



La Charte Européenne du Tourisme Durable dans les Espaces Protégés

Texte Intégral

Version mise à jour en Octobre 2002

INTRODUCTION

La Charte Européenne du Tourisme Durable dans les Espaces Protégés 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 6ème Programme d'Action Communautaire pour l'Environnement ainsi que la Stratégie de l'Union Européenne en matière de Développement Durable.

La Charte appartient à la Fédération EUROPARC, l'association qui regroupe les espaces protégés européens. Elle a été élaborée par un groupe constitué de représentants européens des espaces protégés, du secteur du tourisme et de leurs partenaires sous l'égide de la Fédération EUROPARC et développée selon les recommandations du rapport établi par EUROPARC en 1993 "Loving Them to Death? Sustainable Tourism in Europe's Nature and National Parks"¹.

La Charte constitue l'une des priorités définie par le programme d'action pour les espaces protégés "*Des Parcs pour la vie*" (1994) de l'Union Mondiale pour la Nature (UICN).

L'intérêt croissant pour le développement du tourisme durable en tant que préoccupation internationale a été souligné par l'élaboration récente des « Lignes Directrices Internationales » pour les activités relatives au développement touristique durable par la Convention sur la Diversité Biologique. La Charte Européenne aborde particulièrement les principes fondamentaux énoncés dans ces Lignes Directrices Internationales, et représente ainsi un outil pour leur mise en application pratique à l'échelle régionale des espaces protégés.

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 type de développement implique la préservation des ressources pour les générations futures, un développement économique viable ainsi qu'un développement social équitable.

¹ Traduit en français par : « Passion fatale ? Tourisme Durable dans les Parcs Naturels et Nationaux Européens ». Publié en 1993 et republié en 2001 par la Fédération EUROPARC, Grafenau, Allemagne

² Extrait du rapport Brundtland « Notre avenir à tous », Commission Mondiale sur l' Environnement et le Développement

LA CHARTE

Développer un tourisme dans les espaces protégés en accord avec les principes du développement durable

Les objectifs fondamentaux de la Charte Européenne du Tourisme Durable sont:

- D'accroître l'intérêt et le soutien pour les espaces protégés en tant que partie fondamentale de notre patrimoine qui doit être préservé et apprécié par les générations présentes et futures.
- D'améliorer le développement et la gestion du tourisme durable dans les espaces protégés, qui prend en compte les besoins de l'environnement, des habitants, des entreprises locales et des visiteurs.

La Charte exprime la volonté des institutions gestionnaires des espaces protégés, des acteurs locaux ainsi que celle des professionnels du tourisme de favoriser un tourisme en accord avec les principes du développement durable.

Elle engage les signataires à mettre en œuvre une stratégie locale en faveur d'un "tourisme durable", défini 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".

Afin de mettre en œuvre cette forme de tourisme, il est nécessaire d'avoir une vision globale du tourisme à l'intérieur et aux alentours d'un espace protégé, d'entamer un vaste processus de consultation et de renforcer toutes les interactions positives entre l'activité touristique et les autres secteurs d'activités du territoire.

Ce tourisme durable a, enfin, pour ambition de répondre aux attentes des nouvelles clientèles européennes en redonnant un 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.

Promouvoir le travail en partenariat pour le développement et la planification touristique

La Charte reconnaît que les responsables des espaces protégés ne doivent pas gérer seuls le développement touristique mais plutôt que tous les acteurs concernés par le tourisme à l'intérieur ou aux alentours de l'espace protégé doivent être impliqués dans son développement et sa gestion.

Les signataires de la Charte reconnaissent qu'ils doivent adopter des méthodes de travail basées 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 tour-opérateurs et les autres acteurs locaux.

La Charte est un outil de mise en œuvre de ce partenariat. Elle favorise le partage des responsabilités, et définit l'engagement individuel et collectif de l'espace protégé et de ses partenaires.

Adopter une approche stratégique

Adhérer à la Charte, c'est respecter l'approche stratégique du développement touristique durable dans les espaces protégés. 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 adhérer à la Charte, les candidats doivent concevoir une stratégie pluriannuelle de développement touristique durable et mettre en œuvre un programme d'actions concerté pour le territoire.

La Charte se divise en **trois sections**:

I. Tourisme durable pour l'espace protégé: La Charte s'adresse à tous les types d'espaces protégés. Sa mise en œuvre se traduit par la réalisation d'un diagnostic des besoins du territoire (problèmes et opportunités) reconnu et accepté par les partenaires. Cette approche a pour but de définir l'orientation touristique la mieux appropriée pour l'ensemble du territoire. Par la suite, 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 locaux du secteur du tourisme, d'autres secteurs d'activités, des habitants du territoire, ainsi qu'avec les autorités locales.

En application

II. Tourisme durable pour l'entreprise touristique locale: La Charte représente un cadre de travail qui permet de renforcer l'implication des entreprises touristiques locales situées dans les espaces protégés. Les entreprises locales représentent des partenaires essentiels pour les responsables des espaces protégés dans le développement de la stratégie touristique du territoire et doivent être impliqués tel que décrit dans la section I (voir ci-dessus).

La section II de la Charte prévoit de renforcer l'implication des entreprises locales qui travaillent avec les responsables de l'espace protégé en leur proposant de recevoir une distinction en tant que signataire de la Charte. Cette démarche implique la réalisation d'un diagnostic de la part de ces entreprises portant sur leur activité; permettant par la suite de mettre en adéquation leur offre avec 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. L'entreprise locale s'implique aussi au niveau de la réflexion et de l'application des principes de développement touristique durable, en partenariat avec l'espace protégé.

Application à venir

III. Tourisme durable pour les tour opérateurs: Cette section représente un cadre de travail qui permet de renforcer l'implication des tour opérateurs qui intègrent les principes du développement durable dans leur offre et qui programment des voyages dans et avec les espaces protégés. Le tour opérateur s'engage à travailler en partenariat avec l'organisme qui anime la stratégie de l'espace protégé et les prestataires touristiques locaux et analysera 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.

*Application
à venir*

Stade actuel d'application et de développement

La section I de la Charte est actuellement en cours d'application dans différents espaces protégés Européens. Les espaces protégés qui remplissent les conditions énoncées dans ce texte peuvent adhérer et devenir signataires à part entière ou "membres" de la Charte Européenne et recevoir en contrepartie la reconnaissance qui en découle. Les procédures qui régissent ce processus sont actuellement prêtes.

Les sections II et III, concernant les entreprises touristiques et les tour opérateurs, n'ont pas encore été développées jusqu'à présent. En ce qui concerne plus particulièrement la section II, pour les entreprises touristiques, une approche plus flexible pourrait être nécessaire afin de prendre en compte les besoins au niveau local ainsi que les situations particulières. On devra se poser la question de savoir comment la Charte peut être associée aux eco-labels et autres marques distinctives existantes déjà utilisées par les entreprises locales et l'intérêt que cela représente. Un certain nombre d'initiatives individuelles pilotes sont en cours pour mettre en place la section II.

SECTION I

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.

Avantages de la Charte pour l'espace protégé

La Charte offre aux espaces protégés participants:

- Une base pour renforcer les relations avec les acteurs du tourisme locaux et le secteur du tourisme en général ;
- L'occasion d'influencer le développement touristique sur son territoire ;
- D'être distingué au niveau européen comme étant un territoire impliqué dans le développement du tourisme durable ;
- Des possibilités de développer ses relations publiques et d'accroître la prise de conscience des visiteurs, et des médias locaux et nationaux ;
- L'opportunité de travailler en collaboration avec les autres parcs membres de la Charte et de bénéficier de leur expérience à travers un réseau ;
- Le bénéfice d'un audit interne et externe qui permet d'aboutir à de nouvelles idées et améliorations ;
- Une crédibilité accrue auprès d'éventuels partenaires financiers.

Fondamentalement, les parcs et les espaces protégés qui remplissent les conditions de la Charte bénéficieront des avantages économiques, sociaux et environnementaux liés à la bonne gestion du tourisme durable.

Engagements pour l'institution gestionnaire de l'espace protégé

- 1. Accepter et respecter les principes du développement durable énoncés dans la présente Charte, en les adaptant au contexte local.**
- 2. Impliquer tous les acteurs concernés par le développement et la gestion du tourisme dans et aux alentours de l'espace protégé.**

Pour favoriser la mise en œuvre de ce développement touristique durable, l'espace protégé aura recours à des séances de consultation publique et constituera un forum permanent, ou l'équivalent, réunissant l'ensemble des acteurs concernés : les autorités gestionnaires de l'espace protégé, les municipalités locales, les organisations environnementales et communales ainsi que les représentants de l'industrie touristique. Des liens avec les organismes nationaux et régionaux doivent être développés et entretenus.

L'espace protégé favorisera ainsi un processus de collaboration, permettant l'organisation de 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.

- 3. 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 garantit une meilleure intégration du tourisme dans l'environnement naturel, culturel, économique et social ainsi que la cohérence spatiale et temporelle de son développement.

La stratégie devra être basée sur une consultation approfondie et être comprise et approuvée par les acteurs locaux. Elle devra contenir :

- Une délimitation de la zone influencée par la stratégie qui pourra s'étendre au-delà des limites de l'espace protégé;
- Une évaluation du patrimoine naturel, historique et culturel de l'espace, des infrastructures touristiques et du contexte économique et social, en analysant les questions de capacité, de besoins et potentialités;
- Une analyse des visiteurs actuels et des futurs marchés potentiels ;
- Une série d'objectifs stratégiques de développement et de gestion du tourisme. Ils devront concerner :
 - la préservation de l'environnement et du patrimoine,
 - le développement économique et social,
 - la préservation et l'amélioration de la qualité de vie de la population locale,
 - la gestion des visiteurs et l'amélioration de la qualité des produits touristiques offerts ;
- Une présentation des moyens et des partenaires pour mettre en œuvre la stratégie, le partage des missions et l'ordre des priorités ;
- Des propositions pour l'évaluation des résultats (méthodes et indicateurs).

4. 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. Le programme d'actions couvre la même période de 5 ans que la stratégie et définit l'engagement des partenaires pour chacun des points clés de la Charte.

Chaque espace protégé est différent. Les priorités stratégiques et les programmes d'actions doivent être déterminés au niveau local, en utilisant l'approche participative décrite ci-dessus. Cependant, la Charte exige que les **points clés** suivants soient systématiquement abordés.

Protection et mise en valeur du patrimoine naturel et culturel

Un des objectifs fondamentaux de la stratégie et du programme d'actions est la protection et la mise en valeur du patrimoine naturel et culturel du territoire, pour et grâce au tourisme, et de le protéger d'un développement touristique excessif. Ceci implique de:

Contrôler l'impact sur la faune et la flore et contrôler le tourisme dans les lieux fragiles

Des mesures spécifiques, basées sur les résultats des contrôles effectués, seront mises en place afin d'assurer le maintien du développement touristique dans les limites des capacités d'accueil et dans les limites des changements acceptables et raisonnables de l'environnement naturel, culturel et social du territoire. Certains espaces, de par leur fragilité, ne pourront pas être ouverts au public.

Encourager les activités, y compris les activités touristiques, qui soutiennent la protection du patrimoine historique, culturel et traditionnel

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

Préserver les ressources naturelles

Des mesures devront être prises afin de contrôler et réduire les activités, y compris les activités touristiques, qui affectent de manière négative la qualité des paysages, l'air et l'eau, utilisent des énergies non renouvelables et sont sources de bruits et de déchets. Des programmes de gestion des ressources en eau, énergies et espaces seront mis en place en coopération avec les collectivités locales.

Encourager les touristes et l'industrie touristique à contribuer à la protection de l'environnement

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

Améliorer la qualité de l'offre touristique

Un des buts fondamentaux est d'offrir à tous les visiteurs une expérience de grande qualité pour tous les aspects de leur visite. L'espace protégé mettra en place un programme avec ses partenaires afin d'améliorer la qualité de l'offre touristique. Ceci implique de:

Déterminer les attentes des touristes actuels et potentiels et chercher à les satisfaire

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

Satisfaire les besoins particuliers des visiteurs désavantagés

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

Soutenir les initiatives dont le but est de vérifier et d'améliorer la qualité des services et infrastructures proposés

Des initiatives seront prises afin de rechercher 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. L'espace protégé s'efforcera d'assurer un service de qualité pour ses propres installations et services, et d'encourager les initiatives de ses partenaires en matière de qualité.

Sensibilisation du public

L'espace protégé devra chercher à communiquer de manière effective auprès des visiteurs les qualités spécifiques de la région, en essayant de :

S'assurer que la politique de promotion de la région est basée sur des images authentiques et prend en compte les besoins des touristes et les capacités d'accueil à différents moments et dans différents lieux

Les actions de promotion et de marketing de l'espace protégé permettront aussi de sensibiliser les visiteurs aux réelles valeurs du territoire, ainsi qu'aux principes du développement touristique durable. On veillera particulièrement à ce que les actions de promotion du territoire reflètent et soutiennent les objectifs de gestion des visiteurs.

Procurer aux touristes une information de qualité et facile d'accès dans la région ainsi qu'aux alentours

Il sera proposé une information de qualité et facile d'accès aux visiteurs et aux habitants du territoire mettant en avant la richesse exceptionnelle et la sensibilité des milieux naturels ainsi que l'offre touristique. Le public sera également tenu informé des objectifs de la conservation du patrimoine et du développement durable.

De plus, l'espace protégé s'assurera de l'approvisionnement régulier des opérateurs touristiques en matériel d'information destiné à leurs clients (brochures, cartes, etc..).

Offrir des moyens pédagogiques et des services pour permettre aux touristes et aux habitants d'interpréter l'environnement et le patrimoine de l'espace protégé

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 sur les thèmes du patrimoine et de l'environnement seront proposées 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.

Création d'une offre touristique spécifique

L'espace protégé encouragera la promotion de produits touristiques spécifiques qui permettent la découverte et une bonne compréhension du paysage, en essayant de :

Proposer et soutenir des activités, événements, voyages organisés incluant l'interprétation du patrimoine et de la nature.

Formation des acteurs

La formation constituera un outil prioritaire de mise en œuvre de la stratégie de développement touristique durable sur le territoire. L'objectif est d'accroître la connaissance de l'espace protégé et des questions de durabilité pour tous les acteurs impliqués dans le tourisme. Pour y arriver, il sera nécessaire de:

Procurer et soutenir des programmes de formation pour le personnel de l'espace protégé, d'autres organisations et entreprises touristiques

Des programmes de formation seront organisés pour les différents groupes cibles. Une attention particulière sera portée sur l'organisation de séminaires à l'attention des opérateurs touristiques sur la connaissance du patrimoine local. Ceux-ci seront déduits de l'analyse des besoins en formation du territoire.

Préservation et soutien de la qualité de vie des habitants

La stratégie touristique cherchera à s'assurer que le tourisme soutient et ne réduit pas la qualité de vie des habitants, en essayant d' :

Impliquer les communautés locales dans l'organisation touristique de la région

L'espace protégé travaillera en collaboration rapprochée avec les communautés locales pour le développement et la mise en œuvre de sa stratégie touristique et de son programme d'action.

Assurer une bonne communication entre l'espace protégé, les habitants et les touristes

L'espace protégé favorisera la promotion des échanges et contacts entre les visiteurs et les habitants. Ceci implique d'informer régulièrement les entreprises et communautés locales des activités et événements publics organisés au sein de l'espace protégé.

Identifier les conflits qui pourraient survenir et chercher à les atténuer

Développement économique et social

L'espace protégé aura pour objectif d'accroître les bénéfices de l'économie locale issus du tourisme en encourageant les initiatives qui auront un impact positif sur des secteurs économiques variés. Ceci en essayant de :

Promouvoir la vente des produits locaux auprès des touristes et du commerce touristique local

L'espace protégé doit promouvoir l'artisanat, les produits ainsi que les services locaux. Des actions seront menées afin d'assurer une meilleure promotion des produits du territoire et de faciliter leur distribution.

Encourager l'emploi des habitants de l'espace protégé dans le domaine du tourisme

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 priorité des femmes, des personnes en difficulté économique ainsi que des personnes handicapées.

Maîtrise de la fréquentation touristique

Les flux touristiques doivent être contrôlés et influencés afin de réduire les impacts négatifs sur l'environnement, les paysages et le patrimoine du territoire. Ceci implique :

Établir des statistiques de visiteurs dans le temps et dans l'espace

Des mesures d'analyse et de suivi des flux de visiteurs seront mises en place et serviront de base de données afin d'adapter les méthodes de gestion des flux. Les remarques et suggestions des entrepreneurs touristiques locaux seront incluses dans les données collectées.

Élaborer et mettre en place un plan de gestion des flux touristiques

Une approche stratégique sera menée afin de gérer les visiteurs y compris des mesures pour canaliser le flux de visiteurs et réguler leurs activités au sein de l'espace protégé. L'implantation des équipements touristiques, l'organisation des itinéraires de découverte ainsi que l'information et l'interprétation des visiteurs contribueront tous à la canalisation des flux de visiteurs, en ayant pour objectif la préservation de l'environnement naturel, culturel et social comme la qualité de l'expérience des visiteurs. Un plan de gestion des flux touristiques efficace permettra dans le même temps d'accroître l'impact économique de l'activité touristique sur le territoire en diminuant les inconvénients de la saisonnalité.

Promouvoir les transports en commun, le vélo et la marche en tant qu'alternative à la voiture privée

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 en son sein. La réduction de la circulation des véhicules individuels constituera une priorité, tout comme la promotion du vélo ou de la marche.

Contrôler l'emplacement et le style de tout nouveau développement touristique

La réhabilitation du patrimoine bâti sera préférée à la réalisation de nouvelles constructions. D'autre part, des cahiers des charges devront être 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.

5. Valider le projet.

Les espaces protégés qui répondent aux exigences stipulées aux points 1-4 ci-dessus sont invités à déposer leur candidature afin d'être reconnus par la Fédération EUROPARC en tant que membres de la Charte Européenne. Des détails concernant les procédures d'adhésion et de vérification sont disponibles auprès de la Fédération EUROPARC. Le Comité Européen d'Évaluation vérifiera l'engagement de l'espace protégé dans le processus de développement de tourisme durable, sa coopération avec les partenaires locaux, la qualité de sa stratégie et de son programme d'actions. La procédure d'évaluation comporte une visite de vérification sur site par un expert indépendant en tourisme durable, nommé par EUROPARC.

La stratégie et le programme d'actions doivent satisfaire aux exigences stipulées par la Charte ainsi qu'aux besoins locaux identifiés lors de l'élaboration du diagnostic.

Dans le cas où la vérification se révèle concluante, un certificat sera remis. Il devra être signé par les institutions gestionnaires de l'espace protégé ainsi que par la Fédération EUROPARC. En signant ce certificat, l'espace protégé réaffirme son engagement et s'engage à renforcer sa coopération avec les partenaires locaux, à mettre en œuvre la stratégie convenue et son programme d'actions, et continuer à rechercher l'excellence dans la gestion du tourisme sur son territoire.

6. Évaluer les résultats de la stratégie.

L'espace protégé devra connaître et évaluer les résultats de sa stratégie. Il lui sera demandé, après cinq ans, de fournir un rapport détaillé de son évolution au Comité Européen d'Évaluation. Dans le cadre du processus de renouvellement à l'adhésion de la Charte (voir ci-dessous) un expert en tourisme durable visitera l'espace protégé afin d'évaluer les réalisations et les efforts effectués par ce dernier pour atteindre les objectifs fixés.

7. Renouveler l'adhésion à la Charte.

La procédure de renouvellement à l'adhésion de la Charte implique l'élaboration d'une nouvelle stratégie pour les cinq ans à venir ainsi qu'un programme d'actions. Le renouvellement de l'adhésion à la Fédération EUROPARC sera accepté à condition que des progrès significatifs aient pu être observés au cours des cinq dernières années.

SECTION II

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 étroite collaboration avec l'institution gestionnaire de l'espace protégé et à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires 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.

Avantages de la Charte pour l'entreprise signataire

La Charte offre les avantages suivants 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 rationaliser 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

- 1. Accepter et respecter les principes du développement durable énoncés dans la présente Charte, en les adaptant à son activité.**
- 2. Définir une stratégie à moyen terme (3 ans) en étroite 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.

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 suivre les **points-clés** énoncés ci-après :

Protection et mise en valeur du patrimoine naturel et culturel

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 local

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. L'ensemble de ses activités seront, par ailleurs, fondées sur la découverte et la compréhension de ce patrimoine.

Préserver les ressources naturelles

Un programme de gestion de la consommation en eau, en énergie 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.

Améliorer 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.

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.

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.

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 soutien 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.

Développement économique et social

Soutien à l'économie locale

La politique d'achat de l'entreprise donnera la préférence aux produits et services locaux ; avec un niveau de qualité et de prix acceptable par les l'ensemble des 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'oeuvre 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 transports

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 polluants. 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, évaluer les résultats et renouveler l'adhésion à la Charte.

Un système pratique basé sur les exigences citées ci-dessus et expérimenté dans des projets pilotes sera développé afin d'évaluer la conformité de l'entreprise touristique avec la Charte.

SECTION III

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.

Avantages de la Charte pour les entreprises organisatrices 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 créant une offre touristique hors-saison.
- 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

- 1. Accepter et respecter les principes du développement durable énoncés dans la présente Charte, en les adaptant à son activité.**
- 2. Définir une stratégie (1 an) en étroite 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 oeuvre pour atteindre les objectifs fixés par la stratégie. Il précise les engagements de l'entreprise pour l'ensemble des **points-clés** suivants :

Protection et mise en valeur du patrimoine naturel et culturel

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 local

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.

Préserver les 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 déchets.

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

Contribution de l'entreprise organisatrice de voyages 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 inclura une part du prix des voyages au bénéfice de la conservation et de l'entretien du patrimoine et le fera savoir aux clients.

Améliorer la qualité de l'offre touristique

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.

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 souvenirs et sur le respect de la faune, de la flore et du cadre de vie.

Les clients seront également informés des objectifs de conservation du patrimoine et ayant trait au développement durable.

Marketing et promotion responsable

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'Evaluation.

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.

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 soutien de la qualité de vie des habitants

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 entre 12 à 15 personnes. Des recommandations seront également données sur les comportements à adopter pour ne pas heurter la sensibilité des habitants. Ceci relevera 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.

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 difficulté, 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, évaluer et renouveler l'adhésion à la Charte.

Des procédures basées sur les exigences décrites ci-dessus seront développées afin de valider l'engagement de l'entreprise organisatrice de voyages à la Charte.

La **Fédération EUROPARC** est l'association qui regroupe les espaces protégés européens. La Fédération est une organisation non-gouvernementale pan-européenne et politiquement indépendante. Son but est de soutenir et de promouvoir l'ensemble des espaces protégés en Europe. Elle rassemble des membres qui représentent 500 parcs nationaux, parcs naturels et réserves de biosphère. La Fédération a reçu le prix environnemental du «World of TUI» en 2001 pour son travail réalisé dans le domaine du tourisme durable et plus particulièrement pour le développement de la Charte Européenne du Tourisme Durable dans les Espaces Protégés.

Impressum

Le texte officiel de la Charte a été publié pour la première fois par la Fédération des Parcs Naturels Régionaux de France en 1999.

Révision et mise à jour : Fédération EUROPARC 2002
Traduction réalisée en avril 2005

Fédération EUROPARC
Kröllstraße 5
D-94481 Grafenau
Tel : +49 (0)8552 96100
Fax : +49 (0)8552 961019
e-mail : info@european-charter.org

Pour plus d'informations, visiter le site: www.european-charter.org