

**ASSOCIATION DES ÉTATS DE LA CARAÏBE (AEC)
DIRECTION TOURISME DURABLE**

**L'ATELIER SUR LES INDICATEURS DE TOURISME DURABLE DE LA
GRANDE CARAÏBE**

Panama, le 13 novembre 2015

COMPTE RENDU

SEANCE D'OUVERTURE

L'Atelier a été inauguré par **M. Julio Orozco Perez**, Directeur du Tourisme durable de l'Association des Etats de la Caraïbe (AEC), qui a transmis les salutations du Secrétaire général de l'AEC en indiquant l'importance de ce dialogue pour examiner la possibilité d'un alignement plus étroit des initiatives liées à la gestion durable des destinations touristiques, alors que l'AEC cherche à avancer avec son initiative pionnière vers la Zone de Tourisme durable de la Grande Caraïbe (ZTDC).

M. Juan Portugal, Chef de Tourisme communautaire de l'Autorité du Tourisme du Panama a souhaité aux participants une chaleureuse bienvenue au Panama, en exprimant qu'ils étaient heureux d'accueillir cette réunion et mentionnant l'importance des jours de discussion, visant à contribuer à un emploi et une gestion plus efficace des ressources fragiles et de l'environnement de nos pays.

M. Juan Pablo Nieto, Chef de développement de produits de l'Office du Tourisme du Guatemala, ainsi que représentant de ce pays en sa qualité de Président du Comité spécial sur le Tourisme durable de l'AEC, a fait parvenir les salutations du Ministre du Tourisme de la République du Guatemala, et a insisté sur l'importance de la ZTDC comme outil de préservation de nos héritages naturels et culturels et comme contribution au développement social et économique de nos pays dans la région. Il a fait mention de la participation du Guatemala à la phase actuelle de la ZTDC.

Ensuite, les participants de l'atelier se sont présentés et ont adressé des mots de remerciement envers l'AEC pour l'organisation de la réunion et à l'Autorité du Tourisme de la République du Panama de l'excellent accueil. Dans l'ensemble, ils ont été d'avis que l'atelier représentait l'occasion d'apprendre des initiatives de gestion du tourisme durable en cours et des destinations, compte tenu que la gestion durable des destinations constitue un des aspects essentiels du développement du tourisme. La liste de participants se trouve en **Annexe A**.

SEANCE 1: LA ZONE DE TOURISME DURABLE DE LA GRANDE CARAÏBE(ZTDC)

Présentation - La ZTDC: Un cadre juridique pour la gestion durable et la certification future des destinations durables de la Grande Caraïbe

Le Directeur Orozco a fait un exposé sur l'évolution et le processus historique de création de la Convention de la ZTDC et l'établissement du cadre juridique. Il a aussi fait une description des phases de développement et d'application des indicateurs, ainsi que

L'ATELIER SUR LES INDICATEURS DE TOURISME DURABLE DE LA GRANDE CARAIBE

des prochaines étapes envisagées par l'AEC, afin d'y inclure la création d'une composante de certification pour améliorer et ajouter de la valeur à la ZTDC. Cette présentation figure en **Annexe B**.

SEANCE 2: LES INDICATEURS DE DURABILITE DE LA ZTDC ET LES PROCESSUS

Présentation - Projet de Mécanisme régional de coopération de la ZTDC et présentation du calculateur et de la trousse d'outils en ligne

Mme. Jenny Reyes, Experte en communications de MC Consultant, la firme d'experts-conseil retenue pour la mise en œuvre du Projet de Mécanisme de coopération régionale de la ZTDC, a fait une présentation via Skype sur les progrès réalisés dans l'exécution du projet. Elle a aussi fait une démonstration et une description des caractéristiques et fonctions du site web de la ZTDC et a signalé que le site web sera complété et lancé officiellement au grand public dans les prochaines semaines.

Quant aux commentaires des participants, le Représentant du Guatemala, M. Juan Pablo Nieto a demandé un éclaircissement des termes des indicateurs ayant trait à l'exploitation sexuelle commerciale d'enfants, en ajoutant que cette exploitation dans son ensemble constituait un problème dans ce pays. **Mme. Daisy Trujillo**, Chef de Coopération technique internationale de l'Autorité du Tourisme du Panama a exprimé son soutien à l'intervention du Guatemala. Elle a ensuite mentionné que le Panama souhaiterait proposer deux destinations, Porto Bello, une ville portuaire au Panama Central et Boca del Toro sur la côte Caraïbe. Elle a informé qu'une communication officielle allait être bientôt envoyée à l'AEC. Elle a aussi ajouté qu'il y avait des défis et des points faibles dans la collecte de données et a suggéré que l'AEC et d'autres organisations conçoivent des moyens pour aider les pays à créer des méthodes de collecte de données plus cohérentes, fiables et précises.

La Représentante de la Colombie, **Mary Amalia Vásquez**, Directrice qualité et de développement durable du tourisme a présenté ses félicitations en indiquant qu'elle trouvait le site web d'une utilisation simple et conviviale. Elle s'est aussi enquis des progrès réalisés dans l'implémentation des indicateurs dans les cinq pays pilotes avec lesquels travaillait actuellement l'équipe de consultants. Elle a fait mention du besoin de formation sur la manière d'utiliser le site web et de la possibilité d'une démonstration disponible afin que les pays puissent se familiariser avec la plate-forme.

Dans sa réponse, **Mme. Jenny Reyes** a mentionné que l'intention de ce projet était la création d'un mécanisme régional pour appuyer la mise à jour de la ZTDC. Ainsi, le site web avait été conçu pour faciliter ce processus et permettra le travail en réseau et les échanges entre les destinations participantes des pays membres de l'AEC. Elle a signalé que la première étape de ce projet comprenait une étude pour définir les besoins et les points faibles et concevoir les stratégies, les méthodologies de formation, les outils et modèles concernant la collecte de données, le management et l'élaboration de rapports relatifs à la ZTDC.

L'ATELIER SUR LES INDICATEURS DE TOURISME DURABLE DE LA GRANDE CARAIBE

Mlle. Kathleen Pessolano, Directrice du Programme de destinations du Conseil mondial du Tourisme durable (CMTD) a recommandé d'encourager les pays à collecter les données, rapports et statistiques requis et de les sauvegarder dans le lecteur partagé, de façon qu'ils soient facilement disponibles en tant qu'éléments justificatifs des auto-évaluations.

M. Juan Pablo Nieto a signalé que l'auto-évaluation servira de base à la conformité aux normes et a convenu que les pays devaient inclure toutes les évidences permettant de prouver la conformité aux indicateurs, ceux de la ZTDC ou autres, en appui de la vérification.

M. Juan Portugal, de l'Autorité du Tourisme du Panama a recommandé d'inclure dans les indicateurs de la ZTDC, la prévention, la mitigation et l'adaptation au changement climatique, ce dont il a été pris note.

M. Ely Barillas, Coordinateur de coopération du Ministère du Tourisme du Salvador et représentant du Secrétariat d'Intégration du tourisme de l'Amérique centrale (SITCA) s'est renseigné sur la participation du Salvador au projet de la ZTDC. Dans sa réponse le **Directeur Orozco** a signalé que malheureusement, le Salvador n'a pas répondu aux communications envoyées et à cet égard, l'AEC s'est engagée à faire un suivi auprès des pays. Il a mentionné aussi que suite au renouvellement du personnel à l'AEC ainsi que dans les pays de la région et aux changements de gouvernement et priorités au cours de la dernière décennie, il était difficile à atteindre la participation uniforme de tous les pays. Il a demandé le soutien afin d'intégrer le Salvador aux efforts concernant la ZTDC.

Présentation – Le processus de création et mise en œuvre des indicateurs de la ZTDC

M. Donovan Campbell, Directeur de Partenariats Sud-Sud de Caribsave Partnership, a fourni de l'information sur le contexte du développement des indicateurs, en mettant l'accent sur l'objectif central. Il a mentionné la nature pluridimensionnelle des indicateurs créés pour la ZTDC et a souligné que les indicateurs étaient pertinents et applicables à l'ensemble de pays. Il a de même donné un aperçu des défis auxquels doivent faire face les organisations dans la création d'indicateurs, ainsi que pour le maintien de la crédibilité. Il a signalé que ce qui constituait la valeur ajoutée, c'était l'outil de calcul créé, qui permet d'avoir des indicateurs quantitatifs pour évaluer et mesurer la durabilité en termes numériques.

SEANCE 3: LES CRITERES MONDIAUX DE TOURISME DURABLE (CMTD)

Présentation – Les indicateurs et le processus des CMTD

Mlle. Kathleen Pessolano, Directrice du Programme de destinations des Critères mondiaux du Tourisme durable (CMTD), a fait une présentation sur le travail du Conseil et les progrès réalisés jusqu'à présent dans la mise en œuvre des indicateurs CMTD aux destinations, hôtels et tour-opérateurs. Elle a informé que les normes étaient qualitatives et indiquaient les éléments requis au niveau politique pour la durabilité. Elle

L'ATELIER SUR LES INDICATEURS DE TOURISME DURABLE DE LA GRANDE CARAIBE

a décrit le processus d'évaluation des CMTD, qui implique 3 jours d'évaluation dans le site et la révision de documents de politique sélectionnés, la cartographie des parties prenantes et des documents, et finalement, un atelier et réunion du groupe de discussion. Ensuite, la destination reçoit une note préliminaire d'orientation sur la situation de la destination, fondée sur les critères, de même que des recommandations sur la manière de l'améliorer. Cette présentation figure en **Annexe C**.

Suite à sa présentation **Mlle. Pessolano** a suggéré de continuer à avoir ces dialogues et d'incorporer des destinations à la discussion, ce qui donnerait aux pays l'occasion de se réunir et partager des expériences, les meilleures pratiques et les leçons substantielles tirées de chaque destination. Elle a aussi recommandé que l'on puisse tenir la prochaine réunion en marge d'une Conférence annuelle de l'industrie du tourisme ou d'un sommet.

Le Directeur Orozco a été d'accord avec cette suggestion et a signalé que c'était une des intentions en relation aux réunions futures, afin de continuer le dialogue dans le but de concrétiser des partenariats.

Le représentant du Guatemala, **M. Juan Pablo Nieto** a informé que le plan directeur du Guatemala était fondé sur les indicateurs du CMTD et a proposé d'avoir ce genre de dialogues avec les organisations qui travaillent dans la région et d'autres pays, à la prochaine réunion du Comité spécial sur le Tourisme durable de l'AEC. Cette recommandation a été dûment notée.

SEANCE 4: EVALUATION DE DESTINATION ET MEILLEURE PRATIQUE DE LA COLOMBIE: LE CENTRE HISTORIQUE DE CARTAGENA D'INDIAS

Mme. Mary Amalia Vásquez, Directrice qualité et de développement durable du tourisme a fait un exposé sur l'expérience de la Colombie relative à la création et mise en œuvre d'un Programme de Certification de tourisme durable pour la ville de Cartagena de Indias, Colombie. Elle a présenté les meilleures pratiques, les défis et les leçons tirées.

Elle a expliqué que la première phase avait été financée et appuyée par la Corporation de tourisme de Carthagène. La responsabilité de l'audit de suivi reviendrait à la destination elle-même et les détails à cet égard étaient en cours de finalisation. Cette présentation figure en **Annexe D**.

FORUM DE DISCUSSION: VERS L'HARMONISATION DES INITIATIVES DE GESTION DE DESTINATIONS

Analyse comparative des indicateurs de tourisme durable de la ZTDC, le CMTD et l'Alliance de destinations durables des Amériques (SDAA)

Mlle. Amanda Charles, Conseillère de Tourisme durable de l'AEC a présenté une adaptation de l'analyse réalisée par Sustainable Travel International (STI). Cela comprenait une courte présentation des trois initiatives, la comparaison des indicateurs pour voir les complémentarités et les écarts, les principales conclusions et les

L'ATELIER SUR LES INDICATEURS DE TOURISME DURABLE DE LA GRANDE CARAIBE

recommandations pour avancer vers l'harmonisation et la collaboration entre les trois initiatives. La présentation figure en **Annexe E**.

Au cours de la discussion qui a suivi cette présentation, il a été proposé d'étudier des actions de suivi et les étapes suivantes possibles pour parvenir à un alignement plus étroit de la coopération entre les initiatives de gestion de destinations de la région.

Le Directeur Orozco a mis l'accent sur l'importance de collaborer et de présenter un front commun, et a suggéré que les différentes organisations ayant des initiatives de gestion de destinations pourraient s'entraider avec d'autres initiatives, ce qui aiderait à envoyer un message fort aux pays de la région et la communauté internationale.

Mlle. Kathleen Pessolano du CMTD a manifesté son accord sur cette approche et a expliqué que c'était précisément l'intention et la mission principales de la création du GSTC, de réduire la confusion dans le marché et d'arriver à une entente et un cadre commun de durabilité dans l'industrie touristique.

Mme. Sharon Banfield-Bovell, Consultante de développement de ressources humaines régionales de la CTO, a commenté qu'il était important de considérer la manière de distinguer et d'assortir les différentes initiatives et de communiquer cela aux pays pour qu'ils soient conscients qu'il existe des options du point de vue des initiatives nationales, régionales et mondiales. **Mme. Lorraine Nicholas**, Spécialiste en tourisme du Secrétariat de l'OECO a exprimé son accord en relation à cette suggestion, en y ajoutant que son organisation souhaitait aider au processus d'harmonisation en jouant un rôle de conseil et offrir des orientations, des conseils et du soutien à ses pays membres.

Le représentant du Guatemala, **M. Juan Pablo Nieto**, a exprimé l'intérêt et l'engagement de son pays envers la question de la durabilité et a signalé que le Plan directeur du tourisme du Guatemala était fondé sur les CMTD et qu'ils participeraient en outre à l'initiative de la ZTDC. Il a aussi manifesté qu'il reviendrait à chaque pays de décider quelle approche s'ajustera mieux à ses priorités et objectifs nationaux. **Le Directeur Orozco** a été d'accord et a ajouté qu'il était important de reconnaître les choix des pays et les efforts individuels.

La représentante de la Colombie, **Mme. Mary Amalia Vásquez**, a suggéré que les initiatives continuaient d'être volontaires et que chaque pays décidera s'il souhaite ou non de faire partie d'une autre initiative.

Le Directeur Orozco a présenté le sujet du groupe d'experts requis par la Convention de la ZTDC dans le cadre du processus d'évaluation, en demandant aux pays présents d'exprimer leurs commentaires à cet égard. **M. Juan Pablo Nieto** du Guatemala a recommandé que l'AEC fasse une première sélection du groupe d'experts et qu'elle le propose aux pays, qui auraient ensuite la responsabilité de choisir le consultant en fonction des besoins individuels. **M. Ely Barillas**, Coordinateur de Coopération du Ministère du Tourisme d'El Salvador et représentant du SITCA, a appuyé cette proposition et a déclaré que le SITCA était en position de soutenir ce processus d'établissement et de validation d'un pool régional d'experts.

L'ATELIER SUR LES INDICATEURS DE TOURISME DURABLE DE LA GRANDE CARAIBE

Le Directeur Orozco a remercié les participants de l'atelier de leurs remarques et du retour constructif d'information et a signalé qu'il souhaitait avoir une réunion de suivi pendant l'année à venir. **M. Juan Pablo Nieto** du Guatemala a exprimé son assentiment et a recommandé d'inclure dans le dialogue le Système intégré de qualité et durabilité de l'Amérique centrale (*Sistema Integrado Centro-Americano de calidad y sostenibilidad*). Le représentant du SITCA, **M. Ely Barillas**, a été prié de transmettre ce message. Il a été proposé d'établir un groupe de travail pour continuer à se pencher sur le sujet de l'harmonisation et arriver à un accord sur la voie à suivre.

ACTIONS DE COLLABORATION FUTURE

- Les participants ont convenu de faire partie d'un groupe de travail pour avancer sur la question de l'harmonisation des initiatives de gestion de destination. A cet égard, les participants ont estimé que le processus d'harmonisation doit respecter et être cohérent avec les efforts consentis par chaque pays en vue de certifier les destinations de tourisme durable, comme dans le cas de la Colombie.
- Il a été décidé que l'AEC chercherait à convoquer une autre réunion en personne l'année prochaine et qu'entretiens, elle coordonnerait les efforts du groupe de travail via les technologies en ligne.
- Le représentant de l'OTC a proposé d'étudier la possibilité d'efforts conjoints pour la tenir en marge de la Conférence annuelle de tourisme durable de l'OTC, prévue pour l'année prochaine.

DATE ET LIEU DE LA PROCHAINE REUNION

Le Directeur Orozco a suggéré de tenir la réunion suivante des partenaires en ligne, que l'AEC coordonnerait via Web Ex. Il a été convenu qu'une date possible de la réunion pourrait être le **4 février 2015**.

OBSERVATIONS FINALES

M. Juan Portugal de l'Autorité du Tourisme du Panama a félicité le Directeur Orozco d'avoir conduit très efficacement la réunion et les participants à l'atelier pour les résultats positifs.

Le représentant du SITCA, **M. Ely Barillas**, a exprimé sa reconnaissance à l'Autorité du Tourisme du Panama et l'AEC, en signalant qu'il les remerciait de cette possibilité qui leur avait été donnée, car il estimait que les échanges avaient été fructueux et productifs. **Mme. Elsa Judith Santizo Juarez De Rodriguez**, de l'Office du Tourisme du Guatemala s'est jointe à ces expressions et a ajouté qu'elle avait trouvé les présentations et les procédures très enrichissantes et qu'en effet, il revenait à chaque pays de gérer ses propres efforts de durabilité.

Mlle. Kathleen Pessolano du CMTD a aussi adressé ses remerciements à l'AEC et l'Autorité du Tourisme du Panama a réitéré qu'il y a ce bombardement sur les pays et qu'il est donc nécessaire un message avec une perspective élargie. Elle a mis a en relief

L'ATELIER SUR LES INDICATEURS DE TOURISME DURABLE DE LA GRANDE CARAÏBE

la meilleure pratique présentée par la Colombie et a indiqué qu'il était important de trouver des manières de promouvoir et de valider de leur côté cet effort pionnier.

Mme. Daisy Trujillo, au nom de l'Autorité du Tourisme du Panama, a félicité l'AEC et les participants à l'atelier pour cette réunion fort réussie, tout en exprimant que le Panama avait été heureux de pouvoir l'accueillir et leur a souhaité un bon retour à leurs pays respectifs, en ajoutant qu'elle espérait les accueillir chacun bientôt encore une fois au Panama.

Le Directeur Orozco a remercié Daisy et les autres membres de l'équipe de l'Autorité du Tourisme du Panama de leur appui et de l'excellente coordination des efforts. Il a aussi complimenté les participants de l'Atelier pour les discussions fructueuses et a signalé qu'il espérait continuer à travailler avec eux sur ces sujets et autres, afin de contribuer au développement durable du tourisme dans la région de la Grande Caraïbe.

LIST OF ANNEXES

- Annexe A: La liste de participants
- Annexe B: Présentation sur la Zone de Tourisme Durable de la Grande Caraïbe (ZTDC) de l'AEC
- Annexe C : Présentation sur les Critères Mondiaux du Tourisme Durable (CMTD)
- Annexe D: Présentation sur l'Évaluation de Destination et Meilleure Pratique de la Colombie: Le Centre Historique de Cartagena D'Indias
- Annexe E: Présentation sur l'Analyse Comparative des Indicateurs de Tourisme Durable de la ZTDC, le CMTD et l'Alliance de Destinations Durables des Amériques (SDAA)

L'ATELIER SUR LES INDICATEURS DE TOURISME DURABLE DE LA GRANDE CARAIBE

ANNEX A / ANEXO A / ANNEXE A

LIST OF PARTICIPANTS / LISTA DE PARTICIPANTES / LISTES DE PARTICIPANTS

CHAIRMAN OF THE SCST/PRESIDENTE DEL CETS/PRESIDENT DU CSTD		
Sr. Juan Pablo Nieto Jefe Division Desarrollo Del Producto, Instituto Guatemalteco De Turismo (INGUAT)	7ma Avenida 1-17 Zona 4, Centro Civico Guatemala, Guatemala T: (502) 2421-2800	jnieto@inquat.gob.gt ; cc: macevedo@inquat.gob.gt
COLOMBIA		
Sra. Mary Amalia Vásquez Directora de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia	Calle 28 # 13a-15, Bogotá, Colombia T: (571) 606 7676 ext. 2415	mvasquez@mincit.gov.co ; egiraldo@mincit.gov.co
CARIBSAVE		
Dr. Donovan Campbell Director of South -South Partnerships	1 Phoenix Ave, Kingston 10 JAMAICA T: (876) 632-03075	Donovan.campbell@caribsave.org ; taneque.heslop@caribsave.org
CARIBBEAN TOURISM ORGANIZATION (CTO)		
Mrs. Sharon Banfield-Bovell, Regional Human Resource Development Consultant, Caribbean Tourism Organization	Ground Floor, Baobab Tower, Warrens, St. Michael, BB22026, BARBADOS T: (246) 427 5242	banfields@caribtourism.com ; cc: bmorgan@caribtourism.com
GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL (GSTC)		
Kathleen Pessolano, Destinations Program Director, Global Sustainable Tourism Council	945A 25th St, NW Washington DC 20037, U.S.A. T: 202.379.8206	kpessolano@gstccouncil.org
ORGANISATION OF EASTERN CARIBBEAN STATES (OECS)		
Dr. Lorraine Nicholas, Tourism Specialist, OECS Secretariat,	Castries, Saint Lucia T: (758) 455-6395	lnicholas@oeecs.org
SISTEMA DE INTEGRACIÓN TURÍSTICA CENTROAMERICANA (SITCA)		
Sr. Ely Barillas, Coordinador de Cooperacion, Ministerio de Turismo de El Salvador	Alameda dr. Manuel Enrique Araujo, EdificioCarbonel 1 y 2, Pasaje Carbonel, Colonia Roma, San Salvador, EL SALVADOR T: (503) 2243-7835	ebarillas@mitur.gob.sv
OBSERVER/OBSERVADOR/OBSERVATEURS		
Ricardo Sandoval Director de Planificación y Desarrollo Turístico de la Autoridad de Turismo	Autoridad de Turismo de Panama , Avenida Balboa y Calle Aquilino De La Guardia, Edificio PH BICSA FINANCIAL CENTER, Piso 28, PANAMA	rasandoval@atp.gob.pa
Juan Portugal		jprotugal@atp.gob.pa

L'ATELIER SUR LES INDICATEURS DE TOURISME DURABLE DE LA GRANDE CARAIBE

Jefe de Turismo Comunitario	T: (507) 526-7000	
Soraya Alderete Jefa de Calidad y Cultura turística		salderete@atp.gob.pa
Daisy Trujillo Jefa de Cooperación Técnica Internacional		dtrujillo@atp.gob.pa
Sra. Elsa Judith Santizo Juárez de Rodríguez Asesora Administrativa	INGUAT - Instituto Guatemalteco de Turismo, 7ma Avenida 1-17 Zona 4, Centro Cívico Guatemala, Guatemala T: (502) 2421-2800	jderodriguez@inguat.gob.gt ; jderodriguez@itelgua.com
SECRETARÍA DE LA ASOCIACIÓN DE ESTADOS DEL CARIBE (AEC) SECRETARIAT OF THE ASSOCIATION OF CARIBBEAN STATES (ACS) SECRETARIAT DE L'ASSOCIATION DES ETATS DES CARAIBES (AEC)		
Mr. Julio Orozco Director, Sustainable Tourism	5-7 Sweet Briar Road, St. Clair Port of Spain Trinidad and Tobago Tel: (868) 622-9575 Fax: (868) 622-1653	jorozco@acs-aec.org
Ms. Amanda Charles Adviser, Sustainable Tourism		acharles@acs-aec.org