

**les sommets
du tourisme**
chamonix mont-blanc



5ème Prix des Sommets du Tourisme 2005

PROJET «Vivons ensemble les Alpes de Haute-Provence» FRANCE

Fanny.Planche@alpes-haute-provence.com

5ème Prix des Sommets du Tourisme 2005

Le prix du développement
durable du tourisme



VIVONS ENSEMBLE LES ALPES DE HAUTE-PROVENCE « Vers une charte de l'Accueil Partagé... »

Résumé de l'initiative

Dans un contexte touristique national et régional concurrentiel, où l'accueil et le rapport qualité/prix constituent un des points faibles de notre image touristique, la qualité de l'accueil semble être un des facteurs clés pour rester compétitif face à d'autres destinations.

La « Charte de l'Accueil Partagé » propose à travers un développement touristique durable, une offre de qualité à un touriste citoyen.

Toute l'originalité de la démarche s'inscrit dans l'implication de tous. Non seulement les professionnels et les acteurs locaux se mobilisent pour améliorer l'accueil des visiteurs, mais les résidents s'engagent aussi à partager leur connaissance du territoire et les touristes à respecter l'environnement au cours de leur séjour.

Le but est de travailler en réseau et d'impliquer les socioprofessionnels afin qu'ils deviennent porteurs des initiatives départementales innovantes.

Faiblesses auxquelles le projet entend apporter une solution

- Afin que les retombées économiques de l'activité touristique soient mieux réparties, un lien et une coordination dans les secteurs connexes au tourisme (agriculture, artisanat, environnement, culture,...) sont développés.
- Afin de mieux répondre à l'attente des touristes et à leurs besoins de sécurité, de fiabilité et de qualité sur les produits et services, des formations vont être appliquées.
- Afin que les habitants et les résidents participent et profitent des ressources touristiques du département, une carte d' « Ambassadeur » est proposée.
- Afin que les touristes prennent en compte et respectent l'environnement et les richesses naturelles du département, des initiatives visant la protection et la préservation des sites sont engagées.

Interventions envisagées

Faisabilité économique du projet et impact sur le développement économique local

En contraste avec les destinations touristiques traditionnelles qui négligent et bouleversent l'économie et la culture locale, le Département des Alpes de Haute-Provence situé en zone rurale souhaite préserver et valoriser ses richesses exceptionnelles.

De nombreux partenariats locaux avec les secteurs de l'environnement, l'économie, de l'artisanat, la culture et le patrimoine ou en encore l'agriculture sont encouragés.

L'objectif est de mieux répartir les « désagréments » de l'activité touristique : en s'associant aux acteurs de l'environnement par exemple, en valorisant les initiatives en matière de nettoyage dans les parcs régionaux, ce qui pourrait être élargi aux sites à fortes influences.

Mise en œuvre et insertion sociale

L'objectif est de pouvoir garantir la fiabilité des informations touristiques, leur harmonisation sur le territoire, mais aussi de faciliter la connaissance et la circulation

de ces données tant entre les acteurs du tourisme eux-mêmes qu'entre les prestataires et les touristes des Alpes de Haute-Provence.

Les partenaires du projet sont des structures implantées dans le département. Elles travaillent généralement de manière individuelle, rarement en réseau. Le Comité Départemental du Tourisme souhaite pallier le manque de formations et d'informations adressées aux professionnels du tourisme permanents et saisonniers.

La « Charte de l'Accueil Partagé » a pour objectif principal de favoriser les rencontres entre les différents prestataires par des formations sur la connaissance globale du département, des formations à l'attention des saisonniers par territoire, des échanges d'expériences vont être mis en place.

Défense de la culture et de l'identité locale

Le cadre d'accueil des touristes est aussi le bassin de vie des habitants. Des études montrent que la valorisation touristique passe par un contact personnalisé et individualisé, avec un besoin d'échange, d'authenticité, de qualité de vie en préservant l'identité locale et les habitants.

La Charte de l'Accueil est un outil. La véritable innovation réside dans la prise en compte de la dimension « Accueil Partagé » dans tous les aspects de l'accueil touristique. Que l'on soit hôtelier, accompagnateur en moyenne montagne, maire d'un village, résident secondaire ou habitant du département, tous peuvent devenir : Ambassadeur du Tourisme des Alpes de Haute-Provence

Préservation et mise en valeur de l'environnement

Les touristes en séjour dans le département sont majoritairement attirés par des activités de pleine nature. La randonnée pédestre est la plus pratiquée. Les visiteurs recherchent une rencontre avec la nature et montrent une attitude assez respectueuse envers l'environnement.

Notre territoire est, de par nature, un espace naturel préservé puisque plus de la moitié du territoire est en zone de protection : les parcs régionaux du Verdon et du Luberon, Parc National du Mercantour, en partie sur le département et la Réserve Géologique de Haute-Provence, exclusivement sur le département.

La richesse et la particularité de ce patrimoine naturel constituent donc un atout considérable, qu'il faut protéger, avec l'implication de tous.

Les professionnels sont amenés à participer à des démarches de labellisation, notamment environnementales ; les touristes sont encouragés à participer à des

actions de sensibilisation de l'environnement, à respecter la propreté des lieux sur lesquels ils se trouvent.

Durabilité avec la mise en évidence de l'équilibre entre le développement économique, les aspects sociaux, culturels et environnementaux touchés par le projet

Cette initiative s'inscrit en effet dans une perspective de développement touristique durable, selon trois valeurs fondamentales :

Écologique en incitant les touristes et les professionnels à préférer des activités compatibles avec la nature, préservant ainsi nos ressources naturelles.

Économique en optimisant le rapport qualité/prix d'une prestation, en soutenant l'économie locale grâce à une politique dynamique et valorisante à travers différentes manifestations, évènements touristiques.

Sociale et **humaine** en suscitant des contacts personnels et en favorisant ainsi les échanges entre professionnels, touristes et résidents qui s'inscrivent dans une recherche commune d'authenticité et de bien-être.

C'est une démarche où tout le monde joue « gagnant/gagnant » :

- Les résidents en tant qu' « Ambassadeur » de leur territoire
- Les touristes qui reçoivent une carte privilège de « Touriste Citoyen des Alpes de Haute-Provence » en contrepartie d'engagements à respecter
- Les professionnels qui en s'engageant dans la démarche de la « Charte de l'Accueil Partagé » valorisent la qualité de leurs prestations envers les touristes, source d'activité économique

Description du projet

Les Alpes de Haute-Provence est un département où règne un certain art de vivre à travers ses saveurs, ses senteurs, ses paysages et ses traditions qu'il nous faut conserver.

Ce territoire bénéficie d'un cadre naturel exceptionnel et préservé, puisque plus de la moitié du territoire est en zone protégée.

Cette situation géographique unique et profitable correspond à une demande accrue de ressourcement, un besoin de tranquillité, avec des prestations de qualité.

Cependant des études soulignent que la France, notamment la région Provence Alpes Côte d'Azur pâtit d'une mauvaise image touristique. Les principaux points faibles concernent la qualité de l'accueil et le rapport qualité/prix.

Objectifs

Il s'agit d'assurer le meilleur accueil possible à nos visiteurs en terme de satisfaction des besoins, de rapport qualité/prix, de sécurité, de fiabilité mais aussi de veiller à ce que le touriste prenne en compte à l'occasion de son séjour l'environnement, le patrimoine, la culture, les traditions.

Ce projet se décline autour de 5 grandes thématiques :

- **un accueil partagé et adapté** : répondre aux besoins spécifiques des touristes, de manière qualitative
- **une information fiable et accessible** : garantir des informations homogènes sur l'ensemble du département, favoriser la circulation de l'information
- **un cadre d'accueil de qualité** : veiller à ce que les acteurs locaux et les touristes prennent conscience et préservent l'environnement dans lequel ils séjournent
- **une démarche conjointe et citoyenne** : sensibiliser les publics visés à avoir un comportement éthique, citoyen face aux populations, à l'environnement...
- **un tourisme d'échange et de découverte** : soutenir et mettre en valeur les structures, les événements en lien avec les produits du terroir et de caractère

Cette démarche s'adresse à 3 types de publics :

- professionnels du tourisme, les institutionnels et acteurs locaux liés au tourisme
- touristes
- résidents

Cette charte doit prendre en compte les attentes, les droits et les devoirs réciproques des résidents et des visiteurs : acteurs locaux du tourisme, professionnels et institutionnels du secteur, du monde agricole, artisans, commerçants, population locale, résidents secondaires.

Il s'agit également pour les résidents comme pour les visiteurs de notre département de « jouer gagnant/gagnant ».

EDITIONS

Une plaquette de présentation « Pour un Accueil Partagé, une démarche partenariale pour un département accueillant »

Elle recense les actions existantes dans le Département dans de nombreux secteurs d'activités (tourisme, environnement, culture, économie ...) et les pistes éventuelles à explorer avec l'ensemble des partenaires. Une partie « Notes et Suggestions » permet à chaque destinataire de soumettre son avis et ses idées, ses attentes. L'ensemble de nos partenaires départementaux (acteurs locaux du tourisme, professionnels et institutionnels du secteur, du monde agricole, artisans, commerçants) a reçu cette plaquette de présentation, soit environ 2 000 contacts.

« Guide pratique pour un meilleur accueil »

Ce guide recense les engagements des professionnels pour mieux accueillir les touristes, le rôle et les missions du Comité Départemental du Tourisme, une carte touristique avec l'ensemble des coordonnées des OT/SI du département, les principales manifestations de la saison estivale 2005, les initiatives départementales en matière d'accueil et les actions mises en place par le CDT.

Il est complété d'un coupon à renvoyer lors de l'engagement de chaque professionnel à la démarche. Les meilleures initiatives seront récompensées lors du concours des « Trophées de l'Accueil ».

Chaque partenaire s'engage à faire un geste d'accueil, à proposer un accueil privilégié et personnalisé aux « Touristes Citoyens » présentant la carte.

Un livret a été envoyé à plus de 1 300 prestataires, professionnels touristiques du département : offices de tourisme, hébergeurs, restaurateurs, commerçants et artisans ...

Dépliant « Vivons ensemble les Alpes de Haute-Provence »

Distribué aux touristes, il répertorie les meilleures initiatives du département en matière d'accueil, les engagements des touristes pour devenir un « touriste citoyen », ceux du département (tous secteurs confondus : tourisme, environnement, culture, préfecture,...) pour améliorer l'accueil, des informations touristiques, ainsi qu'une fiche de satisfaction lors de leur séjour dans les hôtels, offices, commerces, restaurants...

Ce dépliant a été distribué dans les principaux OT/SI du département (environ 12 000 dépliantes).

La carte « Touriste Citoyen des Alpes de Haute-Provence

Le Comité Départemental du Tourisme propose à ses visiteurs de partager un privilège et une responsabilité : devenir un « Touriste Citoyen des Alpes de Haute—Provence ». Une carte d'adhérent leur est envoyée lors de leur engagement

Cette carte de « Touriste Citoyen » donne droit à des engagements, des obligations rappelés en première page, mais aussi à des privilèges chez les partenaires ayant adhéré à la démarche.

N.B. : Il peut s'agir de touristes ayant déjà séjourné dans le département ou qui l'envisagent

Lou Soulèou est la mascotte de la charte de l'accueil partagé

Elle représente un soleil personnifié avec un brin de lavande dans la bouche, lavande et soleil représente l'image des Alpes de Haute-Provence. Elle est déclinée par saison, par espace (Verdon, Haute-Provence Luberon, Vallées Alpines), par thème (culture, environnement, gastronomie).

L'autocollant « Lou Soulèou » est distribué aux professionnels et aux touristes adhérant à la démarche.

Internet

Nos différentes éditions (professionnels et touristes) ont été mises en ligne afin d'optimiser la démarche. Touristes et professionnels ont la possibilité de télécharger les brochures et recevoir leur carte de « Touriste Citoyen des Alpes de Haute-Provence »

www.alpes-haute-provence.com

Le livret « Carnet de route »

Chaque citoyen engagé dans la démarche obtient un « Carnet de Route », qui comprend :

- un quiz de 10 questions sur les particularités, personnages, villes du département, avec réponse sur le site du CDT
- 3 cahiers de coloriages représentant une mascotte « Lou Soulèou » déclinée selon nos 3 destinations : Verdon, Vallées Alpines, Haute-Provence Luberon
- Un bloc-notes d'une vingtaine de pages pour retranscrire ses souvenirs

Presse

4 pages de sensibilisation sont parues dans le supplément « Sortir » de la Provence avec une diffusion les 10, 17, 24 et 31 août déclinées selon 4 thèmes : culture, environnement, économie, patrimoine, et mettant en scène la mascotte « Lou Soulèou », avec pour chaque parution une thématique forte autour des notions de partage, de respect, de soutien et de découverte

L'objet de ces parutions est d'éveiller l'attention (teasing) autour de la Charte de l'Accueil Partagé.

Des articles sont parus dans différents quotidiens locaux et dans le bulletin du Conseil Général afin d'informer les résidents du département sur les prochaines actions ...

Une initiative innovante

La « Charte de l'Accueil Partagé » est à la fois novatrice et singulière, car elle repose sur un travail collectif mobilisant les acteurs du tourisme, les résidents et les touristes.

C'est en mettant en avant les initiatives de chacun que se produit un « effet boule de neige ».

La « Charte de l'Accueil Partagé » est une réalisation concrète et pérenne de développement touristique durable, qui repose sur la volonté d'intégrer l'ensemble des acteurs touristiques de manière globale et partenariale, en accordant une importance égale entre les aspects sociaux, économiques et environnementaux. La majorité des acteurs locaux travaille sur des démarches visant à améliorer leur qualité d'accueil, de prestations, de services. Cependant, on constate à travers des enquêtes une certaine incohérence entre les différentes démarches, entraînant un manque d'intérêt collectif. Les touristes ont des difficultés à reconnaître les initiatives qui valorisent des démarches globales d'accueil.

La Charte de l'Accueil Partagé, en tant que telle, n'est qu'un outil. La véritable innovation réside dans la prise en compte de la dimension « Accueil Partagé » dans tous les aspects de l'accueil touristique.

Que l'on soit hôtelier, animateur sur une base nautique, maire d'un village, résident secondaire ou habitant du département, tous pourront devenir Ambassadeur du Tourisme des Alpes de Haute-Provence.