



COMMISSION EUROPÉENNE

RÉSUMÉ

Pour un tourisme côtier de qualité

La gestion intégrée de la qualité (GIQ) des destinations touristiques côtières

Direction générale des entreprises
Unité «Tourisme»



Bruxelles, 2000

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

Une fiche bibliographique figure à la fin de l'ouvrage.

Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes, 2000

ISBN 92-828-8038-9

La présente publication a été préparée dans le cadre d'un contrat d'étude. Les points de vue exprimés ne peuvent en aucun cas être considérés comme une prise de position officielle de la Commission européenne.

© Communautés européennes, 2000

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source

Printed in Belgium

IMPRIMÉ SUR PAPIER BLANCHI SANS CHLORE

Avant-propos

Le tourisme est essentiel à la réalisation des grands objectifs de l'Union européenne, à savoir la promotion de l'intérêt du citoyen européen, la croissance et l'emploi, le développement régional, la gestion du patrimoine culturel et naturel ainsi que le renforcement de l'identité européenne.

Les zones côtières méritent une attention particulière, comme le montre le programme sur l'aménagement intégré des zones côtières, lancé par la Commission européenne en 1995, qui couvre l'ensemble des secteurs d'activité et comporte des principes clés à mettre en œuvre afin d'améliorer la situation de ces espaces.

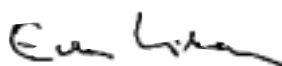
Un tourisme de qualité peut contribuer au développement durable des zones côtières en améliorant la compétitivité des entreprises, en répondant aux aspirations sociales et en préservant l'environnement culturel et naturel.

Réussir simultanément dans ces différents domaines au niveau d'une destination touristique demande une démarche globale, centrée sur la satisfaction du touriste et basée sur les principes du développement durable, qui est qualifiée dans cette publication de «gestion intégrée de la qualité» (GIQ).

Bien que la démarche GIQ soit relativement récente, un certain nombre de destinations touristiques côtières font de réels efforts dans cette direction. Elles ont défini des stratégies avec les partenaires clés, mettent en œuvre de bonnes pratiques et développent continuellement des instruments de suivi et d'évaluation pour ajuster cette démarche en fonction de ses incidences économiques, sociales et environnementales. L'objet de cette publication est de tirer les leçons de l'expérience de ces destinations et de formuler des recommandations utiles aux destinations touristiques côtières.

La communication de la Commission d'avril 1999 intitulée «Accroître le potentiel du tourisme pour l'emploi» souligne l'importance d'une large diffusion de ce type de travail. Sur la base de cette communication, le Conseil de ministres du 21 juin 1999 a donné un nouvel élan aux actions en faveur de la qualité et du tourisme durable. En outre, les orientations pour les programmes de la période 2000-2006 recommandent que les Fonds structurels soutiennent un développement du tourisme qui poursuit ces mêmes objectifs.

La Commission entend continuer à favoriser l'échange de bonnes pratiques dans le domaine du tourisme, avec l'aide de tous les partenaires publics et professionnels concernés.



Erkki Liikanen
Membre
de la Commission européenne

Introduction

Le tourisme côtier

Le tourisme côtier est une des formes les plus anciennes de tourisme. Certaines stations sont fréquentées depuis le XIX^e siècle. Réservé à l'origine à une élite, il a évolué vers une forme de tourisme caractérisée par une forte concentration saisonnière de touristes séjournant dans une même destination, principalement au cours de la période estivale.

Aujourd'hui, le tourisme côtier européen fait face à une compétition accrue, à d'importants besoins d'investissements, de modernisation des infrastructures et à la nécessité croissante de préserver ses richesses: la mer, les plages, les zones humides, etc.

Le temps du «tout à la mer, à la plage et au soleil» semble révolu. Les touristes recherchent un choix d'activités et des expériences variées. En ce domaine, les destinations européennes disposent de riches ressources pour différencier leur offre: combinaisons d'activités (loisirs, sports, patrimoine culturel et naturel, gastronomie, etc.), mer et montagne ou mer et campagne, etc.

Dans le même temps, les populations locales manifestent un souci croissant de préserver leur identité, leur environnement et leur patrimoine naturel, historique et culturel face aux risques qui découlent d'un tourisme mal maîtrisé.

La gestion intégrée de la qualité (GIQ) est une manière d'agir sur ces trois fronts: développement économique, protection de l'environnement et identité des populations résidentes. Elle offre en effet au visiteur une expérience unique et originale, gage de satisfaction et de fidélité, et elle rencontre au mieux les légitimes aspirations de la population au développement local durable.

La présente publication résume les facteurs de succès de ces démarches, met en évidence des manières de procéder et illustre les moyens mis en œuvre et les résultats obtenus en partant de quinze études de cas de destinations côtières européennes.

À qui s'adresse cette publication?

Ce document s'adresse à tous ceux, organismes publics ou privés, qui s'occupent de la gestion de destinations côtières. Il s'agit naturellement des responsables et des prestataires de services et de produits touristiques à l'échelle de la destination mais aussi de ceux qui sont en charge du développement local (économique, environnement, aménagement du territoire, etc.).

Les expériences et les recommandations sont également de nature à inspirer les autorités publiques locales, régionales et nationales, moteurs et soutiens essentiels des démarches de la qualité d'une destination.

De même, l'industrie du tourisme, notamment les PME, peut y trouver des indications sur la manière de contribuer individuellement ou de manière groupée à l'amélioration de la qualité de la destination.

Quels types de destinations côtières ont été retenus pour l'analyse?

Cette publication concerne des destinations côtières issues de l'ensemble de l'Espace économique européen.

Ce ne sont pas seulement celles qui sont situées en bord de mer, mais surtout celles qui sont identifiées, reconnues et promues comme un ensemble homogène, où les activités touristiques littorales constituent le point majeur de l'attrait pour le visiteur. En ce sens, les villes portuaires ou les landes désolées et peu fréquentées du nord de l'Europe ne sont pas traitées dans la présente publication.

Méthode de travail

Cette publication est le fruit d'une étude réalisée par le contractant belge OGM (Organisation gestion marketing) pour la Direction générale des entreprises, unité «Tourisme» de la Commission européenne.

Le processus d'identification et de sélection des quinze cas étudiés repose sur une large collecte d'informations auprès d'organismes européens, nationaux et régionaux de l'Espace économique européen et sur l'appréciation des réponses à un questionnaire d'autoévaluation, qui a été adressé individuellement à 162 destinations côtières de l'Espace économique européen.

Une première sélection, réalisée grâce à un panel d'experts, a retenu vingt-cinq destinations, qui ont fait l'objet de recherches complémentaires, afin de ne conserver finalement que quinze destinations à étudier de manière approfondie (notamment au travers d'une visite sur place).

Les quinze destinations finales traduisent la diversité des destinations touristiques côtières européennes tant sur les plans de leur localisation, de leur taille, du contexte touristique, de la maturité des démarches de la qualité et de la manière de les mener que sur les plans des objectifs et des stratégies retenues. Ce ne sont pas des situations uniques mais elles reflètent des expériences réelles à caractère illustratif et ne prétendent aucunement à être considérées comme un modèle.

Structure du résumé des recommandations

Dynamique de partenariat: créer les conditions pour favoriser l'émergence d'une démarche de gestion intégrée de la qualité	7
Dynamique de conception: plans stratégiques et objectifs	9
Dynamique de mise en œuvre	9
Initiatives des autorités publiques	9
Environnement et développement durable	10
Accessibilité et mobilité	10
Sécurité	10
Services et support de l'autorité commune aux acteurs	10
Communication interne et animation	10
Promotion et communication externe	11
Nouvelles technologies de l'information et de la communication	11
Formation	11
Services offerts aux touristes	11
Information et accueil	11
Hébergement et restauration	11
Attractions, événements, produits combinés	12
Dynamique de suivi	12
Satisfaction des touristes	12
Satisfaction des professionnels du tourisme	13
Mesure de l'impact du tourisme sur l'économie, l'environnement et la qualité de vie des habitants	13
Dynamique d'évaluation et de redéfinition des éléments de la démarche suivie	13
Conclusion	13

Résumé des recommandations

Les recommandations formulées ci-après s'adressent principalement aux acteurs publics et privés du tourisme soucieux de contribuer à un développement harmonieux de l'industrie du tourisme sur leur territoire et ses environs en optimisant les retombées positives tant sur le plan de la satisfaction des touristes que sur les plans socio-économique et de la qualité de vie de leurs concitoyens.

Elles reposent sur l'analyse des facteurs apparus comme déterminants dans le succès de la GIQ des destinations touristiques côtières. Ces recommandations portent aussi bien sur la phase de conception de la démarche, les stratégies et les réalisations que sur la mise en œuvre, les moyens et les résultats.

Elles ont une portée pratique, de manière à répondre aux besoins concrets des acteurs du tourisme qui entendent souvent parler de la gestion intégrée de la qualité d'une destination touristique sans en saisir vraiment ni les enjeux, ni les implications, ni même comment aborder et mettre en place une telle démarche.

Il faut préalablement prendre quatre précautions:

- ces recommandations ne sont ni universelles ni exhaustives, mais illustratrices des pratiques qui ont réussi et sont, en tout cas, transposables dans leur esprit;
- la gestion intégrée de la qualité est une approche managériale nouvelle dans le domaine des destinations touristiques: les pionniers se situent encore, pour la plupart, dans la période d'apprentissage où succès et échecs coexistent encore;
- le concept même de gestion intégrée de la qualité est méconnu d'un grand nombre d'acteurs de terrain: d'autres destinations que celles sélectionnées s'inscrivent certainement dans une telle démarche sans jamais avoir éprouvé le besoin de la rattacher au concept de gestion intégrée de la qualité;
- les résultats de cette étude doivent être interprétés comme une contribution à la politique européenne de promotion de la qualité et à sa stratégie d'action visant, entre autres, à la diffusion des bonnes pratiques au sein des États membres.

Le réalisation de cette étude a permis de développer un schéma de la démarche de gestion intégrée de la qualité proposée pour les destinations touristiques côtières, qui a servi de fil conducteur dans la présentation des cas sélectionnés. Ce schéma est global et systémique, souple et adaptable: c'est en quelque sorte un référentiel évolutif et itératif.

Dynamique de partenariat: créer les conditions pour favoriser l'émergence d'une démarche de gestion intégrée de la qualité

Il n'y a pas de recette pour réaliser avec succès un projet de qualité au sein d'une destination touristique côtière. Toutefois, un certain nombre de conditions de base augmentent la probabilité d'amélioration durable de la qualité lorsqu'elles sont remplies.

De manière générale, la gestion intégrée de la qualité est un processus itératif et participatif.

Dans le tourisme, et particulièrement dans les destinations côtières, ce processus implique une politique de gestion intégrée, c'est-à-dire qui concerne l'ensemble des acteurs de la destination agissant en même temps sur l'offre touristique de base, source d'attrait pour le visiteur, mais aussi sur les services secondaires, soutien important de l'expérience globale vécue.

Six conditions suscitent, maintiennent et développent la dynamique de partenariat des différents acteurs.

Elles se déclinent comme suit:

- mettre en place une direction forte, bien structurée, institutionnalisée, dotée de moyens d'actions (financiers et humains), jouissant d'autonomie et de responsabilités et bénéficiant du soutien des pouvoirs publics, des acteurs du secteur privé et de la population locale;
- entreprendre, dès la phase de définition du projet et jusqu'au suivi de sa mise en œuvre, une démarche de partenariat basée sur une collaboration étroite et cohérente entre tous les acteurs aux échelons local, régional, national, voire international, et bénéficier ainsi des effets de synergies, de démultiplication des actions et des économies d'échelle qui en découlent;
- élaborer une vision commune de développement du tourisme basée sur la concertation entre acteurs, la consultation de la population locale et un système performant de circulation interne de l'information;
- rechercher une distribution équilibrée des retombées positives du développement touristique côtier entre les visiteurs, les professionnels du secteur, leur personnel et la population locale. Il s'agit de créer les conditions d'un jeu à somme positive où chacun trouve une valeur ajoutée;
- définir une politique cohérente et coordonner sur le terrain l'action des services en charge du tourisme et des autres services responsables du développement de la destination côtière qui contribuent de manière substantielle à la qualité de l'expérience du visiteur (environnement, urbanisation, transports, propreté publique, police, etc.);
- mettre en place des incitants favorisant l'émergence et encourageant le développement de l'initiative privée dans l'amélioration de la qualité du tourisme. Ces incitants seront constructifs ou répressifs et pourront prendre des formes multiples (fiscalité, aides et sub-sides, information et promotion, prix et récompenses, formation, etc.).

Fédérer les partenaires autour d'une autorité commune: la gestion intégrée de la qualité requiert une autorité forte et reconnue.

Structuration et typologie des acteurs

Le plan stratégique de développement devrait:

- identifier les différents acteurs, représentants des autorités politiques et administratives de tous niveaux (local, régional, national, européen), professionnels du tourisme des secteurs public et privé (organismes publics du tourisme, associations professionnelles, propriétaires et gestionnaires d'entreprises touristiques), représentants de la société civile (organisations non gouvernementales, représentants de la population, citoyens);
- définir les structures de concertation, de consultation et d'information des différents partenaires et décrire leurs modes opératoires (groupes de travail, réunions de quartier, enquêtes, méthodes de suivi et d'évaluation des résultats, etc.).

Répartition des rôles entre les acteurs

Le plan stratégique de développement devrait décrire de manière précise le rôle, les responsabilités et les droits de chacun des acteurs pour chacune des phases de la démarche GIQ.

Dynamique de conception: plans stratégiques et objectifs

Le choix des objectifs dépend de facteurs liés au contexte, à l'image, au positionnement et aux orientations de la politique de développement touristique de la destination côtière. Idéalement, ils devraient être définis en cohérence avec la politique de développement territorial. La mise en œuvre de la GIQ des destinations touristiques côtières suppose qu'une attention particulière soit portée:

- à l'analyse de l'existant;
- à la définition des objectifs et des lignes directrices de la démarche;
- à l'environnement et au développement durable;
- aux ressources humaines et aux initiatives de formation.

Analyse de l'existant

Les acteurs d'une destination touristique côtière disposeront d'une analyse approfondie de type SWOT sur le positionnement du tourisme par rapport aux grandes tendances du marché, de ses potentialités et des limites de son développement durable, de son impact positif et de ses entraves.

Définition des objectifs et des lignes directrices de la démarche

Les raisons d'être de la mise en place d'une démarche GIQ seront exprimées clairement afin d'éviter de décevoir ultérieurement les attentes des acteurs publics et privés et de la communauté locale. Ces raisons d'être auront de préférence une connotation positive et préventive plutôt que négative et corrective.

Les objectifs seront opérationnels, évaluables et échelonnés dans le temps. En nombre limité, ils seront plus aisément communicables, contribueront à fédérer les acteurs, renforceront la mobilisation interne de la destination et accroîtront l'information de visiteurs de plus en plus sensibles aux idées consuméristes.

Environnement et développement durable

Ces objectifs s'inscriront dans une stratégie globale de développement côtier visant à maximiser les retombées socio-économiques locales et à optimiser la qualité de la vie, aujourd'hui et pour les générations futures. Ces dimensions sont cohérentes avec les thèmes de l'Agenda 21.

Ressources humaines et initiatives de formation

Le facteur humain est une des clés du succès d'une destination touristique côtière: c'est de la qualité des contacts dont le visiteur se souviendra le plus souvent et dont il parlera à son entourage. Le choix des objectifs intégrera donc toujours la satisfaction du personnel en multipliant les sources d'épanouissement personnel par une politique de formation continue et d'amélioration des conditions de travail.

Dynamique de mise en œuvre

Initiatives des autorités publiques

Chaque destination côtière choisit ses propres priorités pour la mise en œuvre de son plan de gestion intégrée de la qualité. Ce choix, souvent lié aux raisons mêmes qui ont été à la base d'une première réflexion sur la qualité ainsi qu'aux ressources touristiques de chaque destination, se traduit par une très grande diversité d'actions, souvent à l'initiative des autorités publiques, et notamment dans les domaines suivants:

- l'environnement et le développement durable;
- l'accessibilité et la mobilité;
- la sécurité.

Environnement et développement durable

Les politiques de développement touristique intégreront des mesures pratiques qui couvriront les aspects les plus larges de la destination et s'inscriront de façon cohérente dans une politique générale de protection et de gestion de l'environnement.

Ces mesures concerneront, notamment, la collecte des déchets, l'intégration, dans les plans d'urbanisme, des développements d'infrastructures touristiques et des programmes de protection du littoral, etc.

Accessibilité et mobilité

Les flux touristiques côtiers engendrés par l'usage de moyens de transport individuel, encore trop concentrés dans le temps et dans l'espace, génèrent des problèmes de circulation et de pollution au sein des destinations touristiques de plus en plus difficiles à résoudre.

Les autorités locales doivent développer une approche globale faite d'incitants et de mesures dissuasives.

Une telle approche devra essentiellement intégrer:

- le développement de transports publics intermodaux, performants et à prix compétitifs;
- la vente de produits et de services spécifiques encourageant les touristes et les résidents à privilégier l'usage des transports publics;
- la mise en place de parkings de dissuasion et de zones à accès et à circulation restrictifs.

Une attention toute particulière sera également accordée au problème des personnes moins valides.

Sécurité

L'amélioration réelle et subjective de la sécurité d'une destination contribue à son image et à son pouvoir d'attraction touristique. Sa perception sera renforcée par des actions préventives, la mise en place d'un service d'aide aux victimes et la formation de la police locale à l'accueil des touristes et au traitement rapide de leurs plaintes.

Services et support de l'autorité commune aux acteurs

Chaque destination touristique côtière qui met en œuvre une démarche GIQ fournit son support aux acteurs du tourisme au travers d'un ensemble de services qui couvrent:

- la communication interne et l'animation;
- la promotion et la communication externe;
- les nouvelles technologies de l'information et de la communication;
- la formation.

Communication interne et animation

La communication interne devra:

- asseoir la légitimité de la structure directrice et lui assurer le soutien actif de la population locale dans ses actions de développement touristique;
- cibler différents publics, assurer les échanges d'informations, créer des liens entre les acteurs et dynamiser le secteur du tourisme;
- renforcer l'identité de la destination.

La communication interne couvrira:

- les réalités du tourisme côtier et ses perspectives économiques;
- l'organisation avec tous les acteurs concernés de réunions de travail et de concertation

sur le développement du tourisme au sein de la destination;

- le plan stratégique de développement du tourisme et les résultats des efforts engagés;
- un guide pratique des services touristiques disponibles dans la destination.

Promotion et communication externe

Chaque destination touristique développera sa politique de promotion selon deux axes:

- une présence et une visibilité récurrente auprès des professionnels du tourisme, notamment par l'utilisation des technologies nouvelles et la création d'un site Internet;
- une présence sur le terrain par l'intermédiaire des promoteurs et des ambassadeurs occasionnels de la destination (agents de police, chauffeurs de taxi, conducteurs de transports en commun, commerçants, etc.).

Nouvelles technologies de l'information et de la communication

Le leader d'une destination côtière encouragera les acteurs du tourisme à utiliser les nouvelles technologies de l'information et de la communication afin:

- de délivrer de l'information, automatiquement et en continu, in situ ou à l'extérieur de la destination;
- de faciliter le processus de réservation interactif;
- d'encourager le dialogue en enregistrant les plaintes et les commentaires des touristes aussi bien que de la population locale.

Formation

L'autorité commune encouragera le renforcement des compétences du personnel du secteur touristique afin d'améliorer sa capacité de contact et la qualité de son accueil vis-à-vis des visiteurs.

Les domaines de formation seront diversifiés et comprendront notamment la qualité de l'accueil, la disponibilité, l'implication et la motivation du personnel, les langues étrangères, la connaissance des ressources de la destination et des événements ponctuels, la capacité d'aider le visiteur dans l'organisation de son séjour, etc.

Services offerts aux touristes

Une démarche de gestion intégrée de la qualité doit accorder une attention soutenue aux besoins des touristes avant le départ, tout au long du voyage et des phases du séjour ainsi qu'après le retour.

Information et accueil

L'information devra être accessible en permanence tant par l'utilisation des technologies nouvelles que par l'intermédiaire des acteurs de la destination. Elle sera cohérente, complète, attractive et porteuse de messages répondant aux attentes des visiteurs.

La qualité de l'accueil des visiteurs:

- sera apparente à tous les points stratégiques d'une destination;
- se traduira par l'amabilité, la disponibilité et la compétence des professionnels du tourisme;
- sera renforcée par la participation active de la population locale;
- s'appuiera sur les technologies nouvelles (modes de paiement, diffusion et accès de l'information, etc.).

Hébergement et restauration

La qualité de l'hébergement et des services de restauration contribuent largement à l'image positive d'une destination côtière qui, en général, offre un grand nombre de possibilités à ses visiteurs.

La destination mettra donc en œuvre:

- une classification nationale ou locale;
- des labels de qualité et des codes de conduite;
- une évaluation comparative des systèmes de classification.

Elle s'attachera également à:

- la mise en valeur du patrimoine culinaire local et/ou régional;
- assurer une formation spécifique à l'accueil du personnel des secteurs de l'hébergement et des services de restauration;
- réaliser des aménagements répondant aux besoins spécifiques des personnes moins valides.

Ces actions devraient permettre aux touristes d'apprécier en toute tranquillité et en toute confiance la qualité et la diversité des services d'hébergement et de restauration.

Attractions, événements, produits combinés

Une destination côtière dispose le plus souvent d'une grande diversité de ressources, et c'est sa capacité à les associer qui déterminera en bonne partie l'attrait de la destination, le niveau et la qualité des retombées positives générées par le tourisme.

Cela implique une approche intégrée et diversifiée:

- de la mise en valeur des ressources de la destination côtière;
- du contrôle et de la canalisation des flux au sein de la destination;
- de l'optimisation de l'accessibilité des ressources tant pour les visiteurs que pour les habitants de la destination;
- de l'organisation des visites selon les différents publics.

Dynamique de suivi

La gestion intégrée de la qualité est basée sur le principe de l'itération. Il est impératif d'alimenter la dynamique par des informations régulières et pertinentes sur les résultats obtenus en termes de satisfaction et sur l'évolution du contexte et des tendances.

Satisfaction des touristes

Différents types d'indicateurs seront mis en place et la collecte d'informations et de données chiffrées sera autant que possible effectuée avant, pendant et après la visite et/ou le séjour du visiteur dans la destination touristique.

Une première catégorie d'enquêtes avant et pendant la visite permettra:

- d'anticiper les grandes tendances du marché du tourisme côtier et de déterminer la position de la destination par rapport à ces tendances;
- d'identifier les profils des visiteurs et leurs comportements;
- de décrire l'image de la destination dans l'esprit des visiteurs ainsi que dans celui des candidats et des non-candidats visiteurs;
- de découvrir les attentes des visiteurs et des candidats visiteurs;
- de vérifier l'image de la destination répandue par les faiseurs d'opinions et les vendeurs auprès des candidats et des non-candidats visiteurs de la destination.

La seconde catégorie d'enquêtes s'effectue au moment du départ ou après la visite. Elle permet:

- d'évaluer dans quelle mesure les attentes des visiteurs ont été rencontrées et quel est leur niveau de satisfaction;
- d'évaluer si l'image de la destination a été modifiée par la visite;

- de mesurer comment ce changement d'image se traduit au niveau de la satisfaction exprimée par les visiteurs et comment ils le répercutent à leur retour auprès de leurs proches;
- de recueillir à chaud les commentaires et les suggestions des visiteurs.

Satisfaction des professionnels du tourisme

Il s'agira de mettre en place des indicateurs quantitatifs et qualitatifs permettant:

- d'évaluer les performances du secteur du tourisme par catégorie de visiteurs et de prestations de services;
- de mesurer les efforts accomplis par les professionnels des différentes branches du tourisme pour s'aligner sur les standards, les normes et les labels de qualité développés et mis en place par leurs associations professionnelles et/ou les autorités en charge de la mise en œuvre de la démarche GIQ;
- d'évaluer la qualité des contrats de travail et des possibilités de carrière offertes aux professionnels du secteur.

Mesure de l'impact du tourisme sur l'économie, l'environnement et la qualité de vie des habitants

Les indicateurs de mesure devront être à la fois quantitatifs et qualitatifs et permettre, entre autres, de mesurer:

- la perception par la population des effets du tourisme, de ses nuisances et de ses avantages;
- les retombées socio-économiques, les créations d'emplois et de revenus (richesses), les nouvelles infrastructures et l'amélioration de certains équipements et services publics grâce à l'activité touristique;
- l'impact positif de la démarche GIQ sur la qualité réelle et subjective de la vie telle que ressentie par les habitants de la destination et ceux des zones voisines;
- l'impact positif ou négatif réel de tout développement de l'activité touristique sur la qualité de l'environnement et l'incidence de la démarche sur le développement durable.

Ces mesures d'impact ressenti et réel impliquent une réflexion de fond sur les paramètres à prendre en compte, le choix des indicateurs les plus pertinents et l'intégration des données collectées dans les politiques et les stratégies. Ces indicateurs devraient également s'appliquer aux incidences sur les zones environnantes, notamment rurales.

Dynamique d'évaluation et de redéfinition des éléments de la démarche suivie

Il faut rappeler que la GIQ est basée sur le principe de rétroaction et d'itération à l'intérieur d'un processus cyclique d'amélioration continue. En conséquence, la mesure de la qualité constitue un point de passage obligé pour transformer une démarche ponctuelle en système permanent d'évolution.

Chacune des mesures d'impact fournies par les indicateurs quantitatifs et qualitatifs permettront:

- de procéder à d'éventuelles actions correctrices;
- de renvoyer aux acteurs une image de leur performance;
- d'assurer à la démarche GIQ une assise permanente.

Conclusion

L'autorité commune assure un rôle:

- de leader de la démarche de gestion intégrée de la qualité de la destination touristique côtière;
- de fédérateur des différents acteurs par la mise en place des structures de concertation et de consultation;

- d'initiateur d'actions spécifiques encourageant l'amélioration de la qualité des services et des produits touristiques offerts aux visiteurs;
- d'intégrateur de cette démarche dans le cadre plus large du développement général de la destination et de la région avoisinante;
- de garant d'une politique de développement durable du tourisme basée sur une utilisation optimale des ressources de la destination.

Les prestataires de services touristiques, publics et privés, devraient:

- être les partenaires de l'autorité publique pour la définition, la mise en œuvre et le suivi de la démarche GIQ;
- adhérer aux normes, aux standards et aux labels de qualité (et de respect de l'environnement) et être en permanence à la recherche de l'amélioration des services et des produits offerts aux touristes;
- être à l'écoute des visiteurs et de leur personnel afin d'enrichir le débat et la démarche GIQ;
- contribuer par des initiatives individuelles et collectives au pouvoir d'attraction de la destination;
- préserver, développer, voire imposer, aux yeux des visiteurs une image positive et le caractère spécifique de la destination côtière.

La population locale devrait:

- participer aux réunions de concertation et aux enquêtes organisées par l'autorité publique dans le cadre de la définition, de la mise en œuvre et du suivi de la démarche de gestion intégrée de la qualité;
- participer activement à l'amélioration de l'accueil au travers de son attitude, de son amabilité et de sa disponibilité vis-à-vis des visiteurs;
- respecter et aider à la mise en œuvre des mesures et des réglementations élaborées par l'autorité publique et concernant, entre autres, la propreté de la destination, la réhabilitation d'immeubles, le respect de l'environnement, l'utilisation des transports en commun et la sécurité.

Pour cela, les touristes devraient être incités à se comporter d'une manière responsable. Ils devraient:

- être sensibilisés au bien-être de la population locale;
- respecter les traditions et les spécificités culturelles des habitants de la destination;
- adhérer aux mesures prises pour minimiser l'impact négatif des flux touristiques sur l'environnement.

Liste des études de cas présentées dans le document intégral

Blackpool (Royaume-Uni)
 Calvià (Espagne)
 Cap d'Agde (France)
 Cinque Terre (Italie)
 Côte étrusque (Italie)
 Damp (Allemagne)
 Gran Canaria et Fuerteventura (Espagne)
 Halkidiki (Grèce)
 Helgoland (Allemagne)
 IJmond (Pays-Bas)
 Knokke-Heist (Belgique)
 Nairn (Royaume-Uni)
 Pélion (Grèce)
 Quiberon (France)
 Rimini (Italie)

Commission européenne

Pour un tourisme côtier de qualité — La gestion intégrée de la qualité (GIQ) des destinations touristiques côtières

Résumé

Direction générale Entreprises, unité Tourisme

Luxembourg: Office des publications officielles des Communautés européennes

2000 — 14 p. — 21 x 29,7 cm

ISBN 92-828-8038-9

