

**QUESTION ORALE DE M. DI MATTIA À
MME TELLIER, MINISTRE DE
L'ENVIRONNEMENT, DE LA NATURE, DE LA
FORÊT, DE LA RURALITÉ ET DU BIEN-ÊTRE
ANIMAL, SUR « L'EXTENSION DU RÉSEAU DE
POINTS-NŒUDS »**

M. le Président. – L'ordre du jour appelle la question orale de M. Di Mattia à Mme Tellier, Ministre de l'Environnement, de la Nature, de la Forêt, de la Ruralité et du Bien-être animal, sur « l'extension du réseau de points-nœuds ».

La parole est à M. Di Mattia pour poser sa question.

M. Di Mattia (PS). – Madame la Ministre, la récente extension du réseau de points-nœuds entre Limbourg et Clermont-sur-Berwinne, dans la vallée de la Vesdre, constitue une avancée significative pour le tourisme local, offrant aux visiteurs de nouvelles opportunités de découvrir la région.

Cette extension intervient dans un contexte plus large qui voit le Gouvernement wallon s'efforcer d'encourager la mise en place d'infrastructures liées aux points-nœuds pédestres.

Dans votre réponse à l'une de mes questions, en 2023, vous aviez souligné l'importance de la nouvelle méthodologie pour le déploiement des points-nœuds pédestres visant à uniformiser les balisages pour le vélo et la marche. Vous aviez confirmé la méthodologie finalisée ainsi qu'une communication à envoyer aux opérateurs touristiques concernés. Vous évoquiez également la nécessité de garantir la cohérence des itinéraires existants, tout en impliquant les maisons du tourisme pour la pertinence des projets.

Quel est l'état d'avancement concernant la planification et la création des nouveaux itinéraires pédestres ? Quels sont les mécanismes prévus pour assurer une coordination efficace entre les maisons du tourisme et les autres acteurs dans le déploiement des points-nœuds pédestres ? Quelle est la place réservée à la participation communautaire pour la création et la gestion des points-nœuds pédestres ?

Des subventions sont-elles prévues pour la création de nouveaux itinéraires pédestres ? Quels seraient les modalités et les critères d'attribution des fonds aux opérateurs touristiques ainsi que les délais prévus pour la communication vers les opérateurs et les maisons du tourisme ?

Comment le Gouvernement prévoit-il d'évaluer l'efficacité et l'impact en termes de nombre de visiteurs et de retombées économiques des nouveaux itinéraires pédestres sur le tourisme local et régional ? En bref, quels sont vos indicateurs ?

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre De Bue.

Mme 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. – Monsieur le Député, pour répondre à vos nombreuses questions – il est vrai, regroupées en trois paragraphes, mais nombreuses malgré tout –, il convient tout d'abord de préciser que le développement des points-nœuds est une stratégie à 360 degrés qui concerne l'ensemble des acteurs du tourisme.

La communication vers les opérateurs touristiques de toute nature, que sont les GAL, les parcs naturels et nationaux, les maisons du tourisme, les syndicats d'initiative et les offices du tourisme, pour citer les principaux, a été déployée comme prévu en octobre 2023.

Outre un mailing, un article sur la plateforme des organismes touristiques a été publié sur le sujet, mentionnant dans le même temps la sortie du guide

méthodologique pour la création d'itinéraires trails et VTT.

Cependant, je dois préciser que l'arrivée de balises points-nœuds pédestres officielles, intégrées dans le Code wallon du tourisme, ainsi qu'une méthodologie destinée à accompagner les concepteurs potentiels ne veut pas dire pour autant qu'il sera obligatoire d'étendre un tel réseau sur le territoire. Les itinéraires en boucle sont toujours d'actualité et conservent leur grande utilité.

Chaque territoire, qu'il soit communal, provincial ou du ressort territorial d'une maison du tourisme, par exemple, dispose désormais de balises spécifiques et d'une boîte à outils pour organiser l'itinérance touristique. Le cas échéant, il pourra envisager de déployer un réseau de points-nœuds pédestres, mais celui-ci n'aura de sens que là où l'itinérance pédestre ferait défaut, ou encore là où un travail de requalification du réseau pédestre serait envisagé.

Divers projets rentrent petit à petit au Commissariat général au tourisme pour analyse et accompagnement. Le tout premier, inauguré à la fin de l'année 2023, se trouve sur la commune de Sombreffe. Depuis, d'autres concepteurs s'y sont intéressés, comme la Maison du tourisme du Pays des lacs, qui prévoit d'étendre le réseau point-nœud pédestre sur son territoire, partagé entre le parc national et l'Entre-Sambre-et-Meuse. Chaque dossier de demande en itinérance passe toutefois bien par l'approbation de la maison du tourisme concerné.

Pour ce qui est de la temporalité, repositionner un territoire, peu importe son étendue, sur un nouveau balisage ou un complément de celui-ci, demande plusieurs mois de préparation, voire plus d'un an selon les structures en charge du dossier.

En ce qui concerne le subventionnement, il n'y a aucune différence en termes de taux ou d'octroi de subvention qui sera faite en fonction du type de balise ou d'utilisateurs. Chaque concepteur, pour autant qu'il soit éligible en vertu du Code wallon du tourisme, peut prétendre aux aides prévues par la législation en vigueur.

Quant à l'évaluation de l'impact de ce type de mesures, une réflexion est en cours. Cette réflexion s'appuie, entre autres, sur des projets pilotes portant sur l'analyse de la fréquentation des espaces naturels, les données issues de l'enquête clientèle menée par le CGT et les estimations du poids économique du tourisme en Wallonie réalisées en collaboration avec l'IWEPs. On peut aussi mentionner la mise en œuvre de l'Observatoire des modes actifs, qui nous apportera de nouveaux éclairages. En tout état de cause, ce type d'analyse doit porter sur une période suffisamment longue afin d'éviter les biais liés à l'impact des conditions météorologiques.

M. le Président. – La parole est à M. Di Mattia.

M. Di Mattia (PS). – Je remercie tout d’abord Mme la Ministre pour cet état des lieux. Certes, il y a beaucoup de questions, mais qui se regroupent autour de la méthodologie, puisque vous-même aviez parlé d’une uniformisation de cette méthodologie. Je constate aujourd’hui qu’il est sans doute un peu tôt pour arriver à cette méthodologie.

Cependant, une fois que vous aurez des indicateurs d’évaluation ou que le prochain gouvernement les aura, il serait opportun, au-delà des développements territoriaux, de pouvoir définir une stratégie à l’échelle régionale qui permette à la fois les complémentarités, mais aussi les initiatives, et de pouvoir éventuellement soutenir certaines initiatives davantage que d’autres, si elles sont de nature à favoriser ces complémentarités.

**QUESTION ORALE DE M. DI MATTIA À
MME 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, SUR « LA MISE EN
ŒUVRE DE LA DIGITALISATION DU SECTEUR
DU TOURISME »**

M. le Président. – L’ordre du jour appelle la question orale de M. Di Mattia à Mme 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, sur « la mise en œuvre de la digitalisation du secteur du tourisme ».

La parole est à M. Di Mattia pour poser sa question.

M. Di Mattia (PS). – Madame la Ministre, cette transition numérique est cruciale pour le secteur touristique, car elle offre des avantages en termes de visibilité, de relations clients, de gestion, de commercialisation. Néanmoins, une enquête menée l’année dernière montre que, si des progrès sont encourageants avec 94 % des acteurs touristiques wallons présents en ligne et 45 % disposant d’un système de réservation en ligne, il reste cependant des défis, notamment en termes de temps, de complexité et de compétences digitales. C’est ce qui ressort de cette enquête.

Pour répondre à ces besoins, le service « Mon bagage numérique » a été lancé en octobre dernier, offrant des outils de diagnostic et d’action ainsi que des *vouchers* numériques. Ces partenariats avec des structures de formation ont également été mis en place pour renforcer les compétences digitales avec des objectifs ambitieux et des évaluations prévues régulièrement pour ajuster le dispositif. Parallèlement,

le CGT prévoit également de remplacer la base de données PIVOT par une plateforme digitale B2B, dont l’opérationnalisation devrait être effective à ce jour, au regard du calendrier que vous nous aviez présenté.

Enfin, le programme 178 du Plan de relance wallon a récemment fait l’objet de discussions au sein du Gouvernement en vue du déploiement de l’outil régional de commercialisation. Une évaluation de l’efficacité de l’impact du service « Mon bagage numérique » sur le secteur depuis son lancement en octobre 2023 a-t-elle déjà été réalisée ? Le cas échéant, quelle analyse en retirez-vous par rapport à ces premiers mois ?

Où en est le processus de remplacement de la base de données PIVOT par la plateforme digitale B2B ? Comment cette transition est-elle opérationnalisée ? Quel impact ce changement aura-t-il sur les utilisateurs ?

À la suite des dernières discussions sur le programme 178, quelles mesures spécifiques ont été approuvées en vue d’accélérer le déploiement de l’ORC ? Les derniers chiffres permettent-ils de rendre compte d’un niveau d’adhésion à tout le moins équivalent aux estimations partagées ?

Je vous remercie pour les éclairages que vous voudrez bien nous apporter.

M. le Président. – La parole est à Mme la Ministre De Bue.

Mme 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. – Monsieur le Député, en ce qui concerne « Mon Bagage numérique », une évaluation du dispositif a bien été réalisée fin janvier. Elle a montré que, d’une part, le niveau de satisfaction des participants était très élevé, allant de 4,33 sur 5 à 5 sur 5, et, d’autre part, il faut déployer des efforts importants pour susciter l’adhésion initiale à la transition numérique.

Des ajustements ont été opérés en variant et en diversifiant la communication liée au dispositif, mais aussi en élargissant le public cible, par exemple, au MICE.

À noter aussi le franc succès de l’atelier lancé au début de cette année consacré à ChatGPT. Nous en sommes actuellement à 494 sessions dispensées, et les projections indiquent que la cible de 1 000 sessions sera bien atteinte et pourrait même être dépassée.

En ce qui concerne le remplacement de la base de données PIVOT par la plateforme digitale B2B, plus généralement la mise en œuvre de cette nouvelle plateforme, le marché a bien été attribué fin 2023. Le démarrage officiel du projet a eu lieu fin janvier 2024 et