

Objectifs :

- Promouvoir une activité touristique qui participe à la valorisation des ressources écologiques et culturelles du territoire.
- Expérimenter l'intégration de ces critères dans la commercialisation des prestations touristiques et par le biais des nouvelles technologies d'information et de communication.
- Mobiliser l'ensemble des acteurs touristiques et permettre aux visiteurs d'être responsabilisés dans leur choix.

Lien(s) :

<http://www.guiltour.com/ete/> ^[4]

Thème ressource:

[Tourisme](#) ^[5]

Contexte :

Le tourisme de montagne représente 90% de l'économie du territoire du Parc naturel régional du Queyras. La qualité environnementale et paysagère, défendue par la charte et gage d'attractivité durable des sites touristiques est donc étroitement liée à la compétitivité économique du territoire. Le Parc a accompagné la Société d'économie mixte (SEM) Guiltour dans la création, en 1995, d'une centrale de réservation pour répondre à la complexité de la réservation d'un séjour en territoire de montagne, optimiser la commercialisation des prestations touristiques, et gérer la fréquentation des sites.

Cette centrale regroupe et diffuse l'offre touristique en coopération avec les prestataires touristiques volontaires, fédérés dans une démarche de mise en marché collective, avec pour vocation le développement local « durable » du bassin touristique identifié (4 sites dont le territoire du Parc). Le Parc est alors retenu parmi les 10 territoires pilotes pour approfondir l'expérience engagée par l'Agence française d'ingénierie touristique (AFIT) en 2000 à l'occasion d'une expérimentation nationale sur le thème de valorisation et du transfert des pratiques innovantes en terme de tourisme durable.

Démarches et résultats :

L'expérimentation est portée par le Parc de 2002 à 2004 en collaboration avec la Société d'Economie Mixte (SEM) Guiltour. Elle vise à tester les performances de la centrale de réservation dans la gestion touristique durable du territoire. L'outil informatique utilisé sera modernisé par le biais de nouvelles technologie, avec le soutien méthodologique de l'AFIT, et en concertation avec les opérateurs du tourisme. Le logiciel "Logitour" de réservation on line fait l'objet d'un perfectionnement, avec l'aide du prestataire Omniris, pour intégrer, au moment de la réservation, des critères de tourisme durable. Un moteur de recherche permet de croiser l'offre territoriale avec des données à caractère économique, environnemental, social, éthique.

Ces critères, sont préalablement définis collectivement, en concertation avec l'ensemble des prestataires touristiques,

en s'inspirant de la charte des gîtes Panda, de la charte Hôtel au naturel et avec l'aide de l'AFIT. Le visiteur qui réserve son hébergement peut voir en quoi il participe à la préservation de l'environnement (utilisation de produits d'entretien biodégradables, architecture en harmonie avec le paysage...), au développement économique du territoire (produits bio ou locaux utilisés en restauration, priorité donnée aux entreprises et artisans locaux pour les travaux...), à la cohésion sociale (prestations culturelles et sociales, organisation de soirées ou rencontres avec les gens du pays, d'animations nature...), à l'éthique (prise en compte des exigences liées à la clientèle handicapée...).

Cette modernisation, largement soutenue par les pouvoirs publics au titre du contrat territorial du Parc, pour son caractère expérimental et transférable (Délégation Régionale du Tourisme, Conseil Régional...), entre par ailleurs en cohérence avec l'engagement du Parc dans un programme Leader+ consacré aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC).

La centrale de réservation devient ainsi un outil d'expérimentation national. Dans ce cadre le Parc s'engage à étudier ses impacts sur le développement touristique durable du territoire. C'est ainsi l'occasion d'étudier et de tester en quoi la mise en place du e-commerce et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication, peuvent agir ou non en faveur de la consolidation des pratiques touristiques durables (effets d'entraînements...). La démarche contribue en outre à affiner la définition des critères et indicateurs de tourisme durable.

Atouts et limites :

Pour le Parc, qui ne s'était pas encore engagé dans la Charte européenne du tourisme durable, cette démarche collective a permis de consolider un réseau d'acteurs touristiques sur le territoire. Il apporte grâce à son équipe pluridisciplinaire une vision transversale indispensable à l'égard du sujet traité. Les moyens techniques et financiers mobilisés par l'expérimentation ont donné à la SEM Guiltour, l'opportunité de finaliser la modernisation de son outil. Ils lui donnent la possibilité de tester, d'expérimenter et de faire évoluer le système de façon interactive, consolidant ainsi les partenariats développés avec les opérateurs touristiques.

La contribution de la centrale à la valorisation économique, écologique et sociale de la vie du territoire, reste sujette à la volonté et la capacité des hébergeurs à s'engager dans la prise en compte des critères définis. S'il s'avère que les structures les plus orientées vers le « durable » sont plus sollicitées que les autres, des effets d'entraînements pourraient être créés auprès des autres hébergeurs.

Date de mise à jour Vendredi 10 fév
: 2012

Région : Provence-Alpes-Côte d'Azur

Type d'intervention : Expérimentation

Partenaires :

Société d'économie mixte GUILTOUR, agence française d'ingénierie touristique, cabinet d'expertise OMNIRIS

Tags :

Promouvoir le management environnemental ^[1]

Renforcer le tissu économique ^[2]

Tourisme ^[3]

Source URL: <https://www.parcs-naturels-regionaux.fr/centre-de-ressources/experience/une-centrale-de-reservation-touristique-aux-criteres-durables>

Liens

[1] <https://www.parcs-naturels-regionaux.fr/etiquettes/promouvoir-le-management-environnemental>

[2] <https://www.parcs-naturels-regionaux.fr/etiquettes/renforcer-le-tissu-economique>

[3] <https://www.parcs-naturels-regionaux.fr/etiquettes/tourisme>

[4] <http://www.guiltour.com/ete/>

[5] <https://www.parcs-naturels-regionaux.fr/cr-theme/tourisme>