

CARIBBEAN™



**Organisation du tourisme de la
Caraïbe**

TravelMole –

Prix de l'excellence caribéenne en

tourisme durable

Description des volets du tourisme durable

(Catégorie 1)

APERÇU

La définition du tourisme durable selon l'Organisation du tourisme de la Caraïbe est la suivante:

L'exploitation judicieuse du patrimoine social, et culturel, l'utilisation optimale des ressources naturelles et financières pour un développement national équitable et autonome afin d'offrir une expérience exceptionnelle au visiteur et une meilleure qualité de vie fondées sur partenariats entre gouvernements, secteur privé et collectivités.

Le lauréat du prix du tourisme durable devra donc démontrer d'une façon tangible et crédible un engagement et un succès à adopter des pratiques de gestion et de développement durable qui tiennent compte des aspects sociaux, culturels, environnementaux et économiques ainsi que de la participation de multiples parties prenantes.

C'est dans ce contexte que le jury évaluera dans quelle mesure le produit touristique profite à la collectivité locale, protège le patrimoine naturel et culturel, contrôle les déchets, la consommation d'énergie et d'eau, éduque la population locale et les visiteurs et contribue à améliorer la qualité de vie des générations futures. Le prix du tourisme durable prend en compte 9 volets de tourisme durable dans l'évaluation du potentiel d'un produit touristique durable. Les projets proposés doivent couvrir 5 de ces volets. *Des points supplémentaires seront accordés pour l'innovation et l'originalité.* Voici la description de chaque volet du tourisme durable :

GESTION DE L'ENVIRONNEMENT: EAU POTABLE ET EAUX USÉES, ÉNERGIE, DÉCHETS SOLIDES

Les projets réussis savent généralement démontrer comment ils stimulent au maximum les effets positifs sur l'environnement en réduisant au minimum leurs effets négatifs. Les candidats décriront en termes mesurables comment le produit touristique contribue à une exploitation et une gestion respectueuses de l'environnement. Ces termes mesurables incluent mais ne se limitent pas aux points suivants:

- ✓ Activités quotidiennes qui reflètent une bonne gestion des déchets (par exemple des systèmes de traitement des déchets, le recyclage des déchets ou la réduction de l'usage de produits jetables);
- ✓ Conformité aux critères fondamentaux des effluents et preuve du contrôle des rejets d'effluents;
- ✓ Preuve d'existence d'un système de gestion environnementale (par exemple communiquer les objectifs aux employés, mesurer le rendement actuel, définir les priorités, créer des programmes d'amélioration, établir

- des objectifs, mettre en œuvre des programmes d'action et surveiller les résultats);
- ✓ Programme d'entretien permanent de l'équipement, des installations et de l'infrastructure;
 - ✓ Efforts pour lutter contre la dégradation de l'environnement par des travaux de réfection et de valorisation; et
 - ✓ Adoption de technologies non polluantes pour la conservation de l'eau et de l'énergie (par exemple la collecte d'eau potable et son entreposage, l'utilisation d'ampoules éco énergétiques, de l'éclairage naturel et les systèmes d'énergie alternative tels que l'énergie éolienne et solaire).

GESTION ET AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

Bon nombre de produits touristiques caribéens implantés dans des zones côtières ont une incidence sur les écosystèmes fragiles et accroissent la vulnérabilité aux risques naturels et anthropiques. Les projets qui démontrent un engagement ferme à la gestion et l'aménagement du territoire seront en mesure de prouver leur respect de la législation nationale en matière de planification, de développement et de gestion des ressources du littoral et de l'intérieur des terres. Les projets devront également mettre en évidence des initiatives entreprises pour accroître la résilience pour mieux lutter contre la vulnérabilité. Les actions possibles peuvent comprendre les activités suivantes:

- ✓ Activités en matière de protection du littoral dans le but d'assurer la stabilité côtière et la protection des plages et des propriétés le long des côtes;
- ✓ Respect de l'alignement prescrit pour les constructions côtières et les plages;
- ✓ Appui à l'aménagement de parcs marins et de zones côtières protégées;
- ✓ Contrôle de la stabilité des plages et de la qualité de l'eau;
- ✓ Collaboration avec les autres secteurs pour mettre en œuvre des modes de développement équilibré et complémentaire;
- ✓ Utilisation d'études approfondies sur l'impact environnemental et d'études de faisabilité;
- ✓ Engagement dans des projets de reboisement des zones côtières;
- ✓ Principe de précaution dans le choix d'emplacement des activités et des équipements pouvant avoir des répercussions sur l'environnement (par exemple du gazoil entreposé loin des plages);
- ✓ Change aux règlements de zonage ou de construction pour un aménagement du territoire ou des bâtiments plus respectueux de l'environnement; et
- ✓ Prise en compte des préoccupations des collectivités face au processus de planification du développement touristique afin de leur permettre de participer activement au développement durable du tourisme.

GESTION DU TOURISME: VISITEURS ET TRAVAILLEURS

Les bonnes pratiques dans le domaine de la gestion du tourisme durable exigent :

- ✓ L'excellence du service, de l'hébergement, des aires de restauration, des attractions qui offrent une qualité supérieure aux clients;
- ✓ Le maintien de la qualité du produit pour assurer la satisfaction du visiteur par un programme de surveillance du rendement et un système fiable pour collecter des recommandations personnelles de bouche-à-oreille;
- ✓ Un investissement de capital et une modernisation des actifs matériels;
- ✓ Un engagement à offrir des salaires équitables, des occasions de perfectionnement professionnel, l'enseignement et de bonnes relations de travail pour permettre aux employés de tous niveaux d'avoir accès aux avantages socio-économiques;
- ✓ La formation aux employés pour leur permettre d'offrir des services personnalisés à forte valeur ajoutée;
- ✓ La réduction de la fluctuation du taux d'occupation afin d'assurer une stabilité de la main d'œuvre, vecteur de la satisfaction et de la motivation au travail;
- ✓ Une dépendance minimale envers les voyagistes par la création de ses propres campagnes de marketing;
- ✓ Des outils technologiques pour la gestion et le contrôle du front office, du back office, des débits de boissons, et leur application pratique pour la mise en œuvre de plans et de politiques stratégiques, et pour atteindre les objectifs visés;
- ✓ L'innovation organisationnelle dans les pratiques managériales et dans la recherche de nouveaux marchés et de nouvelles sources d'approvisionnement ou dans le lancement de nouveaux produits (biens et services;) et
- ✓ Une approche proactive axée sur l'amélioration constante de la qualité du service.

PARTICIPATION DES COLLECTIVITÉS : FORMATION, GESTION, GAINS

Les collectivités locales sont des parties prenantes clés dans le développement durable du tourisme. Les projets exemplaires doivent veiller directement ou indirectement au bien-être des communautés locales et doivent donc démontrer la participation active et notable des collectivités dans les domaines suivants:

- ✓ Aménagement de locaux commerciaux pour les travailleurs manuels en offrant un soutien aux industries locales, notamment les fermiers, les artisans et les artistes;
- ✓ Participation des employés à la mise en valeur du milieu naturel, dont des activités sponsorisées de nettoyage, ou même la création de compagnies de recyclage, des réseaux d'égouts ou d'élimination des déchets dans les collectivités locales;

- ✓ Encouragement ou sponsorisation de la formation des membres de la collectivité ainsi que d'autres entreprises opérant dans la collectivité pour leur permettre de participer au processus de développement;
- ✓ Participation des membres de la famille de l'employé aux activités et événements en environnement;
- ✓ Ralliement à la cause environnementale, sponsorisation d'initiatives et de programmes sociaux, environnementaux et éducatifs dans le milieu environnant; et
- ✓ Faire en sorte que les gains et les activités touristiques tiennent compte de la participation des travailleurs du tourisme et du grand public par la création d'emplois pour la population locale, par des occasions d'avancement professionnel à travers des programmes de mentorat et de planification de la relève.

PROTECTION DU PATRIMOINE CULTUREL, NATUREL ET BÂTI (INCLUANT LA FAUNE ET LA FLORE)

Les candidats devront démontrer que leurs activités visant à faire en sorte que le développement durable du tourisme apporte une contribution importante à la conservation et la protection de la faune, des habitats naturels, de la biodiversité et des traditions culturelles locales. Les projets réussis devront:

- ✓ Fournir des preuves de politiques et d'activités qui appuient la conservation du patrimoine naturel et culturel, le caractère local des territoires limitrophes, l'authenticité et un sentiment de fierté du milieu.
- ✓ Protéger et promouvoir l'expression culturelle indigène, soit les arts visuels, l'artisanat, les arts dramatiques, la danse, la musique, et l'écriture créative;
- ✓ Faire en sorte que le marketing de l'organisation exprime le caractère authentique de la destination et offre au visiteur des conseils sur la manière dont il peut aider à préserver les qualités environnementales et culturelles uniques de la destination;
- ✓ Encourager le partenariat entre l'agriculture et le tourisme;
- ✓ Renforcer les produits dans le domaine des événements et de la culture en tissant des liens entre le commerce ou produit touristique et les ressources patrimoniales pour donner aux visiteurs une appréciation de l'histoire et de la culture du pays, et pour donner aux sites patrimoniaux une source de revenus découlant du tourisme;
- ✓ Privilégier la conservation, la restauration et la mise en valeur des sites historiques, des festivals culturels, les arts et les sites panoramiques nationaux;
- ✓ Concevoir des bâtiments ou opter pour les concepts de construction qui utilisent le matériau traditionnel; et
- ✓ Respecter les caractéristiques de l'architecture vernaculaire qui tiennent compte du climat de la région, notamment l'orientation des bâtiments pour profiter de la brise, la conception appropriée des fenêtres et des

volets, des plafonds hauts, des avant-toits larges et des vérandas spacieux offrant une climatisation naturelle.

ÉDUCATION: FORMATION PROFESSIONNELLE, COMMUNICATION ET SENSIBILISATION DU PUBLIC

A cet effet, le jury évaluera les dossiers en fonction des initiatives en éducation qui défendent les intérêts du développement durable du tourisme, gagnent la faveur des Caribéens, changent les perceptions négatives à l'égard de l'industrie touristique par une publicité positive, prônent le tourisme comme industrie viable et comme perspective de carrière stimulante, font en sorte que le tourisme caribéen soit pleinement exploité pour l'avancement des Caribéens. Les candidats devront donc mettre l'accent sur les ressources humaines et mettre en évidence :

- ✓ Un investissement tangible dans l'éducation publique et les relations publiques par des campagnes de sensibilisation au tourisme ciblant les agences gouvernementales, le milieu des affaires, le public et le système scolaire;
- ✓ La façon dont la formation et l'éducation contribuent de façon positive au renforcement des capacités pour faire en sorte que les collectivités locales soient partenaires ou parties prenantes du succès du tourisme ou de la création de leurs propres entreprises;
- ✓ La façon dont ils ont contribué à la création d'une main-d'œuvre concurrentielle par la formation continue axée sur un tourisme de qualité;
- ✓ Les méthodes utilisées pour communiquer des messages environnementaux aux employés et aux clients afin d'encourager des formes de consommation responsable; et
- ✓ La façon dont ils ont encouragé l'interaction entre les touristes et les collectivités d'accueil et ont ainsi rehaussé le potentiel de l'industrie à contribuer à une meilleure compréhension des autres cultures.

SÛRETÉ ET SECURITÉ: VISITEURS ET TRAVAILLEURS

Le tourisme est une industrie universelle qui exerce une influence sur la vie de toute la population d'accueil. Le but recherché est une forme de tourisme qui encourage l'acceptation du tourisme par la population locale, qui ne suscite pas de ressentiment parmi les habitants, qui favorise un environnement sécuritaire pour les visiteurs. Les projets devront démontrer:

- ✓ Une contribution évidente aux efforts nationaux ou des collectivités pour endiguer les menaces graves occasionnées par la criminalité et les drogues illicites;
- ✓ Un engagement à fournir aux employés une formation en secourisme;
- ✓ Un respect des normes internationales de salubrité des aliments;
- ✓ Une conception sécuritaire des activités destinées aux visiteurs;

- ✓ Des consignes établies pour les voies et les exercices d'évacuation en cas de catastrophe ou d'urgence; et
- ✓ Une observation stricte de la réglementation en matière de planification pour s'assurer que les installations touristiques peuvent résister aux cataclysmes naturels tels que les tempêtes, les inondations, les tremblements de terre, les glissements de terrain, et atténuer les angoisses associées à ce genres de cataclysmes.

STABILITÉ FINANCIÈRE

Les entreprises rentables contribuent aux recettes fiscales locales, créent des emplois, engendrent des devises et génèrent des surplus pour un réinvestissement. Les entreprises touristiques financièrement viables offrent des avantages tant à leurs propriétaires qu'à la population locale. Les dossiers soumis aux fins de sélection devront donc démontrer un engagement dans les champs d'action suivants:

- ✓ Recherche de profit en harmonie avec les normes sociales et écologiques acceptables;
- ✓ Embauche d'entrepreneurs locaux (et régionaux);
- ✓ Approvisionnement auprès de fournisseurs locaux (et régionaux);
- ✓ Adoption de programmes ciblés pour renforcer et/ou créer des liens entre les industries du tourisme, des loisirs et la culture, les agriculteurs, les pêcheurs, les exportateurs de biens manufacturés et de services, et les firmes de technologie;
- ✓ Maintien d'un taux d'occupation élevé;
- ✓ Expansion adéquate des installations et des services;
- ✓ Investissement de capitaux locaux;
- ✓ Sondages sur la satisfaction des clients;
- ✓ Analyse comparative du coût, des normes et de l'expérience du produit touristique avec un produit comparable pour offrir un meilleur rapport qualité-prix

PARTENARIAT: APPUI AUX AUTRES INITIATIVES ENVIRONNEMENTALES OU SOCIALES

Les produits devront idéalement fournir des preuves de la façon dont ils ont établi des partenariats avec d'autres intervenants, notamment les médias, pour promouvoir les pratiques exemplaires et leur application large et efficace à l'industrie touristique. A cette fin, les actions incluent mais ne sont pas limitées aux points suivants:

- ✓ Adhésion et participation active à l'association locale de tourisme;
- ✓ Encourager les visiteurs à adopter le commerce ou le produit ainsi que les collectivités environnantes afin de participer aux initiatives de développement social;

- ✓ Collaboration avec d'autres intervenants locaux des secteurs public et privé pour créer des réseaux de formation et pour faciliter l'échange de matériel didactique approprié;
- ✓ Contribution aux initiatives de recherche des universités ou des établissements d'enseignement professionnel en matière d'environnement relatif au tourisme; et
- ✓ Collaboration avec les petites et moyennes entreprises relatives en vue d'échanger des compétences managériales, du développement de marché, du savoir-faire technologique, particulièrement l'utilisation de technologies non polluantes.

INNOVATION ET ORIGINALITÉ

Les projets soumis dans le cadre du prix du tourisme durable doivent faire preuve d'innovation et d'originalité dans leur méthode distincte d'exploitation (marketing et/ou management.) L'évaluation du jury sera faite en fonction de la créativité et de la manière dont les nouvelles idées et les nouveaux services touristiques sont mis en marché. Le projet retenu reflètera:

- ✓ Les initiatives qui encouragent la création de produits touristiques nouveaux et différents et des approches durables pour le développement
- ✓ Les pratiques de gestion progressistes qui comprennent les nouvelles technologies permettant le contrôle des coûts, l'amélioration du rendement et du marketing général du produit touristique; et
- ✓ La facilité avec laquelle le transfert de l'innovation peut être effectué vers d'autres destinations.