

# Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

## Etude de positionnement touristique sur le territoire Gorges de la Loire sud

**Maître d'ouvrage** : Conseil général de la Loire, Direction du Tourisme.

### **Décomposition de l'étude en :**

- **Tranche ferme** : Elaboration d'une stratégie de développement durable du tourisme et des loisirs s'insérant dans le cadre environnemental et réglementaire du site préservé des Gorges de la Loire, comprenant la définition du positionnement et de la thématisation du territoire ainsi que les axes de développement. (Points 1 à 3 du cahier des charges)

- **Tranche conditionnelle** : Proposition de plans d'actions quinquennaux, le premier traduit en fiches-actions opérationnelles. (point 4 du cahier des charges)

## Contexte général de la mission d'étude :

### Exposé des motifs

L'étude d'image touristique conduite par le Comité départemental du tourisme de la Loire a mis en évidence des sites majeurs représentant un intérêt départemental propre à fonder la notoriété touristique de la destination.

Parmi ceux-ci, le site des Gorges de la Loire (sud) présente de nombreux atouts sur le plan environnemental, patrimonial, culturel et de loisirs de pleine nature.

Sur ce site, plusieurs acteurs publics et privés interviennent en faveur du développement touristique et de la protection de l'environnement. La dimension environnementale revêt sur cet espace une réalité singulière, en raison notamment de la sensibilité des acteurs et des élus ainsi que des nombreuses procédures et dispositifs de protections environnementales existant sur le territoire (sites classés et inscrits, réserve naturelle régionale, Natura 2000...).

La variété de l'offre touristique, la multiplicité des acteurs présents et les enjeux environnementaux doivent donner lieu à la mise en place d'une gouvernance impliquant les collectivités locales présentes sur le site.

### Présentation du territoire concerné.

Vecteur de notoriété pour la destination touristique Loire, le site des Gorges de la Loire doit s'insérer dans un projet global de développement touristique, de niveau départemental associant en particulier le site culturel majeur qu'est l'ensemble du site Le Corbusier à Firminy et de niveau interdépartemental avec une prise en compte des Gorges de la Loire coté Haute Loire.

Le développement d'une véritable économie touristique durable, c'est-à-dire compatible avec les quatre axes du développement durable (environnement respecté et valorisé, économie solidaire et équilibré, préoccupation sociales en terme d'emplois locaux et de développement culturel et social, gouvernance partagé des enjeux, de la stratégie et des projets de développement durable du tourisme sur le territoire), doit s'appuyer en premier lieu sur l'environnement, les paysages et le patrimoine naturel exceptionnel qui constituent des atouts réels sur ce territoire protégé par de nombreux dispositifs (sites classés, inscrits, réserve naturelle). En second lieu sur une offre diversifiée, équilibrée sur le territoire, associant le respect et la valorisation des patrimoines architectural et culturel ainsi que le développement d'activités ludiques à destination de la population résidente et des visiteurs. A noter sur ce dernier point qu'un bateau à passagers existait autrefois sur la retenue et bénéficiait d'une fréquentation de l'ordre de 20 000 passagers par an.

Un patrimoine bâti public et privé, d'un intérêt culturel incontestable, est présent sur le site : il s'agit, en terme de patrimoine privé, de l'île de Grangent dont l'image est utilisée sur de nombreuses documentations touristiques départementales, et de la presqu'île des Camaldules disposant d'un ancien Monastère.

Le patrimoine public, propriété du SMAGL, est notamment constitué de la presqu'île du Chatelet, du hameau des Echandes (transformé en auberge de jeunesse et actuellement géré par la Fédération Unie des Auberges de Jeunes), du château d'Essalois (et de l'auberge du même nom), et du Moulin de la Fenderie (espace de découverte et d'interprétation).

**La structure coordonnatrice existante : Le SMAGL (Syndicat Mixte d'Aménagement des Gorges de la Loire)**

### **I – Présentation :**

Le SMAGL a été créé par arrêté interministériel du 21/08/67.

Il est né de la volonté des représentants du Conseil Général de la Loire et des communes riveraines du plan d'eau de Grangent de créer un espace protégé de l'urbanisation et ouvert aux loisirs.

Sa vocation initiale se définit par la protection du patrimoine naturel et bâti et la valorisation des Gorges de la Loire entre Saint Paul en Cornillon et Saint Just Saint Rambert afin de les ouvrir au tourisme.

Ses actions sont centrées prioritairement autour de la réhabilitation de monuments historiques classés, la revalorisation du patrimoine rural et industriel et la préservation des milieux naturels.

Une équipe « emplois verts » assure l'entretien du site naturel qui a bénéficié d'un classement au titre des paysages en 1999.

## II Composition :

L'arrivée progressive de nouveaux acteurs intercommunautaires qui se substituent partiellement aux communes, ont modifié peu à peu l'envergure et les compétences attribuées à la structure

A sa création, le SMAGL a été formé entre le Département de la Loire et les communes de Caloire, Chambles, Saint Etienne Saint Victor, Saint-Just Saint Rambert, Saint-Maurice-en-Gourgois, Saint-Paul-En-Cornillon et Unieux.

Les communes de Saint-Etienne, Caloire, Saint Paul en Cornillon et Unieux ont décidé en 1997 d'adhérer à Saint Etienne Métropole. Cette adhésion a impliqué un transfert de leurs compétences tourisme et environnement vers la communauté d'agglomération.

Une première modification de statuts a pris en compte cette évolution.

Chambles et Saint-Just-Saint-Rambert ont à leur tour adhéré à la communauté d'agglomération de Loire Forez à qui ils ont transféré les compétences tourisme et environnement.

Il est à noter que cette dernière évolution n'a pas été prise en compte dans les statuts actuels du SMAGL.

## Objectifs de l'étude

Conduire, à partir d'un diagnostic du périmètre d'étude resitué dans son environnement physique et concurrentiel, une réflexion stratégique sur le positionnement touristique du territoire.

Elaborer un scénario de développement durable\* en matière de tourisme et de loisirs, une stratégie de développement durable et un plan d'actions opérationnelles, hiérarchisées, articulées et évaluées.

\*Défini comme un « **développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs** », le développement durable se veut être une dynamique qui concilie l'économique (création de richesses et amélioration des conditions de vie matérielles), le social (santé, éducation, habitat, emploi) et « l'écologique » (préservation de l'environnement, des espèces et des ressources naturelles et énergétiques). Le développement durable comprend également trois dimensions supplémentaires : politique (démocratie, liberté politique et droit humain), culturelle (diversité culturelle, préservation de l'identité culturelle) et éthique (système de valeurs, gouvernance partagée).

## La mission du cabinet conseil

se décompose en :

- **tranche ferme** : à partir du diagnostic du périmètre d'étude,
  - phase 1 : approche du territoire : état des lieux, diagnostic, diagnostic prospectif,
  - phase 2 : détermination d'un scénario opérationnel de développement touristique,
  - phase 3 : élaborer une stratégie de développement du tourisme et des loisirs sur ce territoire comprenant la définition du positionnement touristique et la thématization de celui-ci.
  
- **tranche conditionnelle** : proposer des plans d'actions quinquennaux, le premier étant traduit en fiches-actions opérationnelles.

## **I. Tranche ferme :**

### **Phase 1/ Approche du territoire**

#### **Un état des lieux de l'offre, de la fréquentation , et du cadre environnemental et réglementaire**

L'état des lieux sera réalisé à partir des nombreux documents disponibles mentionnés en annexe et l'audition, en individuel, d'une vingtaine d'acteurs majeurs concernés, dont la liste nominative sera établie avec le cabinet au démarrage de l'étude.

Il s'agira d'établir une lecture :

- de l'état des lieux de l'offre touristique prise dans sa globalité : approches des données environnementale et patrimoniale (naturel, paysager, culturel, historique et humain), des équipements et des aménagements de loisirs et de tourisme, ainsi que des capacités d'hébergements et des prestations d'activités).
- de la demande des clientèles potentielles et actuelles ;
- de l'image et de la perception du territoire par les acteurs du tourisme, les élus, la population et les consommateurs de l'offre existante.
- de l'organisation touristique à l'échelle du territoire
- de la communication existante sur l'offre touristique
- du cadre environnemental et réglementaire, notamment en rappelant les enjeux écologiques et paysagers du site ainsi que les réglementations spécifiques qui s'appliquent, en lien notamment avec le site classé et le site inscrit (loi paysage de 1930), la réserve naturelle régionale, Natura 2000 (évaluation des incidences en particulier) et le code de l'environnement en règle général
- des projets de développement touristique des principaux acteurs du territoire (bateau promenade...).

Pour réaliser cet état des lieux, le cabinet s'appuiera sur les nombreux documents produits récemment pour le site et les territoires environnants, notamment l'inventaire complet réalisé pour le SMAGL sur les patrimoines bâtis et culturels.

#### **Un diagnostic des forces, faiblesses, atouts et contraintes.**

Cet état des lieux sera mis en perspective avec les autres destinations de proximité et leurs offres « totémiques principales, les destinations concurrentes, et croisé avec les attentes actuelles des clientèles présentes ou susceptibles d'être intéressées par l'offre existante.

Cette démarche permettra d'établir un diagnostic du territoire avec ses points forts, ses faiblesses, ses atouts et ses contraintes.

#### **Les éléments de prospective intégrant les projets structurants du territoire**

Le cabinet apportera les éléments de prospective, cohérents avec le territoire, avec, si possible des scénarios argumentés à 5, 10, 15 et 20 ans.

#### **L'établissement du diagnostic prospectif du territoire.**

Ces éléments, couplés au diagnostic établi précédemment, permettront de formuler un diagnostic prospectif du territoire.

Ce diagnostic permettra de donner des éclairages sur les perspectives de positionnement et d'évolution des pratiques de tourisme et des loisirs sur cette destination confrontées aux attentes de la population de proximité et de la clientèle touristique et aux exigences de protection des patrimoines environnementaux exceptionnels.

## **Phase 2/ Détermination d'un scénario opérationnel de développement du tourisme durable sur le territoire**

### **Les enjeux du développement touristique du territoire**

Le cabinet cerner et formulera les enjeux du développement durable du tourisme et des loisirs pour le territoire concerné par l'étude qui respecte en priorité l'intégrité environnementale du territoire.

### **Le positionnement du territoire à 10/15 ans**

Sur la base du diagnostic prospectif et des enjeux de développement durable, le cabinet fournira un ou plusieurs scénarii de positionnement à 15 ans qui viseront à donner au territoire, via les offres développées, une singularité et une pertinence de destination, une position crédible et attractive sur le marché actuel et futur, qui s'appuie notamment sur une démarche exemplaire en matière de développement durable voire d'écotourisme. On intégrera donc les notions d'évolution et de dynamique de l'environnement et des paysages, des offres adaptées aux différentes clientèles et les déclinaisons dans le temps des positionnements proposés.

### **La ou les thématisation(s) retenues.**

Chaque scénario de positionnement sera décliné en thème(s) susceptible(s) d'être développé(s) et adapté(s) aux différentes clientèles existantes et à venir ciblées.

### **Les scénarios possibles et souhaitables**

Le cabinet présentera ainsi les scénarios de positionnements et les thématisations possibles, en mettant en évidence leur cohérence avec le développement durable souhaité s'appuyant notamment, parmi les quatre piliers du développement durable qui seront analysés, sur la protection de l'environnement et des sites, les conditions de réussites et les offres structurantes à valoriser, à développer ou à créer pour assurer la performance des différents scénarios

### **Le scénario retenu**

Le comité de pilotage se prononcera sur un scénario à retenir à partir duquel le cabinet conduira la suite de la mission.

## **Phase 3/ Stratégie de développement touristique du territoire**

### **Les axes de développement pertinents**

A partir du scénario retenu, le cabinet donnera du contenu aux axes de développement en précisant leurs enjeux, leurs contenus en termes d'actions, les acteurs du territoire concernés, les clientèles concernées, ainsi qu'une estimation sommaire des investissements nécessaires et ce, toujours dans le cadre d'une mise en perspective avec les attendus du développement durable.

### **Les priorités de réalisation (y compris les articulations entre les différentes lignes d'actions)**

A cette phase, il est demandé au cabinet de proposer un ordre prioritaire de réalisation de manière à assurer à la fois une progression dans la mise en œuvre du programme et la

cohérence des réalisations dans la perspective d'une croissance durable et continue du développement touristique.

### **La stratégie de développement touristique durable du territoire**

Le cabinet proposera une stratégie de développement durable à échéance 5, 10 et 15 ans, déclinée en axes stratégiques où chaque cible de clientèle retenue comme pertinente pour le territoire trouvera sa place. Cette stratégie permettra d'affirmer le positionnement du territoire ainsi que les thèmes retenus et déclinés.

## **II. Tranche conditionnelle : établissement d'un plan d'actions à 15 ans (3 fois 5 ans)**

### **Les axes du plan d'actions**

La stratégie sera déclinée en plans d'actions (3 programmations de 5 ans), qui croiseront les attentions portés au développement durable et aux patrimoines naturels, les types d'offres (offres et activités de pleine nature, offres et activités culturelles, offre d'hébergement, offres de services et de prestations, fonctionnement, professionnalisation, mise en réseau, qualification, communication, promotion,...) avec les cibles de clientèles, présentes et à venir.

### **Plan d'actions des 5 premières années : Proposition d'actions détaillées, articulées entre elles, hiérarchisées et opérationnelles**

Le plan d'actions correspondant aux 5 premières années se présentera sous la forme de fiches-actions opérationnelles.

Elles seront destinées aux acteurs concernés, classées par type d'acteurs, préciseront les actions à mener pour améliorer, adapter, développer, professionnaliser, voire repositionner leurs offres.

Elles mentionneront les articulations nécessaires entre les différents acteurs présents sur le territoire et les rôles et fonctions de chacun.

Ces fiches feront état des recommandations et des points de vigilances utiles pour la réussite de l'action, tels la chronologie et les priorités de mise en œuvre, les éventuels conflits d'usage, la prise en compte des personnalités des acteurs présents et de leurs projets, les précautions en matière d'environnement,...

### **Identification des leviers financiers mobilisables**

Afin de conduire le plan d'actions retenu pour les 5 premières années, le prestataire identifiera les dispositifs financiers actuellement existants et/ou mobilisables et étudiera leur éligibilité notamment au titre des crédits européens, nationaux et régionaux.

### **L'organisation et la gouvernance**

Le cabinet proposera des recommandations opérationnelles en termes de mobilisation et d'organisation des acteurs -institutionnels et professionnels notamment- dans la perspective d'une gouvernance partagée, conforme à une démarche de développement durable, adaptée au territoire ainsi que, concrètement, des repères et des critères permettant de

communiquer et promouvoir le positionnement et les thématiques de la destination par chacun des acteurs concernés.

Complémentaire, le cabinet proposera une éventuelle évolution des statuts du SMAGL en cohérence avec ses nouvelles missions et en particulier lui permettant une mise en œuvre efficace et pertinente de la stratégie et du programme d'actions.

Enfin le cabinet esquissera la définition des profils de postes à pourvoir dans les 5 premières années au sein du SMAGL, afin de lui permettre de conduire à bien la stratégie partagée et les différentes actions inscrites au programme d'actions.

Ce travail prendra également en compte les missions actuellement conduites par le SMAGL, ainsi que les projets environnementaux en cours de définition pour les 5 prochaines années, notamment dans le cadre des dispositifs réglementaires tels que :

- Natura 2000 (révision du document d'objectif pour fin 2009, début 2010)
- Réserve Naturelle Régionale (plan de gestion à établir pour septembre 2010)
- ou d'autres dispositifs environnementaux ou paysagers à définir (contrat régional de biodiversité, Mesure Agri-Environnementale Territorialisée...).

## **Conditions de réalisation**

### **Le suivi**

Le maître d'ouvrage est le Conseil général de la Loire

Le suivi de l'étude sera assuré par le maître d'ouvrage en collaboration avec un Comité de pilotage constitué de représentants des collectivités adhérentes au SMAGL.

La composition pressentie pour le Comité de pilotage de l'étude est la suivante :

#### ***.groupe de travail élus au sein du SMAGL***

Un groupe de travail technique, membre du Comité de pilotage, sera plus spécialement chargé de suivre le déroulé de l'étude. Il est composé des personnes suivantes :

#### ***.groupe de travail technicien SMAGL***

### **Le rendu**

Le cabinet fournira à chaque étape, au maître d'ouvrage, 5 exemplaires d'un rapport rédigé et complet, et un rapport en version informatique ainsi qu'un power point pour animer les réunions de restitution et de validation de chaque étape.

**Annexe 1 :**  
**Liste non exhaustive des éléments bibliographiques mis à disposition du cabinet d'étude**

- au niveau départemental :

- ⊙ Schéma Départemental de Développement Touristique – Diagnostic et Axes stratégiques (2008-2012 - – Comité Départemental du Tourisme- Loire- cabinet SOMIVAL)
- ⊙ Schéma Départemental de Développement Touristique – Diagnostic et Axes stratégiques (juin 1997 - – Comité Départemental du Tourisme- Loire)

- sur le territoire de Saint-Etienne Métropole :

- ⊙ Schéma de développement touristique de Saint-Etienne Métropole (2006)
- ⊙ Schéma de Développement Touristique de l'agglomération stéphanoise – Etat des lieux et diagnostic (décembre 1999 – Saint Etienne Métropole)
- ⊙ Aménagement d'une liaison pédestre Saint-Étienne – Saint-Victor-sur-Loire - Etude d'avant projet (janvier 2000 – Saint Etienne Métropole)
- ⊙ Mise en valeur des Gorges de la Loire / Etude d'opportunité pour un projet de développement touristique (Géo SCOP / Médiéval)

- bibliographie SMAGL :

- ⊙ Document d'objectifs Natura 2000 (juillet 2003- SMAGL)
- ⊙ Contrat de Site d'intérêt régional (1997 – SMAGL & SAECL)
- ⊙ Etude préalable au Contrat de Paysage (mai 2004 – Mosaïque Environnement & Itinéraire Bis)
- ⊙ Etude paysagère des Gorges de la Loire (juin 2005 – DARAT Loire)
- ⊙ Gestion Forestière du site classé des Gorges de la Loire (Novembre 2000 – ONF)
- ⊙ Guide des prescriptions architecturales des Gorges de la Loire, Juillet 2009 (en cours d'édition)
- ⊙ Pré inventaire du patrimoine bâti rural des Gorges de la Loire 1<sup>ère</sup> partie (décembre 1994 – M. Measson)
- ⊙ Pré inventaire du patrimoine bâti rural des Gorges de la Loire 2<sup>nde</sup> partie (juin 1995 – M. Measson)
- ⊙ Etude touristique des Gorges de la Loire (juin 1978 – DDE Loire)
- ⊙ Etude de mise en valeur des Gorges de la Loire (juillet 2000 – GéoScop)



- ◉ Etude de définition des besoins et des possibilités d'aménagements touristiques – Rapport final (*novembre 1992 – DDE Loire*)
- ◉ Diagnostic touristique des Gorges de la Loire (*2003 – Rapport de stage*)
- ◉ Les Gorges de la Loire, Etude de la protection de la nature et du tourisme (*juin 1992 – Rapport de stage*)
- ◉ Comment concilier tourisme et protection de la nature aux Echandes (*1997 – Rapport de stage*)
- ◉ Projet d'aménagement d'un sentier nature aux Condamines (*août 1999 – FRAPNA*)
- ◉ Aménagement et réhabilitation de délaissés routiers sur la DR 108 (*avril 2001 – Brun/Alpage*)
- ◉ Aménagement d'une voie verte entre le Pertuiset et la Noirie - Etude d'avant projet (*2004 – DDE Loire*)

## Annexe 2 : Définition du tourisme durable

Compte rendu de conférence du 29 mai 2006

Qui n'a pas déjà entendu parler du tourisme durable? Mais comprenons-nous vraiment ce dont il s'agit? Il existe plusieurs idées préconçues autour du tourisme durable. Lors d'une conférence tenue aux Assises annuelles de l'industrie touristique 2006, Maurice Couture, consultant en tourisme, a remis les pendules à l'heure, tout en jetant un bon éclairage sur le concept, en citant des exemples de bonnes pratiques et en apportant des pistes d'intervention.

### Diverses définitions où l'on retrouve des mots-clés

- **Conseil de l'Europe**  
Le tourisme durable est en harmonie avec la population, l'environnement et la culture du lieu, de telle sorte que son développement se fait constamment à leur profit et non à leur détriment.
- **Danemark**  
Créer un tourisme en équilibre avec la nature, qui est accepté par les communautés hôtes, qui procure aux touristes une expérience de la nature et de la culture danoises authentique et de grande qualité, et qui crée de l'emploi et des revenus pour la société locale.
- **Organisation mondiale du tourisme**  
Les principes directeurs du développement durable sont applicables à toutes les formes de tourisme, dans tous les types de destinations, y compris au tourisme de masse et aux divers créneaux touristiques.

Les principes de durabilité concernent les aspects environnemental, économique et socioculturel du développement du tourisme et le maintien d'un bon équilibre entre ces trois aspects.

Le tourisme durable est un tourisme qui:

- exploite de façon optimum les ressources de l'environnement,
- respecte l'authenticité socioculturelle des communautés d'accueil,
- offre à toutes les parties prenantes des avantages socioéconomiques.

### Des idées préconçues qui se révèlent fausses

- **Le développement durable c'est l'affaire des autres secteurs, notamment des industries qui polluent**  
FAUX! Le réchauffement de la planète et la pollution concernent directement le tourisme.

Les changements climatiques ont un impact sur la modification des saisons et, notamment, sur les produits hivernaux. Les périodes de gel et de dégel détériorent les routes. La baisse du niveau des Grands Lacs se répercute sur le Saint-Laurent, sur le paysage québécois et sur l'industrie des croisières. La migration de certains insectes met en danger la forêt et altère les expériences touristiques dans ce milieu.

En termes de pollution et de détérioration, le tourisme a aussi sa part de responsabilités en raison des millions de déplacements aériens et automobiles, de la

consommation d'espaces et d'énergie et de la production de déchets. Il peut être aussi une source de nuisance sociale.

Une ressource surexploitée = perte d'attrait = perte de clients.

L'industrie touristique doit, elle aussi, changer ses façons de faire et ce, dans son propre intérêt, afin de préserver son caractère attractif et d'assurer la pérennité de ses composantes naturelles et culturelles.

- **Le tourisme durable est l'affaire des gouvernements**

FAUX! C'est l'affaire de tout le monde:

- des divers paliers gouvernementaux - réglementation, cadre favorable, incitatifs, protection des paysages, etc.;
- des associations de tourisme - soutien aux entreprises, animation du milieu, pratique par l'exemple, etc.;
- des entreprises - adoption de nouvelles pratiques, atteinte non seulement d'objectifs financiers, mais aussi environnementaux et sociaux (*triple bottom line*), etc.;
- des employés - participation active aux changements, suggestion de nouvelles façons de faire, etc.;
- des touristes - éthique, choix de transport respectueux de l'environnement, de destinations et d'entreprises prônant ces valeurs, etc.;
- de la population locale visitée - hospitalité, éthique, participation à la préservation et à la mise en valeur du milieu, etc.;
- de toutes les composantes de l'industrie touristique - destinations (peu importe la taille), tourisme d'affaires, tourisme urbain, sites culturels, aires naturelles, parcs d'attraction, événements, hébergement, etc.

Il importe de changer les mentalités. Le «nouveau tourisme» s'engage à ne pas répéter les erreurs du passé. Le World Travel & Tourism Council (WTTC), qui regroupe des leaders touristiques internationaux du secteur privé, s'est engagé sur la voie du tourisme durable.

- **Le tourisme durable ne concerne que la préservation de l'environnement**

FAUX! C'est un défi sur les plans de la planification et de la gestion des impacts tant environnementaux que socioculturels.

Qui dit développement dit impacts. Le développement durable implique la gestion de ces impacts. C'est une question d'équilibre et d'harmonie à réaliser dans une optique de prospérité à long terme.

- **Le tourisme durable est un produit qu'on peut vendre aux touristes**

FAUX! Le tourisme durable n'est pas un produit, c'est une façon de concevoir, de planifier et de gérer les activités touristiques. C'est aussi un changement dans le style de gestion, les comportements, les mentalités et les habitudes. TOUT UN DÉFI!

Mais... les touristes étant de plus en plus sensibles aux questions environnementales, on peut promouvoir le fait que l'entreprise a adopté de bonnes pratiques de développement durable.

- **Le tourisme durable implique des coûts supplémentaires pour les entreprises**

FAUX! L'utilisation de technologies appropriées peut entraîner des économies substantielles pour les entreprises.

Mais... le recours à des technologies vertes et à des produits écologiques peut engendrer des coûts supplémentaires.

Par contre... l'utilisation rationnelle des ressources et la diminution de la pollution maintiennent l'attractivité d'une destination et l'image positive auprès de la clientèle et

de la population locale. De plus, les bonnes pratiques environnementales et sociales de l'entreprise ont un effet mobilisateur auprès des employés et concourent à un sentiment de fierté et d'appartenance vis-à-vis de l'entreprise.

### **Des applications concrètes**

Dans le secteur de l'hébergement, le développement durable se situe sur les plans de l'architecture et de la construction de l'établissement, de la gestion de la consommation d'énergie et d'eau, de la gestion des eaux usées, de la réduction des déchets et du recyclage.

Le Vancouver Hotel a remplacé le chlore dans la piscine par un mélange de sel et de soda, entraînant une économie de 1500\$. Le Jasper Park Lodge fertilise son golf avec du compost. Le Banff Springs a diminué sa production de déchets de 85%. Le Punta Cana Resort and Club, en République dominicaine, a mis en place une coopérative pour que la communauté puisse vendre ses produits d'artisanat aux hôtels locaux. Le Mayfair InterContinental à Londres donne à des refuges pour les sans-abri ses tapis et ses rideaux, de même que ses bouteilles de shampoing et ses savons à moitié utilisés.

Le groupe Accor considère que la multiplication de gestes et de précautions simples au quotidien est tout aussi bénéfique pour l'environnement que la mise en place d'équipements importants. Ce groupe hôtelier a consigné un nombre de bonnes pratiques dans la «charte environnementale de l'hôtelier» appliquée dans plus de 1700 hôtels de la chaîne. S'ajoute à cela l'identification de ratios de référence permettant de comparer la performance d'un établissement et d'identifier ses progrès.

Dans le secteur des attractions, Disney recycle quotidiennement des millions de litres d'eau usée pour arroser les aménagements paysagers et irriguer ses terrains de golf.

L'Aspen Skiing Company (1,3 million de skieurs, 2 hôtels de luxe, 15 restaurants et 3400 employés) a mis sur pied une fondation pour l'environnement, en collaboration avec ses employés, ainsi que des programmes de diminution de produits dangereux, d'efficacité énergétique et de motivation auprès du personnel pour l'adoption de pratiques environnementales. Cette compagnie a aussi adopté des techniques de construction «vertes» et utilise des remontées mécaniques qui fonctionnent avec de l'électricité achetée à des producteurs d'énergie éolienne. Par ces mesures, la station de ski obtient des retombées positives, et ce, à tous les niveaux: réputation, rentabilité, motivation du personnel, couverture médiatique, meilleures relations avec la communauté locale, environnement plus sain, conformité environnementale, durabilité à long terme de la station, destination prisée, sentiment que la clientèle effectue un choix judicieux.

Avec toutes les parties impliquées (municipalité, associations, commerces et résidents locaux), la station de Whistler en Colombie-Britannique a la ferme intention de devenir la première station touristique «durable» au monde. En plus de ses indicateurs économiques, elle a instauré des indicateurs de performance tant sur le plan social qu'environnemental.

Les autorités de Heathrow en Angleterre ont signé un contrat avec la communauté afin de travailler de concert avec celle-ci à l'agrandissement de l'aéroport.

À Montréal, Tohu/La Cité des arts du cirque est un exemple d'architecture verte et d'implication sociale dans la revitalisation d'un quartier.

Par ailleurs, en ce qui concerne la motoneige, il faut privilégier l'utilisation de technologies moins polluantes et plus silencieuses, comme les moteurs à quatre temps, et le

développement d'un tracé de sentiers avec une vision à long terme qui minimise les impacts auprès des résidants et sur les milieux fragiles.

Dans l'esprit du développement durable, les labels prolifèrent, par exemple: BEST (Business Entreprises for Sustainable Practices), TOSI (Tour Operators Sustainable Initiative), Hotel Environment Initiative, Green Globe 21, Destination 21, Green Key (Danemark), Green Leaf (Canada), ECOTEL, etc.

### **Des pistes d'intervention en tourisme durable**

- Se donner un plan d'action en partenariat avec des acteurs clés et impliquer des leaders de l'industrie.
- Démystifier, vulgariser et communiquer.
- Développer des outils à l'intention de l'industrie.
- Intégrer le développement durable comme facteur de valorisation de l'industrie touristique et miser sur les liens étroits entre qualité et tourisme durable.
- Préparer l'avenir en intégrant le développement durable dans la formation des futurs gestionnaires.
- Reconnaître et promouvoir les cas de succès.
- Éduquer les touristes afin qu'ils fassent des choix éclairés.