



GUIDE MÉTIER DU GUIDAGE TOURISTIQUE DURABLE



| | |
|--|-----------|
| AVANT-PROPOS | 3 |
| I. DEFIS ET OPPORTUNITES POUR LES PROFESSIONNELS DU GUIDAGE TOURISTIQUE | 4 |
| 1. Rôle du secteur du Guidage | 5 |
| 2. Bénéfices de la durabilité pour le secteur | 5 |
| II. AGIR POUR UN TOURISME DURABLE | 6 |
| 1. Relation avec la clientèle | 6 |
| 2. Exigences de sécurité | 8 |
| 3. Gestion environnementale | 9 |
| 4. Développement local des populations | 11 |
| 5. Apprentissage et transfert de compétences | 12 |
| III. ALLER PLUS LOIN DANS LA DEMARCHE | 14 |
| IV. CONCLUSION | 17 |
| V. REFERENCES | 18 |

Dans le cadre du projet d'accompagnement des professionnels du tourisme marocain, des bonnes pratiques ont été identifiées en matière de durabilité. Celles-ci sont illustrées par des check-listes thématiques permettant aux professionnels de se positionner en matière de développement durable (DD) et de planifier des actions selon leurs besoins et perspectives. L'ensemble de ces bonnes pratiques sont consolidées dans des Guides métiers pour un Tourisme Durable développés pour les secteurs suivant :

- Distribution
- Transport touristique
- Hébergement, volet responsabilité sociétale
- Guidage touristique

Ces supports, développés par SBA (Sustainable Business Associates) sous la direction de la DRDQ (Direction de la Réglementation, du Développement et de la Qualité), confirment la volonté de l'Administration marocaine du tourisme à s'engager vers un développement durable en mettant à la disposition des professionnels une information adaptée à leur secteur d'activité ainsi que des pistes de réflexion.

LE GUIDE METIER DU GUIDAGE TOURISTIQUE DURABLE

Ce *Guide* est un document de travail. Il est basé sur des adaptations et des extraits de plusieurs publications listées dans la section des références.

Il est nécessaire de signaler que son contenu concerne des suggestions préliminaires de bonnes pratiques à approuver dans le cadre d'une validation sur le terrain par les professionnels du secteur afin de mieux les cadrer avec les réalités du terrain.

Par ailleurs, les actions proposées dans le *Guide* sont non exhaustives et demeurent des suggestions/idées pour inviter les professionnels à la réflexion et les inspirer. Il est hautement important pour les professionnels désireux de recourir à ces actions de ne sélectionner que les plus simples et réalistes pour débiter une démarche de tourisme durable. De plus, il faut nécessairement se référer à la maturité des préoccupations en matière de développement durable au sein de la structure dans laquelle les guides touristiques sont employés.

Ainsi, le contexte, les réalités du terrain et les besoins spécifiques de chaque professionnel doivent être pris en considération lors de l'usage du *Guide*.

Note : dans le texte, la désignation 'professionnel du guidage touristique' sera utilisée pour désigner les 'Accompagnateurs touristiques' et les 'Guides touristiques'.

I. DEFIS ET OPPORTUNITES POUR LES PROFESSIONNELS DU GUIDAGE TOURISTIQUE

Les professionnels et la nature de leur engagement pour le développement durable jouent un rôle prépondérant dans l'industrie du tourisme. Etant des intermédiaires et des fournisseurs de services pour les touristes, ils ont un rôle à tenir en matière de gestion des impacts environnementaux et sociétaux de leurs produits et activités. En effet, en plus de prix attractifs, les consommateurs s'attendent maintenant à des produits de qualité respectant des exigences issues de la durabilité.

De par leur rôle, les professionnels du tourisme peuvent influencer les choix des touristes. Ils peuvent également soutenir l'émergence d'un mode de consommation durable favorable à la protection des ressources environnementales et culturelles, dont l'industrie touristique dépend pour sa survie et sa croissance.

Par ailleurs, au-delà du renforcement de leur image de marque, l'intégration des principes du développement durable comme enjeux stratégiques et opérationnelles contribue à créer de meilleures relations avec les fournisseurs, le personnel et les communautés locales. Cela leur permet également de contribuer en tant qu'acteur à la mise en œuvre des axes de la Vision 2020.

L'anticipation dans ce domaine permet aux professionnels du tourisme d'encourager l'innovation afin d'être plus productifs et plus compétitifs dans un esprit de durabilité environnementale, sociétale et économique. Ceci fait des professionnels du tourisme des acteurs du développement local, agissant pour la préservation de l'environnement et le respect des principes sociétaux. Ils deviennent des associés de la durabilité limitant ainsi le risque de problèmes ou des conflits dans un marché de plus en plus concurrentiel. Le secteur du Guidage, de par sa position et ses interactions avec les différentes parties prenantes du tourisme, a un rôle important à tenir dans ce sens.



1. Rôle du secteur du Guidage

Le Guidage touristique joue un rôle fondamental dans la réussite des visites au sein des destinations en offrant aux touristes des informations sur les sites visités et en les accompagnant dans la découverte de régions et de leur patrimoine. Plus particulièrement, le Guidage touristique consiste à conduire, accompagner et assister les touristes, à pied ou dans des véhicules de transport, à l'intérieur des monuments, des musées, des lieux d'intérêt culturel ou artistique et des établissements touristiques et de leur fournir toutes informations à caractère géographique, historique, architectural ou autre.

Le métier de Guide touristique revêt différentes catégories et compétences. En effet au Maroc, selon les textes de loi, il existe une distinction entre les Accompagnateurs de tourisme et les Guides de tourisme. Les Accompagnateurs de tourisme exercent leur activité sur l'ensemble du territoire national. Les Guides de tourisme exercent leur activité dans l'une des régions créées en vertu de la loi et dans laquelle se situe leur résidence principale.

2. Bénéfices de la durabilité pour le secteur

La conception des circuits, des visites guidées, excursions et autres activités d'accompagnement, quelle que soit leur durée ou la clientèle concernée, agit directement sur l'impact positif ou négatif de la présence des touristes dans les sites et régions visitées. En réponse à la croissance de la demande et aux modifications des comportements de consommation (réduction de la durée des voyages, fractionnement des vacances), l'offre peut tendre à s'orienter vers des circuits plus courts, plus lointains, moins chers, peu diversifiés, parfois au détriment de la qualité des prestations proposées. De par leur lien direct avec les clients et avec les zones ou régions, les professionnels du guidage touristique ont un rôle important à jouer dans la conservation du patrimoine et le développement durable.

| Axe | Description |
|--------------------------------------|--|
| Conservation du patrimoine | <ul style="list-style-type: none">Sensibiliser les clients et les autorités locales à la conservation du patrimoine culturel, historique et naturel permettra de garantir la durabilité de l'activité touristique par le maintien de l'attractivité des sites et des zones touristiques |
| Développement local | <ul style="list-style-type: none">Collaborer équitablement avec les communautés locales et en valoriser les connaissances, l'artisanat et les traditions culturelles permettront de s'assurer d'un soutien local de l'activité de guidage et aussi d'améliorer la qualité des prestations |
| Image de marque | <ul style="list-style-type: none">Développer une approche durable pour les activités d'accompagnement et de guidage touristique (grâce à des codes, des chartes et des bonnes pratiques) sera favorable au positionnement de la profession sur le marché du tourisme durable et répondra aux exigences des touristes dans ce domaine |
| Préservation des destinations | <ul style="list-style-type: none">Agir de manière durable fait des destinations touristiques des endroits plus agréables à visiter et aide aussi à garantir la viabilité des activités économiques du tourisme |

II. AGIR POUR UN TOURISME DURABLE

Sur le plan pratique, l'intégration du développement durable dans les activités du guidage touristique consiste à considérer des aspects environnementaux, sociaux et économiques dans le processus de développement et la vente des prestations touristiques.

Pour agir dans ce sens, quelques suggestions de bonnes pratiques sont présentées selon des zones d'intervention clés pour le secteur du guidage touristique.

Avertissement | Certaines actions proposées ci-dessous concernent plutôt des structures employant les professionnels du guidage ou les professionnels qui gèrent du personnel dans leurs activités d'accompagnement.



Par ailleurs, les actions proposées ci-dessous sont des suggestions et des idées pour vous inviter à la réflexion et vous inspirer. Il est hautement important de ne sélectionner que des actions simples pour débiter et de n'en retenir que les plus pertinentes. Par ailleurs, n'oubliez pas de vous référer à votre contexte, aux réalités du terrain et à vos besoins spécifiques pour adapter ces suggestions à votre activité propre. De plus, les actions seront directement sélectionnées par le guide/accompagnateur libéral ou proposées à son employeur (agence de voyage ou tour-opérateur par exemple) pour validation.

1. Relation avec la clientèle

Les professionnels du guidage touristique peuvent contribuer directement ou à travers leur structure (agences de voyage ou tour-opérateurs) à sensibiliser les touristes aux questions de durabilité en fournissant des informations sur le comportement approprié à adopter, en respectant les règles culturelles locales et en minimisant les impacts environnementaux de leurs actions (tels que les déchets, ou atteinte à la faune et la flore).

- Informer les touristes de la situation économique, sociale et environnementale de la région à visiter
- Sensibiliser les touristes aux spécificités culturelles et aux gestes d'usage à adopter pour respecter les traditions locales
- Diffuser auprès de la clientèle un code de conduite du voyageur responsable
- Intégrer, dans la conception des circuits, des thèmes sensibilisant les touristes au respect et à la valorisation du patrimoine naturel et culturel
- Fournir aux voyageurs des informations précises sur les lois concernant l'exportation du patrimoine naturel, culturel et traditionnel
- Sensibiliser les touristes aux conséquences de l'achat du patrimoine et les avertir des risques de pillage des sites



Exemple de bonne pratique

INFORMATION ET SENSIBILISATION DES TOURISTES

Plusieurs documents de sensibilisation sont diffusés par **des entreprises touristiques françaises** en vue de sensibiliser les touristes voyageant dans les déserts sahariens et du Moyen-Orient au respect de certaines règles de comportement vis-à-vis des populations, de l'environnement et du patrimoine. Ces documents sont l'extension d'un document plus large, *'La Charte Ethique du Voyageur'*.

INTERACTIONS AVEC LES POPULATION LOCALE

Une **entreprise touristique américaine**, spécialisée dans les treks, les randonnées et les excursions, donne à tous ses clients avant leur départ une mallette pédagogique de préparation au voyage qui indique comment les voyageurs peuvent réduire leur impact sur les cultures indigènes et le milieu naturel.

2. Exigences de sécurité

Les pratiques en matière de sécurité sont des composantes importantes en matière de guidage touristique. Elles permettent de garantir aux touristes des conditions de transport adéquates tout en prenant en considération la sécurité de la population locale. Ceci peut également inclure le recours à des modes de déplacements alternatifs (à pied, à dos de chameau, d'âne ou de cheval, etc.) permettant de réduire localement la pollution de l'air et de préserver la qualité de la destination. Le professionnel du guidage peut appuyer auprès de la structure l'employant ce choix.

- Former les chauffeurs à une conduite responsable et mesurée : respecter le code de la route, modérer l'allure à l'approche des villages et des zones peuplées, etc.
- Responsabiliser les professionnels accompagnateurs au contrôle de la conduite des chauffeurs
- Réduire les distances parcourues lors des circuits et allouer plus de temps à chaque arrêt/visite
- Contrôler le chargement des véhicules et réduire le nombre maximum de touristes par véhicule lors des randonnées en montagne et voyages dans le désert
- Utiliser un mode de transport local (chameaux, chevaux, mulets, etc.) en vue de pérenniser un savoir-faire traditionnel et d'offrir une activité complémentaire aux communautés des régions visitées
- Veiller à la qualité des soins portés aux animaux utilisés lors des prestations touristiques et à leur état de santé (pour ne pas faire courir de risque à votre clientèle et pour ne pas donner l'impression de maltraitance animale)
- Disposer d'un moyen d'alarmer les secours et du matériel de sécurité nécessaire lors des excursions
- Informer les clients sur les dispositions et choix effectués quant à la gestion du risque
- Utiliser, lors des excursions, des équipements techniques contrôlés régulièrement, récents et soumis à des normes précises de sécurité



Exemple de bonne pratique

SÉCURITÉ, UNE QUESTION CENTRALE

Une **entreprise touristique canadienne** organise des excursions et des activités dans les montagnes. Pour toutes ses excursions, l'entreprise met l'accent sur la sécurité. Ainsi, les guides ont toujours sur eux un kit de premiers secours complet et facilement transportable ainsi qu'un téléphone portable. De plus, les guides sont formés pour apporter les soins nécessaires en milieu naturel/sauvage. Pour chaque excursion, les guides s'assurent que le matériel est en bonne condition et expliquent les consignes de sécurité aux touristes avant le départ. Après chaque excursion, les guides font un rapport décrivant les éventuels accidents survenus pendant les activités, le matériel devant être réparé, les questions ou les conseils d'organisation et les conditions climatiques.

3. Gestion environnementale

Le tourisme a une responsabilité professionnelle, allée à un intérêt commercial, à préserver l'environnement et éviter/limiter la pollution des sites. Ce respect est le garant du maintien de l'attrait touristique des destinations qui est également essentiel pour les populations locales. Ainsi, les professionnels du guidage touristique ont la possibilité d'agir à leur niveau en adoptant de bons gestes en matière de gestion environnementale (eau, déchets, pollution de l'air, etc.) et en sensibilisant leurs clients et partenaires pour la conservation des milieux naturels traversés et la protection des sites historiques et culturels.

- ❑ Respecter le milieu de vie des populations locales, la propreté des sites et les ressources premières pour un échange durable avec les communautés
- ❑ Empêcher le souillage de l'eau (nappes, rivières et lacs) par le savon et toute substance chimique ou polluant
- ❑ Informer et mettre à disposition des touristes les moyens de gérer et collecter les déchets (conseils, tri, sacs poubelle, etc.)
- ❑ Favoriser, lors des randonnées, l'utilisation du gaz au lieu du bois pour la cuisine et/ou se limiter au bois mort (pour ne pas amplifier les phénomènes de désertification, déforestation et d'érosion)
- ❑ Privilégier l'achat de denrées alimentaires produites localement lorsque la logistique du voyage le permet (à un prix juste et en quantités adaptées)
- ❑ Limiter le plus possible les emballages non biodégradables et la vaisselle jetable lors des sorties et des circuits touristiques
- ❑ Rester vigilant et sensibiliser les touristes aux conséquences d'une surconsommation de ressources locales (surtout pour l'eau)



Exemple de bonne pratique

GESTION DES DÉCHETS

Une **entreprise touristique italienne** a développé, pour ses guides, un programme spécifique pour la gestion des déchets pour les excursions. Ce programme vise à augmenter la connaissance des touristes sur la gestion des déchets, leur sélection et leur enlèvement. Une des actions développées porte sur la limitation de l'usage du plastique et des produits non recyclables en utilisant notamment des jerrycans d'eau pour remplir les bouteilles.

MINIMISATION DES IMPACTS SUR LE MILIEU NATUREL

Une **entreprise touristique en Mongolie** a mis en place un camp de yourtes entièrement démontable. Il est semi-permanent et s'intègre dans le milieu avec une capacité maximale de 20 personnes, restant dans un seuil de tolérance adapté. En outre, les toilettes sont de type '*long-drop*' permettant une décomposition naturelle et les douches sont installées à l'écart de tout point d'eau afin d'éviter les pollutions.

PRATIQUES PROPRES

Une **entreprise touristique américaine**, spécialisée dans les treks, les randonnées et les excursions, demande à ses guides durant les activités d'escalade d'utiliser pour eux ainsi que les touristes des techniques d'escalade propres, de vérifier la sécurité des ancrages, d'éviter d'endommager les arbres qui peuvent être utilisés comme ancrages et de retirer tous les équipements et les filets après utilisation.

EXIGENCES ENVIRONNEMENTALES

Une **entreprise touristique américaine**, spécialisée dans les randonnées, les excursions et toutes autres activités en lien avec la nature dans le monde, demande à ses guides de s'assurer que les voyageurs restent à une distance minimum de sécurité des animaux sauvages, qu'ils évitent de s'approcher des animaux et comprennent l'importance des espèces dans un contexte écologique, en termes d'habitat et d'interconnexion des espèces végétales et animales d'un même écosystème. L'entreprise limite aussi le nombre de ses clients dans ses excursions pour minimiser l'impact sur l'environnement. Elle demande à ses guides d'installer les campements à au moins 45 mètres des ressources d'eau douce, d'éviter les sols très humides ou très secs qui peuvent être facilement détériorés, de déplacer fréquemment les campements pour minimiser les risques d'un impact à long terme, de faire le moins de bruit possible et choisir des aires propices aux feux de camp.

4. Développement local des populations

L'activité touristique est une source importante de développement économique régional et national. Les professionnels du guidage touristique peuvent traduire, au quotidien et sur le terrain, la démarche de développement durable adoptée par leur structure pour que le tourisme soit véritablement équitable et contribue à la lutte contre la pauvreté.

- Favoriser, à compétences égales, l'emploi de personnel issu des communautés locales dans le cadre des excursions
- Encourager les touristes à l'achat d'artisanat produit localement (l'importation d'un artisanat non originel conduit à la banalisation du savoir-faire artisanal)
- Sensibiliser les touristes à transformer leurs « cadeaux » en dons pour des associations locales de développement et de conservation de la culture et de l'environnement, des écoles, des dispensaires pour les aider à réaliser des projets (pour éviter le développement de la mendicité)
- Introduire dans la conception des circuits des événements culturels traditionnels favorisant la conservation des patrimoines locaux (sans leur dénaturer)
- Sensibiliser les populations à l'accueil dans les régions visitées : compréhension interculturelle (attentes des touristes), hygiène, alimentation adaptée, etc.
- Soutenir financièrement, par des donations et/ou les micro-crédits, les communautés locales afin d'en développer les activités touristiques



Exemple de bonne pratique

IMPLICATION ET SOUTIEN DES COMMUNAUTÉS LOCALES

Une **entreprise de guides américaine**, spécialiste des voyages culturels indigènes, implique les indiens d'Amérique dans ses activités. Ces derniers conseillent les itinéraires à adopter dans un esprit d'authenticité. L'entreprise a également signé des accords avec ses partenaires afin d'acheter la nourriture localement, de soutenir financièrement les tribus qui reçoivent les groupes de touristes et d'aider les indiens à protéger leurs ressources naturelles et à sauvegarder leurs traditions menacées.

EDUCATION ENVIRONNEMENTALE

Une **entreprise de la Nouvelle Zélande**, spécialisée dans les circuits Nature, a développé un programme éducatif centré sur les questions de défense et de protection de la faune et de la flore locale. Ce programme a été mis en place en conjonction avec le Ministère de l'Environnement de la Nouvelle Zélande, qui a autorisé l'entreprise à organiser ces voyages jugés respectueux des normes écologiques et des normes de sécurité.

SOUTIEN AUX POPULATIONS LOCALES

Une **entreprise touristique de guidage vietnamienne** a collaboré avec les familles des communautés locales pour créer des possibilités de logement chez les particuliers pour les randonneurs dans les montagnes du Nord du pays. L'entreprise s'efforce aussi de trouver des fonds pour rénover et agrandir l'école dans le village de Lao Chai.

5. Apprentissage et transfert de compétences

L'absence de qualification et d'expérience dans les techniques d'encadrement touristique, le fait de ne pas parler la langue des visiteurs ou de ne pas comprendre leurs attentes, peuvent représenter des freins à l'emploi de personnel local. La formation des professionnels du guidage est essentielle à plusieurs titres : pouvoir interagir avec les touristes, transmettre à la clientèle une information juste et précise sur la destination et veiller au respect des bonnes pratiques par les touristes. Cette tâche incombe aux structures employant les guides touristiques.

- Intégrer dans le plan de formation de votre personnel une sensibilisation au respect des cultures, des populations d'accueil et à la préservation du patrimoine naturel et culturel
- Sensibiliser et former le personnel responsable de la restauration, lors des excursions et des randonnées, aux règles d'hygiène alimentaire
- Former les professionnels aux techniques de médiation pour permettre que leurs recommandations soient respectées par les clients
- Financer des cours de langue pour les professionnels de guidage locaux des régions reculées afin d'éviter l'envoi d'accompagnateurs extérieurs et d'améliorer leur rémunération et niveau de vie
- Privilégier l'embauche de professionnels du guidage diplômés selon une formation adéquate et si possible existant localement
- Assurer une gestion équitable du personnel local et veiller au respect des minima sociaux (contrôle et amélioration des conditions de travail, salaires et pourboires, etc.)



Exemple de bonne pratique

DÉVELOPPEMENT DE L'INTERCULTURALISME

Une **entreprise touristique autrichienne** a mis en place un projet pour contribuer à l'apprentissage interculturel : *'Tourisme dans les deux sens'*. Ce dernier permet aux guides au sein des destinations, comme l'Inde, le Népal ou le Maroc, de suivre une formation de quelques mois en Autriche afin de mieux cerner la réalité quotidienne de leurs clients autrichiens.

ENGAGEMENT FORMALISÉ

Une **organisation suisse de guides** a établi une charte pour les professionnels de la montagne et de la mer avec comme priorité de respecter certains règles basées sur une relation renforcée avec les touristes, une sécurité vérifiée et assurée pour les activités et le respect en suivant les règles éthiques et déontologiques en vigueur, portant secours aux personnes en danger et en respectant l'environnement alpin et marin.

CONDITIONS DE TRAVAIL

Au **Népal**, une **entreprise touristique française** s'est efforcée d'améliorer les conditions de travail de ses porteurs. En général, les entreprises touristiques incluent les indemnités repas et vêtements dans les salaires des porteurs népalais. L'entreprise française a remarqué que les porteurs avaient tendance à utiliser l'argent pour autre chose et souffraient par conséquent d'une mauvaise nutrition et de vêtements inadaptés pendant les excursions. Pour trouver une solution à ce problème, l'entreprise a commencé à fournir à ses porteurs des vêtements, de la nourriture et une tente lors de chaque excursion. L'entreprise limite aussi la charge à 35 kg par porteur et s'assure que tous les employés reçoivent des salaires suffisants.

TRANSFERT DE COMPÉTENCES LOCAL

Une **entreprise touristique française**, spécialisée dans les circuits accompagnés et sur mesure dans le désert au Maghreb, au Moyen-Orient et en Asie, privilégie avant tout le voyage à dos de chameau et met en place cette pratique dans tous les déserts de ses destinations, même dans des régions où cette pratique avait disparue. Ce mode d'approche permet d'intégrer un plus grand nombre de guides nomades dans les activités de l'entreprise. Après une période de formation et d'apprentissage, l'encadrement des touristes est alors entièrement assuré par les locaux.

III. ALLER PLUS LOIN DANS LA DEMARCHE

Afin de fixer des règles d'éthique du tourisme aux niveaux sociétal, environnemental et économique, des chartes et des codes ont été créés, en général par des organismes internationaux, des professionnels, ou des associations. Les signataires s'engagent à respecter les règles qu'elles édictent. Ces textes n'ont toutefois pas tous le même poids : certains sont contraignants et régulièrement contrôlés, d'autres par contre, comme la charte éthique du voyageur, sont créés par des tours opérateurs à l'attention des touristes, mais ne font l'objet d'aucun contrôle pour vérifier leur application.

1.1. Quelques caractéristiques

| Domaine | Description |
|------------------|---|
| Contrôle | <ul style="list-style-type: none"> • Volontaires et sans contrôle par un organisme tiers • Pas de caractère contraignant (outils les moins contraignants pour les professionnels du tourisme) |
| Evolution | <ul style="list-style-type: none"> • Bonnes perspectives pour les structures réellement motivées à s'impliquer dans un TD • Possibilité d'être traduites en critères d'éligibilité à une marque ou un label garantissant le respect de celle-ci (un organisme tiers reconnu prête alors son logo ou sa marque à des prestataires labellisés, contrôle et gère le label) |

1.2. Exemples de chartes et codes

Les exemples donnés ci-après ne sont pas exhaustifs.



La Charte Mondiale du Tourisme Durable a été élaboré en 1995 lors de la conférence mondiale du tourisme durable tenue à Lanzarote (Iles Canaries - Espagne). Cette charte incite, pour le développement du tourisme, à la prise en compte des populations réceptives à la protection de l'environnement et des patrimoines, du développement de l'économie locale et des droits de l'Homme. Le texte ajoute la nécessité de diversifier les produits touristiques et de développer des formes alternatives de tourisme respectant les principes du développement durable.
www.comite21.org/docs/economie/axes-de-travail/tourisme/charte-lanzarote.pdf



La Charte Éthique du Voyageur, a été créée par Atalante, Tour Opérateur, en 1997 sur la base de ce slogan : « il n'y a pas de mauvais touristes, mais des voyageurs mal informés ». Elle prône le respect des cultures et des peuples rencontrés, le respect du niveau de vie des populations, le respect de l'environnement et le respect du patrimoine culturel. En 2010, Atalante a cédé les droits de cette charte à l'association ATR (Agir pour un Tourisme Responsable) pour partager ses connaissances et informer un plus grand nombre de voyageurs.
www.atalante.fr/atalante/tourisme-responsable/la-chartre-ethique-du-voyageur/id/267

| Environnement | Société | Economie |
|---------------|---------|----------|
| ••• | •••• | •• |

| Environnement | Société | Economie |
|---------------|---------|----------|
| | •••• | |



Exemples de bonne pratique

CHARTRE DE DURABILITÉ AU MAROC

Le **Maroc** dispose d'une *Charte du Tourisme Responsable* qui a été créée en 2006 par le Comité Marocain du Tourisme Responsable (CMTR) afin de promouvoir le tourisme responsable auprès des professionnels du tourisme national et international. A travers cette démarche, le Maroc s'est assigné trois objectifs majeurs visant à préserver la culture, les valeurs, les traditions et l'identité marocaines, protéger l'environnement et œuvrer pour un tourisme vecteur de développement économique et social.

www.visitmorocco.com/index.php/fr/Je-m-informe/Tourisme-responsable/Responsable-equitable-et-durable

CHARTRE POUR LES GUIDES

Un **entreprise touristique marocaine** a développé une '*Charte du Guide de Montagne et du Désert*' pour ses guides, afin d'accroître la prise de conscience des guides de l'importance de leur rôle auprès des voyageurs. La Charte insiste sur l'importance de transmettre des informations sur les problèmes écologiques, les impacts économiques et écologiques des voyages organisés, les ressources financières générées par le tourisme, le développement social et économique local, et les comportements écologiques et sociaux appropriés et durables.



Le Code Mondial d'Éthique du Tourisme est un ensemble complet de principes ayant pour but de proposer des orientations générales aux parties prenantes au développement du tourisme pour le développement durable et responsable du tourisme mondial. Adopté par l'Assemblée générale de l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) en 1999, il tend à redéfinir les pratiques du tourisme, entre autres, comme une compréhension et un respect mutuel entre l'être humain et les sociétés et un facteur de développement durable.

www.fmdt.ma/download/Drs/WTO/CMET.pdf



We protect children from sex tourism.

Le Code de Conduite pour la Protection des Enfants contre l'exploitation sexuelle dans le tourisme et l'industrie des voyages a été développé en 1995 par ECPAT International. Les voyagistes et les agences touristiques qui ont adhéré au Code de conduite s'engagent à informer leurs clients de leurs politiques de protection des enfants, à former leur personnel, à signaler les cas d'abus et à adopter des mesures pour protéger les enfants.

www.childtrafficking.com/Docs/ecpat_code_child_french_0408.pdf

| Environnement | Société | Economie |
|---------------|---------|----------|
| | •••• | |

| Environnement | Société | Economie |
|---------------|---------|----------|
| | •••• | |



Exemple de bonne pratique

LUTTER CONTRE L'EXPLOITATION SEXUELLE

Un des principaux **tours opérateurs en Europe** soutient activement le travail de l'ECPAT (*End Child Prostitution and Trafficking*) et a participé à l'élaboration du Code de conduite pour la protection d'enfants contre l'exploitation sexuelle dans l'industrie du tourisme. Depuis 1999, la société a été intégrée le Code dans sa politique de développement du tourisme responsable. Le tour opérateur a formé son personnel sur la question, a inclus une clause spécifique contre l'exploitation sexuelle des enfants dans les contrats de ses hôtels partenaires et a informé ses clients sur le sujet par le biais de supports et activités de sensibilisation tels que les réunions bienvenues, les livres d'hôtels, une vidéo durant le vol et des prospectus d'information.

Le secteur du Guidage touristique est une des pierres angulaires de l'activité touristique. De par sa position, il interagit directement avec les touristes et peut en influencer le comportement et les choix. Il joue aussi un rôle déterminant dans la valorisation et la promotion du patrimoine naturel et culturel de la destination et en influence souvent l'image auprès des touristes.

L'implication des professionnels du guidage touristique dans la traduction des stratégies de développement durable sur le terrain est, par conséquent, déterminante pour une approche intégrée de la durabilité dans la chaîne de valeur touristique.

En adoptant des bonnes pratiques et des codes de conduite durables, les professionnels du guidage peuvent améliorer leurs approches de la gestion environnementale au sein des sites visités, renforcer leurs interactions avec les populations locales et contribuer à la préservation du patrimoine culturel et naturel. De plus, les professionnels du secteur peuvent faire émerger auprès des touristes un comportement responsable lors des visites, excursions et interactions avec les communautés locales.

Par ailleurs, les professionnels du guidage et/ou leur structure peuvent aussi agir sur la conception des circuits et des excursions afin de promouvoir un tourisme durable et maintenir la croissance du tourisme. En effet, l'intégration des axes de la durabilité dans le développement du produit touristique permet d'ajuster l'offre aux exigences environnementales et sociétales actuelles et garantit un meilleur positionnement face à la concurrence. La prise en compte des aspects sociétaux et éthiques lors des interactions avec les communautés locales sont favorables à l'acceptation et la durabilité des activités touristiques.

Aussi, les professionnels du guidage ont un rôle à tenir dans l'initiation de changements au sein de leur structure en raison de leur connaissance des réalités du terrain et des attentes des touristes.

En vue d'atteindre l'ensemble de ces objectifs, il est nécessaire d'assurer la formation des professionnels du guidage aux principes du développement durable ainsi que la professionnalisation de leur activité. La modernisation de l'activité de guidage, à travers la création de sociétés de guides, contribuera également à un renforcement du secteur et une mutualisation des compétences des professionnels du secteur.

Le secteur peut également se doter, à long terme, d'un code de conduite ou charte unique en vue de standardiser ses objectifs en matière de développement durable et son engagement en la matière. La création d'un réseau des professionnels du guidage touristique durable viendra, dans cette même mouvance, diffuser les savoir-faire et catalyser les axes de la durabilité dans le secteur.

G. Zoganas, **Guide Montagne Mer**, 2013

TOI & UNEP, **Integrating Sustainability into Business: An Implementation Guide for Responsible Tourism Coordinators**, UNEP, 2005

Tour Operators' Initiative for Sustainable Tourism Development (TOI) & Programme des Nations Unies pour l'Environnement (UNEP), **Tourisme et Déserts: Guide pratique pour gérer les impacts environnementaux et sociaux du tourisme dans les déserts**, UNEP, 2006.

TOI, UNEP & Conservation International, **Tourisme et Montagnes: Guide pratique pour gérer les impacts environnementaux et sociaux des excursions en montagne**, UNEP, 2007

Edition
Mars 2013