
ALPES DE HAUTE-PROVENCE

Jean-Louis BIANCO

- 140 000 hab. -

La Charte de l'Accueil Partagé de Haute-Provence

Cette Charte de l'Accueil Partagé s'inscrit dans le plan d'actions du Schéma départemental du Tourisme pour la période 2000-2006. Elle sera aussi intégrée dans le projet d'Agenda 21 en cours d'élaboration. Elle vise à mettre l'accent sur les enjeux d'un développement touristique maîtrisé pour le territoire et mobilise de nombreuses parties prenantes, des professionnels aux touristes - français ou étrangers - en passant par les habitants.

<h4>L'approche globale de développement durable</h4>
--

Cette Charte vise à renforcer la qualité de l'accueil touristique, facteur d'attractivité du territoire, et à inciter les consommateurs touristiques à respecter les milieux d'accueil. Elle propose des lignes directrices pour les différentes catégories de parties prenantes et accompagne les professionnels dans la mise en œuvre des démarches qualité.

Cette Charte se décline en 5 axes:

- un accueil adapté et personnalisé
- une information fiable et accessible
- un cadre d'accueil de qualité
- une démarche conjointe et citoyenne
- un tourisme d'échange et de découverte.

Ces axes traduisent une approche globale de développement durable :

- en favorisant les activités de nature, tout en veillant à la préservation du patrimoine naturel et culturel,
- en cherchant à optimiser le rapport qualité/prix de l'accueil pour le développement de l'économie locale et la satisfaction des visiteurs,
- en plébiscitant un accueil, des échanges de qualité, et de partage notamment dans le cadre de « Vacances pour tous ».

Le premier chantier a consisté à recenser les initiatives et labels existant (Gîtes de France, La Clef Verte, Rando Accueil...). Ce recensement a été complété par l'organisation d'un diagnostic partagé : professionnels, collectivités, touristes... et d'enquêtes sur l'accueil, le rapport qualité/prix et les engagements potentiels des touristes et lieux d'accueil. Un Comité de pilotage, composé des principaux acteurs publics, privés et territoriaux concernés, a élaboré la Charte en s'appuyant sur les meilleures pratiques identifiées. Ce Comité de pilotage a décidé de créer un Observatoire départemental du tourisme des Alpes de Haute-Provence, afin de garantir un suivi des engagements de la Charte, assorti d'instruments statistiques pour mesurer l'évolution de la fréquentation.

Au delà des indicateurs propres aux démarches qualité engagées (labels, ISO 9001,...), plusieurs indicateurs d'évaluation spécifiques à la Charte ont été mis en place : questionnaire de satisfaction sur des zones pilotes, visites tests, suivi et évaluations intermédiaires des projets lancés.

Habitants, professionnels et touristes, ont été fortement associés à cette Charte, grâce à une large palette d'instruments d'information et de sensibilisation :

- Rubrique spécifique sur le site Internet du Département.
- Communiqués et suppléments dans la presse régionale et dans la revue du Conseil général, diffusé à l'ensemble des foyers du département.
- « Guide pratique pour un meilleur accueil » qui détaille, autour des 5 axes de la Charte, l'ensemble des engagements réciproques pris entre les acteurs du tourisme local et le Département, diffusé à 1300 prestataires touristiques.
- Livret ludique aux couleurs de la mascotte de la Charte « Lou Soulèou », destiné aux habitants et aux touristes, contenant un quiz de 10 questions et des jeux..
- Dépliant pour un « touriste citoyen » et carte d'adhérent « touriste citoyen des Alpes de Haute Provence » diffusé à 12 000 exemplaires par les offices de tourisme pendant l'été 2005.

Les acquis effectifs

24 professionnels (bureaux d'accueil touristique, agences immobilières, gîtes, hôtels, chambres d'hôtes, lieux de vente de l'artisanat, éco-musée...) ont adhéré à la Charte de l'accueil partagé en Haute-Provence/Luberon, dans les Vallées alpines et dans le Verdon.

La démarche s'est concrétisée par plusieurs dispositifs opérationnels :

- « Vacances pour tous » : recensement et valorisation d'une offre adaptée aux personnes à besoins spécifiques et démarche de labellisation « Tourisme et Handicap ».
- Signature de contrats de filières de pleine nature, entre la Direction du Tourisme et les fédérations : randonnée, sport équestre, escalade-canyoning, sports nordiques, pêche. D'autres filières sont en cours de contractualisation.
- Plan de gestion des sites touristiques.
- Campagnes de nettoyage dans les parcs naturels régionaux, avec bénévoles et scolaires.
- Soutien des guides de pays et des accompagnateurs en montagne.
- Soutien des dispositifs de sensibilisation des scolaires par les parcs régionaux et nationaux.

Le Département a la volonté d'inscrire cette politique de tourisme durable dans la durée et a décidé d'y consacrer un pôle d'excellence. Placé sous l'égide de la chaire UNESCO – Tourisme-Culture-Développement, et associant universités et centres spécialisés mais aussi institutions et grands opérateurs, ce pôle sera inauguré en mai 2006 à Gréoux les Bains. Il se veut le laboratoire d'un développement soutenable et solidaire, aux fonctionnalités croisées : plateforme de formation appliquée, observatoire, centre de recherche, espace d'animation culturelle...

Commentaires :

Contact : Jean-Pierre MARTINETTI, directeur du tourisme – 04.92.30.08.70 – jp.martinetti@cg04.fr