

les cahiers du Conseil d'orientation

Commission
**« TOURISME DURABLE EN PROVENCE-ALPES-CÔTE D'AZUR :
DES COMPÉTENCES EN ÉVOLUTION »**
Réunion du 12 novembre 2013

Le conseil d'orientation de l'IRFEDD réunit un groupe d'acteurs sur la formation et l'économie verte en région Provence-Alpes-Côte d'Azur. Ce document met en évidence l'avancée des travaux de ce groupe de travail.

SOMMAIRE

CONTEXTE

1

L'ESSENTIEL

2-4

LES ENJEUX EMPLOI FORMATION

5-7

ILLUSTRATION

8-9

POUR EN SAVOIR PLUS

10

Un panorama du tourisme en Provence-Alpes-Côte d'Azur¹

La région Provence-Alpes-Côte d'Azur est la première région touristique de France, la France étant elle-même la première destination touristique mondiale en nombre de visiteurs.

Selon l'INSEE, « le tourisme comprend les activités déployées par les personnes au cours de leurs voyages et séjours dans des lieux situés en dehors de leur environnement habituel pour une période consécutive qui ne dépasse pas une année, à des fins de loisirs, pour affaires et autres motifs non liés à l'exercice d'une activité rémunérée dans le lieu visité ».

Selon l'observatoire du Comité régional du tourisme de Provence-Alpes-Côte d'Azur, en 2010, **le tourisme contribue à hauteur de 10 % au PIB régional et représente 11 milliards d'euros de prestations. Un peu plus de 7 % de l'emploi salarié régional sont des emplois liés au tourisme.** Environ 120 000 emplois salariés et jusqu'à 150 000 en juillet et août sont dénombrés en région. En termes d'emplois, le secteur du tourisme se situe devant le BTP et le transport. La région Provence-Alpes-Côte d'Azur a la spécificité de proposer à la fois un tourisme d'hiver, d'été et d'affaires, ce qui n'empêche pas cependant l'emploi touristique de varier fortement tout au long de l'année, d'où une forte saisonnalité des emplois.

A ces chiffres il faut ajouter les activités et les emplois² qui ne sont pas directement attribués au tourisme, mais qui en dépendent pourtant. C'est le cas, par exemple, d'une partie des emplois dans le BTP, dans l'agriculture, etc. Ainsi, **le tourisme est une activité marquée par la transversalité et donc souvent sous-estimée dans les statistiques économiques.**

La région Provence-Alpes-Côte d'Azur dispose de plus de deux millions de lits en résidences secondaires et 700 000 lits touristiques marchands, dont 300 000 en camping, 137 000 en hôtellerie, 146 000 en résidences touristiques (ensemble de chambres ou appartements meublés), 90 000 en meublés classés tourisme (hébergement individuel) et 43 000 en villages de vacances (chiffres de l'observatoire du Comité régional du tourisme, 2010). Parmi ces divers types d'accueil, les résidences de tourisme gagnent en popularité grâce à leur offre de confort et d'indépendance. Les campings, quant à eux, évoluent depuis quelques années vers une véritable « hôtellerie de plein air » avec une généralisation des hébergements de type mobil home et des offres de services de plus en plus élaborées.

La région Provence-Alpes-Côte d'Azur attire un nombre croissant de visiteurs internationaux, en particulier en provenance des pays émergents : Brésil, Russie, Inde, Chine et Afrique du Sud (dits « BRICS »). C'est d'ailleurs la clientèle internationale (essentiellement russe et chinoise) qui a tiré la croissance touristique de la région en 2012. Dans le même temps, l'évolution des pratiques fait que les Français partent moins souvent et moins longtemps en vacances, et sont davantage demandeurs de prise en charge dans l'organisation de leurs vacances. Il s'agit donc pour les opérateurs du tourisme de s'adapter à une nouvelle clientèle et à de nouvelles attentes des clients, mais aussi de redoubler d'efforts pour attirer une clientèle nationale plus attentive à ses dépenses.

Tous les opérateurs du tourisme en Provence-Alpes-Côte d'Azur, malgré leur diversité, sont en demande d'une offre de formation professionnelle pour leurs salariés et futurs salariés afin de répondre à des besoins de professionnalisation et d'adaptation aux évolutions du marché du tourisme.

¹ Le contexte est présenté par Yannick Gallien, Président de l'UNAT (Union nationale des associations de tourisme et de plein air) lors de la réunion du 12 novembre 2013, et complété pour ce cahier par l'IRFEDD et l'ORM (Observatoire régional des métiers). A propos de l'UNAT : fondée en 1920, l'Union nationale des associations de tourisme et de plein air est un réseau au service des associations, mutuelles, et autres entreprises du tourisme à but non lucratif actives dans le tourisme. L'UNAT regroupe aujourd'hui 57 membres nationaux (associations, fédérations...) et 460 membres régionaux répartis dans les 23 UNAT régionales. Deux-cent vingt villages de vacances y sont représentés dont Vacancel, VTE, VVF et Les Villages Clubs du Soleil, pour les plus connus.

² Pour une liste non exhaustive des métiers liés au tourisme, voir : <http://www.dgcis.gouv.fr/tourisme/metiers-tourisme>

Enjeux du tourisme au regard du développement durable

Les enjeux et impacts négatifs du tourisme sont à la fois d'ordre environnemental, social et économique. Véritable raison d'être du tourisme, le transport de personnes est au cœur des problématiques environnementales posées par le tourisme.

Le tourisme est fortement dépendant de modes de transport peu durables : transport aérien pour les déplacements des touristes internationaux vers leur lieu de destination, et automobile pour les déplacements nationaux ou locaux. Ainsi, 70 % des visiteurs en Provence-Alpes-Côte d'Azur privilégient la voiture pour leurs déplacements en région.

Le tourisme peut être un facteur important de destruction environnementale et patrimoniale du site touristique. **L'afflux de visiteurs ainsi que les activités touristiques peuvent exercer une pression néfaste sur les ressources locales**. On estime qu'un individu consomme en moyenne deux à quatre fois plus d'énergie et d'eau sur son lieu de villégiature que chez lui. Les aménagements touristiques ont contribué à dénaturer le patrimoine culturel et naturel de certains sites, comme en témoigne de manière assez flagrante le « bétonnage » dont a été victime une bonne partie de la Côte d'Azur.

Le tourisme peut également avoir un effet socio-économique néfaste sur les populations locales lorsque la fréquentation de visiteurs à fort pouvoir d'achat contribue à tirer à la hausse le coût de la vie. Au niveau mondial, cette tendance est particulièrement alarmante dans les pays du Sud, où les prix dans l'hôtellerie et la restauration sont parfois aussi élevés qu'en Europe malgré des salaires locaux nettement plus bas. Ce phénomène est également observable en Provence-Alpes-Côte d'Azur : les populations marseillaise et embrunaise, par exemple, ont récemment fait les frais d'une hausse notable du prix de l'immobilier liée au développement touristique de leur ville.

Enfin, il existe une forte saisonnalité de l'activité touristique ayant des impacts néfastes en termes de rentabilité des activités de tourisme, de précarité de l'emploi et de pression exercée par les afflux de visiteurs sur le patrimoine et l'environnement locaux. Dans certaines communes balnéaires, l'afflux de touristes entraîne une multiplication par deux voire bien davantage de la population locale pendant la saison estivale. Ces afflux obligent parfois les communes à investir dans un surdimensionnement des installations telles que les infrastructures d'assainissement.

Alternatives pour un tourisme durable

Répondre aux enjeux environnementaux, sociaux et économiques du tourisme constitue un véritable défi pour le secteur touristique dans son ensemble. Il s'agit en somme d'inscrire les activités touristiques dans une démarche qui puisse non seulement inverser les effets néfastes du tourisme sur l'environnement et la société, mais aussi bénéficier aux opérateurs touristiques et à leurs salariés, aux populations d'accueil ainsi qu'au patrimoine culturel et naturel local.

Les impacts du tourisme sur la société dépendent fortement du type d'activité mise en œuvre, si bien que les impacts néfastes de cette activité peuvent se transformer en véritable opportunité de développement durable et intégré des territoires grâce à des pratiques responsables et réfléchies. Ainsi, **le tourisme peut et doit contribuer à revitaliser les territoires les plus reculés en y créant de l'activité ; à valoriser le patrimoine culturel et naturel dont il dépend directement ; à créer de l'interaction et des échanges humains qui favorisent la compréhension entre les populations**.

Tourisme durable - définitions

Le tourisme durable doit être :

- supportable à long terme sur le plan écologique,
- viable sur le plan économique,
- équitable sur le plan éthique et social pour les populations locales.

On distingue certaines formes de tourisme qui répondent spécifiquement à ces considérations :

L'éco-tourisme est principalement lié aux formes de tourisme pratiquées en milieu naturel. Les notions de préservation du milieu, d'éducation -interprétation des composantes naturelles ou culturelles du milieu- et de bénéfices socio-économiques locaux sont les éléments fondamentaux de cette activité touristique.

Le tourisme équitable permet d'assurer aux communautés locales une part des revenus générés et de concilier le tourisme avec l'amélioration de leur condition de vie. Le respect des habitants et de leur mode de vie, leur implication dans l'activité touristique et le bénéfice des retombées économiques sont les points clef de tourisme.

Le tourisme solidaire est directement associé à des projets socio-économiques locaux. Dans ce cadre, le touriste et le voyageur peuvent participer directement à des actions de développement. Ils peuvent également financer un projet de réhabilitation : bâtiment, équipement, aménagement...ou un projet social grâce à une partie du prix du voyage.

Le tourisme social préconise le droit aux vacances et l'accessibilité au tourisme à tous les groupes de la population notamment les jeunes, les familles, les retraités, les handicapés, les personnes aux revenus modestes.

Source : Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie

Les bienfaits et les atouts du tourisme durable sont désormais largement reconnus. Reste cependant à transformer toutes les bonnes intentions en changements effectifs, au-delà de l'affichage et du « greenwashing » – une pratique particulièrement répandue dans ce secteur d'activité.

Diverses chartes et labels³ reconnus permettent aux opérateurs de tourisme à la fois de disposer d'outils et de références pour les aider à mettre en œuvre des démarches de tourisme durable, et de faire valoir leurs engagements auprès de leurs clients et partenaires. Il est à noter cependant que la multiplication constatée des labels nuit à leur lisibilité et peut donc s'avérer contre-productive. En outre, **si les chartes et les labels sont des outils importants et utiles de l'évolution de l'offre touristique, ils ne constituent pas une fin en soi.** L'adhésion à un label appelle à un véritable engagement des opérateurs touristiques. Les labels et chartes de tourisme durable doivent être complétés par des actions de formation permettant d'accompagner les opérateurs touristiques vers de réels changements de pratiques, de stratégies et de culture d'entreprise.

³Voir notamment la liste des labels sélectionnés par le Comité régional de tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur :

<http://www.ecotourismepaca.fr/decouvrir/ecolabels/>

Voir également la rubrique « Pour en savoir plus » ci-dessous.

Il est utile de s'inspirer des principes du tourisme dit « intégré », proposé par les villages de vacances dans les années 1970. Ces villages se voulaient au plus près des besoins de leurs territoires. Ils privilégiaient les circuits courts dans leurs approvisionnements ; ils multipliaient les partenariats avec les collectivités locales ; ils donnaient une large place aux considérations environnementales ; ils favorisaient l'insertion des populations locales à travers la formation et l'emploi.

Changer durablement et profondément l'offre touristique vers davantage de responsabilité sociétale, c'est aussi rendre le tourisme plus attractif vis-à-vis de l'ensemble des citoyens, y compris des clients et des employés, et donc plus prospère.

La place du tourisme durable en Provence-Alpes-Côte d'Azur

Le tourisme constitue l'une des clés de voûte de l'économie régionale et représente une vitrine incontournable de notre région et de ses richesses naturelles et culturelles. A ce titre, le tourisme se doit de répondre, plus que tout autre secteur d'activité, aux aspirations de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur en matière de développement durable.

C'est dans cette optique que **le schéma régional de développement touristique 2012-2016 place l'intégration des priorités sociales et environnementales aux projets touristiques et le soutien au tourisme social au cœur de ses priorités**. Le schéma prévoit notamment :

- un plan d'accompagnement des saisonniers du tourisme afin de sécuriser leurs parcours professionnels ;
- un plan régional de responsabilité sociétale des entreprises et différentes mesures venant accroître la prise en compte des priorités sociales et environnementales par les porteurs de projets touristiques accompagnés par la Région ;
- le soutien aux parcs naturels régionaux dans la mise en œuvre de la « Charte européenne du tourisme durable » dans les espaces protégés ;
- le soutien aux actions inter-parcs spécifiques à la gestion des flux de fréquentation ;
- le développement de l'agritourisme (utile en particulier à la sécurisation des revenus des agriculteurs) ;
- le développement des modes de déplacement doux à travers notamment le soutien au développement des vélo-routes et voies vertes ;
- le soutien à la généralisation du label « Tourisme & Handicap », apparu en 2003 pour favoriser l'accueil touristique des personnes handicapées.

Le Comité régional du tourisme (CRT), organe de développement et de promotion du tourisme en Provence-Alpes-Côte d'Azur, œuvre à valoriser les professionnels du tourisme engagés dans une démarche écologique, en particulier à travers une plateforme en ligne recensant les acteurs éco-labellisés⁴. Le CRT recense plus de 220 structures d'hébergements en Provence-Alpes-Côte d'Azur – hôtels, campings, villages de vacances, gîtes, chambres d'hôtes – possédant l'un des principaux écolabels en vigueur dans la région : Agir pour un Tourisme Responsable, Bistrot de Pays, Chouette Nature, La Clé Verte, Qualification « Environnement » de Clévacances, Ecogîtes de France, Ecolabel européen, Gîte Panda, Green Globe, Hôtels au Naturel, Jardin remarquable, Marque « Parc naturel régional », Pavillon Bleu, Station Verte, Villes et Villages Fleuris et Flocon Vert. Le CRT vise également à valoriser l'offre touristique accessible aux personnes en situation de handicap, à faire connaître et professionnaliser les Parcs naturels régionaux.

⁴Voir rubrique « Pour en savoir plus ».

Vers une évolution généralisée des métiers

Les évolutions du marché nécessitent une forte mobilisation des acteurs impliqués dans toutes les activités liées au tourisme. Dans son rapport de 2009 relatif à l'évolution des métiers du tourisme en faveur de l'économie verte, le Ministère de l'écologie notait qu'« **il n'y a pas de métier qui ne soit pas modifié dans ses gestes ou comportements professionnels par les évolutions liées au développement durable** ». La formation et la sensibilisation ont donc un rôle essentiel à jouer pour encourager et faciliter les changements de pratiques dans chacun des métiers concernés.

Le tourisme fait appel à des activités qui traversent différents secteurs. Parmi ces activités, on compte celles qui sont directement liées au voyage : organisation de séjours, réception de touristes et hébergement. Les activités de la restauration, du transport, des loisirs et du commerce sont également, bien qu'indirectement et en partie seulement, dépendantes du tourisme. En Provence-Alpes-Côte d'Azur, plus de la moitié des emplois touristiques tels que définis par l'INSEE se concentrent dans l'hébergement (hôtels, campings...) et la restauration (y compris cafés), des secteurs surreprésentés en Provence-Alpes-Côte d'Azur par rapport à la moyenne nationale. Tous les métiers concernés, quels qu'ils soient, devraient bénéficier de formations qui leur permettent de s'adapter aux nouveaux enjeux sociétaux et d'intégrer une approche globale du développement durable.

Infuser de nouvelles notions dans les formations existantes

Pour s'adapter à ces enjeux sociétaux, la plupart de ces métiers « verdissent » (c'est-à-dire évoluent en intégrant des contraintes environnementales) et d'autres émergent, nécessitant une spécialisation des compétences et/ou une plus grande polyvalence des savoir-faire.

Il ne s'agit pas tant de mettre en œuvre des formations spécifiques à de supposés nouveaux métiers du tourisme durable (qui demeurent très peu nombreux voire inexistantes dans la plupart des structures, surtout si elles sont de petite taille), mais plutôt d'infuser de nouvelles notions dans toutes les formations existantes. **L'évolution des métiers du tourisme vers la prise en compte du développement durable passe d'abord et surtout par une sensibilisation transversale qui puisse contribuer à l'évolution de la réflexion personnelle et changer les pratiques sur le long terme.**

L'éducation nationale a fait de grands progrès dans l'intégration du développement durable dans l'ensemble de ses formations. Cette prise en compte est d'ailleurs obligatoire dans toutes les formations initiales. De même, la Région incite tous les organismes de formation qu'elle finance à introduire des notions de développement durable dans les formations proposées. Ces exigences s'inscrivent non seulement dans une démarche éthique et citoyenne, mais répond aussi et surtout aux évolutions constatées du marché du travail et à la demande croissante des employeurs en matière de connaissances et compétences liées au développement durable.

Parmi les métiers et fonctions à faire évoluer, **les postes d'encadrement s'avèrent particulièrement importants pour diffuser une culture du développement durable dans les structures touristiques. De même, les agents de développement touristique représentent un levier potentiel au développement du tourisme durable à travers nos territoires.** Soulignons que des postes comme ceux de « responsable de développement durable » nécessitent une reconnaissance de la part des pairs et de l'entreprise, au risque d'être perçus négativement comme « donneurs de leçon ».

Le développement durable a contribué à qualifier encore davantage les postes d'encadrement et de développement, comme en témoigne par exemple le parcours remarquable du Directeur de l'hôtel Martinez de Cannes, qui a suivi un Master en développement durable. La formation doit compléter et renforcer le rôle des labels, chartes et démarches qualité dans l'amélioration de la gestion des structures et du développement des territoires.

La FROTSI PACA (Fédération régionale des offices de tourisme et des syndicats d'initiatives) dresse un panorama annuel des besoins en compétences et en formations des offices de tourisme. Ce panorama place le développement durable au cœur des préoccupations des offices de tourisme, ce qui a poussé la FROTSI à développer des actions de formation en ce sens. Ces formations visent principalement les dirigeants d'entreprises et cherchent à souligner l'argument économique du tourisme durable. Paradoxalement, ces formations ciblées demeurent assez peu suivies. **En accord avec la nécessaire approche transversale du développement durable, la FROTSI a donc pris l'initiative d'introduire le développement durable en filigrane dans toutes les formations proposées à partir de 2014.**

S'il est aujourd'hui nécessaire de redoubler d'efforts et d'innovations pour intégrer le développement durable dans les formations, y compris à travers la formation des formateurs eux-mêmes, nous pouvons logiquement espérer qu'il s'agit là d'une simple étape de transition qui mènera bientôt à l'intégration systématique de ces considérations dans toute formation et dans tout métier, ou du moins dans ceux qui sont les plus touchés par les évolutions sociétales. Alors seulement le tourisme, et la société dans son ensemble, se seront véritablement engagés sur la voie du développement durable.

Des formations au plus près du terrain

L'insertion du concept de développement durable dans les formations souffre souvent d'une approche trop théorique, voire utopique, qui ne contribue pas à sa valorisation aux yeux des apprenants. **Au-delà des considérations théoriques et éthiques, le tourisme durable doit être appréhendé comme une source de solutions à des besoins spécifiques.** Ainsi, l'introduction de critères écologiques et sociaux doit se faire au cas par cas, en fonction de chaque activité et de chaque geste professionnel : gestion, achats, entretien, cuisine... Il apparaît donc nécessaire de systématiquement définir les changements de pratiques et de considérations que les exigences du développement durable imposent à chaque métier et à chaque activité, afin d'introduire ces considérations dans les formations concernées.

L'introduction de ces considérations est souvent perçue par les professionnels comme une contrainte et comme un coût. Si le tourisme durable suppose en effet certains efforts et investissements, la plupart des actions à mettre en œuvre représentent également une opportunité et conduisent à un retour sur investissement plus que rentable et parfois assez rapide, comme en témoigne l'expérience du Fontenil⁵.

⁵Voir la partie « Illustrations » plus loin.

La formation se doit donc d'encourager une vision de moyen-long terme, seule à même de conduire à un véritable changement de comportements. En outre, certaines actions, comme celles favorables au développement local des structures touristiques, ne sont ni coûteuses, ni contraignantes, et contribuent efficacement au développement durable.

L'objectif de toute formation professionnelle est, par définition, de préparer au mieux les apprenants aux réalités du terrain, et donc d'assurer leur employabilité. Les enseignements théoriques relatifs au tourisme durable devraient donc être systématiquement corrélés à une approche complémentaire de terrain, en particulier sous la forme de stages qui permettent aux apprenants d'intégrer les changements concrets de pratiques que suscite la prise en compte du développement durable. De plus, on constate de manière générale que les formations de niveau I (Masters...) strictement dédiées au développement durable ne favorisent pas forcément l'employabilité des apprenants.

Enfin, la forte saisonnalité des activités touristiques contribue à la précarité des emplois dans ce secteur. Pour y remédier, une stratégie de formation en plein essor est celle de la multi-qualification. Elle vise à l'enseignement de deux métiers voire davantage, permettant au professionnel d'exercer alternativement plusieurs activités, selon la saison.

Carac'Terres

Carac'Terres est un Pôle Régional pour l'Innovation et le Développement Economique Solidaire (PRIDES) en Provence-Alpes-Côte d'Azur. Il fédère les professionnels désireux de promouvoir un tourisme responsable et accessible à tous. Il rassemble des acteurs isolés géographiquement ou commercialement et les accompagne dans leurs démarches de développement économique et d'innovation. Cet objectif se décline en trois grands axes de travail :

- Promotion et commercialisation (présence mutualisée sur des salons ciblés, ressource web...).
- Qualité (études opérationnelles sur la performance énergétique, pré-diagnostic de classement hébergement...).
- Ressources humaines et formation.

Ce troisième axe revêt plusieurs formes :

- Un partenariat avec Pôle Emploi pour une évaluation semestrielle des offres d'emplois transmises par les professionnels du secteur et un bilan semestriel de métiers en tension.
- La mutualisation et l'administration de formations : recensement des besoins et diffusion d'une offre de formation mutualisée (financement OPCA direct). Exemples de formations : e-learning en HACCP, séminaires linguistiques intensifs, sessions de formation de futurs responsables d'établissements touristiques.
- Des actions collectives, à savoir des réponses aux appels à projets des institutions qui donnent lieu à des groupes de travail dont le résultat a fait l'objet de publication. Parmi ces publications, le guide « Responsabilité sociétale des entreprises », résultat de plusieurs mois de travail d'acteurs incontournables du tourisme associatif de la région, se veut un outil à disposition des professionnels du tourisme dans leurs efforts d'évolution vers un management responsable.

Les adhérents de Carac'terres se distinguent par leur exemplarité en matière de tourisme durable. Pour exemple :

- **Le Fontenil** est un centre de vacances situé à Ristolas dans le Queyras (05). Souhaitant diminuer ses dépenses de chauffage, l'établissement a pu se lancer, grâce à l'accompagnement apporté par Carac'terres, dans un diagnostic de rénovation du système de chauffage, ce qui a abouti à l'installation d'une chaudière à bois alimentée par les déchets des scieries locales, en lieu et place de la chaudière à fuel. Les investissements ont été rentabilisés en deux ans, et, pour favoriser la dynamisation du territoire, l'établissement prête désormais sa piscine aux « bébés nageurs » du territoire.
- Le centre d'activité **Neige & Merveilles** de la minière de Vallauria (06) est localisé dans un hameau minier déserté au début du XXème siècle. L'association est aujourd'hui engagée dans la valorisation du patrimoine minier à travers la mise en place d'une visite balisée et accompagnée. Ce projet inclut des chantiers d'insertion de jeunes et passe par un travail partenarial avec l'ensemble des acteurs (culture, tourisme, parc naturel...).

Les Marais du Vigueirat

D'une surface de 1200 hectares, les Marais du Vigueirat font partie du Parc régional de Camargue. Ils sont situés sur la commune d'Arles, dans le hameau de Mas Thibert, caractérisé par des difficultés économiques. La gestion de l'espace est assurée par l'association des Amis du Marais du Vigueirat, en partenariat avec le Conservatoire du littoral (propriétaire des Marais), la Ville d'Arles, le WWF-France, l'Office de Tourisme d'Arles et, bientôt, l'IRFEDD pour ce qui concerne les activités de formation.

les cahiers du Conseil d'orientation

Le plan de gestion du site vise à rendre compatibles la protection d'un patrimoine naturel exceptionnel et le développement d'un projet d'écotourisme ambitieux. L'objectif principal des Marais du Vigueirat est la préservation de la remarquable biodiversité du site. L'accueil du public aux Marais du Vigueirat constitue néanmoins une activité centrale qui permet non seulement, grâce aux recettes obtenues, de financer une partie importante de la gestion du patrimoine naturel du domaine, mais qui vise aussi à sensibiliser un large public au respect et à la sauvegarde de l'environnement. Cette activité permet enfin de faire du tourisme de nature un élément structurant du développement économique et social du hameau de Mas Thibert et de ses environs.

L'accueil du public suppose quelques précautions afin d'éviter que la fréquentation du site ne constitue une menace à son environnement naturel. Ainsi, l'espace a été zoné, si bien que seulement 10 % du site est aménagé et accessible au public. Des études de dérangement (évaluations des impacts de la pression humaine sur le comportement de la faune sauvage) ont conduit à imposer une limite à la fréquentation de cet espace, à hauteur de 10 000 visiteurs sur 1000 hectares. Enfin, le développement de l'activité touristique se veut progressif : dans un premier temps (1996-2003) ont été définis des objectifs et mises en place des infrastructures adaptées ; dans un deuxième temps (2003-2007) ont été mis en œuvre le système de management environnemental européen EMAS (Eco-Management and Audit Scheme) ainsi que de nouvelles infrastructures dans le cadre du projet PROMESSE (PROjet de Management Environnemental Sur un Site Ecotouristique en Camargue) soutenu par le programme européen Life (Instrument financier pour l'environnement). La troisième phase, actuellement en cours, vise à la consolidation des activités et à l'augmentation de la fréquentation du site au bénéfice du développement socio-économique du hameau de Mas Thibert. En 2013, les Marais ont accueilli 30 000 visiteurs, ce qui en fait l'espace protégé le plus visité en Camargue. L'objectif est d'atteindre le seuil de rentabilité de 60 000 visiteurs en 2018.

Ce développement progressif des activités rend nécessaire le recrutement de personnel ainsi que la professionnalisation et la structuration continue de l'équipe. Les Amis du Marais du Vigueirat ont fait appel à des dispositifs d'emplois aidés pour satisfaire à leurs besoins en recrutement. Ces dispositifs ont permis l'insertion professionnelle de jeunes locaux en difficulté. La structuration de l'équipe d'accueil du public a été jalonnée, notamment, par le recrutement d'un poste d'Agent de développement touristique, un audit externe et la définition d'un organigramme de l'équipe accueil et la mise en place d'une convention de co-gestion de l'activité touristique des Marais du Vigueirat avec l'Office de Tourisme d'Arles.

Depuis 2010, les missions d'accueil, de promotion et de commercialisation ont été déléguées à l'Office de Tourisme d'Arles. Cette délégation s'est traduite en transferts de postes et en la mise en place d'outils de travail professionnels et d'actions de formation pour les agents d'accueil. Ceci a permis une professionnalisation de l'équipe et une augmentation de la fréquentation touristique de 50 %.

Depuis 2012 les Marais du Vigueirat sont engagés dans la « Charte européenne du tourisme durable dans les espaces naturels protégés »⁶. Grâce à cet outil de gestion un diagnostic a été établi et un plan d'actions mis en œuvre, incluant notamment la formation des membres de l'équipe.

Les Marais du Vigueirat représentent aujourd'hui 63 emplois, dont 12 en chantier d'insertion. En 2014 le dispositif des « emplois d'avenir » sera utilisé pour renforcer l'équipe d'accueil et de gestion du site. Une douzaine de jeunes locaux seront ainsi recrutés et formés, conformément aux exigences du dispositif. La mise en place de ces formations se fera de manière mutualisée avec d'autres employeurs d'emplois d'avenir dans des espaces naturels en Camargue et en partenariat avec l'IRFEDD. En outre, et toujours en partenariat étroit avec l'IRFEDD, les Marais du Vigueirat travaillent à la création sur leur site d'un centre de formation à l'écotourisme et à la gestion des zones humides méditerranéennes.

⁶Voir rubrique « Pour en savoir plus ».

- **Région Provence-Alpes-Côte d'Azur, service Tourisme :**
<http://www.regionpaca.fr/tourisme.html>
- **Comité régional de tourisme Provence-Alpes-Côte d'Azur (CRT PACA) :**
 - Site officiel : <http://www.tourismepaca.fr>
 - Observatoire : <http://www.chiffres-tourisme-paca.fr>
 - Portail écotourisme : <http://www.ecotourismepaca.fr>Liste des écolabels sélectionnés par le CRT :
<http://www.ecotourismepaca.fr/decouvrir/ecolabels/>
 - Portail parcs naturels régionaux : <http://www.mesescaparcs.fr>
- **Cité européenne de la culture et du tourisme durable (CECTD) :** www.cectd.eu
- **Fédération nationale des offices de tourisme et syndicats d'initiative :**
<http://www.tourisme.fr>
- **Fédération EUROPARC :** <http://www.europarc-fr.org>
- **Charte européenne du tourisme durable (CETD) :**
[http://www.european-charter.org\(en anglais\)](http://www.european-charter.org(en%20anglais))
- **Pôle régional de recherche et innovation pour le tourisme (PROTIS) :**
<http://protis.cectd.eu>
- **Union nationale des associations de tourisme et de plein air (UNAT) :**
<http://www.unat-paca.asso.fr>
- **PRIDES Carac'Terres :** <http://www.carac-terres.fr>
- **Gîtes de France - PACA :** <http://www.gites-de-france-paca.com>
- **Logis de France - PACA :** <http://paca.logishotels.com>
- **Union des métiers et des industries de l'hôtellerie (UNMIH) :** <http://www.umih.fr>
- **Les Marais du Vigueirat :** <http://www.marais-vigueirat.reserves-naturelles.org>

L'IRFEDD remercie l'ensemble des participants :

ALINAT Sandrine (Université Aix-Marseille) ; BERENGUEL Camille (Région Provence-Alpes-Côte d'Azur) ; BOISSEAU Isabelle (ORM) ; BOREL Myriam (DRAAF - SRFE Provence-Alpes-Côte d'Azur) ; BREISSAND Michel (Rectorat Aix-Marseille) ; COIFFET Laurence (Région Provence-Alpes-Côte d'Azur) ; DEYGAS Michel (Carac'Terres) ; DOMEIZEL Mariane (Université Aix-Marseille) ; GALLIEN Yannick (UNAT) ; GRAFF VOGEL Marine (Fédération régionale des Logis de Provence-Alpes-Côte d'Azur) ; LEBARBENCHON Philippe (IRFEDD) ; LOCHE Manuela (Région Provence-Alpes-Côte d'Azur) ; MANCINI Jean-Patrick (FROTSI Provence-Alpes-Côte d'Azur) ; MARTINETTI Jean-Pierre (Cité européenne de la culture et du tourisme durable) ; MEFFRE Caroline (Les Amis du Marais du Vigueirat) ; RAHAL Farid (Gîtes de France du Var) ; RE Michel (Région Provence-Alpes-Côte d'Azur) ; RICHAUD Isabelle (IRFEDD) ; SARDOU Corinne (CCIR Provence-Alpes-Côte d'Azur)

NB : les échanges des participants au sein de cette commission contribuent à la construction d'une réflexion collective présentée dans ce document. Celui-ci n'a pas pour objet de reproduire chacun des propos exposés. Les travaux menés dans le cadre de cette commission pourront être complétés lors de réunions ultérieures.

Directeur de la publication : Philippe Lebarbenchon

directeur général de l'IRFEDD

Réalisation : Isabelle Richaud

chargée de projet IRFEDD

Conception graphique, maquette : Com. des Sardines

Contact :

IRFEDD

Europôle de l'Arbois

Bâtiment Martel

Avenue Louis Philibert

13857 Aix-en-Provence cedex 3

Tél. : 04 42 61 17 29

Mail : contact@irfedd.fr



INSTITUT RÉGIONAL
DE FORMATION À L'ENVIRONNEMENT
ET AU DÉVELOPPEMENT DURABLE

Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur