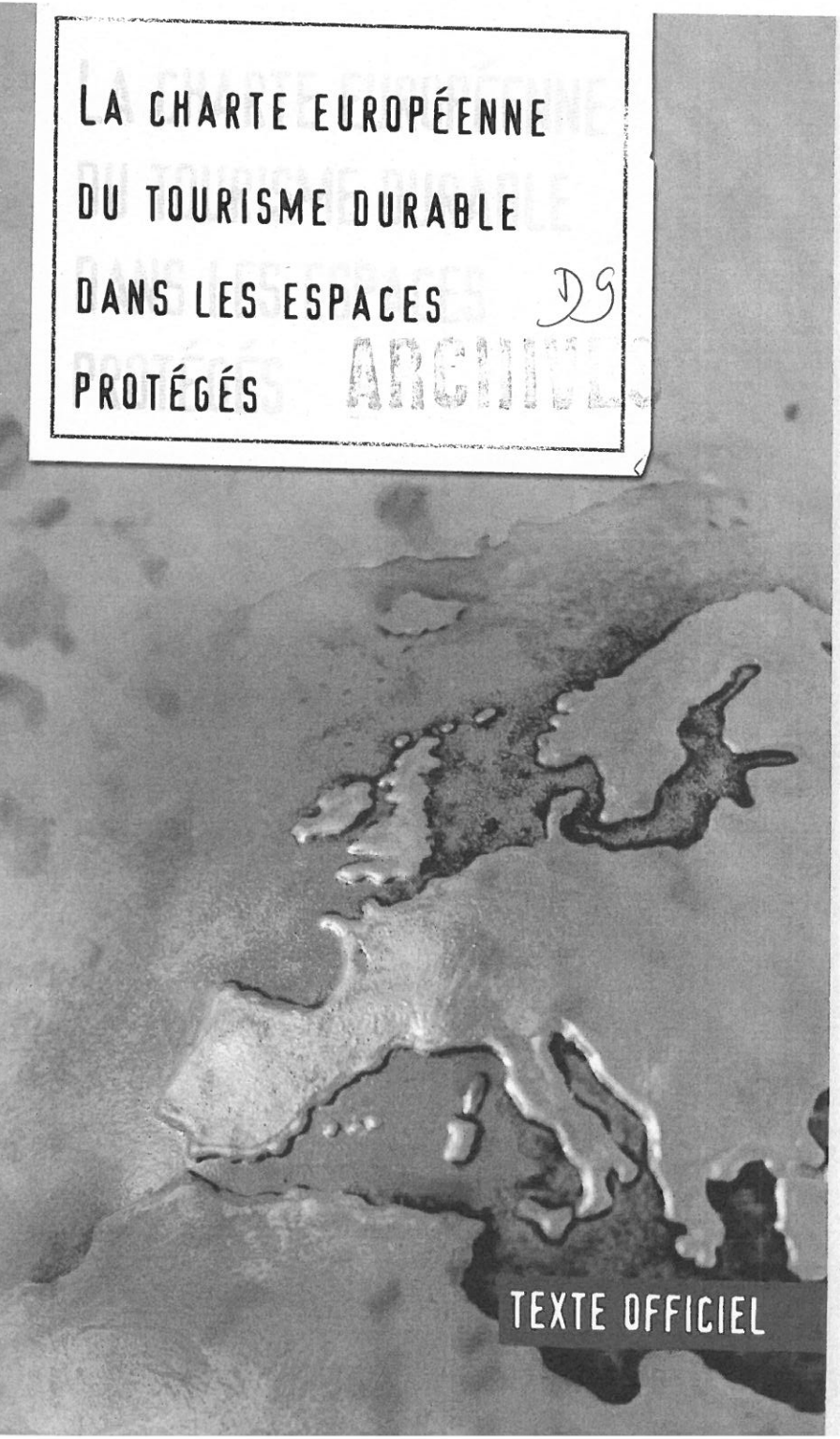
LA CHARTE EUROPÉENNE DU TOURISME DURABLE DANS LES ESPACES PROTÉGÉS

ARCHIVES



TEXTE OFFICIEL

Cellule de coordination :
Directeur : ***Jean-Luc Sadorge***
Contact : ***Sandrine Vautier***
FÉDÉRATION DES PARCS NATURELS RÉGIONAUX DE FRANCE
4, rue de Stockholm - F - 75008 Paris
Tél. : 33 1 44 90 86 20
Fax : 33 1 45 22 70 78
email : svautier@parcs-naturels-regionaux.tm.fr

EUROPARC FÉDÉRATION

Life

Parcs naturels régionaux de France

Philippe Guillot pour **BGL-ADEN** 1999 - 33 1 42 80 01 28

INTRODUCTION

La charte européenne du tourisme durable s'inscrit dans les priorités mondiales et européennes exprimées par les recommandations de l'Agenda 21, adoptées lors du Sommet de la Terre à Rio en 1992 et par le 5ème programme d'actions communautaire pour le développement durable.

Cette charte a été élaborée par un groupe constitué de représentants européens des espaces protégés, du secteur du tourisme et de leurs partenaires. Elle fait suite à une première réflexion, engagée en 1991, par la Fédération Europarc, qui a aboutie à la publication du rapport "Loving Them to death ?"(1).

Elle fait partie des priorités du programme d'actions "Des Parcs pour la vie" de l'Union Mondiale pour la Nature (UICN).

Elle suit les principes énoncés par la Charte mondiale du tourisme durable élaborée à Lanzarote en 1995.

Appliquer le concept de développement durable

Cette Charte favorise l'application concrète du concept de développement durable. C'est-à-dire "un développement qui répond aux besoins des générations présentes, sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs"(2).

Ce développement implique la préservation des ressources pour les générations futures, un développement économique viable, un développement social équitable.

1/ Loving them to death ? Traduit en français par "Passion fatale", édité par la Fédération Europarc - KröllstraBe 5, D-94481 Grafenau, Bundesrepublik Deutschland, Tél : 49 85 52 9 61 00 Email : europarc@t-online.de

2/ Extrait du rapport Bruntdland "Notre avenir à tous" - Commission mondiale sur l'environnement et le développement - édition du fleuve - 1989.

LA CHARTE

Développer un tourisme en accord avec les principes du développement durable

La Charte européenne du tourisme durable exprime la volonté des institutions gestionnaires des espaces protégés et des professionnels du tourisme de favoriser un tourisme en accord avec les principes du développement durable.

La Charte engage les signataires à mettre en œuvre une stratégie locale en faveur d'un "tourisme durable", définie comme étant "Toute forme de développement, aménagement ou activité touristique qui respecte et préserve à long terme les ressources naturelles, culturelles et sociales, et contribue de manière positive et équitable au développement économique et à l'épanouissement des individus qui vivent, travaillent ou séjournent dans les espaces protégés".

La mise en œuvre d'un tel tourisme nécessite une réflexion globale, concertée et le renforcement de toutes les interactions positives entre l'activité touristique et les autres secteurs du territoire.

Ce tourisme durable a, enfin, pour ambition de répondre aux attentes des nouvelles clientèles européennes en redonnnant du sens au voyage : celui de prendre le temps de découvrir et de rencontrer d'autres gens, d'autres lieux, de s'enrichir de cette rencontre en donnant un peu de soi.

Aider les espaces protégés et leurs partenaires à définir leur propre programme de développement touristique durable

L'adhésion à la Charte doit aboutir à la définition d'une stratégie pluriannuelle de développement touristique durable et d'un programme d'actions contractuels pour et par le territoire et les entreprises signataires.

Des documents méthodologiques aident les signataires à appliquer concrètement les principes du développement durable.

Le choix d'une approche stratégique

Adhérer à la Charte, c'est respecter l'approche stratégique du développement touristique durable.
C'est réaliser un diagnostic, consulter et impliquer les partenaires, fixer des objectifs stratégiques, allouer les moyens nécessaires, réaliser un programme d'actions et évaluer les résultats.

Pour l'espace protégé, cela se traduit par la réalisation d'un diagnostic des besoins du territoire (problèmes et opportunités) réalisé et accepté par les partenaires. Cette approche a pour but de définir l'orientation touristique la mieux appropriée pour l'ensemble du territoire.

Pour l'entreprise touristique, le diagnostic porte sur son activité. C'est-à-dire, l'adéquation entre son offre et les attentes des visiteurs et les mesures à prendre pour la mise en valeur du patrimoine local.

C'est aussi la prise en compte de l'environnement et du développement durable dans la gestion de l'entreprise.

Pour l'organisateur de voyages, cette approche se traduit par l'analyse de la compatibilité de son offre avec les objectifs du territoire.
Les flux qu'il induit ne doivent pas détruire les ressources patrimoniales, donc touristiques de la destination.

L'engagement d'adopter l'éthique du tourisme durable

Les signataires de la Charte adhèrent à l'éthique du tourisme durable. Ils s'engagent à œuvrer pour une meilleure contribution du tourisme à la protection et à la mise en valeur du patrimoine. Ils s'engagent à adopter une éthique commerciale : c'est le respect du client et l'établissement d'une politique de prix juste. L'éthique sera également présente au niveau de leur politique d'accueil, en favorisant l'accès des espaces protégés à tous les publics, en particulier, aux scolaires, aux jeunes, aux personnes âgées ou handicapées.

La volonté de privilégier le travail de partenariat

Adhérer à la Charte du tourisme durable, c'est adopter une méthode de travail basée sur un principe de partenariat. Celui-ci s'exprime dans toutes les phases de définition et de mise en œuvre du programme de développement touristique durable. Il se traduit par une contractualisation et une coopération intense et franche entre l'institution gestionnaire de l'espace protégé, les prestataires touristiques, les tours-opérateurs et les autres acteurs locaux.

La Charte est l'outil de mise en œuvre de ce partenariat. Elle favorise l'organisation du partage des responsabilités, décrivant l'engagement individuel et collectif :

- **De l'espace protégé**, en suscitant l'adhésion de l'autorité mandatée pour animer le projet de territoire d'un espace protégé reconnu officiellement. La stratégie proposée par l'espace protégé, dans le cadre de la Charte, est obligatoirement définie et mise en œuvre en partenariat avec des représentants du secteur du tourisme, des autres secteurs économiques et des habitants du territoire, ainsi qu'avec les autorités locales. Celle-ci est complétée par les accords signés avec les partenaires locaux concernant le programme de développement touristique durable.

- **De l'entreprise touristique** située dans cet espace protégé, en suscitant l'adhésion du chef d'entreprise. Celui-ci s'implique au niveau de la réflexion et de l'application des principes de développement touristique durable, en partenariat avec l'espace protégé.

- **Du tour-opérateur généraliste ou spécialiste des espaces protégés**, en suscitant l'adhésion du responsable de l'entreprise qui intègre les principes du développement durable dans son offre.
Celui-ci s'engage à travailler en partenariat avec l'organisme qui anime la stratégie de l'espace protégé et les prestataires touristiques locaux.

Le respect des règles de base du tourisme

Tous les signataires de la Charte s'engagent à respecter les règles de base du tourisme. Par exemple :
- les règles commerciales (respect des contingentements, et des commissionnements des intermédiaires),
- la compétence technique,
- la qualité et la rapidité de l'information,
- le respect du droit du tourisme,
- la préférence à l'initiative privée.

LE TOURISME DURABLE POUR L'ESPACE PROTÉGÉ

Le tourisme offre un moyen privilégié de sensibiliser le grand public au respect de l'environnement. Il présente également un fort potentiel de soutien aux activités économiques traditionnelles et à l'amélioration de la qualité de vie.
Pour répondre aux enjeux des espaces protégés comme aux attentes des clientèles européennes, il est primordial que le tourisme préserve le patrimoine sur lequel il fonde son activité.

En adhérant à la Charte, l'espace protégé choisit d'accompagner un développement touristique compatible avec les principes du développement durable. Il s'engage ainsi à favoriser la cohérence des actions menées sur son territoire et la prise en compte du long terme.

Il privilégie l'action concertée et le partage des responsabilités pour une efficacité renforcée de sa mission de protection de l'environnement.

La Charte permet à l'espace protégé signataire,

Des Avantages pour l'espace protégé

- d'être distingué au niveau européen comme territoire d'excellence en matière de tourisme durable ;
- de se fixer des objectifs ambitieux en matière de tourisme durable ;
- de mieux travailler avec ses partenaires ;
- d'impliquer davantage les professionnels du tourisme dans sa politique ;
- d'influencer le développement du tourisme sur son territoire ;
- de renforcer son action de sensibilisation des visiteurs ;
- de favoriser un développement socio-économique respectueux de l'environnement sur son territoire ;
- de développer des produits touristiques authentiques, de qualité, et respectueux de l'environnement ;
- de se doter d'un tableau de bord pour suivre et évaluer la politique touristique menée sur son territoire ;
- de renforcer la crédibilité de ses missions dans l'opinion publique et auprès de ses financeurs.

Engagements pour l'institution gestionnaire de l'espace protégé

Des Principes

1. Accepter et respecter les principes du développement durable énoncés dans la présente Charte, en les adaptant au contexte local

Des Objectifs

2. Définir une stratégie à moyen terme (5ans) en faveur d'un développement touristique durable sur son territoire

Cette stratégie vise à améliorer la qualité de l'offre touristique en prenant en compte les objectifs de développement durable du territoire. Elle précise l'ordre des priorités dans le temps et dans l'espace, les moyens alloués, le partage des missions et les méthodes de suivi à mettre en place (process et indicateurs). Elle garantit la meilleure intégration du tourisme dans l'environnement naturel, culturel, économique et social comme la cohérence spatiale et temporelle de son développement.

La stratégie devra fixer les objectifs à atteindre en matière de :
- protection et mise en valeur du patrimoine,
- développement économique et social,
- préservation et amélioration de la qualité de vie des habitants,
- maîtrise de la fréquentation et amélioration de la qualité de l'offre.

Pour favoriser la mise en œuvre de ce développement touristique durable, l'espace protégé aura recours à des séances de consultation publique. Il constituera un forum permanent réunissant l'ensemble des acteurs concernés. Enfin, il organisera la mise en réseau des professionnels du tourisme et des autres acteurs du territoire. Ceci favorisera une meilleure intégration du tourisme dans la vie du territoire et la prise en compte des objectifs de développement durable par l'ensemble des acteurs locaux.

Un programme d'actions pluri-annuel

3. Décliner cette stratégie sous forme d'un programme d'actions

Le programme détaille les actions déjà réalisées et à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs fixés par la stratégie.

Il précise les engagements des partenaires pour l'ensemble des thèmes suivants :

Amélioration de la qualité de l'offre touristique

Afin de répondre aux attentes des clientèles européennes, l'espace protégé mènera avec ses partenaires un programme d'amélioration de la qualité de l'offre touristique du territoire. Cette démarche sera nécessairement fondée sur une approche marketing.

Connaissance des clientèles

Il est nécessaire de développer une approche marketing pour mieux connaître les attentes et exigences en matière de qualité et d'environnement des clientèles potentielles et des visiteurs. Ceci afin d'atteindre la meilleure adéquation de l'offre à la demande. Les produits et activités touristiques devront être conçus pour des marchés clairement identifiés et en fonction des objectifs de protection.

Démarche Qualité

L'espace protégé recherchera la qualité dans tous les domaines : les espaces d'accueil, les équipements et aménagements touristiques, toutes les prestations, les produits touristiques, la promotion, la commercialisation, sans oublier le service après-vente.

Recherche de nouvelles clientèles

L'espace protégé recherchera de nouvelles clientèles sensibles à la qualité de l'environnement.
Par ailleurs, Il prendra en compte des clientèles souvent ignorées des offres touristiques comme par exemple les personnes handicapées, malades ou en convalescence, les jeunes, et les clientèles à faible revenu.
Toute forme d'élitisme sera évitée au niveau de l'accueil des visiteurs.

Création d'une offre touristique spécifique

L'espace protégé encouragera la création de produits et activités touristiques favorisant la découverte et l'interprétation du patrimoine. Ces produits de qualité, authentiques, pourront être identifiés comme des prestations spécifiques "espaces protégés".

Sensibilisation du public

Éducation et interprétation

L'éducation à l'environnement et l'interprétation du patrimoine constitueront une priorité dans la politique touristique du territoire. Dans ce contexte, des activités ou équipements autour du patrimoine et de l'environnement seront proposés aux visiteurs, aux habitants du territoire et particulièrement aux jeunes visiteurs et aux publics scolaires. L'espace protégé assistera également les opérateurs touristiques dans l'élaboration d'un contenu pédagogique pour leurs activités.

Information du public

Il sera proposé une information de qualité et facile d'accès aux visiteurs et aux habitants du territoire notamment sur l'offre touristique, la richesse exceptionnelle et la sensibilité des milieux naturels. Le public sera également tenu informé des objectifs de la conservation du patrimoine et du développement durable.
Enfin, l'espace protégé s'assurera de l'approvisionnement régulier des opérateurs touristiques en matériel d'information destiné à leurs clients (brochures, cartes, etc.).

Marketing et promotion responsable

Les actions de promotion et de vente de l'espace protégé permettront aussi de sensibiliser les visiteurs aux réelles valeurs du territoire, ainsi qu'aux principes du développement touristique durable. Elles devront contribuer à la gestion des visiteurs dans le temps et dans l'espace.

Formation des acteurs

La formation constituera un outil prioritaire de mise en œuvre de la stratégie de développement touristique durable sur le territoire.
Des programmes de formation sur le thème du développement durable et du tourisme durable seront organisés pour les techniciens de l'espace protégé, les partenaires et les opérateurs touristiques.

L'Espace protégé s'engage notamment à organiser des séminaires à l'attention des opérateurs touristiques sur la connaissance du patrimoine local.
Ceux-ci seront issus de l'analyse des besoins en formation du territoire.

Préservation et amélioration de la qualité de vie des habitants

Afin de préserver la qualité de la relation entre les visiteurs et les accueillants, l'amélioration de la qualité de vie des habitants constituera une priorité. Dans cette optique, l'espace protégé favorisera leur participation dans la prise de décision, la promotion de l'emploi local, la promotion des échanges et contacts entre les visiteurs et les habitants. Le maintien d'un habitat locatif accessible aux habitants comme le soutien par le tourisme des services publics constitueront également une priorité.
Par ailleurs, l'espace protégé informera régulièrement les opérateurs touristiques des activités et événements du territoire et notamment de ceux qu'il organise.

Protection et mise en valeur du patrimoine naturel, culturel, historique

Respect des capacités d'accueil

Des mesures spécifiques seront mises en place afin d'assurer le maintien du développement touristique dans les limites de capacité d'accueil et dans les limites des changements acceptés et raisonnables de l'environnement naturel, culturel et social du territoire. L'espace protégé devra, tout particulièrement, conseiller les opérateurs touristiques pour la conception de nouvelles activités compatibles avec les objectifs de protection. Certains espaces, de par leur fragilité, ne pourront pas être ouverts au public.

Mise en valeur du patrimoine

Le développement touristique du territoire sera fondé sur la mise en valeur du patrimoine naturel, culturel, historique. Des mesures, équipements, activités seront mis en place pour en favoriser l'accès du public et l'animation autour de ce patrimoine.

Préservation des ressources naturelles

En partenariat avec les collectivités locales, des programmes de gestion des ressources en eau, énergies et espaces seront mis en place sur le territoire. La priorité sera donnée à la réduction des consommations et à la promotion des énergies renouvelables et des technologies innovantes dans le domaine de la gestion des ressources et du traitement des déchets.
L'espace protégé engagera également des actions pour réduire les rejets dans l'eau, l'air, les sols.

Contribution du tourisme à l'entretien du patrimoine

Des systèmes seront définis pour que le développement touristique participe à la conservation, l'entretien et la mise en valeur du patrimoine naturel, culturel, historique. La mise en place d'un programme de souscription volontaire afin d'impliquer les visiteurs, les entreprises touristiques et les autres partenaires dans cette mission est encouragée.

Développement économique et social

Soutien à l'économie locale

Les actions engagées par l'espace protégé encourageront les initiatives associant différents secteurs de l'économie locale de sorte que le tourisme génère un impact positif. Dans ce but, l'espace protégé favorisera l'organisation d'un circuit de distribution des produits et services locaux respectant la qualité de l'environnement.

Développement de nouvelles formes d'emploi

L'espace protégé s'efforcera de promouvoir de nouvelles formes d'emploi dans le tourisme. Il favorisera la pluri-activité et l'intégration sociale à travers l'emploi et la formation en priorités des femmes, des personnes en difficultés économiques ainsi que des personnes handicapées.

Maîtrise de la fréquentation touristique

Connaissance des flux de visiteurs

Des mesures d'analyse et de suivi des flux de visiteurs dans l'espace et dans le temps seront mises en place afin d'adapter les modes de gestion des flux.

Canalisation des flux de visiteurs

L'implantation des équipements touristiques, l'organisation des itinéraires de découvertes, l'information des visiteurs contribueront à la canalisation des flux de visiteurs. Ceci afin de garantir la préservation de l'environnement naturel, culturel et social comme la qualité de l'expérience des visiteurs. Ces mesures permettront dans le même temps d'accroître l'impact économique de l'activité touristique sur le territoire en diminuant les inconvénients de la saisonnalité.

Maîtrise des transports

Des efforts de promotion seront réalisés pour encourager l'utilisation des transports en commun tant pour l'accès à l'espace protégé que pour les déplacements dans ses limites. La réduction de la circulation des véhicules individuels constituera une priorité, tout comme la promotion du vélo ou de la marche.

Gestion et intégration des équipements touristiques

La réhabilitation du patrimoine bâti sera préférée à la réalisation de nouvelles constructions. D'autre part, des cahiers des charges seront établis afin de garantir une conception et une gestion idoine des équipements d'accueil. L'utilisation des matériaux locaux comme le respect des traditions architecturales étant une priorité.

4. Valider le projet

L'espace protégé soumettra sa stratégie de développement touristique durable et le programme d'actions à la commission européenne d'évaluation qui statuera sur la qualité de son projet. Il recevra également la visite d'un expert du tourisme durable chargé d'évaluer la qualité du projet et des engagements sur le territoire.

La stratégie et le programme d'actions devront répondre aux exigences fixées par la Charte comme aux besoins du territoire mis en évidence lors du diagnostic. Ils devront être présentés selon les modèles accompagnant la Charte européenne du tourisme durable dans les espaces protégés.

Le contrat d'engagement de l'espace protégé sera signé entre l'institution gestionnaire de l'espace protégé, son autorité de tutelle et la commission européenne d'évaluation.

5. Évaluer les résultats de la stratégie

L'espace protégé s'engage à suivre et évaluer les résultats de sa stratégie. Il transmettra à la commission européenne d'évaluation un rapport des résultats de sa stratégie au terme d'un délai de cinq ans et recevra la visite d'un expert du tourisme durable chargé d'évaluer sur le territoire les réalisations et les efforts mis en œuvre pour atteindre les objectifs fixés.

6. Renouveler l'adhésion à la Charte

La procédure de renouvellement de l'adhésion à la Charte est identique à celle d'une première adhésion.

LE TOURISME DURABLE POUR LES ENTREPRISES TOURISTIQUES SITUÉES DANS LES ESPACES PROTÉGÉS

Les consommateurs européens sont de plus en plus exigeants en matière de qualité de l'environnement, d'authenticité et de convivialité. Ces attentes sont encore plus fortes à l'égard du tourisme dans les espaces protégés.

Pour répondre à cette demande des clientèles, les opérateurs touristiques mesurent aujourd'hui l'importance de préserver le patrimoine naturel, culturel de ces territoires comme de garantir un accueil chaleureux de la part de leurs habitants.

En adhérant à la Charte européenne du tourisme durable dans les espaces protégés, le responsable de l'entreprise touristique s'engage à travailler en étroit partenariat avec l'institution gestionnaire de l'espace protégé et à tout mettre en œuvre pour réduire l'impact de son activité sur les milieux naturels.
Il choisit également d'orienter son activité pour que celle-ci contribue au mieux au développement économique et social du territoire comme à l'amélioration du cadre de vie.

Quels bénéfices pour l'entreprise touristique ?

La Charte permet à l'entreprise signataire :

- **d'être distinguée au niveau européen**
- **de développer de nouvelles opportunités commerciales par :**

- le ciblage d'une nouvelle clientèle séduite par les espaces protégés,
- une nouvelle offre axée sur la découverte de l'environnement,
- la création d'une offre hors-saison,
- la mise en place d'un partenariat commercial avec les autres acteurs économiques de la région,
- une bonne connaissance de la fréquentation touristique de l'espace protégé et des attentes des clientèles actuelles ou futures.
(Ceci par la mise en commun des données statistiques)

- **de renforcer la qualité de son offre touristique par :**

- une meilleure organisation du tourisme sur l'ensemble du territoire,
- une information de qualité sur l'espace protégé.

- **de rationnaliser ses charges par :**

- une meilleure gestion des consommations d'eau, d'énergie et d'espaces et par l'achat de produits et services de proximité,
- des outils et des conseils pour adopter les techniques de gestion environnementale.

Engagement pour le responsable de l'entreprise touristique

Des principes

1. Accepter et respecter les principes du développement durable énoncés dans la présente Charte, en les adaptant à son activité

Une méthode

2. Définir une stratégie à moyen terme (3 ans) en étroit partenariat avec l'institution gestionnaire de l'espace protégé pour contribuer au développement touristique durable sur le territoire

L'entreprise conduira un diagnostic de ses activités dans l'espace protégé, lui permettant de définir ou de réviser sa stratégie. Celle-ci s'inscrira en cohérence avec les objectifs de l'espace protégé.

Cette stratégie valorise son engagement à contribuer au respect de l'environnement, au développement économique et social du territoire, à la préservation de la qualité de vie, à la satisfaction des visiteurs.

Pour favoriser la mise en œuvre du développement touristique durable, l'entreprise touristique renforcera sa collaboration avec les autres acteurs locaux (les représentants des autres secteurs économiques, les autorités locales ainsi que les habitants).

Elle s'associera tout particulièrement aux autres entreprises touristiques adhérant à la charte pour mettre en œuvre des opérations de promotion commune ou faciliter l'accès à l'information des clients.

Cette stratégie constituera un élément promotionnel de son offre.

Un programme d'actions pluri-annuel

3. Décliner cette stratégie sous forme d'un programme d'actions

Ce programme d'actions, propre à l'entreprise signataire, détaillera les mesures mises en place ou à mettre en place pour les thèmes énoncés ci-après :

Amélioration de la qualité de l'offre touristique

Afin de répondre aux attentes des clientèles européennes, l'entreprise touristique mènera une démarche qualité au niveau de son offre. Cette démarche sera nécessairement fondée sur une approche marketing.

Connaissance des clientèles
L'entreprise adoptera une approche marketing pour mieux connaître les attentes et exigences des clientèles actuelles et potentielles et adapter son offre à cette demande.
Elle collaborera avec l'espace protégé aux études de clientèles de la destination.
Ses produits et activités touristiques devront être conçus pour des marchés clairement identifiés et en fonction des objectifs de protection de l'environnement.

Démarche Qualité
L'entreprise s'engage à effectuer une démarche qualité portant sur tous les domaines de son activité : l'accueil, les services, les équipements et aménagements, les produits, la promotion, la commercialisation, sans oublier le service après-vente.

Recherche de nouvelles clientèles
L'entreprise touristique recherchera de nouvelles clientèles sensibles à la qualité de l'environnement. Elle s'efforcera de prendre en compte les clientèles souvent ignorées des offres touristiques comme les personnes handicapées, malades ou en convalescence, les jeunes, et les clientèles à faible revenu. Elle évitera toute forme d'élitisme au niveau de la sélection des clientèles.

Création d'une offre touristique spécifique

L'entreprise touristique développera une offre touristique spécifique "espaces protégés". Celle-ci sera orientée vers la découverte et l'appréciation du patrimoine naturel et culturel, la prise de conscience environnementale et la compréhension du rôle de l'espace protégé.

Sensibilisation du public

Éducation et interprétation

L'entreprise touristique ajoutera un contenu pédagogique à toutes ses activités. Ceci aura pour objectif de faire comprendre et apprécier le patrimoine naturel et culturel local, d'expliquer le comportement à adopter et d'encourager les clients à modifier leurs habitudes pour le respect de l'environnement.
Ce contenu sera élaboré avec l'aide de l'autorité gestionnaire de l'espace protégé.

Information des visiteurs

Une information de qualité sur l'espace protégé sera disponible pour les clients en un lieu facile d'accès dans l'entreprise (cartes, guides touristiques, etc.).
Les clients seront également informés des objectifs de conservation du patrimoine et de développement durable.

Marketing et promotion responsable

Les actions de promotion et de vente de l'entreprise touristique permettront de sensibiliser les visiteurs aux réelles valeurs de l'espace protégé.
Tous les documents de promotion et de communication devront mettre particulièrement en exergue le caractère fragile du territoire.
Ils devront, par ailleurs, signaler l'adhésion de l'entreprise à la présente Charte.

Formation du personnel

La formation du personnel constituera un outil prioritaire de réalisation des engagements de l'entreprise.
Son responsable s'engage à participer lui-même ou à faire participer son personnel aux séminaires sur le patrimoine local organisés par l'espace protégé. Ceci contribuera à l'amélioration de la qualité de l'information des clients.
Par ailleurs, le personnel sera sensibilisé aux mesures d'économies des ressources en eau et énergies. Il sera également conseillé pour sélectionner, de préférence, les produits recyclables ou dont le processus de production et d'emballage sont plus respectueux de l'environnement.

Préservation et amélioration de la qualité de vie des habitants

Afin de garantir l'accueil chaleureux de ses clients sur le territoire, l'entreprise s'engage à gérer son activité de manière à respecter au maximum la qualité de vie des habitants. Elle sensibilisera ses clients à ce sujet. Enfin, elle participera autant que possible aux activités et événements de la vie locale.

Protection et mise en valeur du patrimoine

Respect des capacités d'accueil

Les activités touristiques proposées par l'entreprise seront compatibles avec les objectifs de conservation de l'espace protégé. Pour ce faire, elle s'assurera qu'elles ont un impact réduit sur l'environnement. Elle tiendra compte des réglementations et prescriptions spécifiques à l'espace protégé et recherchera l'avis de ses techniciens pour la conception des nouvelles activités.

Mise en valeur du patrimoine

L'entreprise touristique participera, autant que possible, à la mise en valeur du patrimoine naturel, culturel, historique dans l'environnement immédiat des établissements d'accueil ou des sites sur lesquels elle fonde son activité.
Ses activités seront, par ailleurs, fondées sur la découverte et la compréhension de ce patrimoine.

Préservation des ressources naturelles

Un programme de gestion de la consommation en eau, en énergies et en espaces sera mis en place par l'entreprise afin de réduire les coûts et préserver les ressources naturelles.

Elle privilégiera l'achat de produits respectueux de l'environnement, en raison de leur composition et de leur conditionnement, (produits biodégradables, recyclables, réutilisables, ou recyclés). En complément, un programme de tri sélectif et de valorisation des déchets sera prévu en partenariat avec l'espace protégé.

L'entreprise touristique veillera également à ce que ses établissements d'accueil soient correctement équipés d'installations permettant le traitement des eaux usées.

Enfin, dans le but de réduire les risques de pollution atmosphérique le responsable s'assurera du bon état de fonctionnement des équipements réfrigérants ou de climatisation placés dans les établissements d'accueil.

Contribution de l'entreprise touristique à l'entretien du patrimoine

L'entreprise contribuera à l'entretien des sites naturels dans l'environnement immédiat des établissements d'accueil ou des sites sur lesquels elle fonde son activité. Elle s'engage, notamment, à préserver les richesses naturelles remarquables de sa propriété et à suivre les conseils de l'espace protégé en matière de protection de la faune et de la flore.
Elle assistera, également, les services techniques de l'espace protégé dans leur mission de suivi du milieu naturel, en signalant tout changement observé par ses employés ou par ses clients. Elle pourra également encourager ses clients à participer à des actions de volontariat organisées par l'espace protégé.

Développement économique et social

Soutien à l'économie locale

La politique d'achat de l'entreprise donnera la préférence aux produits et services locaux. Ceci dans le cadre d'un rapport qualité/prix accepté par les parties. Cette éthique commerciale contribuera à renforcer la satisfaction des visiteurs. Elle aura pour but de promouvoir les produits respectueux de l'environnement (produits issus de l'agriculture biologique, activités traditionnelles contribuant au maintien de la qualité des paysages).
L'entreprise touristique s'efforcera, par ailleurs, de respecter les rythmes de production et des saisons, ce qui contribuera à valoriser son offre auprès de ses clients.

L'entreprise s'efforcera également de donner la priorité à la main d'œuvre locale. Originaire de la région, ce personnel saura mieux renseigner les visiteurs et leur faire partager sa connaissance du patrimoine local.

Développement de nouvelles formes d'emploi

L'entreprise favorisera, autant que possible, l'intégration sociale à travers l'emploi de personnes en difficulté, l'aide au premier emploi des jeunes et l'équité entre l'emploi des femmes et des hommes.

Maîtrise de la fréquentation touristique

Connaissance des flux de visiteurs

L'entreprise participera aux travaux d'analyse et de suivi des flux de visiteurs dans l'espace et dans le temps menés par l'espace protégé. Elle participera, notamment, à la réalisation des baromètres de l'activité touristique sur le territoire. Cette action lui permettra, entre autres, de mesurer l'impact de ses efforts de communication et de promotion.

Canalisation des flux de visiteurs

L'entreprise touristique s'efforcera d'orienter ses visiteurs vers les sites les moins sensibles du territoire. Elle recommandera les itinéraires et sentiers touristiques favorisant une meilleure répartition des visiteurs dans l'espace.
Elle encouragera ses clients à venir en dehors des périodes de forte fréquentation, ceci en accord avec les efforts de promotion de l'espace protégé.

Maîtrise des transport

Les clients seront encouragés à utiliser au maximum les transports en commun ou à découvrir l'espace protégé à vélo ou à pied ou par d'autres moyens non polluant. Cette politique sera menée tant pour l'accès à l'établissement touristique que pour les déplacements dans l'espace protégé.

Gestion et intégration des équipements touristiques

Lors de travaux d'agrandissement, de rénovation ou d'aménagement des bâtiments, l'entreprise touristique s'assurera du respect des volumes, du style architectural local, des matériaux et de l'insertion dans l'environnement. Pour les nouveaux équipements, la réhabilitation du patrimoine bâti sera privilégiée à la réalisation de constructions nouvelles. Dans tous les cas, l'aménagement et la construction de nouveaux équipements devraient résulter d'un dialogue avec l'autorité responsable de l'espace protégé.

4. Valider la stratégie et le programme d'actions

L'entreprise soumettra sa stratégie et son programme d'actions à la commission européenne d'évaluation qui statuera sur la qualité de son projet. Elle recevra la visite d'un expert du tourisme durable chargé d'évaluer la qualité de sa candidature.

L'entreprise devra être située sur un espace protégé signataire de la Charte européenne du tourisme durable.

La stratégie et le programme d'actions devront répondre aux exigences fixées par la Charte et s'inscrire en cohérence avec la stratégie du territoire.
Ils devront être présentés selon les modèles accompagnant la Charte européenne du tourisme durable dans les espaces protégés.

Le contrat d'engagement de l'entreprise touristique sera signé entre l'entreprise, l'autorité gestionnaire de l'espace protégé et la commission européenne d'évaluation.

5. Évaluer les résultats de la stratégie

L'entreprise s'engage à suivre et évaluer les résultats de sa stratégie et de son programme d'actions au moyen d'un tableau de bord annuel transmis à l'espace protégé. Elle s'engage à distribuer systématiquement un questionnaire de satisfaction aux clients, dont les résultats seront adressés à la commission européenne d'évaluation.
En cas de non respect de la Charte, la commission européenne d'évaluation mandatera un expert. L'entreprise s'engage à le recevoir dans les meilleures conditions et à faciliter sa mission au sein de son établissement.

6. Renouveler l'adhésion à la Charte

La procédure de renouvellement de l'adhésion à la Charte est identique à celle d'une première adhésion. Celle-ci aura une périodicité de trois ans.

LE TOURISME DURABLE POUR LES ORGANISATEURS DE VOYAGES VERS ET DANS LES ESPACES PROTÉGÉS

Les organisateurs de voyages sont de plus en plus nombreux à proposer des circuits de découverte dans les espaces protégés. Ils confirment ainsi leur volonté de promouvoir une nouvelle forme de voyages et de découverte des milieux naturels, de la faune et de la flore.
Ces voyages volontairement limités pour des groupes de 12 à 15 personnes privilégient des rencontres de qualité avec les habitants des lieux visités.
Ils sont le fruit d'hommes et de femmes passionnés par la nature, désireux de la faire découvrir et de transmettre leurs connaissances du monde des espaces protégés.

En adhérant à cette charte, le responsable de l'entreprise organisatrice de voyages s'engage à adopter une nouvelle éthique du tourisme, contribuant ainsi au développement touristique durable des territoires qu'il programme. Son action s'oriente vers une meilleure satisfaction de ses clients, dont le respect de l'environnement et des cultures, ainsi que la réduction de l'impact de leurs activités sont un souci croissant.

Des avantages pour les organisateurs de voyages

La Charte permet à l'entreprise organisatrice de voyages :

- **d'être distinguée au niveau européen**
- **de développer de nouvelles opportunités commerciales par :**
  - le ciblage de clientèles très sensibles au respect de l'environnement
  - une offre répondant aux attentes d'une nouvelle clientèle européenne,
  - un partenariat avec les organisateurs de voyages des autres pays d'Europe.
- **de renforcer la qualité de son offre par :**
  - un accueil mieux organisé dans les espaces protégés qu'elle programme,
  - l'intervention des acteurs locaux lors de ses voyages,
  - un soutien de l'espace protégé dans l'élaboration de ses produits (identification de sites, disponibilité du personnel de l'espace protégé, aide à l'identification des personnalités locales pouvant intervenir durant le séjour...).
- **de renforcer la satisfaction de ses visiteurs par :**
  - son engagement formel en faveur du développement touristique durable des espaces protégés,
  - le choix de petits groupes et d'un accompagnement de qualité.

Engagement pour l'organisateur de voyages

Des principes

1. Accepter et respecter les principes du développement durable énoncés dans la présente Charte, en les adaptant à son activité

Une méthode

2. Définir une stratégie (1 an) en étroit partenariat avec l'institution gestionnaire de l'espace protégé

Cette stratégie concrétise son engagement, vis-à-vis du territoire, en matière de :

- Respect de l'environnement,
- Soutien au développement économique et social,
- Préservation de la qualité de la vie,
- Satisfaction des clientèles.

Elle fixe les principaux objectifs à atteindre pour l'entreprise.
Pour contribuer au développement touristique durable du territoire, l'entreprise renforcera sa collaboration avec les prestataires locaux (hôteliers, agences locales de tourisme, restaurateurs, artisans, personnalités locales pouvant intervenir au cours des circuits).

Elle s'impliquera également dans la vie du territoire en participant autant que possible aux réunions organisées par l'espace protégé et en apportant de nouvelles idées pour la mise en place et le suivi de la stratégie de développement touristique durable.

3. Décliner cette stratégie sous forme d'un programme d'actions

Ce programme d'actions détaille les actions réalisées ou à mettre en œuvre pour atteindre les objectifs fixés par la stratégie.
Il précise les engagements de l'entreprise pour l'ensemble des thèmes suivants :

Amélioration de la qualité de l'offre

Afin de répondre aux attentes des clientèles européennes, l'entreprise organisatrice de voyages assistera l'espace protégé dans sa démarche qualité, en apportant des conseils et recommandations. Elle effectuera la même démarche qualité pour son offre.

Connaissance des clientèles
Afin d'améliorer la satisfaction de ses clients, l'entreprise transmettra régulièrement à l'institution gestionnaire de l'espace protégé les informations sur les attentes et besoins de ses clients. Ceci permettra à la destination d'adapter son offre à la demande.

Démarche Qualité
L'offre de l'entreprise devra elle-même être fondée sur une approche qualitative : qualité de l'accueil, des prestations, équipements et aménagements sélectionnés, de la promotion, la commercialisation, sans oublier du service après vente. Une sélection rigoureuse des prestataires locaux aidera l'entreprise à effectuer cette démarche.

Recherche de nouvelles clientèles
L'entreprise recherchera de nouvelles clientèles sensibles à la qualité de l'environnement. Elle s'efforcera de prendre en compte des clientèles souvent ignorées des offres touristiques comme les personnes handicapées, malades ou en convalescence, les jeunes et les clientèles à faible revenu.
Elle évitera toute forme d'élitisme au niveau de la sélection des clientèles.

Création d'une offre touristique spécifique

L'offre de voyages développée par l'entreprise devra favoriser en priorité la découverte et l'appréciation du patrimoine naturel et culturel, la prise de conscience environnementale, la compréhension du rôle de l'espace protégé.
À cet effet, elle fera intervenir des animateurs naturalistes dans ses circuits, et présentera l'environnement selon l'approche systémique : compréhension de l'ensemble du système de l'environnement ou d'un habitat. Ces animateurs auront une très bonne connaissance des milieux et sites visités.

Sensibilisation des visiteurs

Éducation et Interprétation
L'entreprise orientera l'ensemble de ses circuits et séjours dans l'espace protégé vers la sensibilisation et l'éducation des visiteurs à l'environnement. Elle cherchera à faire évoluer le regard de ses clients sur la nature et à mieux faire comprendre les milieux visités.

Information des visiteurs
Dans la mesure du possible, l'entreprise organisera des séances de préparation au voyage. Elle intégrera également une information complète sur l'espace protégé dans les carnets de voyages. Ceci aura pour but de sensibiliser ses clients au patrimoine naturel et culturel et aux traditions qu'ils découvriront.
Par ailleurs, une information de qualité sera fournie durant le voyage par l'accompagnateur et les différents intervenants.

Les clients seront tout particulièrement informés sur les comportements à adopter, en ce qui concerne l'achat de souvenir et sur le respect de la faune, de la flore et du cadre de vie.

Ils seront également informés des objectifs de conservation du patrimoine et du développement durable.

Marketing et promotion responsables
Les actions de promotion et de vente de l'entreprise permettront de sensibiliser les visiteurs aux réelles valeurs de l'espace protégé.
Il s'agira aussi d'adopter une communication responsable sur la faune à observer. (Ne pas garantir l'observation des animaux, mais proposer la découverte de leur milieu de vie).
Tous les documents de promotion devront, en particulier, mettre en exergue le caractère fragile des territoires visités.
La brochure et les autres documents de vente pourront comporter des recommandations aux futurs visiteurs des espaces protégés. Enfin, l'adhésion de l'entreprise à la présente Charte ne pourra être signalée que sur les produits ayant fait l'objet d'un contrat avec l'espace protégé et la commission européenne d'évaluation.

Formation du personnel

La formation constituera un outil prioritaire de réalisation des engagements de l'entreprise. Son personnel de vente comme ses forfaitistes et ses accompagnateurs seront sensibilisés à la démarche de développement touristique durable. Il complétera également ses connaissances sur le patrimoine naturel et culturel des territoires visités. Ceci contribuera à une meilleure information et satisfaction de la clientèle.

Préservation et amélioration de la qualité de vie des habitants de l'espace protégé

Afin de garantir la qualité de la relation entre ses clients et les habitants, l'entreprise s'efforcera, à tout moment, de préserver voire d'améliorer la qualité de vie de ces derniers. À ce titre, la priorité sera donnée au respect du cadre de vie et des coutumes locales.

Dans ce but, la taille des groupes sera volontairement limitée à 12 à 15 personnes. Des recommandations seront également données sur les comportement à adopter pour ne pas heurter la sensibilité des habitants. Ceci sera notamment de la responsabilité des accompagnateurs.

Enfin, l'entreprise s'impliquera dans la vie locale en participant notamment à la promotion des manifestations culturelles organisées par les habitants de l'espace protégé.

Protection et mise en valeur du patrimoine

Respect des capacités d'accueil

Les activités proposées par l'entreprise seront compatibles avec les objectifs de conservation de l'espace protégé. Pour ce faire, elle s'assurera qu'elles ont un impact réduit sur l'environnement. Elle tiendra compte des réglementations et prescriptions spécifiques à l'espace protégé et recherchera l'avis de ses techniciens pour la conception de nouvelles activités.

Mise en valeur du patrimoine

L'entreprise participera, autant que possible, à la mise en valeur du patrimoine naturel, culturel et historique. Ses activités seront notamment fondées sur la découverte et la compréhension de ce patrimoine.

Préservation des ressources naturelles

Le tour-opérateur privilégiera dans sa programmation des prestataires locaux respectueux de l'environnement. Ceux-ci auront adoptés une gestion environnementale tant pour les ressources en eau, énergie et espaces que pour le traitement des rejets.

L'entreprise veillera à réduire l'impact de ses propres activités sur les ressources naturelles.

Contribution de l'entreprise à l'entretien du patrimoine

L'entreprise assistera l'espace protégé dans sa mission de protection et de suivi des milieux naturels, en signalant tout changement observé par ses clients ou par ses guides accompagnateurs. Par ailleurs, elle mettra en place un programme de retour sur capital. Elle incluera une part du prix des voyages au bénéfice de la conservation et de l'entretien du patrimoine et le fera savoir aux clients.

Développement économique et social

Soutien à l'économie locale

Afin de soutenir l'économie locale, l'entreprise encouragera un développement touristique qui soit le fruit de l'initiative locale. Dans ce but, elle fera intervenir au maximum les prestataires locaux dans ses voyages tant au niveau de l'accompagnement, des hébergements, de la restauration que des approvisionnements.

Développement de nouvelles formes d'emploi

L'entreprise favorisera, autant que possible, l'intégration sociale à travers l'emploi de personnes locales en difficultés, des jeunes et l'équité entre l'emploi des femmes et des hommes.

Maîtrise de la fréquentation touristique

Connaissance des flux de visiteurs

L'entreprise contribuera au suivi et à la connaissance des flux de visiteurs, en apportant, à l'espace protégé, des informations régulières sur les itinéraires qu'elle emprunte et les périodes de fréquentation.

Canalisation des flux de visiteurs

L'entreprise s'efforcera d'orienter ses clients vers les sites les moins sensibles du territoire. Elle encouragera également la découverte de l'espace protégé en dehors des fortes périodes de fréquentation. Ceci en accord avec les efforts de promotion de l'espace protégé.

Maîtrise des transports

Les déplacements vers et dans l'espace protégé devront utiliser au maximum les transports en commun, la marche à pied ou le vélo. Dans ce but, l'entreprise informera ses clients des moyens de se rendre sur les sites par les transports en commun. Elle s'efforcera également d'organiser les rendez-vous à partir des gares ou points d'arrivée par ces moyens de transport.

Par ailleurs, les loisirs motorisés seront exclus de tous produits touristiques lorsqu'ils seront utilisés à des fins de loisirs (par exemple les véhicules de loisir, 4X4, etc.).

Gestion et intégration des équipements touristiques

Afin de soutenir les efforts de valorisation de l'architecture locale menés par le territoire, l'entreprise privilégiera des hébergements de caractère, bien intégrés dans leur environnement paysager.

4. Valider l'engagement de l'entreprise organisatrice de voyages

L'entreprise soumettra sa stratégie et son programme d'actions à la commission européenne d'évaluation qui statuera sur la qualité de son projet.
Pour les prestations se déroulant dans les espaces protégés cosignataires, l'offre de l'entreprise devra répondre aux exigences fixées par la Charte européenne du tourisme durable. Pour son offre globale, elle devra respecter l'éthique du développement touristique durable.

Le contrat d'engagement de l'entreprise touristique sera signé avec l'autorité gestionnaire de chaque espace protégé et la commission européenne d'évaluation.

5. Évaluer

L'entreprise s'engage à suivre et évaluer les résultats de sa stratégie et de son programme d'actions au moyen d'un tableau de bord annuel transmis à l'espace protégé concerné par les prestations.

Elle s'engage à distribuer systématiquement un questionnaire de satisfaction aux clients, dont les résultats seront adressés à la commission européenne d'évaluation. En cas de non respect de la Charte, la commission européenne d'évaluation mandatera un expert chargé de tester le produit.

6. Renouveler l'adhésion à la Charte.

La procédure de renouvellement de l'adhésion à la Charte est identique à celle d'une première adhésion. Celle-ci aura une périodicité d'un an.