



# S'ORIENTER VERS UN TOURISME DURABLE

Septembre 2015

## Actualités

### 50<sup>e</sup> Renatour des CCI de France

Les CCI organiseront les 1 et 2 octobre à Vannes leur 50<sup>e</sup> congrès Renatour. En lien avec les réflexions actuelles et l'objectif fixé à « 100 millions de visiteurs étrangers » d'ici 2030, cette rencontre portera sur le thème :

Comment adapter l'offre touristique de demain pour développer la clientèle étrangère ?

Au programme deux jours où experts et acteurs opérationnels livreront témoignages et pistes innovantes en matière de tourisme pour mieux capter les clientèles étrangères et développer notre économie touristique.



### Séminaire « Tourisme et activités de loisirs dans les Parcs »

La Fédération des Parcs organise du 3 au 5 novembre prochains son séminaire annuel dans le Parc de l'Avesnois. Le programme alternera séances plénières, ateliers et visites de terrain. Il permettra de traiter plusieurs enjeux :

- nouvelle donne de l'organisation du tourisme en lien avec la réforme territoriale (lien Parcs-EPCI-OTSI)
- lien entre sports de nature et santé ainsi que la question du tourisme pour tous.
- développement de l'écotourisme en France au sein des Parcs.

Le public, composé principalement de techniciens de Parcs, est ouvert aux partenaires et aux acteurs touristiques.

## PARTENARIAT LOCAL

### Déploiement de la charte européenne du tourisme durable dans les espaces protégés

**La CCI de l'Aveyron et le PNR des Grandes Causses s'associent pour créer une démarche collective au service des entreprises.**



Site de Sainte-Enimie © Fotolia

Dès 2010, le Syndicat mixte du Parc naturel régional des Grands Causses et la Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Aveyron se sont rapprochés pour sensibiliser les professionnels du tourisme aux enjeux du développement durable. Dans un même temps, les organismes ont fait le constat que les entreprises touristiques ne valorisaient pas suffisamment leur appartenance à un espace protégé classé pour sa valeur patrimoniale.

Un partenariat s'est ainsi engagé en 2013 afin de lancer un programme d'accompagnement des hébergements touristiques souhaitant s'investir volontairement dans cette voie.

Soutenue par la Région Midi-Pyrénées et l'Europe, cette action s'est d'abord structurée autour de la mise en cohérence des différents référentiels issus de la charte européenne du tourisme dans les espaces protégés, de la marque « Accueil du Parc » et de la méthode RESPECT des CCI.

Les équipes du PNR des Grands Causses et de la CCI Aveyron, accompagnées par un cabinet, ont mené une première série de 20 audits au cours du printemps 2014 : 8 hôtels, 6 campings, 3 gîtes ou meublés, 2 villages vacances, 1 chambre d'hôte.

Ces diagnostics ont permis d'identifier les besoins d'accompagnement individuel et collectif des entreprises d'hébergement. Un programme d'actions pluriannuel, faisant appel aux compétences de la CCI Aveyron et/ou du PNR des Grands Causses sera mis en place afin de progresser sur l'ensemble des items du développement durable.

Une boîte à outils doit également être mise à disposition des entreprises touristiques sur une plateforme internet d'ici le printemps 2016.

## Une réflexion partagée

### Le pôle d'excellence Slow Tourisme ou comment construire une vitrine de l'offre écotouristique française.

Suite aux Assises nationales du tourisme, l'Etat a lancé 5 pôles d'excellence dont un sur « l'écotourisme/slowtourisme ». La Fédération des Parcs et CCI France ont contribué à sa conception.

La Fédération des Parcs a ainsi proposé au ministère du tourisme que les 51 PNR constituent une vitrine de l'écotourisme français en tant que destination pour des clientèles étrangères dans un contexte de faible lisibilité de l'offre. Si le réseau bénéficie d'acquis indéniables dans ce domaine, cette orientation nécessite un investissement accru des Parcs pour démultiplier la production de l'offre écotouristique innovante.

Pour cela, un effort de structuration doit être conduit grâce aux outils existants (marque « Parc naturel régional » et charte euro-

péenne du tourisme durable). Un renforcement des actions en aval, lié à la demande de la clientèle doit être aussi poursuivi dans le cadre de la création d'une plateforme du slow tourisme et de l'écotourisme. Enfin, la mise en œuvre de cette démarche s'inscrit dans le cadre de partenariats à renforcer avec l'Etat (convention entre le Ministère et la Fédération des Parcs à signer), Atout France et également avec les prestataires et opérateurs touristiques.

Le partenariat entre les Parcs et les CCI doit donc constituer un levier pour développer une économie de l'écotourisme à forte valeur ajoutée en jouant sur les compétences et l'accompagnement au quotidien des chambres auprès des professionnels.

Enfin, le réseau des Parcs devra être pleinement mobilisé pour favoriser le transfert d'expériences, d'expertise et de savoir-faire « d'ensembliser du territoire » et diffuser sur d'autres territoires les principes du développement durable dans le secteur touristique.

### High Hospitality Academy, pour un accueil touristique revisité



Un programme en 3 étapes : mobilisation, sensibilisation, formation des professionnels.

Créé par les CCI, le programme High Hospitality Academy (HHA) aide les professionnels du tourisme à agir sur l'ensemble des leviers nécessaires à l'amélioration de la qualité de l'accueil, à faire la différence pour mieux fidéliser

leur clientèle et leurs équipes, et à devenir de véritables ambassadeurs de leurs territoires.

Destiné à se déployer partout en France, le programme est basé sur un kit de fiches et de guides remis gratuitement par les CCI à l'ensemble des professionnels de la chaîne touristique, et une offre de formations basée sur « la culture de service » et les langues étrangères.

### HHA : un programme au service de l'offre touristique des territoires

En fédérant toute la chaîne du tourisme sur les impératifs de la qualité d'accueil, HHA concourt à la professionnalisation de la filière et crée une dynamique collective pour garantir aux visiteurs français ou étrangers une continuité de service.

Véritable boîte à outils pour les acteurs du tourisme local, HHA facilite la déclinaison de stratégies de développement touristique.

En partenariat avec la FPNRF, une fiche présentant le rôle des PNR a été créée dans la rubrique « connaître sa destination touristique », afin de valoriser les spécificités locales de chaque territoire.

Pour plus d'informations sur la fiche High Hospitality Academy-PNR, veuillez contacter [l.andureu@ccifrance.fr](mailto:l.andureu@ccifrance.fr)

**23** PNR  
engagés dans  
la démarche de  
qualification CETD

Près de **1 000** entreprises,  
hébergement, restauration,  
prestations, ont obtenu une  
marque Parc

### MISE À JOUR DE L'ENQUÊTE

Dans le cadre de la convention entre CCI France et la fédération des PNR, nous souhaitons mettre à jour l'étude réalisée en 2012 sur les partenariats entre CCI et PNR.

Nous vous proposons pour cela de répondre à une dizaine de questions en cliquant sur le lien suivant :

<https://fr.surveymonkey.com/r/enquete-partenariats-CCI-PNR-2015>

Cela ne vous prendra que quelques minutes. N'hésitez pas également, au travers de cette enquête, à nous faire part de vos attentes.



### CONTACTS

CCI France : Louise de Torcy - 01 40 69 38 57 - [www.cci.fr](http://www.cci.fr)

FPNRF : Stéphane Adam - 01 44 90 80 19 - [www.parc-naturels-regionaux.tm.fr](http://www.parc-naturels-regionaux.tm.fr)