



Commission économique pour l'Europe

Comité exécutif

**Centre des Nations Unies pour la facilitation
du commerce et les transactions électroniques****Vingt-neuvième session**

Genève, 9 et 10 novembre 2023

Point 6 c) i) de l'ordre du jour provisoire

Recommandations, normes et produits de promotion de l'application :**Produits de promotion de l'application****Rapports et guides explicatifs****Rapport sur les travaux du domaine Voyage et tourisme
– Application technique des normes commerciales
du tourisme durable*****Document présenté par le Bureau***Résumé*

Le présent rapport fournit aux États des recommandations pour faciliter et promouvoir le tourisme durable sur leur territoire. Il a été établi à partir des travaux que le Centre des Nations Unies pour la facilitation du commerce et les transactions électroniques (CEFACT-ONU) a réalisés sur les programmes d'immersion. Destiné à établir des définitions et des lignes directrices concernant tourisme durable, il jette les bases possibles de futurs systèmes de certification ou de labellisation.

Publié sous la cote ECE/TRADE/C/CEFACT/2023/9, le présent document est soumis à la vingt-neuvième session plénière du CEFACT-ONU pour qu'il en soit pris note.

* La version originale du présent document n'a pas été revue par les services d'édition.



Table des matières

	<i>Page</i>
I. Introduction	3
II. Objet et portée	3
III. Normes commerciales du tourisme durable	4
A. Conseil mondial du tourisme durable	4
B. Norme ISO 21401:2018.....	4
C. Comité technique 228 de l'ISO.....	4
D. Livre vert du CEFACT-ONU sur le tourisme durable.....	4
IV. Propositions concernant les travaux futurs du CEFACT-ONU.....	5
A. Alimentation et restauration.....	5
B. Hébergement.....	7
C. Transport.....	8
D. Destination.....	9
E. Activités d'achat	11
F. Divertissement	12
G. Agences de voyages.....	13
H. Autorités locales	14
I. Programmes d'immersion.....	15
J. Voyageurs.....	17
V. Système de notation	18
VI. Perspectives et risques.....	21
A. Difficultés liées au système centralisé d'identification unique	22
B. Difficultés liées à l'élaboration et à la commercialisation de voyages à forfait.....	22
C. Difficultés liées au stockage centralisé des données.....	22
D. Manque d'informations détaillées sur la durabilité.....	23
E. Système de langage unifié	23
F. Difficultés liées à la chaîne d'approvisionnement	24
VII. Bibliographie.....	24

I. Introduction

1. Le tourisme international est en plein essor. Dans son rapport annuel de 2016, l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) indique que les arrivées de touristes internationaux ont été de 1 235 millions en 2016, après avoir crû sans discontinuer à un rythme de 4 % environ au cours des sept années précédentes. Le tourisme est l'un des secteurs qui connaît la croissance la plus rapide et devra donc inévitablement faire appel aux dernières technologies de pointe pour répondre aux besoins d'une clientèle en pleine expansion.
2. Les normes commerciales du tourisme durable ont quatre sources, à savoir : 1) les critères établis par le Conseil mondial du tourisme durable ; 2) la norme ISO 21401:2018, établie par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) ; 3) les travaux du Comité technique 228 de l'ISO ; et 4) le Livre vert sur le tourisme durable (programmes d'immersion), du CEFACT-ONU. Après la publication dudit Livre vert, en avril 2019, les experts du domaine Voyage et tourisme ont jugé nécessaire d'élaborer des normes commerciales du tourisme durable. Le présent document, qui constitue un livre blanc, regroupe les services et produits fournis dans le secteur du tourisme en 10 grandes catégories : l'alimentation et la restauration, l'hébergement, le transport, la destination, les activités d'achat, les divertissements, les agences de voyages, les autorités locales, les programmes d'immersion et les voyageurs.
3. En outre, il conviendra de tenir dûment compte des objectifs de développement durable (ODD) lors de l'élaboration des normes commerciales du tourisme durable. Les données de durabilité seront certainement communiquées entre les parties commerciales, ce qui rendra nécessaires de nouvelles données commerciales.
4. Dans le cadre de la réalisation des ODD à l'horizon 2030, le présent document traite des activités de planification et des mesures devant garantir la durabilité des services de base dans le secteur du tourisme. Un débat plus approfondi sur les normes commerciales du tourisme durable devrait aboutir à l'établissement d'une base de données et d'un système d'échange d'informations.

II. Objet et portée

5. Le tourisme durable ne figure pas, en tant que tel, dans la liste des ODD. Néanmoins, plusieurs ODD concernent le secteur du tourisme, défini comme la somme des activités industrielles et commerciales qui produisent des biens et des services entièrement ou principalement destinés aux touristes (Weaver et Lawton, 2002, p. 471). Les principales composantes du secteur du tourisme sont les agences de voyages, les voyagistes, le transport, l'hébergement, la restauration, les attractions, les divertissements et les marchandises spécialisées (Weaver, 2006).
6. Le tourisme, qu'il soit mondial ou régional, peut avoir de graves répercussions sur les communautés locales, les ressources naturelles, le climat et les économies. En outre, il peut influencer sur la durabilité des voyages et des transports. Une prise de conscience s'opère à l'échelle mondiale : des changements sont jugés nécessaires pour que les communautés locales non seulement soient capables d'accueillir des touristes, comme elles en expriment le souhait, mais aussi tirent bénéfice du tourisme. Les normes commerciales devraient permettre de différencier le tourisme durable de celui qui ne l'est pas. Elles pourront aider les consommateurs à faire le choix de produits et de services touristiques considérés comme durables, et ce, sans grand risque de se tromper.
7. Le présent document vise à établir des définitions et des lignes directrices concernant le tourisme durable. En outre, il jette les bases possibles de futurs systèmes de certification ou de labellisation. Il met en évidence des éléments qui pourront servir à l'élaboration de recommandations à l'intention des États sur la manière de faciliter et de promouvoir le tourisme durable sur leur territoire, et tient compte des travaux du CEFACT-ONU sur les programmes d'immersion, qui sont un sous-ensemble des produits du tourisme durable. Les documents et les listes issus des travaux qui auront été menés seront mis à la disposition de tous les concepteurs de systèmes visant à promouvoir le tourisme durable.

8. Les normes commerciales du tourisme durable devront être révisées de manière à tenir compte des changements environnementaux, sociétaux et politiques. En outre, il conviendra de veiller à la comparabilité des versions révisées afin qu'il soit facile de naviguer entre différentes versions des normes et que la qualité et la cohérence interne des indicateurs soient maintenues. Il s'agira en particulier d'élaborer un système d'évaluation pilote et prospectif du tourisme durable.

9. L'établissement de normes mondiales de durabilité ouvre de nombreuses possibilités, mais présente aussi des risques et des difficultés en lien avec : 1) le système centralisé d'identification unique ; 2) les voyages à forfait ; 3) le stockage centralisé des données ; 4) le degré de détail des informations sur la durabilité ; 5) le système de langage unifié ; et 6) la chaîne d'approvisionnement.

III. Normes commerciales du tourisme durable

A. Conseil mondial du tourisme durable

10. Le Conseil mondial du tourisme durable établit des « critères », qui constituent des normes mondiales pour des voyages et un tourisme durables. Ces critères sont divisés en deux catégories : les critères relatifs à la destination, à l'intention des décideurs et des gestionnaires de destinations (dernière version publiée en 2019), et les critères sectoriels, à l'intention des hôteliers et des voyageurs (dernière version publiée en 2016). Ils sont organisés en quatre piliers : gestion durable, impacts socioéconomiques, impacts culturels et impacts environnementaux. La dernière version des critères relatifs à la destination est mise à jour afin d'être en adéquation avec le Programme de développement durable à l'horizon 2030 et aux 17 ODD.

B. Norme ISO 21401:2018

11. En 2018, le Comité technique 228 de l'ISO a publié la norme internationale ISO 21401 – *Sustainability Management System for Accommodation Establishments* (système de gestion de la durabilité pour les établissements d'hébergement). Cette norme vise à aider les établissements d'hébergement touristique, quels que soient leur taille et le contexte géographique, culturel et social dans lequel ils évoluent, à rendre leurs activités plus durables. Elle définit les exigences environnementales, sociales et économiques à satisfaire pour mettre en œuvre un système de gestion de la durabilité dans ces établissements.

12. La norme ISO 21401 comprend quatre annexes. Les annexes A, B et C se rapportent à chacune des trois dimensions de la durabilité (environnementale, sociale et économique) et l'annexe D donne des exemples de pratiques durables.

C. Comité technique 228 de l'ISO

13. Le Comité technique 228 de l'ISO est chargé d'élaborer des normes internationalement acceptées pour la terminologie et les spécifications des prestations offertes par les fournisseurs de services touristiques, y compris les activités apparentées, les destinations touristiques et les exigences concernant les installations et équipements pertinents. Il a publié des normes dans divers domaines du tourisme, de la plongée à la navigation de plaisance, de l'exploitation des plages au système de gestion du développement durable pour les établissements d'hébergement, entre autres.

D. Livre vert du CEFACT-ONU sur le tourisme durable

14. En 2019, le CEFACT-ONU a publié le Livre vert sur le tourisme durable, qui vise à étudier ce nouveau produit touristique à la mode que sont les « programmes d'immersion ». Notamment proposés par des agences de voyages (physiques ou en ligne) et des organisations

de gestion des destinations, les programmes d'immersion permettent aux touristes, nationaux ou internationaux, d'aller au-delà de la simple visite d'une localité ou d'une région donnée, et de découvrir la nature, les activités et la culture du lieu et d'être réellement en contact avec la population locale. Ils peuvent être axés sur la culture, la santé, le sport, la nature, les arts ou encore la vie locale, et induisent la communication et le partage d'informations très variées entre les participants, qu'il s'agisse des concepteurs et des gestionnaires des programmes, des entreprises participantes ou des clients. Le présent rapport contient des exemples de programmes d'immersion qui ont profité aux économies locales et des conseils à l'intention des autorités locales sur la manière de rendre leurs régions plus touristiques et plus durables.

IV. Propositions concernant les travaux futurs du CEFACT-ONU

15. Les normes commerciales du tourisme durable sont examinées et classées en 10 catégories, selon qu'elles concernent les agences de voyages, l'hébergement, le transport, la restauration, la destination, les activités d'achat, les divertissements, les autorités locales, les programmes d'immersion et les voyageurs. Dans le cadre de la réalisation des ODD à l'horizon 2030, le présent document traite des activités de planification et des mesures qui pourraient garantir la durabilité du tourisme dans ces dix catégories. Un débat plus approfondi devrait aboutir à l'établissement d'une base de données et d'un système d'échange d'informations qui contribueront au développement durable du secteur du tourisme.

Figure 1

Les normes du tourisme durable sont examinées et classées en 10 catégories



A. Alimentation et restauration

16. L'alimentation et la restauration sont des éléments importants de l'expérience touristique. Les représentants de ce sous-secteur font le lien entre les producteurs locaux et les touristes, communiquant avec les uns et avec les autres, et sont soucieux de garantir la durabilité au niveau local. En outre, le fait de consommer principalement des produits locaux peut motiver un voyage immersif, en fournissant un divertissement et une voie d'accès à la culture locale. Des spécialités culinaires peuvent grandement contribuer à l'attrait d'une destination. Dans le secteur de la restauration, la planification de la durabilité peut consister à garantir que le service alimentaire fourni aide à atteindre les cibles des ODD.

<i>ODD</i>	<i>Cible</i>
3.9	Fournir, utiliser, inviter à utiliser des produits issus de l'agriculture biologique afin d'éviter les maladies causées par la pollution chimique
3.5	Mettre en garde contre les effets néfastes de l'alcool au moyen de signes ou d'indications sur les menus
3.a	Restreindre sensiblement les espaces fumeurs à l'intérieur et à proximité de l'établissement
6.3	Récupérer l'eau de pluie ou l'eau recyclée pour des activités où l'utilisation d'eau potable n'est pas nécessaire (par exemple, chasse d'eau, lavage)
6.3	Prendre des mesures pour développer le système d'assainissement afin de réduire la pollution de l'eau et d'éviter le déversement d'eaux usées
6.4	Mettre en place des mesures pour économiser l'eau, consistant par exemple à abaisser la pression d'arrivée d'eau dans les lavabos et les toilettes, et à préférer les éviers et robinets à activation automatique
6.4	Définir des objectifs de réduction de la consommation d'eau et effectuer un suivi périodique
6.4	Définir des objectifs pour l'utilisation rationnelle de l'eau, par exemple en limitant la quantité d'eau utilisée pour chaque activité (par exemple, 10 litres pour un repas)
7.2	Adopter une gestion efficace de l'énergie, mettre en place des compteurs d'énergie intelligents et évaluer les économies d'énergie
7.3	Adopter une gestion efficace de l'énergie, mettre en place des compteurs d'énergie intelligents et évaluer les économies d'énergie
8.5	Embaucher des personnes handicapées, suivant le principe de non-discrimination, pour occuper les fonctions de caissier ou toute autre fonction adaptée
8.6	Créer des emplois dans le secteur de la restauration pour les jeunes et les personnes âgées et promouvoir l'égalité salariale
8.8	Prendre des mesures pour protéger les droits des travailleurs et proposer un environnement de travail sûr et sécurisé
12.3	Évaluer la quantité de déchets alimentaires produite pendant la préparation et la distribution des repas
12.3	Apprendre au personnel à lutter contre le gaspillage alimentaire à toutes les étapes de la production des repas, depuis la réception des aliments jusqu'à la distribution
12.5	Adopter des stratégies visant à réduire autant que possible l'utilisation de produits jetables
12.5	Adopter des stratégies visant à réduire l'utilisation de produits en matières plastiques pendant la distribution des repas
12.5	Retourner les boîtes d'emballage aux fournisseurs pour qu'ils les réutilisent
12.5	Utiliser des meubles, lampes et accessoires fabriqués à partir de matériaux récupérés ou recyclés

B. Hébergement

17. Quelle que soit leur taille, les établissements d'hébergement ont besoin d'une grande quantité d'énergie pour fonctionner et fournir un service approprié aux visiteurs. La majorité de l'électricité qu'ils utilisent est achetée sur le marché et contribue indirectement à la production d'émissions de gaz à effet de serre et aux changements climatiques. Les entreprises du secteur de l'hébergement sont vivement encouragées à mettre en œuvre un système de gestion de l'énergie qui réduit l'impact environnemental de leurs activités et améliore leur réputation auprès de clients de plus en plus préoccupés par la durabilité. Les objectifs de durabilité pourront concerner la gestion de l'eau, la gestion de l'énergie, les pratiques de travail, l'adaptation aux changements climatiques et les impacts écologiques.

<i>ODD</i>	<i>Cible</i>
6.1	Disposer d'un plan d'évaluation des risques relatifs à l'eau
6.3	Traiter les eaux usées
6.4	Assurer un approvisionnement durable en eau douce et veiller à ce que celle-ci soit recyclée
6.4	Contrôler l'utilisation de l'eau, par personne/nuitée et par source
6.4	Utiliser des équipements (pompeaux de douche, chasses d'eau) qui permettent de réduire la consommation d'eau
6.4	Définir des objectifs d'économie d'eau et les soumettre à un suivi régulier
6.4	Donner au personnel et aux clients des conseils pour limiter autant que possible la consommation d'eau, par exemple encourager la réutilisation des serviettes et des draps pour les séjours de plusieurs jours, de manière à réduire le nombre des lessives
7.2	Privilégier les sources d'énergie renouvelables, par exemple en installant des panneaux solaires sur les toits, et contrôler la part de l'énergie renouvelable dans l'approvisionnement énergétique total
7.3	Contrôler et gérer la consommation énergétique totale
7.3	Éviter une consommation électrique excessive à des fins de ventilation et de climatisation
7.3	Faire appel à des équipements et des pratiques qui permettent de minimiser la consommation d'énergie (utilisation de lampes LED et achat d'appareils « Energy Star » chaque fois que possible)
8.5	Promouvoir l'égalité salariale
8.5	Protéger le droit au travail des personnes handicapées
8.8	Protéger les droits des employés, promouvoir un environnement de travail sûr
12.2	Acheter des articles de toilette et des produits d'accueil biologiques, issus du commerce équitable et respectueux de l'environnement
12.4	Mettre en œuvre des pratiques visant à réduire au minimum la pollution due au bruit, à la lumière, au ruissellement, à l'érosion, aux substances appauvrissant la couche d'ozone et aux contaminants de l'air, de l'eau et du sol
12.5	Réduire l'utilisation d'éléments jetables et faisant doublon à l'intérieur de la chambre et récompenser les clients qui y contribuent

<i>ODD</i>	<i>Cible</i>
12.5	Installer des bacs de recyclage dans les parties communes, c'est-à-dire dans le hall d'entrée et au bord de la piscine
12.5	Faire don des produits d'accueil en excédent, des vieux meubles et appareils électroménagers à des associations caritatives
12.5	Acheter des produits d'occasion ou issus du recyclage, chaque fois que possible
13.1	Élaborer un plan de gestion des risques climatiques et surveiller régulièrement les effets délétères des changements climatiques (inondations, typhons et sécheresse) dans la région
13.3	Contrôler et gérer les émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre
13.3	Contrôler et gérer l'empreinte carbone par personne/nuitée
13.3	Prendre des mesures pour prévenir et réduire les émissions annuelles de gaz à effet de serre provenant de toutes les sources contrôlées par l'établissement d'hébergement
14.1	Éliminer les eaux usées et les déchets solides au moyen d'un système de traitement approuvé par la municipalité ou l'État
15.2	Préserver et cultiver des variétés d'arbres locales, accorder plus d'importance à l'aménagement des espaces verts et à l'entretien des plantes
15.4	Assurer la conservation des écosystèmes montagneux et accroître la diversité écologique
15.5	Atténuer les activités qui risquent de perturber la faune et les habitats
15.7	Sensibiliser les touristes à l'interdiction du braconnage et du trafic d'espèces végétales et animales protégées

C. Transport

18. Dans le secteur du tourisme, les services de transport visent à transporter les touristes depuis et vers leur lieu de villégiature, principalement au moyen de véhicules polluants (voitures, bus de tourisme, trains, avions, ferries, bateaux de croisière, etc.). Du fait de leur grande dépendance à l'égard des hydrocarbures, ils émettent de grandes quantités de dioxyde de carbone (CO₂). Ils sont donc concernés par les coûts de mise en conformité et les risques associés aux politiques d'atténuation des changements climatiques. La gestion des combustibles est devenue un puissant moyen de réduction des émissions dans le cadre de la planification du tourisme durable. La maîtrise de l'impact environnemental de la consommation de combustibles passe par la conception de véhicules moins énergivores et par l'adoption de combustibles durables, en lieu et place des combustibles traditionnels.

<i>ODD</i>	<i>Cible</i>
3.6	Mettre en œuvre un plan de gestion de la sécurité pour réduire les accidents de bus de tourisme, d'avions et de navires de croisière
3.9	Réduire considérablement la pollution de l'air et de l'eau causée par les voitures et tous les systèmes de transport
3.a	Renforcer dans tous les pays, selon qu'il convient, l'application de la Convention-cadre de l'Organisation mondiale de la Santé pour la lutte antitabac afin qu'il soit interdit de fumer dans les moyens de transport

<i>ODD</i>	<i>Cible</i>
6.3	Tenir compte de la pollution causée par les croisières, notamment par le déversement d'eaux usées ou noires, d'eaux grises, d'eaux de cale huileuses, d'eaux de ballast, de déchets solides et de déchets dangereux
7.2	Accroître considérablement la part des sources d'énergie renouvelables et utiliser ces sources d'énergie dans le secteur du transport
7.3	Éviter l'utilisation de véhicules vétustes et très polluants pour le transport de touristes Adopter des véhicules de transport écologiques, à faible émission de carbone et respectueux de l'environnement
7.3	Doubler l'efficacité énergétique en permettant l'approvisionnement en énergie propre pour les services de transport
7.b	Travailler en collaboration avec le réseau des villes intelligentes pour faciliter l'échange d'informations sur les moyens d'améliorer le contrôle et la gestion de l'efficacité énergétique
11.2	Inciter les entreprises publiques et privées du secteur à rendre les transports durables, sûrs, abordables, faciles à utiliser et adaptés aux besoins des femmes, des enfants, des personnes handicapées et des personnes âgées (par exemple par un programme de gestion de la mobilité)
12.4	Mettre en œuvre des pratiques visant à réduire au minimum la pollution due au bruit, à la lumière, au ruissellement, à l'érosion, aux substances appauvrissant la couche d'ozone et aux contaminants de l'air, de l'eau et du sol dans tous les moyens de transport touristique, par exemple les bateaux de croisière, les bus touristiques, les chemins de fer, les compagnies aériennes, etc.
12.c	Prendre des mesures pour rationaliser les subventions accordées aux combustibles fossiles et inefficaces et accélérer la transition vers des énergies propres et efficaces pour les transports touristiques de masse
13.3	Contrôler et gérer les émissions directes et indirectes de gaz à effet de serre, en particulier dans les avions et les bateaux de croisière
14.1	Éliminer les eaux usées et les déchets solides au moyen d'un système de traitement approuvé par la municipalité ou l'État
15.2	Réduire l'utilisation des véhicules fonctionnant grâce aux combustibles fossiles dans les habitats naturels afin de diminuer les dommages causés aux forêts et aux sols

D. Destination

19. Une destination est plus qu'un lieu doté de ressources patrimoniales (culturelles et naturelles), d'infrastructures et de services qui attirent les touristes et qui, en contribuant à la croissance de l'économie locale, servent les autorités et les résidents. Les destinations sont soumises à des changements économiques, sociaux et environnementaux et se trouvent à des stades de développement très différents. La gestion du tourisme durable doit s'inscrire dans une perspective à long terme et s'appuyer sur un plan stratégique qui vise à obtenir des résultats souhaitables pour la communauté, la ville et la nation.

<i>ODD</i>	<i>Cible</i>
1.4	Employer des résidents locaux pour développer, gérer et protéger les ressources touristiques et augmenter les possibilités d'emploi pour les résidents locaux
2.3	Accroître la valeur marchande et la valeur ajoutée des terres et des ressources productives locales, veiller à l'égalité d'accès aux offres d'emploi et travailler au doublement des revenus
2.4	Préserver les écosystèmes, s'adapter aux changements climatiques, aux phénomènes météorologiques extrêmes, aux sécheresses, aux inondations et autres catastrophes, améliorer la réactivité et promouvoir des systèmes de production alimentaire durables
2.c	Être capable d'obtenir en temps utile des informations telles que l'état des stocks alimentaires, dans les situations d'urgence et les situations de catastrophe
3.3	Rappeler aux passagers de se protéger en cas d'épidémie
3.4	Promouvoir les voyages qui s'inscrivent dans un style de vie sain et durable (LOHAS) pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées
3.6	Renforcer la prévention des accidents de la circulation, sensibiliser les touristes aux questions de sécurité afin de réduire la fréquence des accidents
4.4	Tenir compte du déclin et du vieillissement des populations dans les zones touristiques et récompenser les compétences professionnelles et l'esprit d'entreprise dans le domaine du tourisme durable afin d'augmenter la proportion de jeunes et d'adultes dotés de ces compétences
6.2	Faciliter la mise en place d'installations publiques d'assainissement afin de garantir l'hygiène pour tous et aider à réduire la pratique de la défécation à l'air libre au niveau local
6.3	Encourager les voyageurs à apporter des bouteilles d'eau réutilisables pour leur usage personnel et à s'abstenir d'acheter des articles trop emballés afin de limiter les déchets et la pollution causée par les produits chimiques toxiques
7.3	Éviter les déplacements sur de longues distances et encourager les visites approfondies de la région
7.3	Augmenter l'utilisation de véhicules ou de moyens de transport électriques, tels que les bus touristiques électriques ou le train, afin de réduire les émissions de carbone vers et depuis le lieu de villégiature
8.5	Respecter le principe de non-discrimination à l'embauche et au niveau des salaires, à l'égard des hommes et des femmes, des jeunes et des personnes handicapées, et garantir un salaire égal pour un travail égal
8.9	Promouvoir un tourisme durable qui crée des possibilités d'emploi, sensibilise à la culture locale et favorise le développement économique de la région
10.2	S'occuper de la faiblesse économique du secteur, renforcer l'employabilité, favoriser la croissance des salaires et améliorer continuellement la répartition des revenus

<i>ODD</i>	<i>Cible</i>
11.2	Promouvoir la gestion de la mobilité et la mobilité en tant que service, qui tiennent compte des besoins des groupes vulnérables, des femmes, des enfants, des personnes handicapées et des personnes âgées, et faire des transports publics des infrastructures à visée sociale, qui permettent à tous de se déplacer en toute sécurité
11.4	Promouvoir les visites et les activités locales pour protéger et sauvegarder le patrimoine culturel et naturel
11.b	Instaurer une gestion globale des risques de catastrophe à tous les niveaux dans la région, en vue de l'atténuation des changements climatiques, de l'adaptation aux changements climatiques et de la résilience face aux changements climatiques et, partant, d'un développement durable
12.5	Promouvoir la vente d'articles locaux non conditionnés
12.5	Promouvoir les hôtels verts et durables
12.8	Sensibiliser les habitants des zones touristiques aux modes de vie durables et à la qualité d'une vie en harmonie avec la nature
13.3	Veiller à informer sur l'atténuation des changements climatiques et sur l'adaptation aux changements climatiques et à réduire les émissions de gaz dans toutes les zones touristiques
14.1	Réduire la pollution marine sous toutes ses formes, par exemple en invitant à interdire l'utilisation de crèmes solaires pour les activités de sports nautiques dans la zone touristique
14.c	Mettre l'accent sur les activités d'éducation à la conservation du milieu et sur les visites immersives axées sur l'utilisation durable des ressources marines
15.4	Promouvoir des circuits éducatifs afin de sensibiliser à la conservation des écosystèmes montagneux et d'accroître la diversité écologique
15.7	Sensibiliser les touristes à l'interdiction du braconnage et du trafic d'espèces végétales et animales protégées

E. Activités d'achat

20. Les activités d'achat sont devenues une composante importante de la chaîne de valeur du tourisme. Elles sont aussi considérées comme un facteur déterminant, voire comme la principale motivation, dans le choix d'une destination donnée. En outre, elles constituent une source significative de revenus pour les économies nationales, à la fois directement et par leurs nombreux liens avec d'autres secteurs, selon l'Organisation mondiale du tourisme. Les centres commerciaux sont devenus un intermédiaire entre les produits locaux et les touristes ; ils sont des vecteurs d'authenticité et de culture locale, encouragent la consommation de produits locaux et contribuent à la croissance de l'économie locale.

<i>ODD</i>	<i>Cible</i>
6.5	Veiller à ce que le magasin soit situé dans une zone équipée d'un bon système d'évacuation des eaux et doté d'un système d'alimentation en eau potable et de traitement des eaux usées
7.3	Installer un système de gestion des économies d'énergie (par exemple des capteurs connectés) pour les dispositifs d'éclairage, les équipements de climatisation, les équipements de nettoyage, etc.

<i>ODD</i>	<i>Cible</i>
12.5	Réduire l'utilisation de sacs en plastique dans les magasins/centres commerciaux
12.5	Exposer moins de marchandises conditionnées dans des emballages plastiques dans les magasins/centres commerciaux
12.8	Utiliser des technologies numériques innovantes pour sensibiliser davantage à la durabilité et gérer plus efficacement les relations avec la clientèle
12.b	Inciter les gérants du magasin ou du centre commercial à faire appel à des fournisseurs locaux et à acheter des produits fabriqués localement
14.4	Arrêter de vendre des produits fabriqués à partir de plantes et d'animaux marins menacés d'extinction dans le magasin/centre commercial
15.5	Arrêter de vendre des produits fabriqués à partir de plantes et d'animaux terrestres menacés d'extinction dans le magasin/centre commercial

F. Divertissement

21. Les entreprises du divertissement gèrent des infrastructures et fournissent des services touristiques en lien avec le divertissement, le voyage et les loisirs. Elles exploitent des parcs à thème, des stations de ski, des stades, des terrains de golf et d'autres lieux qui offrent des divertissements ou des expériences à des millions de visiteurs chaque année, en intérieur ou en plein air.

<i>ODD</i>	<i>Cible</i>
3.6	Prendre des mesures correctives lorsque des décès ou des blessures graves sont survenus au moment d'accéder à une attraction, de l'essayer ou d'utiliser l'une de ses fonctionnalités
3.6	Effectuer des inspections de routine pour garantir la sécurité des installations (par exemple des manèges des parcs d'attractions), des pistes de ski et des lieux de grand rassemblement tels que les parcs aquatiques, les salles de sport et les salles de concert
3.a	Créer des lieux non-fumeurs (casinos) afin d'attirer davantage de touristes non-fumeurs et de réduire le risque de maladies respiratoires dues au tabagisme passif parmi le personnel
6.4	Réduire l'enneigement artificiel dans les stations de ski, par exemple limiter l'emploi des canons à neige qui utilisent beaucoup d'eau
7.3	Encourager l'adoption d'un système de gestion de l'énergie afin d'améliorer l'efficacité énergétique et de réduire l'impact environnemental des lieux de divertissement en plein air (sites sportifs) et en intérieur (casinos) qui, par leur grande consommation énergétique pour le chauffage, la ventilation, la climatisation et l'éclairage, sont indirectement à l'origine d'émissions de gaz à effet de serre
7.3	Installer un système de gestion des économies d'énergie (par exemple des capteurs connectés) pour les dispositifs d'éclairage, les équipements de climatisation, les équipements de nettoyage, etc.
8.8	Protéger les droits du travail et promouvoir des lieux de travail sûrs et sécurisés pour tous les travailleurs des parcs à thème, des casinos et des bateaux de croisière, afin de lutter contre les bas salaires et les journées trop longues

<i>ODD</i>	<i>Cible</i>
12.4	Faire en sorte que les terrains de golf soient moins énergivores afin de réduire la quantité d'eau, de pesticides, d'engrais et de combustibles fossiles nécessaires à leur exploitation et de minimiser l'impact négatif sur la santé humaine et sur l'environnement
13.3	Prendre des mesures pour réduire les émissions annuelles des générateurs électrogènes au diesel, très utilisés dans l'industrie du divertissement, qui produisent de grandes quantités de protoxyde d'azote et d'autres polluants atmosphériques
15.2	Limiter la croissance et l'expansion des stations de ski à proximité des habitats naturels fragiles
15.2	Encourager la restauration de l'habitat et le réensemencement des pistes de ski afin d'inciter les skieurs à contribuer au développement durable

G. Agences de voyages

22. Les agences de voyages aident les touristes à planifier leur itinéraire, à réserver leur hébergement et à gagner et à quitter leur lieu de villégiature. Selon leur taille, elles n'ont pas toutes adopté des objectifs environnementaux et sociaux au même rythme. Souvent, les petites entreprises n'ont pas les fonds nécessaires pour mettre en place des normes de gestion environnementale et agissent en faveur de la population locale a posteriori, par la voie philanthropique. Dans le cas des grandes entreprises, les objectifs environnementaux sont généralement mis en œuvre dans le cadre d'un plan global visant à réaliser des économies d'énergie. En ce qui concerne l'expérience de voyage, les agences pourraient tenir compte des critères de durabilité dans la planification des itinéraires afin d'améliorer le bien-être des populations locales, de minimiser les impacts négatifs sur l'environnement et de contribuer à la conservation de la culture, du patrimoine et des différents habitats.

<i>ODD</i>	<i>Cible</i>
1.4	Veiller à ce que tous les hommes et toutes les femmes aient accès aux services de base, à la propriété foncière, au contrôle des terres et à d'autres formes de propriété. En outre, les touristes peuvent bénéficier des mêmes droits et des mêmes services en ce qui concerne les ressources naturelles, les ressources économiques et les ressources touristiques
1.5	Élaborer des itinéraires en tenant compte des questions relatives aux changements climatiques et des problèmes économiques, sociaux et environnementaux dans les zones touristiques
3.3	S'efforcer de prévoir la situation épidémique dans la région et d'assurer la sécurité des voyageurs en cas de maladies infectieuses
3.5	Rappeler aux touristes les dispositions locales concernant la consommation de drogues et d'alcool
3.6	S'efforcer d'assurer la sécurité de tous les passagers pendant le transport au vu de l'historique des accidents et de leurs causes
3.8	Aider tous les voyageurs à bénéficier d'une couverture sanitaire suffisante à un coût abordable
3.9	Établir des itinéraires exempts de pollution, notamment due à des produits chimiques dangereux
4.4	Augmenter la proportion de jeunes et d'adultes qui possèdent les compétences techniques et professionnelles nécessaires à des pratiques touristiques durables

<i>ODD</i>	<i>Cible</i>
4.7	Veiller à ce que les touristes acquièrent les connaissances et compétences nécessaires à un tourisme durable, qui promeuvent la culture dans sa diversité et facilitent sa contribution au développement durable
4.7	Former tous les employés des agences de voyages aux notions de protection et de conservation de l'environnement ainsi qu'aux meilleures pratiques de voyage
6.4	Réduire la consommation d'eau en bouteille et récompenser les voyageurs en leur offrant des bouteilles d'eau réutilisables
8.6	Prévoir un certain pourcentage d'offres d'emploi et de formation pour les jeunes
8.7	Établir des documents de gestion des destinations qui aident l'agence de voyages dans la planification de l'itinéraire et garantissent l'absence de tout emploi illégal et de tout recours à une main-d'œuvre enfantine ainsi que l'offre d'emplois dans toutes les catégories socioéconomiques
11.4	Respecter la culture traditionnelle et la vie privée des habitants et des communautés locales
11.6	Utiliser des systèmes de transport durables
12.2	Publier des brochures touristiques en ligne pour réduire les déchets papier
12.2	Utiliser la technologie et l'intelligence artificielle pour réduire la production de documents papier Recourir à l'informatique en nuage et analyser les données stockées pour mieux comprendre les préférences des visiteurs
12.5	Encourager les touristes à venir avec des ustensiles de cuisine écologiques pour leur usage personnel
12.6	Établir l'offre de destinations en fonction de facteurs de durabilité tels que l'affiliation durable ou l'auto-évaluation de la durabilité des hôtels, des services de restauration et des entreprises de transport
14.1	Ne pas organiser d'activités touristiques qui peuvent être dommageables aux ressources marines et à l'environnement
15.1	Promouvoir le tourisme vert, qui peut réduire la pollution et limiter la consommation des ressources
15.1	Encourager un modèle de voyage respectueux de l'environnement et à faible émission de carbone
15.1	Prendre la responsabilité de restreindre le nombre de touristes, mettre en pratique le tourisme vert et les mesures de conservation, et appliquer des sanctions appropriées en cas d'infraction
15.2	Promouvoir des pratiques de tourisme responsable en organisant des voyages zéro émission

H. Autorités locales

23. Tandis que les autorités nationales sont chargées de développer et de réglementer les principales activités socioéconomiques qui permettront de promouvoir le tourisme intérieur et extérieur, les autorités locales s'occupent des infrastructures, des politiques et des procédures de planification qui permettront de maximiser les avantages du tourisme pour les communautés locales. Il a été établi qu'une bonne gouvernance au niveau local était l'un des principaux moteurs du tourisme durable.

<i>ODD</i>	<i>Cible</i>
9.1	Disposer de lignes directrices, de réglementations et/ou de politiques de planification qui déterminent le lieu et la nature des aménagements, imposent une évaluation de leur impact environnemental, économique et socioculturel et veillent à la durabilité dans l'utilisation des sols, la conception, la construction et la démolition
11.a	Assurer un suivi régulier des aspirations, des préoccupations et de la satisfaction des communautés locales en ce qui concerne la durabilité du tourisme et la gestion des destinations, publier des informations sur le sujet et prendre des mesures en conséquence
12.8	Élaborer des lignes directrices pour la durabilité à l'intention des touristes et montrer à ceux-ci le rôle qu'ils peuvent jouer et la contribution qu'ils peuvent apporter aux communautés locales
12.b	Contrôler régulièrement la satisfaction des visiteurs quant à la qualité et à la durabilité de l'expérience de la destination, publier les résultats et prendre des mesures en conséquence
12.b	Contrôler et gérer le volume et la nature des activités des visiteurs, de manière à en augmenter ou à en réduire le nombre selon les besoins, les lieux et la saison, afin de concilier les besoins de l'économie locale, les exigences de la communauté, la conservation du patrimoine culturel et le respect de l'environnement
17.14	Promouvoir une politique ou une planification stratégique en faveur de destinations certifiées durables
17.14	Établir des objectifs de certification pour les hôtels et les voyageurs du secteur privé
17.14	Intégrer des principes de durabilité et prévoir une évaluation des actifs, des problèmes et des risques dans la stratégie de gouvernance et le plan d'action correspondant
17.14	Mettre en œuvre un système de suivi et de riposte aux problèmes socioéconomiques, culturels et environnementaux qui découlent du tourisme
17.14	Assurer un suivi régulier des mesures en faveur du tourisme durable, évaluer et publier les résultats obtenus
17.17	Adopter des dispositifs nationaux ou provinciaux qui encouragent les partenariats avec les entreprises ou institutions touristiques locales
17.17	Promouvoir la collaboration entre le secteur public et le secteur privé afin que la destination soit certifiée durable

I. Programmes d'immersion

24. Les programmes d'immersion se développent à l'échelle mondiale, car une plus grande attention est accordée à la dynamisation des régions, à la durabilité environnementale et à la promotion de la qualité de vie, à la fois pour les visiteurs et pour les résidents de la localité ou région concernée. Non seulement ils permettent aux touristes de vivre des expériences locales authentiques, mais ils contribuent à améliorer, sur le plan physique et mental, la qualité de vie des visiteurs (qui découvrent les divers programmes d'immersion dans la région) et des résidents (qui travaillent dans des entreprises en lien avec les programmes d'immersion).

<i>ODD</i>	<i>Cible</i>
1.4	Employer des résidents locaux pour développer, gérer et protéger les ressources touristiques et augmenter les possibilités d'emploi pour les résidents locaux
3.4	Promouvoir les voyages qui s'inscrivent dans un style de vie sain et durable (LOHAS) pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées
3.5	Rappeler aux touristes les dispositions locales concernant la consommation de drogues et d'alcool
3.6	S'efforcer de garantir la sécurité de tous les passagers pendant le transport (lorsqu'il est assuré) et sensibiliser les touristes à la protection de la sécurité et à la prévention des accidents
4.4	Tenir compte du déclin et du vieillissement des populations dans les zones touristiques et récompenser les compétences professionnelles et l'esprit d'entreprise dans le domaine du tourisme durable afin d'augmenter la proportion de jeunes et d'adultes dotés de ces compétences
4.7	Veiller à ce que les touristes acquièrent les connaissances et compétences nécessaires à un tourisme durable, qui promeuvent la culture dans sa diversité et facilitent sa contribution au développement durable
4.7	Former tous les prestataires de programmes d'immersion aux notions de protection et de conservation de l'environnement ainsi qu'aux meilleures pratiques durables
6.3	Encourager les voyageurs à apporter des bouteilles d'eau réutilisables pour leur usage personnel
6.4	Réduire la consommation d'eau en bouteille et récompenser les voyageurs en leur offrant des bouteilles d'eau réutilisables
7.3	Encourager les visites approfondies pour découvrir la région et apprécier son intérêt culturel
8.5	Respecter le principe de non-discrimination à l'embauche et au niveau des salaires, à l'égard des hommes et des femmes, des jeunes et des personnes handicapées, et garantir un salaire égal pour un travail égal
8.9	Promouvoir un tourisme durable qui crée des possibilités d'emploi, sensibilise à la culture locale et favorise le développement économique de la région
11.4	Promouvoir les visites et les activités locales pour protéger et sauvegarder le patrimoine culturel et naturel
12.2	Utiliser une plateforme électronique ou des applications pour le partage de photos et d'informations concernant les programmes afin de réduire les déchets papier
12.5	Encourager les touristes à venir avec leurs propres ustensiles de cuisine écologiques
12.6	Établir l'offre de destinations en fonction de facteurs de durabilité tels que l'affiliation durable ou l'auto-évaluation de la durabilité des hôtels, des services de restauration et des entreprises de transport

<i>ODD</i>	<i>Cible</i>
13.3	Sensibiliser à l'atténuation des changements climatiques, à l'adaptation aux changements climatiques et à la réduction des émissions de gaz à effet de serre
14.1	Réduire la pollution marine sous toutes ses formes, par exemple en invitant à interdire l'utilisation de crèmes solaires pour les activités de sports nautiques dans la zone touristique
14.1	Ne pas organiser d'activités touristiques qui peuvent être dommageables aux ressources marines et à l'environnement
15.1	Promouvoir le tourisme vert, qui peut réduire la pollution et limiter la consommation des ressources
15.1	Encourager un modèle de voyage respectueux de l'environnement et à faible émission de carbone
15.1	Prendre la responsabilité de restreindre le nombre de touristes, mettre en pratique le tourisme vert et les mesures de conservation, et appliquer des sanctions appropriées en cas d'infraction
15.2	Promouvoir des pratiques de tourisme responsable en organisant des voyages zéro émission

J. Voyageurs

25. Acteurs majeurs du tourisme, les voyageurs se sont faits de plus en plus nombreux au fil des années. Leur nombre total a dépassé 1,3 million en 2017 et devrait remonter à l'issue de la crise du coronavirus. Les voyageurs sont de plus en plus intéressés par les voyages d'immersion, aux formes et aux thématiques diverses, ce qui peut être considéré comme une réorientation vers un tourisme durable.

<i>ODD</i>	<i>Cible</i>
1.4	Interagir sur la base de l'égalité avec les habitants des localités et régions visitées, verser une compensation suffisante pour l'utilisation des ressources locales et faire en sorte de contribuer à l'enrichissement et à la durabilité de la région
3.5	Proscrire la consommation de drogues, de boissons alcoolisées et d'autres substances pendant le voyage
3.6	Respecter les règles de circulation locales et donner la priorité à la prévention des embouteillages et des accidents
3.9	Interdire ou réduire au minimum l'utilisation de toutes les substances dangereuses pouvant causer une contamination de l'air, de l'eau et du sol sur le lieu de destination
3.a	Respecter strictement la réglementation sur le tabac pendant le voyage
4.7	Tenir compte de la diversité culturelle et de la durabilité culturelle du lieu de destination et contribuer à son développement durable en apportant compréhension, coopération et soutien, de sorte que tous les apprenants locaux acquièrent les connaissances et les compétences nécessaires
5.1	Mettre fin à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et des filles, partout dans le monde

<i>ODD</i>	<i>Cible</i>
6.2	Ne pas déféquer à l'air libre Contribuer à l'installation de toilettes publiques sûres et hygiéniques aux endroits appropriés Veiller à la préservation de l'environnement
6.4	Aider à garantir l'accès à l'eau et à l'assainissement et leur gestion durable
7.1	Éviter les émissions de CO2 et d'autres polluants atmosphériques en garantissant l'accès universel à des services énergétiques d'origine naturelle, modernes et fiables, à un coût abordable En tenir compte dans la planification des voyages et déplacements
11.4	Contribuer à la préservation des ressources touristiques par des mesures en faveur de la protection et de la conservation du patrimoine culturel et naturel local tout au long du voyage
12.8	S'assurer de disposer d'informations sur le développement durable et les modes de vie en harmonie avec la nature partout où l'on voyage
14.1	Prévenir la pollution marine sous toutes ses formes, en particulier celle due aux activités terrestres, y compris les déchets marins et l'eutrophisation, et s'abstenir de polluer les océans de quelque manière que ce soit
16.1	Refuser le recours à toute forme de violence, quelles que soient les circonstances
16.2	Mettre un terme à la maltraitance, à l'exploitation, à la traite et à toutes les formes de violence et de torture dont sont victimes les enfants et contribuer à l'éradication de la torture

V. Système de notation

1. Méthode d'auto-évaluation

26. Les normes commerciales du tourisme durable prévoient la mise en place d'un système d'auto-évaluation des pratiques des professionnels du secteur.

27. Tout d'abord, il convient de définir ce que sont de bonnes pratiques professionnelles.

28. On parlera de bonnes pratiques professionnelles si le budget et les délais prévus sont respectés.

29. Il s'agira d'évaluer les pratiques professionnelles de la même façon que l'on contrôle la qualité dans l'industrie manufacturière.

30. À cette fin, il est fait usage du modèle CMMI (*Integrated Capability Maturity Model*), initialement destiné à évaluer et à améliorer le développement de logiciels, qui a ensuite été adopté par des organismes publics et des entreprises privées pour évaluer les pratiques de tourisme durable. La note obtenue au moyen de ce modèle augmente avec la maturité des pratiques considérées.

31. Autrement dit, plus les notes sont élevées, plus les pratiques sont matures.

2. Présentation du modèle CMMI

32. En matière de qualité, de fiabilité et de productivité, tout dépend de trois éléments : les personnes, les technologies et les processus. Le modèle CMM^[1], dont dérive le modèle CMMI, repose sur l'idée que la qualité dépend beaucoup de l'efficacité des processus qui sont mis en œuvre pour la développer et la préserver. Il est donc orienté vers les processus :

il tend à les améliorer, en établit les principales composantes et propose des améliorations qui permettront de passer d'une organisation immature et basée sur la gestion au cas par cas à une organisation mature et structurée.

33. Les principales notions du modèle CMMI sont présentées ci-après.

34. On entend par « processus » l'ensemble des activités, des méthodes, des exercices et des résultats intermédiaires qui interviennent dans la réalisation d'un objectif donné. Plus une organisation est mature, plus les processus sont clairement définis et appliqués avec cohérence en son sein.

35. On entend par « maturité d'un processus » la mesure dans laquelle un processus est effectivement défini, géré, suivi et appliqué. Le niveau de maturité est un indicateur de la marge d'amélioration possible de l'organisation et témoigne à la fois de la richesse des processus et de la cohérence avec laquelle ils sont exécutés dans l'ensemble de l'organisation. Dans une organisation mature, les processus sont clairement établis et globalement assimilés par la voie de documents et de formations.

3. Niveau de maturité

36. Le modèle CMMI définit différents niveaux de maturité des processus.

37. Les différents niveaux de maturité des processus et leur transposition dans le secteur du tourisme sont présentés ci-après.

38. Sur le même sujet, on pourra aussi utilement se reporter à la **figure 1**.

Niveau 1 – initial : L'organisation se caractérise par une gestion au cas par cas, voire chaotique. Peu de processus ont été définis et l'aboutissement d'un projet dépend de la personne qui l'a engagé.

Transposition dans le secteur du tourisme :

Il n'est pas tenu compte des ODD et de leurs éléments relatifs au tourisme durable. Les pratiques professionnelles ne sont pas formalisées et sont déterminées au cas par cas.

Niveau 2 – reproductible : Des processus basiques de gestion des projets sont définis afin de maîtriser les coûts, de respecter les délais et d'assurer le bon fonctionnement de l'organisation. Ils instaurent une discipline qui va permettre de reproduire les bons résultats obtenus par le passé pour des projets aux applications comparables.

Transposition dans le secteur du tourisme :

Les ODD commencent à être pris en considération, mais seulement quelques éléments en lien avec les objectifs prioritaires de tourisme durable sont retenus et appliqués de manière limitée. Pour ce qui est de la mise en œuvre, la méthode consiste à reproduire les pratiques qui ont fait leurs preuves.

Niveau 3 – défini : Le processus logiciel pour les activités de gestion et d'ingénierie est défini, normalisé et intégré dans le processus logiciel standard de l'organisation. Tout nouveau projet fait intervenir une version approuvée et adaptée du processus standard pour le développement et la gestion d'un logiciel.

Transposition dans le secteur du tourisme :

Un processus de performance standard, approuvé par l'organisation, est mis en place. Les ODD sont bien pris en considération et une attention particulière est accordée aux éléments relatifs au tourisme durable, dont certains sont mis en œuvre.

Niveau 4 – maîtrisé : Les processus et les produits logiciels font l'objet d'une évaluation qualitative détaillée. Ils sont compris et quantitativement contrôlés.

Transposition dans le secteur du tourisme :

Les ODD sont bien compris et de nombreux éléments relatifs au tourisme durable ont été mis en œuvre ; les améliorations sont quantitativement appréciables.

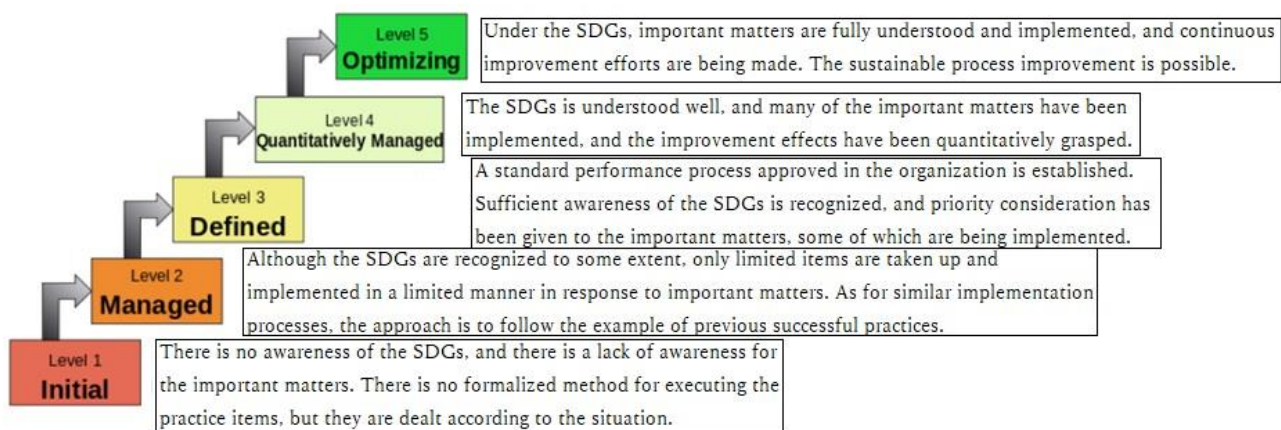
Niveau 5 – optimisé : Les processus sont constamment améliorés grâce aux données quantitatives obtenues à l’issue de leur exécution et de la mise à l’essai d’idées et de technologies innovantes.

Transposition dans le secteur du tourisme :

Les éléments prioritaires du tourisme durable sont pleinement compris et mis en application, et il est possible de se concentrer sur l’amélioration constante des processus.

39. La figure 2 présente les différents niveaux de maturité des processus dans le contexte des ODD relatifs au tourisme durable^[2].

Figure 2
Niveaux de maturité des processus dans le contexte des ODD relatifs au tourisme durable



[1] Capability Maturity Model for Software (R), Version 1.1 (CMU/SEI-93-TR-24), 1993
 [2] Sally Godfrey (2008) [software.gsfc.nasa.gov/docs/What%20is%20CMMI.ppt « What is CMMI? »], présentation de la NASA. Date de consultation : 8 décembre 2008.

4. Résultats de l’auto-évaluation des professionnels en ce qui concerne les éléments prioritaires du tourisme durable

40. Les éléments prioritaires du tourisme durable figurent :
- Dans la cible 8.9 : création d’emplois et valorisation des produits locaux ;
 - Dans les cibles 11.4 et 14.7 : protection et préservation du patrimoine culturel et naturel ;
 - Dans la cible 12.b : contrôle de l’impact sur le développement durable d’un tourisme durable (gestion de la destination).

41. Les éléments prioritaires du tourisme durable devraient être pris en considération par les professionnels et guider leurs pratiques dans chacune des catégories précédemment définies.

- A. Création d’emplois et valorisation des produits locaux
- B. Préservation du patrimoine naturel
- C. Préservation du patrimoine culturel
- D. Gestion de la destination
- E. Autres éléments prioritaires du tourisme durable

42. Un exemple des résultats d'une auto-évaluation des professionnels est fourni dans le tableau ci-après.

43. Les chiffres qui figurent dans le tableau correspondent au niveau de maturité de l'organisation pour chaque élément prioritaire du tourisme durable.

44. Une note de zéro (0) signifie que le professionnel n'a pas encore adopté les pratiques pertinentes.

45. Une case vierge signifie qu'il n'existe aucune pratique en lien avec l'élément prioritaire du tourisme durable considéré. Par exemple, le restaurant ne contribue pas à la préservation du patrimoine culturel ni à la gestion de la destination.

Tableau

Exemple des résultats d'une auto-évaluation des professionnels

<i>Classification</i>	<i>A.</i>	<i>B.</i>	<i>C.</i>	<i>D.</i>	<i>E.</i>
<i>N° de catégorie/ Professionnel</i>	<i>Création d'emplois et valorisation des produits locaux</i>	<i>Préservation du patrimoine naturel</i>	<i>Préservation du patrimoine culturel</i>	<i>Gestion de la destination</i>	<i>Autres éléments prioritaires du tourisme durable</i>
4.1 Restaurant ABC	1	2			1
4.2 Hôtel ABC	2	1			1
4.3 Train ABC		2			0
4.4 Destination ABC	2	3	1		1
4.5 Magasin de souvenirs ABC	1	2			
4.6 Salle de loisirs ABC	2	1			0
4.7 Agence de voyages ABC	1	2	2		1
4.8 Municipalité ABC	1			3	
4.9 Programme d'immersion ABC	1	2	2		1
4.10 Voyageurs ABC		2	1		0

5. Application du système d'auto-évaluation

46. Grâce à la publication des pratiques des agences de voyages et des voyageurs ainsi que des résultats de leur évaluation, les consommateurs pourront tenir compte des éléments prioritaires du tourisme durable lors de l'achat de programmes d'immersion.

47. Autrement dit, ces résultats constitueront à l'avenir de précieuses sources d'informations pour des transactions électroniques.

48. Dans le cas présent, l'auto-évaluation porte sur les éléments prioritaires du tourisme durable, mais pourrait s'étendre aux pratiques sur lesquelles les professionnels travaillent, et il serait alors possible aux consommateurs de savoir où en sont les professionnels dans leurs initiatives en faveur de tel ou tel ODD.

49. Par exemple, s'ils veulent pouvoir compter sur des sources d'énergie propres sur leurs lieux de destination, les consommateurs pourront savoir quels professionnels du tourisme s'efforcent d'en utiliser.

VI. Perspectives et risques

50. S'il existe des normes pour la définition du tourisme durable, il reste à en établir pour l'échange de données sur le sujet. Les voyageurs ne peuvent pas recueillir les données mises en ligne par tous les fournisseurs de produits et services touristiques. De même, les agences

de voyages ne peuvent pas recueillir tous les résultats des indicateurs de tourisme durable pour tous les prestataires de toutes les composantes d'un voyage et les compiler de manière à établir le degré de durabilité d'un voyage tout compris. L'élaboration d'une norme pour l'échange de données sur le tourisme durable serait une grande avancée pour le secteur touristique. Cependant, compte tenu de l'ampleur dudit secteur et du nombre et de la diversité de ses acteurs, plusieurs difficultés vont se présenter.

A. Difficultés liées au système centralisé d'identification unique

51. Dans le domaine de l'échange de données, il est d'usage que chaque entité commerciale ait un numéro d'identification unique. Au niveau national, le meilleur exemple est le numéro fiscal. Au niveau international, les numéros d'identification unique sont attribués par des organisations sectorielles telles que les agences de l'ISBN (numéro international normalisé du livre) pour les livres, l'Association du transport aérien international (IATA) pour les compagnies aériennes et l'Organisation maritime internationale (OMI) pour les navires. La création d'une organisation qui s'occuperait du secteur du tourisme dans son ensemble semble impossible.

52. Une organisation chargée de la gestion d'un système centralisé d'identification unique remplit deux fonctions : empêcher que plusieurs entreprises aient le même numéro d'identification et vérifier qu'une entreprise existe bel et bien.

53. Dans le cadre d'une gestion décentralisée, l'intégration d'un système d'identification unique universelle dans la nouvelle norme d'échange de données sur le tourisme durable permettra de remplir la première fonction susmentionnée. Pour ce qui est de la seconde fonction, à savoir vérifier l'existence d'une entreprise, elle pourra être remplie par un « organisme local de vérification » ou à l'aide d'un mécanisme de vérification mutuelle des entreprises. Ce mécanisme pourra être utilisé par tout groupe de travail, y compris en dehors du domaine Voyage et tourisme, et constituer un projet autonome.

B. Difficultés liées à l'élaboration et à la commercialisation de voyages à forfait

54. Dans le secteur du tourisme, contrairement à d'autres secteurs, les produits sont souvent regroupés et commercialisés par de multiples intermédiaires. Pour les voyageurs, il est donc difficile de savoir qui est réellement le prestataire et, par voie de conséquence, impossible d'obtenir des informations sur le caractère durable des prestations. Pour surmonter cette difficulté, il faudrait que le voyageur ait pour responsabilité de fournir des informations à ce sujet avant que la vente ne soit conclue. Pour ce faire, il faudra mettre au point un mécanisme de compilation des données multiprestataires sur la durabilité.

C. Difficultés liées au stockage centralisé des données

55. Le fait qu'aujourd'hui, les données soient contrôlées par de grandes entreprises technologiques pose également un problème de taille aux entreprises du secteur du tourisme. Ces grandes entreprises, les systèmes mondiaux de distribution et les médias sociaux, ainsi que leurs plateformes, finiront par disparaître, et avec eux les données qu'ils contrôlent. De plus, ces données sont une source de profit pour les grandes entreprises technologiques, alors même qu'elles résultent des contributions de tous et devraient donc bénéficier à tous. Il ne pouvait en être ainsi par le passé, mais l'invention de la technologie de la chaîne de blocs pourrait changer la donne. L'on pourrait lever les difficultés posées par le stockage centralisé des données sur le tourisme durable en normalisant leur structuration et en les stockant dans une chaîne de blocs décentralisée.

D. Manque d'informations détaillées sur la durabilité

56. Actuellement, le caractère durable d'un voyage est vérifié par différents organismes de certification, mais les voyageurs peuvent uniquement savoir si tel prestataire ou tel produit satisfait ou non aux critères applicables. Ils ne peuvent pas obtenir d'informations détaillées, ce qui laisse le champ libre à l'interprétation. Par exemple, un hôtel qui privilégie l'énergie verte peut être moins performant lorsqu'il s'agit de gestion des déchets. Et comment interpréter l'information selon laquelle une compagnie aérienne n'aurait causé aucun dommage à la vie aquatique ? Il est donc proposé que la norme pour l'échange de données sur le tourisme durable garantisse la possibilité d'accéder à des données détaillées sur la durabilité.

E. Système de langage unifié

57. Les normes du tourisme durable sont appelées à être traduites dans différentes langues et à être appliquées dans différentes régions du monde. Les données sur la durabilité devront pouvoir être comprises de tous les voyageurs, indépendamment de leur appartenance linguistique, ce qui suppose la mise en place d'un système normalisé.

58. La norme pour l'échange de données sur le tourisme durable devrait être élaborée en trois phases.

59. Première phase : après la publication du présent livre blanc, il conviendrait d'établir une norme d'interface de programmation d'applications (API) et de décider des champs de données conformément à cette norme. Il serait ensuite possible aux acteurs du secteur du tourisme, comme les hôtels et les agences de voyages, de commencer à créer des programmes pour s'échanger des données.

60. Deuxième phase : La plupart des entreprises du secteur du tourisme sont de petites entreprises, pour lesquelles il peut être très difficile de développer des logiciels ou de se connecter à des API externes. C'est pourquoi il serait bon de créer des organisations, à but lucratif ou non lucratif, interconnectées, qui conserveraient les données sur le tourisme durable. Il suffirait alors aux entreprises de s'enregistrer auprès d'elles et les voyageurs pourraient disposer de toutes les données nécessaires par simple consultation de ces organisations, sans avoir à se connecter aux sites Web et aux API de centaines de prestataires. Cependant, les données sont de plus en plus centralisées et il reste à lever l'obstacle de l'identification unique.

61. Troisième phase : Le stockage des données sur le tourisme durable devrait être décentralisé. Les entreprises du secteur du tourisme, les agences de voyages (physiques et en ligne) et les organismes de vérification devraient pouvoir stocker des données, de manière normalisée, dans une chaîne de blocs. Il ne sera pas proposé de créer une chaîne de blocs publique, car les chaînes de blocs publiques restent sous le contrôle d'équipes de développeurs ; en outre, elles deviennent excessivement compétitives, apparaissent et disparaissent, et les budgets alloués aux équipes de développeurs sont insuffisants. En théorie, les données stockées dans une chaîne de blocs peuvent être conservées indéfiniment. En pratique, les chaînes disparaissent, les équipes de développeurs sont démantelées et les explorateurs de données se désintéressent des chaînes. Pour que le stockage des données soit véritablement décentralisé, il faudrait, non pas créer une chaîne de blocs, mais trouver un moyen de stocker des données sur n'importe quelle chaîne de blocs. Cela suppose de convertir les données au format JSON afin que ce stockage soit possible et que les données puissent être lues depuis n'importe quelle chaîne de blocs. Les données sur le tourisme durable ne devraient pas être utilisées par les entreprises à des fins lucratives. Elles devraient pouvoir être utilisées et possédées par tous à l'échelle de la planète.

F. Difficultés liées à la chaîne d’approvisionnement

1. La chaîne d’approvisionnement est difficile à définir et à satisfaire

62. Tout voyage consiste en une succession de services qui se complètent. Chaque prestation de service, y compris les vols, les repas, les transports et l’hébergement, fait intervenir une chaîne d’approvisionnement complexe. Dans le cas du tourisme de montagne, la durabilité peut passer par des campagnes qui invitent les touristes à effacer toute trace de leur passage (empreintes, feux de camp, préparation des repas), et pas seulement à rapporter leurs déchets. En outre, les touristes doivent pouvoir se nourrir, se rendre sur leur lieu de villégiature et en revenir, ce qui ouvre autant de possibilités de rendre le tourisme durable. Il serait donc souhaitable d’adopter une approche écosystémique. La durabilité serait évaluée au regard de la continuité de la chaîne d’approvisionnement, considéré comme un écosystème, et non à partir d’un objet, d’un lieu ou d’un produit donné. Ce qui importerait serait la note globale, et non les résultats exceptionnels de telle ou telle composante. Cependant, il reste à savoir comment définir les limites de la chaîne d’approvisionnement, comment évaluer les différents prestataires qui la composent et comment obtenir des résultats quantitatifs globaux.

2. L’obtention d’un certificat de tourisme durable limite l’offre de produits

63. Il est possible qu’une entreprise obtienne un certificat de tourisme durable, mais que d’autres n’y parviennent pas ou ne fournissent pas des produits et des services qui satisfont aux normes de tourisme durable, et finissent par être exclues de la chaîne d’approvisionnement. En conséquence, des services ne peuvent plus être fournis, l’offre de produits est restreinte ou les coûts augmentent. Comme il est difficile de sensibiliser tout le secteur à la durabilité, il est plus que probable que des entreprises considéreront que les consommateurs accorderont plus d’importance aux prix, de préférence bas, qu’à la qualité. En outre, la mise en conformité avec les normes de durabilité est par définition difficile, au point que les acteurs du secteur sont peu disposés à l’entreprendre.

3. La promotion du tourisme durable est portée par les grands voyagistes, mais s’arrête au premier niveau de la chaîne d’approvisionnement

64. Les grands voyagistes sont les premiers à promouvoir la certification du tourisme durable, selon une approche écosystémique, internationale et intersectorielle (transports, hébergement, restauration, attractions), mais il reste difficile de susciter ou de créer un tel engagement au-delà du premier niveau de la chaîne d’approvisionnement. Il est difficile de demander ou d’exiger par voie contractuelle qu’une entreprise s’engage davantage en faveur du tourisme durable au-delà du premier niveau de la chaîne d’approvisionnement. La durabilité n’est pas encore devenue une notion relevant de la responsabilité sociale et détachée des intérêts commerciaux. Pour qu’à l’avenir, les entreprises participent activement à l’application des normes et des certificats de tourisme durable, il conviendra de miser sur l’éducation et la coopération des organisations internationales.

VII. Bibliographie

Wood, M. E. (2017). *Sustainable tourism on a finite planet: environmental, business and policy solutions*. Routledge, New York.

Weaver, D. et Lawton, L. (2002). *Tourism Management*, John Wiley & Sons (2^e éd.), Australie.

Weaver, D. (2006). *Sustainable Tourism*, Taylor & Francis.

Sally Godfrey (2008) [software.gsfc.nasa.gov/docs/What%20is%20CMMI.ppt « What is CMMI ? »], présentation de la NASA. Date de consultation : 8 décembre 2008.