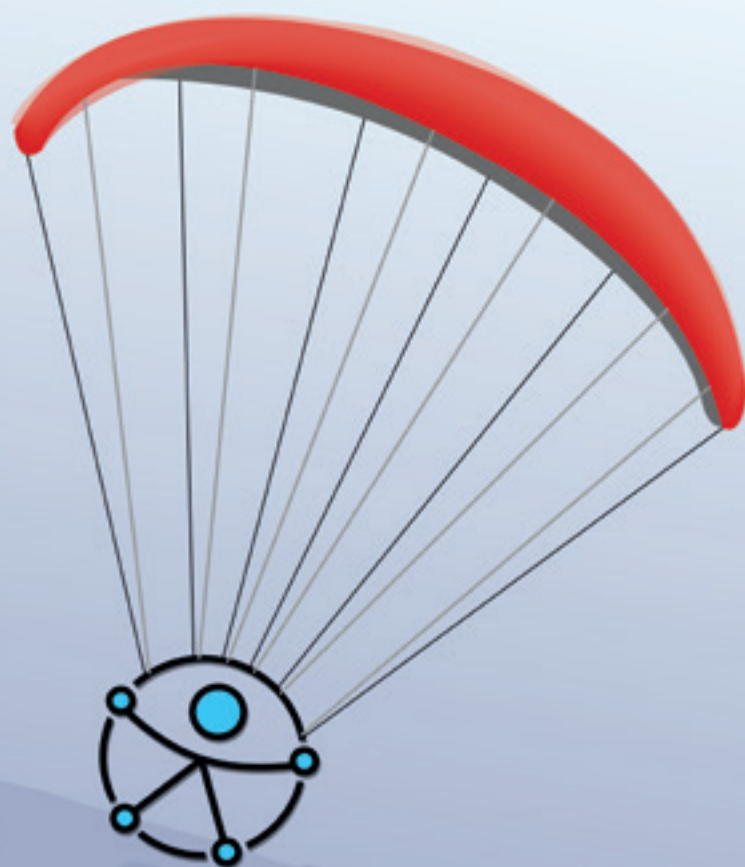




Boîte à outils du système européen d'indicateurs du tourisme

pour la gestion durable des destinations

Mars 2016



Europe Direct est un service destiné à vous aider à trouver des réponses aux questions que vous vous posez sur l'Union européenne.

**Un numéro unique gratuit (*):
00 800 6 7 8 9 10 11**

(*) Les informations sont fournies à titre gracieux et les appels sont généralement gratuits (sauf certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques).

De nombreuses autres informations sur l'Union européenne sont disponibles sur l'internet via le serveur Europa (<http://europa.eu>).

Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne, 2017

Print	ISBN 978-92-79-55228-1	doi:10.2873/391654	ET-04-16-124-FR-C
PDF	ISBN 978-92-79-55244-1	doi:10.2873/469246	ET-04-16-124-FR-N

© Union européenne, 2017

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source

Pour obtenir de plus amples informations au sujet des versions téléchargeables des documents complémentaires du système européen d'indicateurs du tourisme désignés comme la «boîte à outils», veuillez consulter la page http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm

Boîte à outils du système européen d'indicateurs du tourisme

pour la gestion durable des destinations

Mars 2016

Introduction

La Commission européenne a lancé le système européen d'indicateurs du tourisme (ETIS, European Tourism Indicators System) en 2013, dans le but d'aider les destinations touristiques à suivre et à mesurer leurs performances en matière de tourisme durable, en utilisant une approche comparable commune.

L'ETIS est un outil de gestion volontaire. Ses résultats de suivi sont fondés sur une autoévaluation, des observations, une collecte de données et une analyse réalisées par les destinations elles-mêmes. L'ETIS ne fixe pas de valeurs minimales à atteindre et il ne fournit aucune certification.

Cependant, en définissant un ensemble d'indicateurs de base, il fournit aux destinations les informations fondamentales dont elles ont besoin pour assurer le suivi de la durabilité et gérer plus efficacement l'activité touristique.

La première série d'indicateurs ETIS a été le résultat de plusieurs années de coopération entre la Commission et le groupe «Durabilité du tourisme» (GDT) ⁽¹⁾. La Commission européenne s'est engagée, dans sa communication intitulée «L'Europe, première destination touristique au monde — Un nouveau cadre politique pour le tourisme européen» ⁽²⁾, et notamment dans le cadre de l'action 11, à «développer, sur la base de NECSTouR ⁽³⁾ ou d'EDEN ⁽⁴⁾, un système d'indicateurs pour la gestion durable des destinations».

Le système ETIS s'appuyait sur **27 indicateurs de base et 40 indicateurs facultatifs**, subdivisés en quatre catégories:

- 1) la gestion de la destination;
- 2) l'impact social et culturel;
- 3) la valeur économique;
- 4) l'impact environnemental.

La faisabilité et les considérations pratiques de la boîte à outils ETIS et de l'ensemble du système au niveau des destinations ont été testées dans le cadre de deux phases pilotes s'étendant sur une période de deux ans. Plus de 100 destinations à travers l'Europe ont mis en œuvre et testé l'ETIS, et elles ont formulé des commentaires à la Commission sur leur expérience.

La Commission, avec le soutien d'un groupe d'experts, a analysé ces commentaires et révisé le système en 2015-2016.

L'actuelle édition (2016) de la boîte à outils ETIS est le résultat de cette révision. Elle met à la disposition des destinations un système entièrement testé et un ensemble plus réaliste d'indicateurs de base.

⁽¹⁾ Le GDT, qui était composé d'experts du tourisme durable provenant des secteurs public et privé, a fourni des conseils à la Commission sur l'élaboration de stratégies visant à promouvoir une approche plus durable et compétitive à l'égard de la gestion et du développement du tourisme.

⁽²⁾ COM(2010) 352 final.

⁽³⁾ Réseau des régions européennes pour un tourisme durable et compétitif.

⁽⁴⁾ Destination européenne d'excellence.



Table des matières

Introduction	3
La durabilité du tourisme aux niveaux international et européen.....	7
La dimension internationale du développement durable mondial	7
Les initiatives de la Commission européenne en faveur de la durabilité du tourisme	8
Les autres initiatives prises par des parties prenantes privées	9
Le système européen d'indicateurs du tourisme	11
Qu'est-ce que le système européen d'indicateurs du tourisme?	11
Pourquoi mesurer les indicateurs de durabilité et en assurer le suivi?	11
Qu'est-ce qu'une destination?	11
Pourquoi mettre en œuvre le système européen d'indicateurs du tourisme?	12
Comment fonctionne le système européen d'indicateurs du tourisme?	13
La boîte à outils	13
Partie 1 — Le guide en sept étapes pour la mise en œuvre du système européen d'indicateurs du tourisme	15
Étape 1 — Sensibiliser	15
Étape 2 — Créer le profil de la destination	15
Étape 3 — Créer un groupe de travail composé de partenaires	16
Étape 4 — Définir les rôles et les responsabilités	17
Étape 5 — Recueillir et enregistrer les données	18
Étape 6 — Analyser les résultats	19
Étape 7 — Permettre un développement régulier et une amélioration permanente	20
Schéma — L'utilisation du système en sept étapes	21
Partie 2 — Les indicateurs de base et les indicateurs supplémentaires	22
Définition des indicateurs de base et des indicateurs supplémentaires	22
Indicateurs supplémentaires	25
Remerciements	27
Les membres du groupe d'experts de l'ETIS	27
Équipe ETIS de la Commission européenne	29

La durabilité du tourisme aux niveaux international et européen

La compétitivité du secteur du tourisme est étroitement liée à son caractère durable puisque la qualité des destinations touristiques dépend fortement de leur environnement naturel et culturel et de l'attitude de la communauté locale.

Aujourd'hui, la durabilité et le développement durable font partie intégrante du débat portant sur l'utilisation des ressources naturelles et sociales par le tourisme en vue d'obtenir des avantages économiques. Cela a donné lieu à une prise de conscience croissante du fait que les acteurs publics et privés du tourisme doivent tenir compte de la répartition équitable des avantages économiques optimisés, de la réduction au minimum des impacts socioculturels sur les hôtes et les touristes, ainsi que de la protection et du renforcement de l'environnement naturel à travers des activités touristiques. Au niveau international, plusieurs organisations de renommée mondiale ont inscrit le tourisme durable dans leur programme politique, telles que l'Organisation mondiale du tourisme des Nations unies (OMT) ⁽⁵⁾ ou le Conseil mondial de tourisme durable (GSTC, Global Sustainable Tourism Council) ⁽⁶⁾.

Des initiatives similaires voient le jour en Europe et sont élaborées et mises en œuvre par les institutions de l'Union européenne, comme la Commission européenne et l'Agence européenne pour l'environnement ⁽⁷⁾, ou par des organisations internationales telles que le Conseil de l'Europe, par l'intermédiaire de l'Institut européen des itinéraires culturels ⁽⁸⁾.

Toutes ces activités visent à faciliter l'application concrète du concept théorique de développement durable pour une variété de parties prenantes comprenant la destination/la communauté d'accueil, les entreprises touristiques, les décideurs (principalement aux niveaux local et régional), des organisations non gouvernementales, des réseaux, des groupements et des touristes. En général, l'un des principaux problèmes reste la complexité du concept de tourisme durable. Par conséquent, ce dernier demeure controversé.

La dimension internationale du développement durable mondial

Le GSTC et les indicateurs du tourisme durable de l'OMT constituent deux initiatives importantes au niveau international. Elles sont toutes deux destinées à contribuer à la réalisation des objectifs du [Programme de développement durable à l'horizon 2030](#) adopté par les Nations unies.

Le GSTC a été officiellement constitué en 2010 en tant qu'organe chargé d'établir et de gérer les normes en matière de tourisme durable. Il revêt une dimension mondiale avec des membres comprenant les agences des Nations unies, des entreprises de voyage de premier plan, des hôtels, des offices du tourisme nationaux, des voyagistes, des particuliers et des communautés — tous s'efforçant d'appliquer les meilleures pratiques en matière de tourisme durable. Le GSTC a été établi en vue de définir les normes minimales de durabilité que les entreprises, les autorités publiques et d'autres parties prenantes devraient respecter pour garantir la durabilité sociale, environnementale, culturelle et économique des destinations. À ce jour, deux ensembles de critères GSTC ont été élaborés pour les hôtels, les voyagistes et les destinations. Le GSTC fournit des services à ses membres par l'intermédiaire des destinations et de son programme d'éducation et de formation. En outre, son accès au marché et son programme d'intégrité lui permettent de vérifier que les programmes de certification sont conformes aux critères GSTC en matière de tourisme durable.

⁽⁵⁾ <http://www2.unwto.org/fr>

⁽⁶⁾ www.gstcouncil.org

⁽⁷⁾ www.eea.europa.eu/fr

⁽⁸⁾ www.coe.int/fr; www.culture-routes.net/fr

L'OMT encourage l'utilisation d'indicateurs du tourisme durable depuis le début des années 90. Son guide sur les indicateurs du développement durable des destinations touristiques est conçu pour pouvoir définir les facteurs clés qui rendent une destination durable, viable et attrayante. D'ici à 2030, l'OMT entend concevoir et mettre en œuvre des politiques visant à promouvoir le tourisme durable, lequel crée des emplois et soutient la culture et les produits locaux. En outre, elle développe et met en œuvre des outils pour suivre les incidences du développement durable sur le tourisme durable. Forte de son mandat de portée mondiale, conformément au cadre décennal de programmes sur la production et la consommation durables ⁽⁹⁾, l'OMT est chargée de promouvoir les changements dans les opérations de tourisme par une prise de décisions fondée sur des données probantes, l'efficacité, l'innovation et la collaboration entre les parties prenantes, ainsi que le suivi et l'adoption d'une approche de cycle de vie en faveur de l'amélioration continue.

Les initiatives de la Commission européenne en faveur de la durabilité du tourisme

La Commission européenne s'est depuis longtemps engagée à promouvoir le développement durable du tourisme en Europe. Elle a mis en place un certain nombre d'initiatives pour favoriser une gestion environnementale, sociale, culturelle et économique saine pour les entreprises et les destinations. Parmi celles-ci figurent:

- le système européen de management environnemental et d'audit (EMAS) et le label écologique de l'Union européenne;
- le mécanisme de suivi du tourisme et de l'environnement (Touerm);
- les initiatives en matière de responsabilité sociale des entreprises (RSE).

Le système européen de management environnemental et d'audit

EMAS ⁽¹⁰⁾ est un outil mis au point par la Commission, permettant aux acteurs du secteur touristique d'améliorer leur performance environnementale et de promouvoir la qualité de leurs services.

Cet outil et programme de certification volontaire est destiné à aider ses utilisateurs à améliorer leurs performances. La vérification de la performance et la validation de la communication externe (la déclaration environnementale EMAS) par un vérificateur tiers permettent également aux organismes enregistrés de renforcer leur crédibilité et leur transparence.

La Commission européenne, en consultation avec les États membres et d'autres parties prenantes, a mis au point des **documents de référence sectoriels (DRS)** ⁽¹¹⁾. Les DRS ont pour objectif de fournir une source d'inspiration et des orientations complémentaires aux organisations pour leur permettre d'améliorer et de communiquer leurs performances. Le **DRS destiné au secteur du tourisme** couvre les meilleures pratiques de management environnemental ayant cours au sein des organisations qui fournissent des services d'hébergement, de restauration et de débits de boissons, ou qui gèrent des destinations touristiques ou proposent et réservent des voyages, des hébergements ou des activités touristiques (agences de voyages et voyagistes).

Le label écologique de l'Union européenne

Le label écologique de l'Union européenne ⁽¹²⁾ est un label volontaire d'excellence environnementale. Il permet aux consommateurs de repérer les produits et services qui ont une faible incidence sur l'environnement tout au long de leur cycle de vie, de l'extraction des matières premières à l'élimination, en passant par la production et l'utilisation. Le label écologique de l'Union européenne est reconnu dans l'ensemble de l'Europe.

⁽⁹⁾ <http://www.unep.org/10yfp/About/Whatisthe10YFP/tabid/106245/Default.aspx>

⁽¹⁰⁾ www.emas.eu

⁽¹¹⁾ <http://susproc.jrc.ec.europa.eu/activities/emas/>

⁽¹²⁾ www.ecolabel.eu, <http://ec.europa.eu/environment/ecolabel/products-groups-and-criteria.html>

Le mécanisme de suivi du tourisme et de l'environnement

Touerm ⁽¹³⁾, mis au point par l'Agence européenne pour l'environnement, s'appuie sur l'utilisation d'indicateurs. Ces indicateurs sont pertinents pour l'élaboration des politiques, réalisables et régulièrement mis à jour afin d'être en mesure de refléter les incidences sur l'environnement (valeurs de référence et seuils) et les tendances en matière de développement durable à l'échelle européenne. Certains des indicateurs peuvent également tenir compte de contextes géographiques spécifiques, tels que les zones côtières, les zones rurales et les zones urbaines. Des informations pertinentes provenant de destinations peuvent également être incluses, le cas échéant.

Responsabilité sociale des entreprises

Dans sa communication de 2011 sur la responsabilité sociale des entreprises ⁽¹⁴⁾, la Commission européenne définissait la RSE comme étant «la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société». Conformément à la communication, il convient que les entreprises aient engagé un processus destiné à intégrer les préoccupations en matières sociale, environnementale, éthique, de droits de l'homme et de consommateurs dans leurs activités de base.

Par définition, la RSE revêt une dimension transversale pertinente pour différentes politiques européennes, y compris : la politique industrielle et des entreprises, les affaires sociales, l'emploi, la gouvernance d'entreprise et le droit des sociétés; l'environnement, la consommation et le commerce; le développement, les relations extérieures, les droits de l'homme, la justice, les affaires intérieures, la recherche, l'éducation et la formation.

Les entreprises jouent un rôle essentiel au niveau de la destination et de la gestion durable des destinations en adoptant un modèle d'entreprise plus responsable, et l'intégration de la RSE par les entreprises est un élément stratégique. En outre, il convient de souligner que la RSE est de plus en plus considérée comme faisant partie intégrante de la compétitivité et de la fidélité à la marque, car, à l'heure actuelle, les parties prenantes et les consommateurs exercent une pression plus forte sur les entreprises en ce qui concerne leur responsabilité.

Depuis le début des années 2000, la Commission européenne soutient activement le développement de la RSE ⁽¹⁵⁾, et cet élément a été défini comme un moteur de croissance inclusive dans la stratégie Europe 2020. Dans le même temps, la RSE conserve sa dimension volontaire et est considérée comme complémentaire de la législation européenne et des États membres.

Les autres initiatives prises par des parties prenantes privées

Outre les initiatives susmentionnées, plusieurs organisations privées représentant l'industrie du tourisme ou des destinations touristiques ont mis en place des outils de suivi et des programmes de certification dans le domaine du tourisme durable.

À titre d'exemple, le réseau des régions européennes pour un tourisme durable et compétitif (NECSTour) ⁽¹⁶⁾ est engagé depuis 2007 dans la mise en œuvre des 10 principes de l'agenda pour un tourisme européen compétitif et durable ⁽¹⁷⁾.

En outre, Europarc (la fédération des aires protégées européennes) a créé et diffusé la charte européenne du tourisme durable dans les aires protégées, un outil de gestion pratique permettant de veiller à ce que le tourisme contribue à un développement économique, social et environnemental équilibré des aires protégées en Europe.

⁽¹³⁾ http://www.eea.europa.eu/fr/publications#c14=&c12=&c7=fr&c11=5&b_start=0

⁽¹⁴⁾ COM(2011) 681 final.

⁽¹⁵⁾ http://ec.europa.eu/growth/industry/corporate-social-responsibility/index_en.htm

⁽¹⁶⁾ www.necstour.eu/necstour

⁽¹⁷⁾ COM(2007) 621 final.

Depuis 1993, le réseau européen pour le développement du tourisme durable, Ecotrans, contribue à rendre le tourisme plus durable à travers le partage d'expériences et de savoir-faire avec ses membres, ainsi que par l'intermédiaire d'un réseau mondial, d'un soutien et de la participation à des projets communs, et de son portail DestiNet. DestiNet est géré par Ecotrans en tant que partenariat pour le développement durable enregistré auprès des Nations unies pour soutenir les objectifs de développement durable à l'horizon 2030. Les «cartes de voyages écologiques» (*Green Travel Maps*) de DestiNet assurent la transparence de la certification du tourisme durable dans le monde entier et aident les destinations et leurs entreprises à suivre, à gérer et à mettre sur le marché leurs offres de tourisme écologique.

Un résumé des initiatives privées et un guide (non exhaustif) des labels existants sont présentés dans le livret intitulé «A guide through the tourism label jungle». Il a été publié par le groupe de travail Tourisme et développement, Bread for the World, Tourism Watch et Naturefriends International ⁽¹⁸⁾.

⁽¹⁸⁾ <http://www.tourism-watch.de/en/content/guide-through-tourism-label-jungle>

Le système européen d'indicateurs du tourisme

Qu'est-ce que le système européen d'indicateurs du tourisme?

L'ETIS est un outil de gestion, d'information et de suivi destiné spécifiquement aux destinations touristiques. Il est conçu comme un processus mené et mis en œuvre localement pour la collecte et l'analyse de données avec l'objectif global d'évaluer l'incidence du tourisme sur une destination.

L'objectif spécifique de l'ETIS est de contribuer à l'amélioration de la gestion durable des destinations. Il vise à aider les destinations et leurs partenaires à mesurer leurs processus de gestion de la durabilité, leur permettant ainsi de suivre leurs performances et les progrès accomplis au fil du temps.

Pourquoi mesurer les indicateurs de durabilité et en assurer le suivi?

Pendant trop longtemps, les responsables politiques locaux se sont appuyés sur un éventail limité de statistiques, telles que le nombre d'arrivées de visiteurs, les enquêtes sur l'emploi et le taux de satisfaction des visiteurs, pour assurer le suivi du tourisme dans leur destination. Ces statistiques ne fournissent pas toutes les informations sur les incidences du tourisme. La collecte de données et d'informations sur une vaste série de questions relatives à l'incidence du tourisme sur l'économie, la communauté et l'environnement au niveau local permettra aux destinations de se faire une idée précise de la situation réelle.

Malgré l'existence de définitions, d'agendas, de principes directeurs et de stratégies régionales bien établis, les coordinateurs locaux de destinations ont peu d'outils à leur disposition pour prendre, en connaissance de cause, des décisions visant à améliorer le tourisme dans leur destination.

Qu'est-ce qu'une destination?

Aux fins du présent système d'indicateurs, une destination peut être définie comme:

- une zone géographique qui est actuellement ou potentiellement attrayante pour les visiteurs/touristes;
- une région ou un lieu qui est reconnu et peut facilement être défini comme une destination touristique et qui dispose d'un éventail d'installations et de produits destinés à des fins touristiques;
- une région ou un lieu qui est mis en valeur en tant que destination;
- une région ou un lieu où il est possible de mesurer l'offre et la demande de services touristiques, à savoir l'économie du tourisme;
- une région ou un lieu où différents partenaires des secteurs public et privé interviennent aux côtés de la communauté d'accueil dans le processus de gestion des visiteurs.

Ce système ne se prête pas aux grandes zones, à savoir les zones nationales ou régionales, qui ne gèrent pas directement les ressources et les installations touristiques et n'associent pas les partenaires.

Les destinations touristiques sont la pierre angulaire de l'activité touristique. Les données d'Eurostat ⁽¹⁹⁾ montrent que les Européens ont effectué un peu plus de 1 milliard de voyages en 2014. Les dépenses moyennes par voyage s'élevaient à 334 euros, pour un total de 391 milliards d'euros de dépenses.

Ces retombées économiques sont perceptibles au niveau de l'emploi, de l'augmentation des recettes fiscales, de l'essor des activités, de la préservation de l'environnement et de la protection du patrimoine culturel. Cependant, tous les touristes laissent aussi des déchets sur leur passage, consomment de l'eau et de l'énergie, et ont une incidence sur les communautés qu'ils visitent. Par conséquent, une gestion des destinations éclairée et axée sur la collaboration est essentielle pour permettre aux destinations touristiques européennes d'être viables sur le long terme.

Pourquoi mettre en œuvre le système européen d'indicateurs du tourisme?

L'ETIS est une méthodologie commune pour la gestion durable des destinations. Il ne s'agit pas d'un système de certification ou d'un programme d'étiquetage écologique, mais d'un outil de gestion très efficace mis à disposition par la Commission européenne.

L'ETIS est spécialement conçu pour permettre aux destinations touristiques de suivre leurs performances, ainsi que d'élaborer et de mener à bien leurs plans en faveur d'une durabilité accrue avec une vision à long terme.

Une **boîte à outils ETIS** dédiée est destinée à orienter les destinations dans le processus de mise en œuvre. Au moyen d'un guide étape par étape, les destinations peuvent suivre un processus efficace qui, en partant de la sensibilisation, de l'association des partenaires et de la définition des responsabilités, et en poursuivant avec la collecte de données et l'analyse des résultats à des fins d'amélioration continue, conduit finalement à la mise en place du système d'indicateurs.

L'**approche multipartite** est une étape clé qui encourage les destinations à former un groupe de travail composé de partenaires (une équipe interdisciplinaire), définit les priorités, les rôles et les responsabilités entre les acteurs, stimule la coopération et la coordination et soutient le processus de gestion et de suivi.

L'ensemble des indicateurs de base, qui couvrent les principales dimensions de la durabilité, contribue à la collecte de données sur les différents aspects et activités de la destination touristique, à partir de différentes sources d'information au niveau local. À cet égard, l'ETIS encourage le développement et l'amélioration d'un système d'information intégré qui peut servir à combler le déficit d'informations et peut également s'avérer utile pour d'autres analyses et évaluations.

Enfin, étant donné que la compétitivité du tourisme est étroitement liée à son caractère durable, l'ETIS permet aux responsables et décideurs d'assurer le suivi des principaux éléments qui déterminent l'attractivité et la compétitivité de la destination sur le marché, de sorte à améliorer l'expérience des visiteurs et à **garantir la satisfaction des clients**.

⁽¹⁹⁾ http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Tourism_trips_-_introduction_and_key_figures



Les principaux avantages pour votre destination sont les suivants:

- de meilleures informations pour la prise de décision;
- une gestion des risques efficace;
- une hiérarchisation des projets d'action;
- une évaluation des performances;
- une plus grande adhésion et un soutien accru de la communauté envers les acteurs du secteur du tourisme;
- la valorisation de l'expérience des visiteurs;
- des bénéfices accrus/une réduction des coûts;
- un accroissement de la valeur par visiteur.

Comment fonctionne le système européen d'indicateurs du tourisme?

L'ETIS est un processus de gestion complet, fondé sur un ensemble d'indicateurs de durabilité.

Il contient **43 indicateurs de base** et un ensemble indicatif d'**indicateurs supplémentaires**. Ceux-ci peuvent être utilisés en fonction des besoins: le système peut être utilisé dans son intégralité ou intégré dans des systèmes de suivi des destinations existants.

Une valeur ajoutée importante du système réside dans le fait que les destinations peuvent choisir elles-mêmes les indicateurs les plus pertinents qu'elles souhaitent adopter et suivre afin de répondre à leurs besoins, de tenir compte de l'intérêt des partenaires locaux et de résoudre les problèmes spécifiques de durabilité auxquels elles sont confrontées. Cet élément offre une souplesse supplémentaire au système et améliore le potentiel de faisabilité et les possibilités de succès.

Le système d'indicateurs repose sur le partage de la responsabilité, de la propriété et de la prise de décision relatives à la destination. Le fait d'engager un groupe à se réunir et à coopérer pour collecter et communiquer des informations est une excellente manière de garantir une gestion efficace des destinations.

La boîte à outils

Le processus de mise en action de l'ETIS est résumé dans la présente boîte à outils. Il s'agit d'un outil simple et facile à utiliser, visant à aider les destinations dans la gestion et le suivi d'une durabilité accrue.

La boîte à outils se compose de deux parties. La partie 1 est un guide, étape par étape, pour la mise en œuvre du système et la partie 2 est un résumé des indicateurs de base et de l'ensemble des indicateurs supplémentaires.

Les indicateurs de cette boîte à outils font partie d'une approche intégrée de la gestion des destinations. Cette approche souligne l'importance de la collaboration, de la coopération, de l'évaluation continue, d'une communication efficace et d'une perspective globale.

Plusieurs **documents informatiques complémentaires** ont été élaborés pour aider les destinations dans la mise en œuvre de l'ETIS, tels que *la feuille de données de la destination* (qui est un outil rassemblant les informations recueillies par les partenaires); *le profil de la destination*; *un modèle de lettre d'invitation et des enquêtes* (visiteur, résident, gestion de la destination et entreprise), et *un glossaire*. Ces documents sont disponibles sur le site internet de l'ETIS de la Commission européenne ⁽²⁰⁾.

⁽²⁰⁾ http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm

À qui la boîte à outils est-elle destinée?

L'utilisation de cette boîte à outils devrait être coordonnée par un porte-drapeau local désireux de mettre en œuvre le système dans sa destination. Il pourrait s'agir d'un haut représentant de l'organisme de gestion de la destination, du conseil de promotion de la destination, de l'office du tourisme, des autorités touristiques locales/régionales, du ministère du tourisme, du secteur privé ou d'une association du tourisme. Étant donné que le porte-drapeau peut être issu de différents milieux, aux fins du système européen d'indicateurs du tourisme, la personne responsable de la mise en œuvre du système d'indicateurs dans sa destination est appelée **«coordinateur local de la destination»**.

Le rôle des coordinateurs locaux de destinations

Le rôle du coordinateur local est essentiel. Il est normalement chargé de la planification, de la coordination, de la gestion des partenaires, du suivi des indicateurs du tourisme, de la communication et du marketing. Il peut également être chargé, entre autres, de l'organisation d'activités en matière de renforcement des capacités et d'autres activités de formation, ainsi que des activités de recherche liées à l'évaluation et à la sélection des normes de qualité. Pour assumer ce rôle, il devra pouvoir rassembler et influencer les partenaires, avoir accès aux données pertinentes (ou y accéder par l'intermédiaire d'autres personnes), être habilité à stocker les données (certaines d'entre elles peuvent être sensibles), et il devra avoir un certain niveau de compétences en gestion.

Partie 1 — Le guide en sept étapes pour la mise en œuvre du système européen d'indicateurs du tourisme

Étape 1 — Sensibiliser

Dès lors qu'une destination a pris la décision de mesurer sa durabilité à l'aide du système européen d'indicateurs du tourisme, il importe qu'elle en informe le plus grand nombre de partenaires possible. Cela permettra d'accroître la participation, de sensibiliser à l'engagement de la destination envers le tourisme durable et de renforcer le soutien à l'égard des actions qu'il conviendrait d'entreprendre sur la base des résultats des indicateurs.

Les coordinateurs locaux de destinations devraient utiliser toutes les méthodes de communication à leur disposition et veiller à ce que leur autorité/municipalité locale fasse de même. Les médias sociaux peuvent s'avérer utiles et peu coûteux pour communiquer rapidement et simplement. Ceux-ci présentent également l'avantage d'encourager les discussions, ce qui sera particulièrement utile au fur et à mesure de la mise en œuvre.

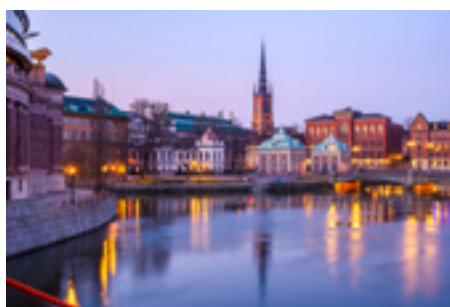
Enseignement tiré des phases pilotes

Les destinations dans lesquelles l'ETIS a été mis à l'essai ont également souligné l'importance d'obtenir un soutien politique local approprié pour la mise en œuvre et ont indiqué que l'annonce publique de cet engagement peut s'avérer utile.

Étape 2 — Créer le profil de la destination

La collecte de données comporte deux étapes cruciales qui consistent à définir les limites de la destination et à en donner un aperçu général aux autres partenaires. L'outil ETIS mis à disposition pour faciliter cette étape est le **formulaire du profil de la destination**, qui est le point de départ essentiel de la mise en œuvre. Ce formulaire, qui constitue une ressource utile pour la gestion de la destination, peut être téléchargé sur le site internet de la Commission européenne ⁽²¹⁾. Facile à remplir, le formulaire permet de définir les caractéristiques de la destination et fournit un cadre utile (notamment sur la géographie, les aménagements touristiques, les liaisons de transport et le nombre de visiteurs) pour les partenaires.

⁽²¹⁾ http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm



Étape 3 — Créer un groupe de travail composé de partenaires

L'étape suivante consiste à créer un groupe de travail composé de partenaires. **Ce groupe de travail rassemble des organismes et des particuliers de la destination qui jouent un rôle dans le secteur du tourisme et lui portent un intérêt.** Le coordinateur local de la destination devrait organiser les réunions de ce groupe avec son personnel et, le cas échéant, avec l'organisation touristique régionale ou nationale.

La participation active de représentants du **secteur privé** et de l'**organisme de gestion de la destination**, ou de l'autorité chargée du tourisme, au groupe de travail est primordiale en vue de collecter des données représentatives et significatives. Le groupe de travail devra comprendre des représentants des groupes communautaires, des prestataires de services et des services des administrations locales chargés de l'emploi, de la croissance économique, de la planification, des zones protégées et de l'environnement. Les coordinateurs locaux de destinations devraient encourager ces derniers à participer en mettant en lumière les avantages qu'une telle participation procure au particulier et à l'organisme qu'ils représentent.

En moyenne, un groupe de partenaires sera généralement composé de 15 à 20 personnes (moins dans une petite destination).

Voici quelques exemples d'organismes pouvant être représentés au sein du groupe de travail:

- l'organisation touristique régionale/locale et la société de développement touristique;
- les services chargés de la planification locale, des transports et du développement rural/urbain;
- le service de gestion des déchets (eaux usées et déchets solides);
- le service ou la société d'approvisionnement en eau (local et régional);
- le service responsable de l'énergie et/ou le fournisseur d'énergie;
- le service de police/sécurité;
- le service responsable des zones forestières/protégées ou de la gestion des parcs;
- l'autorité aéroportuaire/portuaire (le cas échéant);
- l'association locale des hôtels ou du tourisme;
- les associations de guides touristiques, campings, caravanes, villas, appartements;
- les organisations non gouvernementales concernées;
- la chambre de commerce locale;
- les associations et/ou syndicats de travailleurs dans le secteur du tourisme;
- les établissements universitaires concernés participant à des activités de recherche associées.

Enseignement tiré des phases pilotes

La précédente mise à l'essai de l'ETIS a montré qu'il n'existait pas de formule unique qui fonctionne pour toutes les destinations. Il est important de faire preuve de souplesse et d'adopter une approche qui convient le mieux à la destination et au groupe de personnes concernés.

Si une destination est déjà dotée d'un comité ou d'un groupe de travail qui vise un objectif similaire, il serait judicieux d'intégrer le processus ETIS dans les compétences du groupe existant (en expliquant les tenants et les aboutissants, en obtenant un accord et, le cas échéant, en y invitant d'autres membres). Lorsqu'il n'existe aucun comité, il peut être très efficace et plus pratique de commencer avec un petit groupe de partenaires clés, et ensuite d'étendre la participation au fil du temps, plutôt que de commencer avec un très grand groupe. Le groupe idéal devrait être suffisamment grand pour accueillir les divers grands partenaires, mais pas trop pour ne pas compliquer la prise de décisions.

L'objectif est de disposer d'un panachage adéquat de personnes tant capables d'obtenir des données pertinentes et d'influer sur les décisions politiques que motivées et engagées dans le processus. Les coordinateurs de destinations sont invités à prendre contact avec d'autres destinations qui ont

mis en œuvre l'ETIS en vue d'obtenir un soutien et des conseils complémentaires sur la création du groupe de travail. Un modèle de lettre d'invitation à rejoindre le groupe de travail composé de partenaires figure également sur le site internet ⁽²²⁾ de la Commission européenne. Ce document peut être utilisé selon les besoins et adapté à des circonstances particulières. Dans certaines circonstances, il peut s'avérer plus facile de contacter les personnes par téléphone ou par courriel, par exemple. Quant aux autres partenaires, en particulier ceux issus d'autres secteurs (fournisseurs d'énergie et d'eau, police, etc.), il faudra peut-être modifier légèrement l'invitation afin de mettre en évidence la pertinence de l'initiative pour leur domaine d'activité.

Réunion du groupe de travail composé de partenaires

La façon la plus efficace d'associer tous les partenaires est de les inviter à une réunion ou à un atelier. Un large éventail de représentants du tourisme et de tous les secteurs associés devrait assister à cette réunion. À cette occasion, les organisateurs peuvent présenter l'ETIS et expliquer son utilité pour la destination et les personnes présentes. L'idéal serait que cette réunion soit tenue dans un lieu relativement central de la destination.

- Cette réunion est l'occasion de présenter aux membres du groupe de travail le système et ses avantages pour la destination. Il peut s'avérer difficile de rassembler des partenaires compétents de chaque domaine d'activité concerné lors de la première réunion du groupe de travail. Mais il suffit que certains grands partenaires soient représentés et prêts à participer pour que le système puisse être adopté. La taille du groupe et les données collectées peuvent être élargies au fil du temps.
- Lors de la réunion, **le coordinateur local de la destination devrait également présenter les indicateurs de base au groupe de travail** et solliciter des observations sur leur utilité pour la destination et les besoins des partenaires. Les participants devraient également discuter de la disponibilité des données existantes et de la manière dont certains — ou l'ensemble — des indicateurs restants pourraient être obtenus.
- Étant donné que la réunion est participative, **les membres du groupe de travail peuvent également être invités à partager leurs connaissances et leurs expériences sur des aspects spécifiques de la destination**. Il importe d'écouter les partenaires et de discuter avec eux. Il convient également d'aider le groupe à comprendre le processus et de parvenir à un accord sur la manière de progresser.
- La réunion devra déboucher sur un accord clair concernant l'engagement des partenaires, les responsabilités des membres du groupe de travail et le calendrier pour la collecte des données. Il conviendra donc de déterminer quel partenaire collectera les données pour chaque indicateur, ainsi que le moment et la façon dont il devra procéder.

Étape 4 — Définir les rôles et les responsabilités

Comme mentionné ci-dessus, la réunion du groupe de travail devra déboucher sur un accord clair concernant les responsabilités, les rôles et les intérêts des membres du groupe de travail, ainsi que la collecte des données. Cela permettra non seulement de donner la priorité à la collecte de données pour les indicateurs de base, mais également de générer un sentiment d'appartenance et d'engagement envers le processus.

Par exemple, le représentant de l'équipe municipale chargée de l'élimination des déchets devrait être en mesure de fournir des données sur les taux de recyclage, le représentant du fournisseur local d'électricité sur la consommation d'énergie, etc.

Le rôle du **coordinateur local de la destination est d'orienter les partenaires vers un accord sur la répartition des responsabilités pour fixer des objectifs, prendre des mesures et préparer la manière d'atteindre ces objectifs**, le cas échéant. Il importe de définir clairement quel membre du groupe de travail sera responsable de quel objectif, et d'obtenir son accord à cet égard.

⁽²²⁾ http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm

Étape 5 — Recueillir et enregistrer les données

Tout d'abord, le groupe de travail composé de partenaires devrait s'efforcer d'établir un flux de travail régulier concernant la collecte de données.

Comme mentionné précédemment, **les destinations peuvent choisir elles-mêmes les indicateurs les plus pertinents qu'elles souhaitent adopter et suivre afin de répondre à leurs besoins.**

Le secteur, la fonction ou l'intérêt de chaque membre du groupe de travail devraient permettre d'obtenir la plupart des données relatives aux indicateurs; les autres données devraient être accessibles auprès d'autres autorités, par exemple au niveau national. **La collecte des données devrait simplement consister à rassembler les différentes sources de données en un seul endroit afin de dresser un tableau complet du secteur du tourisme dans la destination.** Des explications détaillées sur la façon de recueillir les données nécessaires pour chaque indicateur sont fournies dans les feuilles de données de l'ETIS, disponibles sur le site internet ⁽²³⁾ de la Commission européenne.

Pour certains indicateurs, des données manqueront ou devront être complétées. Ces informations pourront être obtenues au moyen d'enquêtes, de questionnaires et d'autres types d'actions. Plusieurs formulaires d'enquête sont joints à la boîte à outils ETIS et sont disponibles sur le site internet ⁽²⁴⁾ de la Commission. **Ces formulaires peuvent être utilisés tels quels ou adaptés pour répondre aux besoins de la destination.** Il est, par exemple, possible d'utiliser des enquêtes existantes ou d'ajouter des questions aux enquêtes existantes sur la base des modèles. Si la destination ne dispose pas des ressources nécessaires pour mener des enquêtes, les coordinateurs peuvent collecter les données disponibles pour les autres indicateurs et examiner avec le groupe de travail de quelle manière ils pourraient répondre aux besoins en ressources afin de réaliser les enquêtes ultérieurement.

Les données ne doivent pas être collectées chaque année pour chaque indicateur. Le groupe de travail devra se mettre d'accord sur les cycles appropriés pour la collecte de données.

Enseignement tiré des phases pilotes

Les destinations dans lesquelles l'ETIS a été mis à l'essai ont constaté que si certains chiffres sont faciles à collecter chaque année, d'autres collectes de données (comme celles concernant les données des enquêtes) sont plus rentables si elles sont entreprises, par exemple, tous les trois ans.

⁽²³⁾ http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm

⁽²⁴⁾ http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm



L'élément le plus important est de commencer la collecte de données. Peu importe que les données soient uniquement disponibles pour quelques indicateurs, il est préférable de démarrer le processus et d'accumuler des informations sur les indicateurs au fil du temps plutôt que de retarder le démarrage jusqu'à ce que chaque élément d'information soit disponible.

Le coordinateur local de la destination devrait pouvoir remplir la fonction de point de contact pour compiler les données recueillies par le groupe de travail. L'ensemble de données de la destination est un outil simple mis à la disposition des coordinateurs pour collecter les données sur les différents indicateurs qui sont fournies par les partenaires. Ce document permet également d'enregistrer les résultats de la collecte de données et de les partager facilement avec le groupe de travail composé de partenaires, et facilite la comparaison des performances de la destination au fil du temps.

Étape 6 — Analyser les résultats

Hierarchiser les besoins et établir un plan d'action

Une fois que la collecte de données fonctionne correctement, que les partenaires ont recueilli et fourni les données sur les indicateurs et que celles-ci ont été ensuite rassemblées dans la **feuille de données de la destination** en ligne, le groupe de travail composé de partenaires peut se charger d'analyser les résultats et de définir les actions nécessaires.

Le coordinateur local de la destination devrait convoquer une nouvelle réunion du groupe de travail. Le groupe peut ensuite examiner et analyser les résultats, déterminer certains points de référence ou objectifs réalistes et convenir d'un plan sur la manière d'atteindre ces objectifs.

Par exemple, si les résultats montrent que la destination présente une diminution de la biodiversité, ou une mauvaise accessibilité pour les visiteurs handicapés, ou bien encore un faible pourcentage d'hébergements touristiques participant à des mesures d'économie de l'eau, les coordinateurs locaux de destinations peuvent déterminer conjointement avec le groupe de travail **lequel de ces problèmes est une priorité pour la destination et peuvent convenir de prendre des mesures**. Plusieurs propositions de mesures sont incluses dans les feuilles de données, disponibles sur le site internet ⁽²⁵⁾ de la Commission.

Après avoir été hiérarchisés, les problèmes qui nécessitent une action plus urgente peuvent être compilés dans un plan d'action (en indiquant par exemple quels indicateurs et quels problèmes exigent une prise de mesures, dans quel ordre, quand, comment et par qui).

Par exemple, le groupe de travail peut considérer que le problème prioritaire de la destination est l'économie et le stockage de l'eau. Dans ce cas, les membres du groupe de travail devront coopérer pour établir un plan d'action visant à mettre en œuvre des mesures en faveur de la conservation de l'eau. Le plan pourrait être défendu par le fournisseur d'eau de la destination, par l'équivalent local de l'association de l'hôtellerie et/ou par le coordinateur local.

⁽²⁵⁾ http://ec.europa.eu/growth/sectors/tourism/offer/sustainable/indicators/index_en.htm



Le groupe de travail peut également apporter des améliorations à plus d'un indicateur à la fois. Par exemple, lorsqu'il s'entretient avec les hôteliers au sujet des économies d'eau, il peut également les sensibiliser aux économies d'énergie et/ou à l'amélioration de la biodiversité.

Étape 7 — Permettre un développement régulier et une amélioration permanente

Définir une stratégie, maintenir l'utilisation du système européen d'indicateurs du tourisme et communiquer les résultats

Une fois que le groupe de travail composé de partenaires a mis en place un plan d'action pour répondre aux priorités immédiates, une **stratégie** d'amélioration à long terme peut être élaborée. Le groupe de travail devrait s'efforcer d'élaborer un plan triennal décrivant les objectifs que le groupe souhaite atteindre et dans quel délai, en veillant à clarifier les domaines de compétence. Chaque membre devrait s'engager à apporter de petites améliorations dans son propre domaine d'activité, ce qui, au fil du temps, entraînera des changements et des améliorations considérables.

Il importe que les indicateurs et les données recueillies soient régulièrement examinés et que de nouveaux indicateurs supplémentaires soient inclus, si possible, selon les besoins de la destination. L'élargissement de la gamme d'indicateurs permettra de broser un tableau plus complet de la destination. Il contribuera également à améliorer un plus grand éventail de performances.

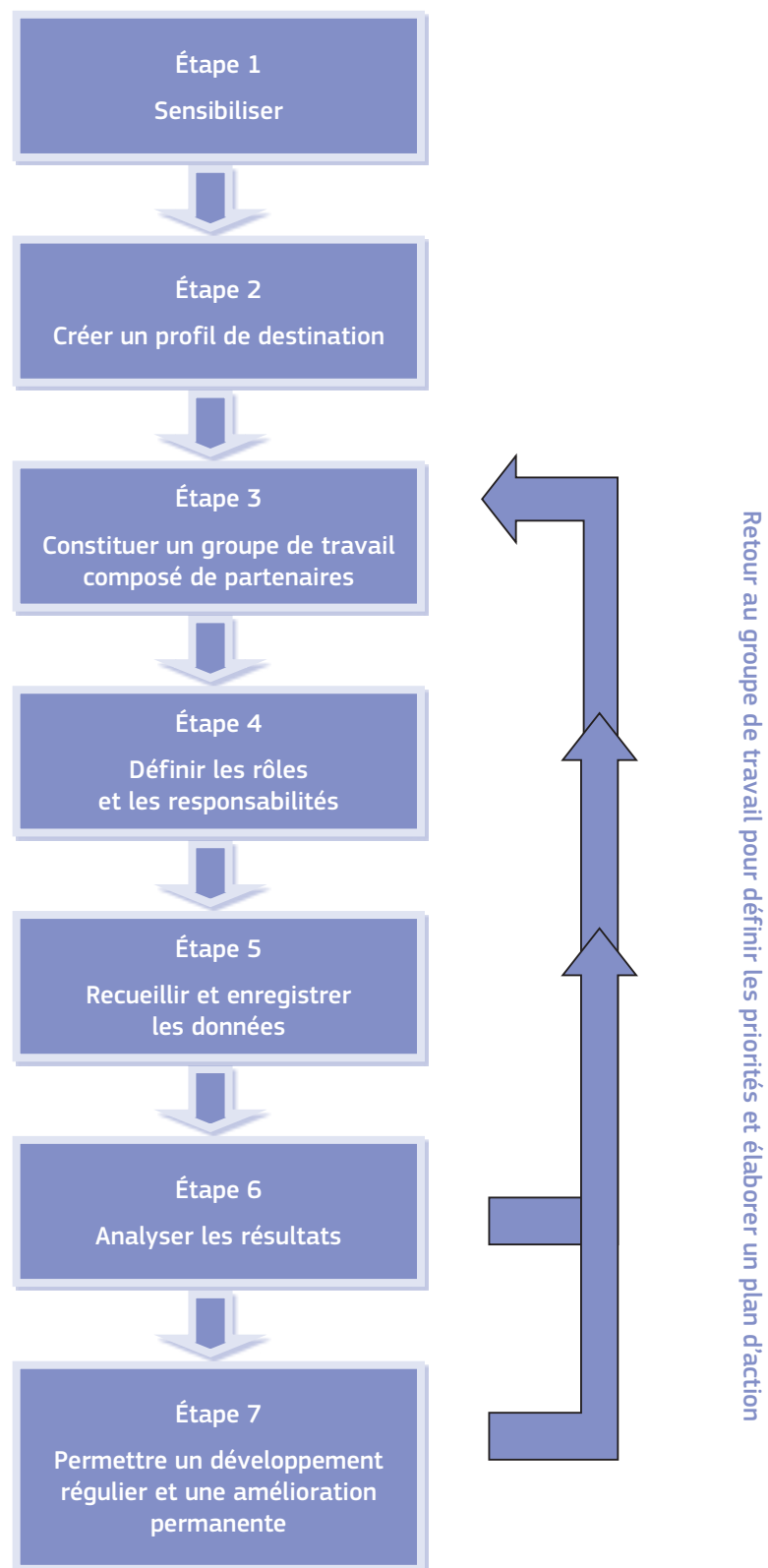
Il convient également d'examiner la possibilité d'obtenir un soutien financier pour l'entretien à long terme du système et pour couvrir les frais liés aux améliorations, à la collecte de données et à d'autres travaux entrepris par le groupe de travail.

Il est également utile de discuter et de parvenir à un accord sur la communication des résultats et des projets réussis à des groupes plus larges de partenaires, à la communauté locale et à d'autres organismes et particuliers en dehors de la destination.

Avec le temps, les données recueillies devraient permettre de broser un tableau de la destination, lequel pourra être intégré dans les plans de marketing et de communication, et inspirer la stratégie et la politique à long terme. Lors de la communication au public, le groupe de travail pourra ensuite déterminer quels types de touristes sont susceptibles d'être attirés par la destination et la présenter à des visiteurs potentiels en mettant en évidence ses points d'intérêt. Cela permettra de maximiser l'avantage économique pouvant être tiré d'une meilleure gestion et d'une destination plus durable.



Schéma — L'utilisation du système en sept étapes



Partie 2 — Les indicateurs de base et les indicateurs supplémentaires

Définition des indicateurs de base et des indicateurs supplémentaires

Indicateurs de base

Les indicateurs de base rassemblent les informations essentielles, clés ou de référence dont une destination a besoin pour comprendre, suivre et gérer ses performances.

Les **43 indicateurs de base** couvrent les aspects fondamentaux du suivi de la durabilité et servent de base à la gestion efficace des destinations. Ils **permettent également d'effectuer des comparaisons au fil du temps et entre les destinations**.

Idéalement, tous les indicateurs devraient faire l'objet d'un suivi régulier, mais toutes les destinations ne seront pas en mesure d'obtenir toutes les données nécessaires d'entrée de jeu. Cela ne devrait pas les empêcher d'entamer le processus de suivi de la durabilité, étant donné que la collecte de certaines données peut permettre d'établir le processus, d'assurer un lien dans l'ETIS et d'aboutir à une meilleure collecte d'informations.

Indicateurs supplémentaires

Une fois qu'un processus clair a été mis en place pour le suivi des indicateurs de base, les destinations peuvent souhaiter recueillir des informations supplémentaires plus adaptées à leur type ou à leur catégorie de destination, ou encore au marché touristique particulier qu'elles servent ou dont elles font la promotion.

L'ETIS offre donc la possibilité de tenir compte d'**indicateurs supplémentaires** qui viennent compléter les informations de base fournies et permettent aux destinations d'adapter le système à leurs propres besoins particuliers ou à une certaine catégorie de destination, par exemple en montagne, en ville, à la campagne, dans des zones côtières, insulaires et urbaines, ainsi qu'à des approches coordonnées et des dimensions macrorégionales et/ou transnationales.

Ces indicateurs devront être accompagnés d'une méthodologie claire pour la collecte de données et testés dans le cas où ils doivent être partagés avec d'autres destinations et/ou utilisés par celles-ci.

Une liste d'indicateurs supplémentaires éventuels figurant ci-après donne un exemple de ce qui peut être envisagé; ces indicateurs supplémentaires couvrent des **questions côtières et maritimes**, ainsi que des aspects liés à l'**accessibilité** et aux **itinéraires culturels transnationaux**.



Section A — Gestion de la destination

Critères	Référence de l'indicateur #	Indicateurs de base ETIS
A.1. Politique publique en matière de tourisme durable	A.1.1	Pourcentage d'entreprises/d'établissements touristiques de la destination utilisant une certification/un label volontaire pour des mesures en faveur de l'environnement, de la qualité, de la durabilité et/ou de la RSE
A.2. Satisfaction des clients	A.2.1	Pourcentage de touristes et de visiteurs d'une journée satisfaits de leur expérience globale dans la destination
	A.2.2	Pourcentage de visiteurs assidus/récurrents (sur cinq ans)

Section B — Valeur économique

Critères	Référence de l'indicateur #	Indicateurs de base ETIS
B.1. Flux touristiques (volume et valeur) dans la destination	B.1.1	Nombre de nuitées par mois
	B.1.2	Nombre de visiteurs d'une journée par mois
	B.1.3	Contribution relative du tourisme à l'économie de la destination (en % du PIB)
	B.1.4	Dépenses journalières par touriste avec nuitées
	B.1.5	Dépenses journalières par visiteur d'une journée
B.2. Performance des entreprises touristiques	B.2.1	Durée moyenne de séjour des touristes (nuitées)
	B.2.2	Taux d'occupation dans un hébergement marchand par mois et moyenne de l'année
B.3. Volume et qualité de l'emploi	B.3.1	Emploi directement lié au tourisme en pourcentage de l'emploi total dans la destination
	B.3.2	Pourcentage d'emplois saisonniers dans le tourisme
B.4. Chaîne d'approvisionnement du tourisme	B.4.1	Pourcentage d'aliments, de boissons, de biens et de services produits localement et proposés par les entreprises touristiques de la destination

Section C — Impact social et culturel

Critères	Référence de l'indicateur #	Indicateurs de base ETIS
C.1. Impact social sur la communauté	C.1.1	Nombre de touristes/de visiteurs pour 100 résidents
	C.1.2	Pourcentage de résidents satisfaits du tourisme dans la destination (par mois/saison)
	C.1.3	Nombre de lits disponibles dans les hébergements marchands pour 100 résidents
	C.1.4	Nombre de résidences secondaires pour 100 habitations
C.2. Santé et sécurité	C.2.1	Pourcentage de touristes ayant déposé une plainte auprès de la police
C.3. Égalité des sexes	C.3.1	Pourcentage de femmes et d'hommes employés dans le secteur du tourisme
	C.3.2	Pourcentage d'entreprises touristiques où le poste de directeur général est occupé par une femme
C.4. Inclusion/accessibilité	C.4.1	Pourcentage d'hébergements marchands disposant de chambres accessibles aux personnes handicapées
	C.4.2	Pourcentage d'hébergements marchands disposant de chambres accessibles aux personnes participant à des programmes d'accessibilité reconnus
	C.4.3	Pourcentage de la destination desservi par des transports en commun accessibles aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite
	C.4.4	Pourcentage d'attractions touristiques accessibles aux personnes handicapées et/ou participant à des programmes d'accessibilité reconnus
C.5. Protection et valorisation du patrimoine culturel, de l'identité locale et des biens	C.5.1	Pourcentage de résidents satisfaits de l'impact du tourisme sur l'identité de la destination
	C.5.2	Pourcentage des événements de la destination axés sur la culture et le patrimoine traditionnels/locaux

Section D — Impact environnemental

Critères	Référence de l'indicateur #	Indicateurs de base ETIS
D.1. Réduction de l'impact des transports	D.1.1	Pourcentage de touristes et de visiteurs d'une journée utilisant différents modes de transport pour arriver à la destination
	D.1.2	Pourcentage de touristes et de visiteurs d'une journée utilisant des services de transport locaux/à mobilité douce/publics pour explorer la destination
	D.1.3	Distance moyenne (en km) parcourue par les touristes et les visiteurs d'une journée du domicile vers la destination
	D.1.4	Empreinte carbone moyenne des touristes et des visiteurs d'une journée du domicile vers la destination
D.2. Changement climatique	D.2.1	Pourcentage d'entreprises touristiques participant à des programmes d'atténuation du changement climatique — tels que la compensation des émissions de CO ₂ , les systèmes à basse consommation, etc. — et adoptant des comportements ou des mesures d'adaptation»
	D.2.2	Pourcentage d'hébergements et d'attractions touristiques situés dans des «zones vulnérables»
D.3. Gestion des déchets solides	D.3.1	Production de déchets par nuitée par rapport à la production de déchets de la population en général par personne (en kg)
	D.3.2	Pourcentage d'entreprises touristiques triant différents types de déchets
	D.3.3	Volume total de déchets recyclés par touriste par rapport au volume total de déchets recyclés par résident par année
D.4. Traitement des eaux usées	D.4.1	Volume d'eaux usées de la destination traitées au moins au niveau secondaire avant le rejet
D.5. Gestion de l'eau	D.5.1	Consommation d'eau par nuitée par rapport à la consommation d'eau de la population en général par nuit
	D.5.2	Pourcentage d'entreprises touristiques prenant des mesures pour réduire la consommation d'eau
	D.5.3	Pourcentage d'entreprises touristiques utilisant de l'eau recyclée
D.6. Consommation d'énergie	D.6.1	Consommation d'énergie par nuitée par rapport à la consommation d'énergie de la population en général par nuit
	D.6.2	Pourcentage d'entreprises touristiques prenant des mesures pour réduire la consommation d'énergie
	D.6.3	Quantité annuelle d'énergie consommée à partir de sources renouvelables (en MWh) par rapport à la consommation totale d'énergie au niveau de la destination par an
D.7. Protection des paysages et de la biodiversité	D.7.1	Pourcentage d'entreprises locales dans le secteur du tourisme soutenant activement la protection, la préservation et la gestion de la biodiversité et des paysages locaux



Indicateurs supplémentaires

La **liste d'indicateurs supplémentaires** figurant ci-dessous doit être considérée comme un point de départ et un exemple d'indicateurs spécifiques qui ont déjà été testés et peuvent être adaptés à un certain type de destination ou à d'autres besoins.

Par conséquent, la liste actuelle peut être complétée par d'autres indicateurs à l'avenir, une fois que les destinations les auront mis en œuvre.

Tourisme côtier et maritime	
Passagers et ports	
	Nombre de passagers entrants et sortants par port par mois
	Nombre d'amarrages et de mouillages pour la navigation de plaisance
Qualité de l'eau	
	Niveau de contamination de l'eau de mer pour 100 ml (coliformes fécaux, campylobactéries)
Plages	
	Pourcentage de plages ayant obtenu le label «Pavillon bleu»
	Surface et volume d'alimentation en sable
	Longueur totale (en km) de plages gratuites par rapport à la longueur totale (en km) de plages
	Pourcentage de plages accessibles à tous
	Nombre de jours de fermeture par an des plages/côtes en raison d'une contamination

Tourisme accessible	
Politique en matière de tourisme durable	
	Pourcentage de la destination ayant une stratégie/un plan d'action en faveur du tourisme accessible, avec un dispositif de suivi, de contrôle du développement et d'évaluation approuvé
Égalité/accessibilité	
	Pourcentage d'hébergements marchands disposant de chambres accessibles aux personnes handicapées et/ou participant à des programmes d'accessibilité reconnus
	La destination dispose-t-elle d'un bureau de gestion de l'accessibilité ou d'une personne à la disposition du public bien définis?
	Pourcentage d'entreprises disposant d'un budget destiné à l'amélioration de l'accessibilité
Réduction de l'impact des transports	
	Pourcentage de chaque catégorie de transport dans la destination qui est accessible, à savoir transports en commun et de location privée, autocars, minibus, taxis ou minitaxis

Itinéraires culturels transnationaux

Enquête destinée à l'organisme de gestion de la destination

- Votre destination fait-elle partie d'un itinéraire culturel certifié par le Conseil de l'Europe?
- Dans l'affirmative, existe-t-il une stratégie en place pour assurer la visibilité de l'itinéraire culturel?
- Dans l'affirmative, la communauté locale participe-t-elle à cette stratégie?
- Des événements culturels/touristiques liés à l'itinéraire culturel sont-ils organisés dans votre destination?
- Le logo du label «Itinéraire culturel du Conseil de l'Europe» figure-t-il sur les documents ou est-il visible dans les offices du tourisme?
- Pourcentage d'offres touristiques disponibles dans votre destination mettant en évidence le thème de l'itinéraire culturel

Enquête destinée aux entreprises

- Votre entreprise est-elle située le long d'un itinéraire culturel certifié par le Conseil de l'Europe?
- Dans l'affirmative, les produits de votre entreprise sont-ils liés au thème/aux activités de l'itinéraire culturel?
- Dans l'affirmative, la communication relative à votre entreprise/à vos produits mentionne-t-elle les liens qui existent avec l'itinéraire culturel?
- L'itinéraire culturel fait-il la promotion de votre entreprise/de vos produits ou renforce-t-il leur visibilité?

Enquête destinée aux résidents

- Avantages que la communauté tire de l'itinéraire culturel relatif à la destination
- La communauté est-elle informée de l'existence de l'itinéraire culturel?
- La communauté locale est-elle associée aux actions entreprises dans le cadre des activités liées à l'itinéraire culturel?
- L'itinéraire culturel relatif à ma destination me permet-il d'en tirer certains avantages?
- Pourcentage de résidents satisfaits de leur participation et de leur poids dans la planification et le développement de l'itinéraire culturel
- Pourcentage de résidents ayant une opinion positive ou négative de l'impact de l'itinéraire culturel sur l'identité de la destination
- Effet de l'itinéraire culturel sur la spécificité et l'identité locale, la culture et le patrimoine de la destination
- Effet de l'itinéraire culturel sur la qualité de vie dans la destination
- Pourcentage de résidents ayant une opinion positive de l'impact de l'itinéraire culturel sur le tourisme
- Effet de l'itinéraire culturel sur les offres touristiques et culturelles de la destination

Remerciements

Les experts de l'ETIS font partie d'un groupe d'experts informel mis en place par la Commission européenne en 2013, afin d'appuyer ses travaux dans l'évaluation des phases pilotes de l'ETIS et dans la révision de la boîte à outils ETIS.

Le groupe d'experts a été coordonné par l'unité chargée de l'élaboration et de la mise en œuvre de l'ETIS, l'unité F.4 «Tourisme, industries émergentes et créatives» de la direction générale du marché intérieur, de l'industrie, de l'entrepreneuriat et des PME ⁽²⁶⁾.

Les membres du groupe d'experts de l'ETIS

Peter Lane (Royaume-Uni) est un professionnel de la planification et du tourisme qui a acquis une expérience directe dans la gestion de destinations. Il est également consultant indépendant et président du comité exécutif de British Destinations.



Janez Sirse (Slovénie) est un consultant international indépendant en matière de tourisme durable et compétitif. Il possède une vaste expérience dans le développement du tourisme, le marketing, la gestion des destinations, l'éducation et le renforcement des capacités dans les pays de l'Union européenne et ceux d'Europe centrale et du Sud-Est.



Francesc Romagosa possède un doctorat en géographie et est professeur et chercheur à l'école de tourisme et à l'université autonome de Barcelone, département de géographie. Il est expert en tourisme durable et en écotourisme ainsi qu'en zones côtières et protégées.



Graham Miller détient une chaire à l'université de Surrey en développement durable en entreprise et dirige la School of Hospitality and Tourism Management. Il est actuellement corédacteur en chef du *Journal of Sustainable Tourism*, juré principal du concours du Conseil mondial du voyage et du tourisme décernant le prix «Tourisme de demain» et membre du Conseil de l'agenda mondial du Forum économique mondial sur l'avenir du voyage et du tourisme. Il est également professeur émérite de l'université Wakayama, au Japon.



⁽²⁶⁾ Grow-etis@ec.europa.eu



Silvia Barbone est une experte internationale en tourisme durable, financement et gestion de projets. Elle est stratège principale en tourisme et formatrice principale en gestion de projets. Elle a également développé la certification PM4SD™ «Gestion de projet pour le développement durable».



Rachel McCaffey est titulaire d'une maîtrise en politique du tourisme international et possède une expérience de plus de vingt ans en tourisme et développement durable au niveau international. Spécialiste des systèmes d'indicateurs du tourisme et des partenariats public-privé, elle dispose d'une vaste expérience dans l'organisation de voyages commerciaux et contribue à des projets majeurs de développement touristique financés par la Commission européenne, l'USAID, le ministère britannique du développement international, entre autres.



Apolonia Rodrigues est la présidente de Genuineland, la créatrice et coordinatrice de Dark Sky Alqueva, la coordinatrice du réseau European Network of Places of Peace et une experte en tourisme, spécialisée en développement durable, en indicateurs, en développement de produits et en gestion de destinations.



Florian Tögel (Allemagne) est titulaire d'une maîtrise en gestion du tourisme durable. En tant que responsable de l'audit et de la certification chez TourCert, il a participé à divers processus de révision des normes de tourisme durable, ainsi qu'à l'élaboration d'un programme de certification de destinations en Allemagne.



Mara Manente est la directrice du Centre international d'études sur l'économie du tourisme (CISSET) de l'université Ca' Foscari de Venise. Elle enseigne l'économie du tourisme et l'économie régionale à l'université de Venise et est également l'auteur de nombreux articles et livres, ainsi que du *Manual on tourism economics*, utilisé dans de nombreuses universités italiennes. Elle est membre de l'Association internationale d'experts scientifiques du tourisme (AIEST) et du comité directeur de l'Organisation mondiale du tourisme sur les statistiques et analyses macroéconomiques du tourisme et les comptes satellites du tourisme.



Cécile Rousset est PDG et fondatrice de la start-up VivoVenetia et consultante en tourisme international. C'est une professionnelle possédant dix ans d'expérience internationale dans la gestion du tourisme durable et la planification pour les organisations non gouvernementales et le ministère italien des affaires étrangères, ainsi que pour les pouvoirs publics locaux.

Luca Santarossa (Italie) est un spécialiste en aménagement du territoire travaillant principalement sur la gestion et la planification des zones protégées. Il possède vingt ans d'expérience professionnelle dans les politiques et initiatives en rapport avec les aspects socio-économiques dans le domaine de l'environnement, aux niveaux national et international, en particulier en ce qui concerne les zones naturelles protégées et le tourisme durable. Il travaille actuellement pour l'organisation italienne Federparchi.



Dirk Reiser est professeur en gestion du tourisme durable à la Rhine-Waal University of Applied Sciences de Clèves, en Allemagne. Il a travaillé dans le domaine du tourisme dans divers pays dont l'Allemagne, l'Australie, l'Indonésie et la Nouvelle-Zélande. Ses domaines d'intérêt particuliers incluent le tourisme durable, la gestion de destinations, la RSE dans le tourisme et le tourisme de faune.



Nadia Theuma et Petra Bollich sont également membres du groupe d'experts de l'ETIS ayant contribué à la révision de l'ETIS.

Équipe ETIS de la Commission européenne

Les travaux du groupe d'experts pour la mise en œuvre de l'ETIS ont été coordonnés par **Cinzia De Marzo**, experte nationale détachée auprès de la Commission européenne dans l'unité «Tourisme» de 2012 à 2016. Cette avocate spécialisée en droit de l'Union européenne et en droit économique dispose de plus de vingt ans d'expérience en gestion du tourisme durable. Elle possède les qualifications requises pour la certification PM4SD (gestionnaire de projets pour le développement durable) et est certifiée par APMG international.



COMMENT VOUS PROCURER LES PUBLICATIONS DE L'UNION EUROPÉENNE?

Publications gratuites:

- un seul exemplaire:
sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- exemplaires multiples/posters/cartes:
auprès des représentations de l'Union européenne (http://ec.europa.eu/represent_fr.htm),
des délégations dans les pays hors UE (http://eeas.europa.eu/delegations/index_fr.htm),
en contactant le réseau Europe Direct (http://europa.eu/europedirect/index_fr.htm)
ou le numéro 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuit dans toute l'UE) (*).

(*) Les informations sont fournies à titre gracieux et les appels sont généralement gratuits (sauf certains opérateurs, hôtels ou cabines téléphoniques).

Publications payantes:

- sur le site EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

