Durbuy, destination rurale d'excellence

ALAIN DEPRET *SECRÉTAIRE DE RÉDACTION*

Depuis quelques années, une destination touristique de Wallonie occupe le devant de la scène. Tant et si bien que, en 2007, Durbuy a obtenu le prix d'excellence des communes touristiques rurales en Wallonie. Première destination francophone et quinzième du pays en termes de nuitées, la commune de Durbuy semble être le lieu où il faut voyager… Rencontre avec Jean-Marie Mottet, Echevin du tourisme, qui nous a longuement exposé les tenants et aboutissants du projet.

MRW - Dircom - Jean-Louis Carpentier.1164

Monsieur l'Echevin, vous voici, depuis 2007, détenteur d'un prix touristique avec votre ville. C'est un défi de chaque jour ?

Durbuy a entamé un virage dans la modernité en choisissant de jouer la carte du tourisme. Le paradoxe à gérer à présent est d'accompagner les changements que ce tourisme impose avec les attentes d'une population implantée depuis des générations. Seule une gestion de la qualité nous permet aujourd'hui de trouver un équilibre entre la vie rurale et la vie touristique. La concurrence est rude, certes. Nous devons nous situer dans un tourisme devenu mondial où la mobilité du client s'est accrue. Face à cette observation, une seule réaction est salutaire : il faut professionnaliser le management touristique. Améliorer la qualité de l'offre, c'est acquérir une vision globale du territoire et de ses clients. C'est donc Xavier Lechien, notre responsable ADL, qui a été le porteur du projet et qui nous a permis d'obtenir ce prix en 2007.

JEAN-MARIE MOTTET, Echevin du tourisme

> « NOUS SOMMES FIGURE DE PROUE D'UNE NOUVELLE ÉCONOMIE »

MRW - Dircom - Jean-Louis Carpentier-1170

Vous pouvez nous expliquer ce concept de tourisme de développement ?

Le tourisme à Durbuy stimule un tiers de l'économie locale. Aussi, si l'aménagement du territoire wallon nous définit comme étant touristique monofonctionnel, il nous appartenait de tout mettre en œuvre pour que notre moteur économique ne tombe pas en panne. C'est une des raisons pour laquelle nous estimions essentiel de travailler ce développement de concert avec la population locale. Les habitants sont en effet les premiers ambassadeurs de notre destination. Et si nous voulons que le bouche à oreille nous soit favorable, il faut que les aménagements réalisés soient aussi bénéfiques pour l'autochtone.

Le prix est destiné principalement aux communes rurales car il s'articule autour de l'excellence en matière de développement durable. La ruralité n'est pourtant pas la première qualité qui nous vient à l'esprit pour Durbuy...

> « LE TOURISME EST DURABLE PARCE QU'IL EST FAIT DE CONTACT »

Détrompez-vous. C'est clair que Durbuy, la ville, est un formidable produit d'appel car nous comptons 1 600 000 nuitées. Mais il est question ici de la commune de Durbuy dans son ensemble. Il suffit de s'y promener pour être convaincu du caractère rural de notre entité. Notre population vieillit et nous avons des revenus faibles, avec un travail saisonnier et un chômage important. Nous ne sommes ni une petite commune, ni une grande ville, mais nous avons les avantages et les inconvénients de l'un et de l'autre. C'est vrai que le tourisme nous rapporte, mais nous sommes aussi confrontés aux réalités quotidiennes du monde rural.

Quels ont été les investissements réalisés ?

Au total, ce sont plus de 13 millions d'euros qui ont été investis, dont plus de 90 % subsidiés. Il y a eu des dépenses importantes sur la vieille ville, avec pas mal de charges financières sur la commune. Pour la commune, il s'agissait en effet d'investir de manière forte, et donc ce n'était pas si facile que cela. Durbuy est donc le résultat d'investissements colossaux réalisés par les pouvoirs publics. C'est depuis lors qu'un comité de concertation gère le développement des infrastructures à Durbuy. Commerçants, élus, bureaux d'étude et habitants se réunissent ainsi trois fois par an pour planifier et évaluer les travaux. C'est comme cela qu'est née la première démarche participative en cette matière chez nous. Durbuy fait donc partie, sans conteste, des figures de proue de cette nouvelle économie. C'est peut-être parce que depuis une quinzaine d'années quelques acteurs privés et le pouvoir politique ont joué un rôle de précurseurs.

> « LE TOURISME AUTHENTIQUE NAÎT AU CŒUR DE L'ÉCHANGE HUMAIN »

Vous pouvez nous en dire plus quant à cette démarche participative des citoyens ?

Progressivement, cet investissement initié par le privé et relayé par le public a vu une série importante de personnes et d'organismes s'impliquer dans le tourisme. Ainsi, les échevins du tourisme successifs ont-ils encouragé toutes sortes d'initiatives qui pouvaient valoriser les ressources matérielles et immatérielles du territoire en produits touristiques. Parallèlement, des efforts particuliers de coordination ont été réalisés afin de maîtriser les effets et les impacts du développement du tourisme sur la population locale et l'environnement. Je pense notamment à la gestion des déchets ou à l'apprentissage des langues, aspect particulièrement important pour une ville comme la nôtre.

La démarche doit également être appuyée par un souci permanent de communication...

MRW - Dircom - Jean-Louis Carpentier-1171

MRW - Dircom - Jean-Louis Carpentier-4468

> « IL EST ESSENTIEL DE TRAVAILLER LE DÉVELOPPEMENT DE CONCERT AVEC LA POPULATION LOCALE »

En effet, cette participation se traduit également par une communication adaptée. La notoriété et l'attractivité de Durbuy auprès des marchés de tourisme est ainsi renforcée par le soutien d'événements médiatisés. Le développement de Durbuy ces dernières années a créé chez de nombreux habitants des modifications profondes sur la manière de concevoir la ruralité. L'avancée la plus significative est sans nul doute la présence depuis 2004 d'une médiation. Que ce soit pour des conflits de voisinage avec des gîtes, pour le débordement de camps scouts ou l'impact du sport aventure, la Ville de Durbuy a décidé d'investir dans la prévention secondaire en appelant autour de la table toutes les parties.

C'est une véritable démarche Qualité qui est, en somme, mise en place ?

En effet, la démarche participative de notre gestion du tourisme a monopolisé une centaine d'acteurs pendant deux ans. Cela a abouti à un contrat pour un tourisme durable. Un document a été rédigé où nous poursuivions plusieurs objectifs : établir un état des lieux du tourisme, dresser des perspectives de développement, donner la possibilité aux acteurs de renforcer les liens et développer une cohérence de l'offre touristique.

Je suppose qu'il reste encore beaucoup de choses à faire…

En effet. Cette magnifique volonté d'équiper le territoire de Durbuy avec des produits innovants et attractifs se poursuit dans les investissements programmés pour les années à venir. Il est question de valoriser le patrimoine, véritable gage de l'essor de notre commune rurale.

Développer un tourisme durable est donc un objectif de tous les instants à Durbuy ?

Il est durable parce qu'il est fait de contacts, parce qu'il est fait en toute simplicité en respectant les habitants et le rythme rural. Nous proposons d'offrir notre ruralité et de permettre à nos visiteurs de rencontrer les gens dans leur environnement, de connaître leur mode de vie et de partager avec eux les moments de loisir dans un respect réciproque. C'est ce tourisme authentique, né au cœur de l'échange humain que nous entendons poursuivre à l'échelon de notre territoire.

Tourisme durable : devenir une destination d'excellence

A travers l'expérience réussie de Durbuy, la plus petite ville du monde lauréate du prix de la destination rurale d'excellence en 2007, Xavier Lechien, Responsable de l'ADL, retrace dans un livre, comme un coach, étape par étape, la gestion par la qualité de cette petite commune de l'Ardenne belge. Dans cet ouvrage : de nombreux conseils méthodologiques et pragmatiques permettant d'adapter à la réalité ses propres indicateurs de développement.

Le tourisme durable est bien plus qu'un concept à la mode. Il implique avant tout les professionnels du tourisme, conscients de leur développement et convaincus qu'il ne suffit pas d'avoir du monde pour avoir un tourisme de qualité.

L'auteur s'interroge également sur les effets secondaires d'un trop fort investissement financier dans le seul but de l'aménagement urbain. Cela ne risque-t-il pas de créer à terme un secteur professionnel assisté des deniers publics ? Le développement de la qualité doit-il se limiter à l'aménagement de l'espace ? N'est-il pas du devoir du pouvoir public également de fixer le cadre de développement et de rappeler à chacun les limites de son activité ? C'est de la sorte que, progressivement, l'esprit qualité s'installe.

Un esprit complexe par nature, car inévitablement transversal et faisant donc appel à un élargissement des croyances, ainsi qu'à une capacité à déléguer plus grande que d'habitude. Une gestion par la qualité, c'est un juste équilibre entre l'amélioration du produit et un dialogue permanent avec ses clients.

Xavier Lechien – « Tourisme durable : devenir une destination d'excellence » - 2009 - Edipro - 195 pages