toutefois, si ces Fonds de formation professionnels 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 aux nouvelles technologies, au tourisme durable... dispensées dans des séminaires et colloques à l'étranger).

Par ailleurs, le Conseil demande que soit créé un 3^e alinéa à l'article D.IV.34 formulé de la manière suivante : « Des actions de professionnalisation menées par les unions professionnelles des métiers du tourisme ».

11.6. Concernant les conditions d'octroi de la subvention pour le développement d'une attraction touristique

Le Conseil propose d'ajouter un paragraphe à l'article D.IV.44 qui précise que le montant de ce type de subvention (équipement, aménagement ou amélioration des infrastructures) représente au minimum 50% de l'ensemble des subventions accordées aux attractions touristiques.

En ce qui concerne les subventions visées à l'article D.IV.48, le Conseil estime opportun de fixer à tout le moins un taux minimum et un taux maximum dans le Code.

Le Conseil s'interroge sur l'intérêt de mettre « la valorisation historique des attractions touristiques » en investissement prioritaire (article D.IV.49, §2). Au-delà du caractère peu explicite de cette notion déjà évoquée ailleurs dans l'avis, le Conseil estime que cette disposition constituerait une potentielle survalorisation du pôle culturel au détriment des pôles naturel et récréatif.

11.7. Concernant les conditions d'octroi de la subvention pour la professionnalisation du secteur des « attractions touristiques »

En ce qui concerne les subventions par appel à projets pour la professionnalisation du secteur, visées à l'alinéa 2 de l'article D.IV.51, il est fait mention de « formation ». Le Conseil attire l'attention sur l'existence des Fonds de formation sectoriels des CP 329.02 (tourisme non-commercial) et CP 333 (attractions touristiques privées) qui ont des moyens considérables et dont l'utilisation pourrait être optimisée. Pour le Conseil du Tourisme, il est inutile de prévoir des budgets régionaux à cet effet.

De même, il est fait mention de « promotion », ce qui est tout à fait redondant avec les subventions par appel à projets pour la promotion touristique prévues au Chapitre III, article D.IV.57.

Dans le commentaire de l'article D.IV.57, il faut ajouter « touristique » après le mot « site ». Se pose également la question de la personnalité juridique qui peut solliciter une telle subvention de promotion.

11.8. Concernant les subventions générales au secteur des « hébergements touristiques »

Le Conseil suggère de réserver, pour l'hôtellerie, les subventions réglementées aux hôtels certifiés et classés et les appels à projets aux hébergements certifiés. Cette proposition a également été soutenue par d'autres secteurs de l'hébergement, dont l'hôtellerie de plein air, dans la mesure où un classement serait rétabli. Le Conseil demande en tout cas qu'une subvention automatique de mise en conformité de sécurité-incendie soit prévue et ce, dès la procédure d'enregistrement. Le respect des normes incendie doit constituer une priorité en termes de sécurité.

Le Conseil plaide pour le maintien d'une subvention spécifique pour les hébergements certifiés en vue de favoriser l'investissement. Actuellement, les opérateurs bénéficient de subventions publiques dédiées aux investissements nécessaires pour maintenir un niveau de confort et de qualité au profit d'une clientèle qui continuera alors à être satisfaite et à alimenter positivement la réputation, et notamment l'e-réputation, des hébergements wallons. Il convient en effet d'éviter de contribuer à accentuer les différences entre les régions, différences déjà existantes par des subsides à l'investissement touristique bien plus importants en Flandre. Le Conseil attire par ailleurs l'attention sur la nécessité de veiller à l'attractivité touristique de la Wallonie en valorisant l'atout de confort, de propreté et de modernisation.

Le Conseil estime dès lors qu'il faut maintenir ce type d'investissements pour rester attractif et pérenne, à savoir notamment :

- les investissements d'entretien et de confort ;
- les investissements de créativité, d'innovation et de modernisation ;
- les investissements de développement économique (piscine, sauna, salles de séminaires et autres activités pouvant générer ou garantir l'emploi existant) ;
- les investissements durables ;
- les investissements de sécurité et destinés aux personnes à besoin spécifique ;
- les investissements en formations professionnalisantes de personnel, même peu qualifié.

Le Conseil demande également le maintien de soutiens spécifiques aux implantations familiales wallonnes afin de garantir une offre d'hébergement de qualité en dehors des grands pôles urbains. Ces « petits » exploitants maintiennent une offre touristique qui est notamment source de dynamisme rural et une garantie d'emploi de faible qualification. Le financement ciblé et périodique d'appels à projets prioritaires ne peut être qu'une solution alternative à proposer aux plus petites structures d'hébergement ou encore aux établissements n'ayant pas complété leur parcours pour obtenir une dénomination officielle et certifiée.

Le Conseil soutient la nécessité d'une réelle évaluation des effets retour en matière d'investissements, d'aides et de soutiens touristiques.

11.9. Concernant les subventions aux associations professionnelles

Dans la continuité du point 3.3 du présent avis, le Conseil souligne l'absence de référence à une subvention garantissant le fonctionnement de ces associations dans l'avant-projet de décret. 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.

Le Conseil insiste dès lors pour qu'un soutien de la Wallonie aux associations professionnelles soit explicitement intégré dans le Code, afin que celles-ci puissent mener à bien leurs missions.

12. Infractions et sanctions

D'une manière générale, le Conseil note l'objectif du changement d'appellation du « Commissariat général au Tourisme » vers « Tourisme Wallonie » dans un souci de modernité, de lisibilité, d'accompagnement, etc. Il prend acte de l'éventuelle nécessité juridique de codifier un volet sanctions/infractions, même si l'ajout de ce livre spécifique donne à nouveau un ton de « commissariat » à l'administration.

12.1. Concernant les infractions

L'article D.V.8 fait référence au Code des sociétés. Cette notion doit être corrigée pour renvoyer au « Code des sociétés et associations ».

Le Conseil s'étonne de la gradation et de l'échelle de sanctions prévues dans l'avant-projet de décret. Il estime que la gradation des sanctions est discutable et devrait être revue. Par ailleurs, le Conseil regrette que l'esprit du Code paraisse purement répressif, au détriment d'une approche plus constructive ou collaborative.

A titre d'exemple pour les organismes touristiques, le Conseil trouve fortement discutable d'avoir mis en infraction de 1^{ère} catégorie le non-entretien d'un itinéraire balisé, en infraction de 2^e catégorie le non-respect des conditions de reconnaissance par les organismes touristiques (et donc de certification) et en infraction de 3^e catégorie la non-apposition de l'écusson de classement après avertissement écrit des agents de Tourisme Wallonie.

Il s'étonne encore d'un rôle sanctionnateur si important et surtout du caractère pénal (risque de prison) de certaines infractions.

12.2. Concernant la répression touristique et la lutte contre la concurrence déloyale dans le secteur de l'hébergement touristique

Le Conseil prend acte de la création des statuts d'agents constatateurs et d'agents sanctionneurs au sein de Tourisme Wallonie. Il suppose et espère que la volonté derrière cette disposition est de pouvoir mieux contrôler et gérer l'émergence d'hébergements touristiques ne répondant pas aux législations touristiques en vigueur sur le territoire wallon.

Néanmoins, le Conseil s'interroge sur les moyens financiers et humains dont disposera Tourisme Wallonie pour assumer ce rôle de vérificateur, afin de mettre fin aux trop nombreux hébergements touristiques mis à disposition, de manière illégale, en Wallonie.

Au-delà de ces deux statuts, le Conseil ne perçoit pas dans l'avant-projet de décret, de réelle volonté de vouloir mettre un terme à cette situation injuste au regard de tous les autres propriétaires d'hébergements touristiques ayant le souci d'être en règle par rapport au Code Wallon du Tourisme actuellement en vigueur, notamment en matière de sécurité-incendie. Le Conseil estime qu'il serait opportun d'obliger les opérateurs et intermédiaires commerciaux de vérifier la légalité de chaque hébergement voulant s'inscrire et proposer des locations touristiques via leurs plateformes avant de les publier. Cela permettrait, pour la Wallonie, d'obtenir un cadastre reflétant mieux la réalité qu'actuellement. Les communes pourraient en profiter pour récupérer l'entièreté des nouvelles taxes de séjour, quand il y en a, dans un souci d'équité et ce, par la voie officielle. Elles pourraient aussi mieux contrôler les normes de sécurité pour les touristes.

12.3. Concernant les moyens de dépôt de plainte

Le Code couvre bien les conditions de retrait d'autorisation, de certification, d'enregistrement... ainsi que les moyens de recours pour chacune des situations. Il semble toutefois que rien ne soit prévu pour qu'un tiers (utilisateur, consommateur, client...) puisse déposer une plainte ou émettre une revendication par rapport à un manquement ou une infraction supposée à une condition ou un critère prévu par le Code wallon du Tourisme, voire un de ses arrêtés d'exécution. Une disposition dans ce sens, pourtant évoquée dans le Code actuel, faciliterait le travail de Tourisme Wallonie dans le maintien d'un tourisme de qualité en Wallonie. Pour ce faire, il est nécessaire de définir dans le Code ou via un arrêté spécifique, les moyens dont disposent un tiers pour déposer une plainte et à tout le moins l'organisme auquel il peut s'adresser.

13. Mesures transitoires

13.1. Concernant les attractions touristiques

Si une demande, introduite avant la date d'entrée en vigueur du Code, fait l'objet d'un accusé de réception par le Commissariat général au Tourisme, la demande doit être traitée suivant le Code en vigueur au moment de l'accusé de réception. Ces demandes doivent donc être prises en compte à l'instar du §1^{er} de l'article 7. Le Conseil demande donc de supprimer au §2 la partie de phrase « ou pour lesquelles il n'existe pas d'engagement juridique ».

13.2. Concernant les organismes touristiques

Le Conseil s'interroge sur la procédure de certification d'un point d'information touristique lorsqu'un syndicat d'initiative ou un office du tourisme existe déjà sur le territoire. Il espère en tout cas que la doctrine « premier arrivé, premier servi » ne sera pas d'application. Il demande qu'une prise de contacts entre les organismes concernés soit organisée. Par ailleurs et comme déjà évoqué précédemment, des critères devraient permettre l'existence de plus d'un point d'information touristique par commune lorsque cela se justifie.

13.3. Concernant les hébergements touristiques

Tel qu'appliqué par l'administration actuellement, l'engagement juridique se fait à la clôture du dossier. Si ce système reste inchangé, les mesures transitoires telles qu'elles sont écrites dans l'avant-projet de décret n'existeraient pas.

Tant que la signature du ou de la Ministre n'est pas apposée pour l'engagement juridique, les procédures d'enregistrement et les subventions seront suspendues. Elles devront être entièrement réintroduites sous les nouvelles règles du Code wallon du Tourisme. Le Conseil estime que cette manière de procéder serait dommageable autant pour le travail de l'administration que pour les administrés.

Cette situation équivaldrait à une absence totale de mesures transitoires, ce qui, dans le cas de travaux et d'investissements importants nécessitant des délais de réalisation assez longs, serait problématique pour les porteurs de projet. En effet, ces derniers ne sauront pas de quelle législation ils dépendent (autorisés ou certifiés) et de quel type de subvention ils pourront bénéficier. Il leur sera impossible de prévoir, à quelques mois près, la durée des travaux et des démarches administratives pour l'obtention de l'attestation de sécurité-incendie, de l'enregistrement et de la certification.

13.4. Concernant les itinéraires touristiques et produits d'itinérances permanents

Concernant la durée des autorisations des itinéraires touristiques et des produits d'itinérance, le Conseil suggère d'appliquer immédiatement le passage de 15 à 8 ans, y compris pour les itinéraires déjà existants lors de l'entrée en vigueur du nouveau Code. En conséquence, il propose d'adapter la disposition transitoire de la manière suivante : « Pour les itinéraires permanents déjà existants, leur durée d'affectation est ramenée à 8 ans dès l'entrée en vigueur du nouveau Code ».

14. Autres considérations particulières

14.1. Concernant la computation des délais

Si cette partie du Code est très intéressante, il conviendrait d'en préciser la portée comme indiqué dans le commentaire de l'article D.I.2.

14.2. Concernant l'article 2 de l'avant-projet de décret

L'article 2 prévoit que le Gouvernement peut coordonner les dispositions décrétales visées à l'article 2. Il s'agit bien évidemment d'une erreur. L'article visé est l'article 1^{er}.

14.3. Concernant IMMOWAL

L'article 32 fait référence au Code des sociétés. Cette notion doit être corrigée pour renvoyer au « Code des sociétés et associations ».

De même, l'article 33 fait référence au Commissariat général au Tourisme. Il convient d'utiliser l'appellation définie par le nouveau Code, à savoir « Tourisme Wallonie », comme cela est envisagé à l'article 34 pour l'annexe du décret du 15 décembre 2011.