

Rapport intermédiaire

Remis à Tourisme durable Québec

Étape A de recherche :
Recommandations d'outils et de certifications
pour une recherche approfondie

Équipe de travail:
Chloé Lavelle (Coordonnatrice de projet)
Anaïs Venegas (Responsable des communications)
Clémence Bernard
Vincent Proulx-Verville



12 juillet 2021

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	1
1. MISE EN CONTEXTE	2
2. MÉTHODOLOGIE	3
2.1 Sélection des critères d'évaluation	3
2.2 Recherches en ligne de certifications et d'outils	4
2.3 Tableaux des comparables	5
2.3.1 Tableau des comparables : Certifications	5
2.3.2 Tableau des comparables : Outils	6
2.3.3 Méthode de calcul pour l'évaluation	6
3. ANALYSE ET RÉSULTATS	6
3. INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS	7
3.1 Statistiques de résultats obtenus par critère d'évaluation	7
3.1.1 Critères d'évaluation des certifications	7
3.1.2 Critères d'évaluation des outils	9
5.2 Résultats de l'évaluation des certifications	11
5.2.1 Palier vert	11
5.2.2 Palier orange	13
5.2.3 Palier rouge	14
5.3 Résultats d'évaluation des outils	14
5.3.1 Palier vert	14
5.3.2 Palier orange	16
5.3.3 Palier jaune	16
6. Recommandations	17
CONCLUSION	19
ANNEXE 1 Tableaux des définitions des critères d'évaluation	20
ANNEXE 2 Tableaux des comparables	22

LISTE DES FIGURES ET DES TABLEAUX

FIGURE 1 Schéma du développement durable.....	4
TABLEAU 1 Pourcentage des certifications analysées prenant en compte les critères liés aux trois piliers du développement durable	8
TABLEAU 2 Pourcentage de certifications analysées répondant à chaque élément de réponse possible dans les critères de gouvernance	9
TABLEAU 3 Pourcentage des outils analysés prenant en compte les critères liés aux trois piliers du développement durable.....	10
TABLEAU 4 Pourcentage d'outils analysés répondant à chaque élément de réponse possible dans les critères de gouvernance	10

LISTE DE ACRONYMES

ADEME	Agence de la transition écologique française
ADERE	Autodiagnostic Environnemental pour les Responsables d'Événements
DD	Développement durable
ETIS	European Tourism Indicators System
GADD	Grille d'analyse du développement durable
GSTC	Global Sustainable Tourism Council
MEPS	Modèle d'évaluations des pratiques sociales
NTO	Organisations nationales du tourisme
OMT	Organisation mondiale du tourisme
ONU	Organisation des Nations Unies
RTI	Responsible Tourism Institute
SATQ	Société des attractions touristiques du Québec
UNESCO	Organisation des Nations unies pour l'éducation
UQAC	Université du Québec à Chicoutimi

INTRODUCTION

Ce rapport préliminaire porte sur l'étape A de l'étude des comparables entre les outils de suivi et les certifications en tourisme durable; mandat confié par l'organisme Tourisme durable Québec à une équipe de travail composée de quatre étudiants à la maîtrise en environnement de l'Université de Sherbrooke. Le mandat consiste à désigner des certifications et des outils qui appuieraient la transition des organisations touristiques au Québec vers des pratiques durables. Dans le cadre de l'étape A du projet, des recommandations sont formulées quant aux outils et certifications à prioriser pour l'étape B, durant laquelle des recherches plus exhaustives seront menées sur 10 à 12 outils et certifications. Pour en arriver à de telles recommandations, une méthodologie de recherche a d'abord été développée dans le but, entre autres, d'uniformiser la compilation des données par les différents membres de l'équipe de travail. Comme mentionné dans le mandat émis par Tourisme durable Québec, les données relatives aux certifications et aux outils ont été compilées dans deux tableaux des comparables distincts. L'évaluation est faite à partir des critères de durabilité des deux tableaux et mène à l'obtention d'un résultat (en pourcentage) pour chaque certification et outil. Finalement, l'interprétation de ces résultats aboutit à la formulation de recommandations qui pourront être considérées par le comité scientifique de Tourisme durable Québec concernant les certifications et les outils à sélectionner pour l'étape B.

1. MISE EN CONTEXTE

Les 17 objectifs du développement durable (DD) de l'Organisation des Nations Unies (ONU) visent à surmonter les différents défis mondiaux actuels. Le DD se doit donc d'être un élément structurant des différents secteurs d'activités commerciales, et l'industrie touristique n'en fait pas exception. En effet, selon une vision durable du tourisme, les entreprises touristiques se doivent de développer diverses stratégies afin d'assurer la durabilité de leurs pratiques. L'ensemble des actions posées dans ce secteur réfèrent à chacune des dimensions (piliers) du DD, soit les dimensions sociale, économique et environnementale. L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) définit d'ailleurs le tourisme durable comme étant :

« Un tourisme qui tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil »¹

Cependant, les entreprises ont actuellement peu de ressources disponibles et de directives claires pour les appuyer dans cette transition vers la durabilité. La création de l'organisme Tourisme durable Québec viendra jouer un rôle important pour combler ces lacunes. Leur mission est de faire en sorte que le Québec devienne une destination touristique de choix en matière de tourisme durable. Pour ce faire, il est nécessaire d'éduquer et d'apporter un soutien aux entreprises touristiques quant aux bonnes pratiques à adopter en lien avec le développement durable. Le présent mandat permettra de brosser un portrait des certifications et des outils que l'on retrouve au Québec et à l'international. Ces certifications et ces outils pourront servir d'inspiration et venir épauler les nombreuses parties prenantes et acteurs du tourisme au Québec.

Dans le cadre du présent rapport, le terme "certification" correspond à une reconnaissance valide et légitime, émise de la part d'un opérateur indépendant à une entreprise touristique en ayant fait la demande. Pour ce faire, l'entreprise en question doit remplir divers critères développés par l'opérateur. Quant à lui, le terme "outil" correspond aux divers moyens permettant d'inspirer et d'appuyer les entreprises touristiques quant à la mise en place de pratiques de développement durable.

La première partie du travail réalisé pour Tourisme durable Québec compile un inventaire de divers certifications et outils présents dans le monde. Le but de cette étape est de choisir ceux qui répondent le mieux aux objectifs de développement durable de l'ONU et qui pourraient être utilisés et/ou transposables au Québec. Ce rapport intermédiaire permettra d'exposer ce qui a déjà été entrepris à l'international dans le domaine du tourisme durable en ce qui concerne d'outils et de certifications. De plus, il pourra inspirer les acteurs d'ici dans la mise en place d'une nouvelle certification qui saura répondre aux enjeux et aux besoins présents sur le territoire québécois. Les recommandations à la fin de ce document sont formulées dans le but d'aider Tourisme durable Québec dans la sélection des certifications et des outils qui méritent davantage d'attention et de recherches.

¹ Organisation mondiale du Tourisme. (s.d.) Sustainable development. <https://www.unwto.org/fr/sustainable-development>

2. MÉTHODOLOGIE

La méthodologie utilisée pour la production de ce rapport intermédiaire de recherche sera présentée dans cette section afin d'expliquer les démarches de recherches et d'analyse employées par l'équipe de travail. De plus, les sous-sections présenteront les technicités liées à chacune des étapes. Afin d'analyser les outils et certifications recensés et d'émettre des recommandations à leur effet, des critères d'évaluation ont été formulés, des recherches ont été effectuées et un tableau des comparables a été créé et les résultats ont été analysés.

2.1 Sélection des critères d'évaluation

La première étape dans la construction des tableaux des comparables fut de décider des dimensions du DD qui seraient traitées. Ces tableaux se retrouvent d'ailleurs à l'annexe 2 du document. La définition retenue pour le tourisme durable est celle de l'Organisation mondiale du tourisme en raison de sa reconnaissance internationale et de sa légitimité dans le domaine. Les dimensions économique, sociale et environnementale du tourisme durable conservées aux fins de l'analyse viennent d'ailleurs de cette définition. En plus des trois dimensions mentionnées, celle de la gouvernance fut également ajoutée, en raison du caractère administratif des certifications et des outils.

La deuxième étape de la construction des tableaux de comparables fut de ressortir les critères les plus pertinents pour chacune des dimensions. Étant une étape indispensable à la qualité de la présente analyse, la sélection des critères devait se baser sur un processus rigoureux et objectif. Ces critères sont d'ailleurs présentés dans les tableaux 1 et 2 disponibles à l'annexe 1 du travail. La sélection des critères pour chacune des dimensions provient de la consultation de divers outils d'évaluation du développement durable, notamment la Grille d'analyse du développement durable (GADD) de l'Université du Québec à Chicoutimi² ou encore la Boussole bernoise³.

La dimension de la gouvernance comporte cinq critères. Comme mentionné dans les tableaux 1 et 2 de l'annexe 1, celle-ci a un plus grand poids dans l'évaluation (valeur maximale des critères) puisqu'elle est indispensable pour mesurer la légitimité des certifications et des outils. La dimension économique a, quant à elle, trois critères et les dimensions sociale et environnementale en ont chacune quatre. Une décision d'équipe a été prise afin de retirer le critère de l'accessibilité économique puisque cette information, plus difficile à obtenir, sera analysée plus en profondeur dans la deuxième partie de ce travail.

² Chaire en éco-conseil de l'université du Québec à Chicoutimi (UQAC). (s.d.) Outil du développement durable. <http://ecoconseil.uqac.ca/outil-de-gestion-des-mr/>

³ Office de la coordination environnementale et de l'énergie du canton de Berne. (2008). La boussole bernoise du développement durable. https://moodle.poly.mtl.ca/pluginfile.php/298919/mod_resource/content/1/Boussole%20bernoise.pdf

L'élaboration des critères est basée sur le schéma d'Atout France (figure 1) de l'agence de développement touristique de la France. De plus, les membres ont pu compléter la sélection des critères à partir de la littérature disponible sur le sujet.

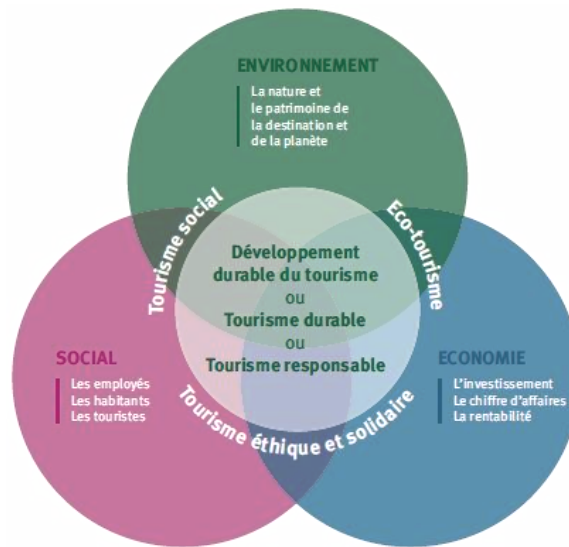


Figure 1 Schéma du développement durable du tourisme (Tiré de : Agence de développement touristique de la France)

2.2 Recherches en ligne de certifications et d'outils

Tout d'abord, en raison du nombre important de certifications en lien avec le développement durable présentes en ligne, seulement les certifications dédiées à au moins un type d'entreprise touristique ont été retenues et intégrées dans le tableau des comparables. D'ailleurs, cette même méthode a été employée lors de la recherche d'outils.

Pour l'étape A du projet, des recherches ont été menées sur les sites web officiels des opérateurs de certifications et d'outils. À quelques reprises, certains éléments liés aux certifications ont été complétés grâce à l'information consignée sur le site web Ecolabel Index⁴ ou grâce à des articles scientifiques. En d'autres mots, les deux tableaux des comparables ont été complétés à l'aide de données secondaires, recueillies sur les sites web des opérateurs, et des données tertiaires trouvées à partir de sources fiables en lien avec le tourisme durable.

Les certifications pour lesquels il n'était pas possible de trouver les critères d'évaluation n'ont pas été intégrées au tableau des comparables. Non seulement il était tout simplement impossible d'évaluer ces certifications selon nos propres critères de durabilité, mais cette absence d'information pouvait également dénoter un manque de transparence de la part des opérateurs. Effectivement, il devrait être possible pour un client qui visite le site de l'opérateur d'une certification de vérifier facilement les critères auxquelles

⁴ Ecolabel Index. (s.d.) Ecolabel index. <https://sustainablefurnishings.org/ecolabel-index>

l'entreprise a répondu, ou doit répondre, en vue de son obtention. De plus, il a été remarqué, sur leur site web, que certains opérateurs affirmaient encourager certains aspects du développement durable tel que la promotion de la diversité et de l'inclusion chez les employés. Cependant, en analysant chacun des critères d'évaluation de leur certification, il était possible de réaliser que l'aspect en question n'en faisait pas partie. Pour cette raison, l'accès aux critères d'évaluation pour l'attribution d'une certification était absolument nécessaire à son intégration dans le tableau des comparables. En résumé, il fallait être en mesure de trouver l'information pour, tout d'abord, pouvoir remplir le tableau et aussi pour ne pas devoir se fier uniquement à l'information corporative (et marketing) disponible sur le site web des opérateurs.

En ce qui a trait aux outils, il a été seulement possible d'intégrer, dans le tableau des comparables, ceux qui étaient disponibles gratuitement en ligne. En effet, l'évaluation des outils payants aurait nécessité de déboursier des sommes parfois considérables pour leur consultation. Cette contrainte n'a toutefois pas empêché d'atteindre un nombre de 15 outils évalués dans le cadre de la recherche.

2.3 Tableaux des comparables

Tel que mentionné dans la définition du tourisme durable, un poids égal fut attribué à chacun des critères liés à l'économie, au social et à l'environnement, puisque le tourisme durable vise l'équilibre entre ces trois piliers du développement durable dans ses pratiques. Quant à la gouvernance, un poids plus important lui fut accordé puisque cette dimension permet d'évaluer la légitimité des différents outils et certifications. Ainsi, une certification reconnue seulement au niveau national qui répond à tous les critères économiques, sociaux et environnementaux pourrait difficilement se hisser au sommet du palmarès si, par exemple, le comité qui évalue les entreprises qui en font la demande n'est pas indépendant et que l'audit se seulement tous les 4 ans. Il en serait de même pour un outil qui serait, par exemple, difficile d'utilisation et reconnu seulement localement. Cette façon de procéder permet d'augmenter les chances que les certifications et les outils plus légitimes dans leur mode d'attribution et plus facilement utilisables au Québec puissent se démarquer dans les tableaux des comparables.

2.3.1 Tableau des comparables : Certifications

Dans le tableau des comparables des certifications, certaines données non évaluées ont été compilées comme l'opérateur de la certification ; le secteur de l'entreprise touristique pouvant être certifié ; le pays ou les pays dans lesquels la certification est utilisée ; le nombre d'adhérents à la certification ; ainsi que le coût de la certification. Pour cette dernière information, les données sont compilées en trois catégories (coût fixe, coût variable ou gratuit). Un coût fixe signifie que le prix pour accéder à la certification ne varie pas contrairement au coût variable qui peut varier selon les revenus ou la taille de l'entreprise ou selon le type d'organisation touristique. L'information concernant les critères, leur définition, ainsi que les notes attribuées pour chacun des critères est compilée dans le tableau 1 présent à l'annexe 1.

2.3.2 Tableau des comparables : Outils

Quant aux outils, certaines données non évaluées ont été compilées dans le tableau des comparables, sans toutefois être évaluées. Ces données regroupent l'opérateur de l'outil, le secteur de l'entreprise touristique pouvant utiliser l'outil, le ou les pays pouvant bénéficier de l'outil ainsi que la forme de l'outil. L'information concernant les critères, leur définition ainsi que les notes attribuées pour chacun des critères est compilée dans le tableau 2 présent l'annexe 1.

2.3.3 Méthode de calcul pour l'évaluation

En concordance avec la note attribuée à partir de l'évaluation de chaque critère, les résultats ont été compilés sur un dénominateur commun de 26 pour les certifications et de 15 pour les outils (c.-à-d. le maximal pouvant être accordé pour chacun d'eux). Par la suite, les résultats étaient mis en pourcentage.

Parfois, un ou plusieurs éléments étaient manquants pour compléter l'information liée à un outil ou bien à une certification donnée. Dans ce cas, le dénominateur pour le calcul du résultat de cet outil ou de cette certification était réduit. Pour ce faire, le nombre de points maximal pouvant être accordé à la donnée manquante (*par ex.* 3 points pour le type d'audit d'une certification) était retiré du dénominateur. Selon cet exemple, le nombre maximal de points pouvant être accordés serait passé de 26 à 23 pour la certification dont les données sont incomplètes. Cette méthode permettait de ne pas pénaliser entièrement des points possiblement attribuables un outil ou une certification, sans pour autant qu'elle en soit drastiquement favorisée. Les différents moyens de compilation ont été testés par l'équipe pour que le classement et les résultats restent représentatifs.

3. ANALYSE ET RÉSULTATS

La présente partie du rapport consiste en deux tableaux des comparables, un pour les certifications et un autre pour les outils. L'information concernant les critères d'évaluation (c.-à-d. leur définition et les notes pouvant être attribuées à chacun d'eux) est compilée dans le tableau 1, pour les certifications, et dans le tableau 2, pour les outils, retrouvés à l'annexe 1. Les tableaux des comparables de l'annexe 2 permettent, quant à eux, de visualiser rapidement les résultats obtenus à la suite de l'évaluation de chacun des certifications et outils en fonction des critères sélectionnés. Les critères qui comptent dans l'évaluation sont sous le libellé "sphères du développement durable". De leur côté les premières colonnes, qui sont sous le libellé "informations pertinentes", contiennent des données qui ne comptent pas dans l'évaluation, mais qui étaient tout de même intéressantes ou bien nécessaires à l'identification de la certification ou de l'outil. En somme, à l'annexe 2, on retrouve les deux tableaux des comparables qui contiennent: (1) l'information pertinente retenue, mais non évaluée ; (2) les critères d'évaluations et (3) les résultats de l'évaluation. Un code de couleur pour la note d'évaluation a été mis en place afin de cibler les certifications/outils ayant obtenu les meilleurs résultats.

3. INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Les résultats ont permis de soulever les certifications/outils ayant satisfait aux divers critères d'analyse. Cependant, certaines statistiques ont été calculées avant d'interpréter les résultats de chaque certification et outil afin de faire ressortir les grandes tendances en lien avec les données évaluées. Tout d'abord, la proportion de « oui » dans les tableaux des comparables 1 et 2 de l'annexe 2 a été mise en pourcentage pour les critères relevant des trois piliers du développement durable. En ce qui a trait à la dimension de la gouvernance, les tendances dans les réponses pour chaque critère ont également été compilées sous forme de pourcentage. Ces statistiques seront détaillées dans la présente section.

Par la suite, les résultats globaux (colonne de droite des deux tableaux des comparables) sont interprétés en fonction de l'information plus précise qui est ressortie pendant la recherche. Effectivement, par souci de concision et d'homogénéité, ce ne sont pas toutes les informations qui ont été inscrites et recensées dans les tableaux bien que ces dernières pussent tout de même être pertinentes à prendre en compte. De plus, diverses réflexions fondées sur les recherches sont mentionnées dans l'interprétation des résultats afin de mieux placer ces derniers dans le contexte du mandat. Par exemple, certains aspects des différents outils et certifications peuvent être particulièrement pertinents à la réalité du tourisme durable québécois.

3.1 Statistiques de résultats obtenus par critère d'évaluation

La sous-section suivante du rapport présente, pour chacun des critères d'évaluation, le pourcentage auquel les différentes certifications et outils répondent. Par exemple, le pourcentage des certifications ayant obtenu la valeur « oui » pour le critère de la viabilité économique représente la proportion pour laquelle les certifications considèrent ce critère dans leur évaluation. Cette étape permet ainsi de soulever les forces et les faiblesses pour l'ensemble des certifications/outils. Ces résultats seront d'ailleurs considérés dans la section des recommandations.

3.1.1 Critères d'évaluation des certifications

Tout d'abord, comme pouvant être observés au tableau 1 ci-dessous, quatre critères ont un pourcentage inférieur à 70%, soit la viabilité économique, la création d'emplois locaux, le bien-être et l'équité des employés puis la préservation du patrimoine. En d'autres termes, moins de 70% des certifications prennent en compte ces critères lors de l'évaluation d'une entreprise ou organisation touristique. Un tel constat permet de se questionner sur les lacunes récurrentes pour l'ensemble des certifications existantes.

Tableau 1 Pourcentage des certifications analysées prenant en compte les critères liés aux trois piliers du développement durable

Critère d'évaluation	Pourcentage de oui
Viabilité économique	46
Consommation et production responsable	92
Création d'emploi locaux	50
Sensibilisation des visiteurs	81
Bien-être et équité des employés	58
Retombées dans la communauté	81
Besoins de la clientèle	77
Gestion des ressources naturelles	100
Préservation du patrimoine	65
Réduction des émissions de GES	96
Gestion des matières résiduelles	96

Pour ce qui est du tableau 2, on peut observer qu'outre pour le critère de la fréquence d'audit, dans tous les cas, la valeur de l'échelle qui valait le plus de points obtient le plus haut pourcentage. En d'autres mots, la majorité des certifications répondaient aux plus hauts critères de gouvernance. On peut toutefois observer que très peu de certifications mettent en place un système d'audit ayant une fréquence d'un an et moins une fois que la certification est attribuée à une entreprise (ou organisation) touristique.

Tableau 33 Pourcentage de certifications analysées répondant à chaque élément de réponse possible dans les critères de gouvernance

Critère d'évaluation	Échelle	Pourcentage
Niveau de reconnaissance	Internationale	69
	National	27
	Provincial	4
Méthode de certification	Audit externe	69
	Autodéclaration V/Audit interne	27
	Autodéclaration non-V	0
Période de validité	1 an	42
	2 ans	19
	3 ans	23
	4 ans et plus	12
Type d'audit	Audit externe	62
	Autodéclaration V/Audit interne	23
	Autodéclaration non vérifiée	0
	Aucun	12
Fréquence de l'audit	1 an et moins	15
	2 ans	23
	3 ans et plus	38
	Aucun	12

5.1.2 Critères d'évaluation des outils

Comme indiqué dans le présent tableau 3, on retrouve 4 critères ayant un pourcentage inférieur à 70%, soit la viabilité économique, la création d'emplois locaux, la sensibilisation des visiteurs puis le bien-être et l'équité des employés. En d'autres termes, moins de 70% des outils prennent en compte ces critères. Ce constat fait ressortir les aspects du DD qui sont le moins souvent pris en compte dans les outils.

Tableau 65 Pourcentage des outils analysés prenant en compte les critères liés aux trois piliers du développement durable

Critère d'évaluation	Pourcentage de oui
Viabilité économique	67
Consommation et production responsable	93
Création d'emploi locaux	46
Sensibilisation des visiteurs	67
Bien-être et équité des employés	60
Retombées dans la communauté	80
Besoins de la clientèle	73
Gestion des ressources naturelles	87
Préservation du patrimoine	93
Réduction des émissions de GES	87
Gestion des matières résiduelles	80

Pour ce qui est de la dimension de la gouvernance, on peut remarquer, au tableau 4 ci-dessous, que plus de 50% des outils sont faciles à utiliser pour les organisations/entreprises touristiques n'ayant pas un employé dédié aux questions environnementales. Également, un peu plus de la moitié de ces outils sont reconnus à l'international.

Tableau 97 Pourcentage d'outils analysés répondant à chaque élément de réponse possible dans les critères de gouvernance

Critère d'évaluation	Échelle	Pourcentage
Facilité d'utilisation	Oui	67
	Non	33
Niveau de reconnaissance	Internationale	53
	National	20
	Provincial	27

5.2 Résultats de l'évaluation des certifications

Dans les prochains paragraphes, les résultats du tableau 1 des comparables (annexe 2) sont interprétés. L'ensemble des certifications du palier vert (celles qui ont obtenu un résultat au-delà de 85%) sont interprétées. De plus, certaines certifications se trouvant dans le palier orange (celles qui ont reçu un pourcentage entre 75 et 65%) et rouge (celle ayant un résultat de 50% et moins) sont également interprétées puisque certains aspects étaient dignes de mention, par exemple les certifications québécoises. Dans le palier jaune, les pourcentages se situaient en 65 et 50%. Cependant, aucune de ces certifications ne sera discutée dans ce texte puisqu'il n'avait pas d'autres éléments importants à faire ressortir qui n'étaient pas déjà dans le tableau.

5.2.1 Palier vert

La certification qui est arrivée au premier rang avec la note de 100% est celle de **Biosphere** du Responsible Tourism Institute (RTI). Cette certification, très pointilleuse pour tout ce qui touche sa gouvernance, et répond à tous les critères du développement durable qui ont été formulés dans le cadre de la recherche. D'ailleurs, la facilité à trouver l'information sur le site web du RTI démontre une grande transparence de la part de cette organisation. La certification Biosphere s'adapte à tous les types d'entreprises touristiques en plus de pouvoir s'appliquer à travers le monde, facilitant ainsi son utilisation à l'échelle du Québec. Financée en partie par l'Union européenne, elle jouit également d'une grande reconnaissance au niveau international.

Le **Global Sustainable Tourism Council (GSTC)** offre une certification également très complète quant aux critères de développement durable. Cependant, puisque l'audit externe est effectué à chaque trois ans, la surveillance en est donc moins serrée. Toutefois, la certification de GSTC demeure avec un résultat supérieur à la grande majorité des certifications, soit avec une note de 92% (tableau 1 des comparables). Tout au long des recherches de l'étape A, il fut possible de constater que les critères d'évaluation de GSTC servaient comme base à de nombreuses certifications. Non seulement GSTC est grandement reconnu par l'industrie touristique à travers le monde, mais plusieurs institutions, dont l'ONU, reconnaissent également sa fiabilité.

La certification de **Green Globe** n'est pas offerte spécifiquement aux entreprises touristiques, mais bien à toutes les catégories d'entreprises. Malgré tout, cette dernière semble assez complète considérant qu'elle répond positivement à tous les critères du développement durable, en plus de terminer avec un résultat s'élevant à 92%. Une caractéristique intéressante de cette certification est le soutien en continu qu'elle apporte aux entreprises en vue d'une amélioration constante de leur part. Cependant, les audits qui assurent le respect des critères de la certification ne sont pas indépendants.

Toutes les certifications qui suivront, mises à part Green Business, ont obtenu une note de 88%. Pour ce qui est de la certification **Green Key** du Foundation for Environmental Education, celle-ci s'applique aux hébergements, à la restauration, aux centres de conférences et aux attractions. Un nombre important d'entreprises venant de partout dans le monde ont adhéré à cette certification, soit 3200. Un survol rapide de ces entreprises permet de constater que plusieurs sont de grands hôtels offrant un service de

restauration et possédant des installations pour la tenue de conférences. La certification pourrait donc être facilement utilisée par ce type d'entreprises au Québec, en plus de les inscrire dans un réseau d'organisations reconnues internationalement.

La certification **Ibex fairstay** de la société Grischconsulta AG peut être donnée uniquement à l'intérieur des frontières suisses. Cette dernière s'applique également uniquement au secteur de l'hébergement. La mise en place d'un partenariat entre les certifications Ibex fairstay et TourCert a permis à celles-ci de mettre en commun leur audit pour les entreprises souhaitant les recevoir toutes deux. Ce partenariat permet à ces deux opérateurs de faire non seulement des économies de temps, mais également d'argent. Cette manière de faire pourrait être explorée s'il y avait le développement d'une certification en tourisme durable au Québec. La certification est également intéressante en raison des quatre niveaux de certification, allant de bronze à platine, qu'il est possible d'acquérir. Cette méthode permet alors un processus d'amélioration continue tout en allant chercher un niveau plus élevé de certification.

Earth check est une entreprise basée en Australie qui certifie des entreprises touristiques de tout genre. Bien que le nombre exact d'adhérents ne soit pas disponible, la certification serait présente dans plus de 70 pays. Ainsi, cette dernière pourrait potentiellement être utilisée au Québec par des entreprises touristiques de n'importe quelle catégorie. D'ailleurs, la certification répond positivement à la presque totalité des critères de développement durable du tableau 1 des comparables.

L'écocertification de **Malta Tourism Authority** s'avère être une certification intéressante puisqu'il s'agit d'un petit pays qui a développé sa propre certification en matière de tourisme durable. La certification est fiable et complète en plus d'être reconnue par le gouvernement de Malte. Bien que la certification ne pourrait pas être utilisée directement au Québec, il serait possible de s'en inspirer pour le développement d'une certification pour le tourisme durable dans la province.

La certification **Green Tourism Business Scheme** se démarque des autres certifications en raison de son importante fréquence d'audits (c'est d'ailleurs cette certification qui détient l'audit le plus fréquent). Cette dernière représente également la seule qui s'est classée en zone verte et qui est reconnue au niveau national. Elle pourrait ainsi représenter une bonne inspiration pour le Québec. Toutefois, la certification a perdu des points quant aux critères touchant l'emploi. Malgré tout, il est intéressant de souligner que la certification prend en compte 145 critères d'évaluation.

La certification **Green Business**, qui a obtenu une note de 87%, a perdu la plupart de ses points en raison des critères reliés à l'audit. Toutefois, mis à part cet aspect, la certification remplit la plupart des autres critères d'évaluation des trois piliers du développement durable (l'économie, le social et l'environnement). Le fait que Green Business s'applique à un large éventail d'entreprises permettrait à cette certification de s'adapter aux divers secteurs du tourisme au Québec.

5.2.2 Palier orange

On peut remarquer que les certifications qui se trouvent en zone orange ont, pour la plupart, plusieurs lacunes quant au respect des critères d'évaluation du tableau 1 des comparables de l'annexe 2. Le résultat le plus bas pour cette zone est de 77% et le plus haut est de 85%.

La première certification se trouvant dans ce palier est celle de **Blue Flag** de la Foundation for environmental education. Ce qui est intéressant avec cette certification est sans aucun doute les secteurs auxquels elle s'applique : les plages, les marinas et les opérateurs de bateaux. À travers les recherches, Blue Flag a été la seule certification ressortie abordant explicitement ces secteurs. D'ailleurs, la plage de l'Ouest, située à Magog aux abords du lac Memphrémagog, détient une certification Blue Flag. Ainsi, il est possible de s'imaginer que d'autres lieux au Québec pourraient se doter de la certification.

La certification **B corporation**, de son côté, est adaptée à tout type d'entreprises. Reconnue à l'international, elle compte approximativement 4000 membres. C'est une certification sérieuse et fiable qui répond à presque tous les critères de développement durable et dont la période de validité est de 1 an. Bien qu'elle ne s'adresse pas spécifiquement aux entreprises touristiques, elle pourrait être utilisée au Québec dans ce secteur considérant le niveau de reconnaissance qu'elle offre.

La certification créée par **Ecotourism Australia** permet aux entreprises touristiques australiennes d'être certifiées en matière d'écotourisme. Bien que la certification soit disponible seulement dans ce pays, elle se démarque par le fait qu'elle prend en compte la réalité des aborigènes. Plusieurs de leurs critères visent à protéger la riche culture qui a façonné l'histoire du pays. Ainsi, étant donné que la culture des différentes nations autochtones présentes sur le territoire québécois pourrait être davantage mise de l'avant dans les activités touristiques, une éventuelle certification en tourisme durable au Québec gagnerait à s'inspirer de celle de Ecotourism Australia.

En plus d'être largement reconnue en Europe, la certification **Écolabel Européen** répondait à la grande majorité des critères d'évaluation du tableau 1 des comparables. Toutefois, cette dernière avait une fréquence d'audit assez basse, soit de 5 ans, en ce qui a trait aux entreprises touristiques. En raison de la méthodologie choisie pour calculer la performance des certifications, cette dernière s'est retrouvée en zone orange.

Créée en 2004, la certification de **Tourcert** semble créer actuellement beaucoup d'engouement dans le milieu du tourisme. Les recherches ont souvent mené à des mentions de cette certification dans des articles sur le tourisme durable et même sur les sites web de d'autres opérateurs de certifications. Cependant, la certification a obtenu un faible score de 69% selon les critères d'évaluation du tableau 1 des comparables ce qui peut soulever quelques questionnements quant à son efficacité.

5.2.3 Palier rouge

Deux certifications québécoises ont été évaluées. Bien que les deux n'aient pas de bons résultats principalement puisqu'elles ne font pas d'audit, elles sont intéressantes puisqu'elles sont déjà présentes au Québec.

Pour commencer, la certification **Vaolo** est assez récente et est destinée aux hébergements et activités touristiques. Le principe de cette certification réside dans l'embauche de bénévoles qui vont sur place pour évaluer si les hébergements ou les activités respectent les valeurs de Vaolo. Les bénévoles reçoivent une formation Vaolo et peuvent être appelés à aller dans différents pays puisque la certification ne s'adresse pas seulement pour le Québec. Les évaluateurs ne sont pas des professionnels, diminuant ainsi un peu de crédibilité au processus. De plus, leurs critères d'évaluation sont plutôt axés sur les dimensions sociales et environnementales du développement durable, ce qui rend l'évaluation incomplète.

Les Pages vertes quant à elle est une certification spécifique aux entreprises du Canada. Bien qu'elle certifie toute sorte d'entreprises, une partie de la certification reste spécifique au tourisme qui comprend ses propres critères d'évaluation. La méthode de certification est par autodéclaration vérifiée. En d'autres termes, les entreprises voulant être certifiées doivent remplir un formulaire et payer les frais d'admission de 68\$. Des pièces justificatives peuvent être demandées afin qu'un comité de service-conseil vérifie ces dernières. L'entreprise se verra par la suite attribuer une note en pourcentage d'écoresponsabilité. La notation est finalement divisée en trois niveaux. La principale lacune de cette certification réside dans le fait qu'il n'y pas d'audit. Il est important de mentionner que la certification a également perdu des points puisqu'elle n'est pas reconnue internationalement. Cependant, son applicabilité au Québec fait d'elle une certification qui pourrait être intéressante à approfondir pour les futures recherches.

5.3 Résultats d'évaluation des outils

Dans les prochains paragraphes, les résultats du tableau 2 des comparables (annexe 2) seront interprétés. L'ensemble des outils du palier vert (les intervalles de pourcentages sont les mêmes que ceux des certifications mentionnées à la partie 5.2) sont interprétés. De plus, certains outils se trouvant dans le palier orange et jaune sont interprétés puisque certains aspects étaient dignes de mention, par exemple, certains outils québécois. Pour ce qui est du palier rouge, aucun des outils ne sera discuté dans ce texte puisqu'il n'avait pas d'autres éléments importants à faire ressortir qui n'étaient pas déjà dans le tableau.

5.3.1 Palier vert

En ce qui a trait aux différents outils ressortis et analysés, **A Guide to Sustainable Tourism** figure parmi les mieux notés, avec un résultat de 93%. Cet outil élaboré par le Responsible Tourism Institute (RTI) basé en Espagne est présenté sous la forme d'un guide. Celui-ci est également reconnu par le *Red española para el desarrollo sostenible*, ou « Réseau espagnol pour le développement durable ». Ce guide reconnaît l'importance des impacts et le rôle du tourisme sur les différents objectifs de développement durable (ODD) de l'Organisation des Nations Unies et se base sur ceux-ci pour influencer positivement les parties prenantes de l'industrie du tourisme. De plus, son résultat s'appuie sur son intégration des ODD et sur son

niveau de reconnaissance national (Espagne). Il est également intéressant de souligner que cet outil a rempli tous les critères d'évaluation du tableau 2 (annexe 2). En plus de toutes ces caractéristiques, il promeut également l'atteinte des critères en vue de la certification Biosphere présentée précédemment.

Avec un résultat égal au premier outil présenté (93%), **Crest Toolkit** est issu d'un partenariat entre les destinations des pays de la mer du Nord : le Royaume-Uni, le Danemark, la Norvège et la Suède. Bien que cet outil mette de l'avant ces quelques pays, il serait potentiellement intéressant pour les destinations côtières de considérer les actions proposées dans la création de destinations touristiques durables au Québec. Crest Toolkit est en partie financé par l'Union européenne et est relativement simple d'utilisation grâce à de nombreux exemples mis à la position des utilisateurs. Outre le critère de bien-être et d'équité des employés qui n'était pas explicitement présenté dans le guide, le Crest Toolkit considère tous les autres critères d'évaluation pour les outils.

L'opérateur Sustainable Tourism New Zealand a quant à lui mis en place un outil utile pour les entreprises du secteur touristique, **The twelve commitments** (ou « les douze engagements », en français), qui obtient également un résultat de 93%. Pour chacun de ces engagements, un plan d'action est proposé et les utilisateurs sont invités à y planifier leurs prochaines actions, sur le court ou moyen terme. Cet outil est relativement simple à utiliser en plus d'être varié et précis, en vue de répondre aux engagements. De plus, l'outil répond à tous les critères du DD. *Les douze engagements* semblent donc un outil pertinent, adaptatif et potentiellement transposable à la réalité de différentes entreprises et organisations touristiques du Québec.

Suivant les trois premiers outils du classement, les cinq prochains outils ont obtenu un résultat de 87%. D'abord, la « **Boîte à outils sur le tourisme durable dans les sites du patrimoine mondial de l'UNESCO** » est un outil pertinent pour des destinations touristiques de partout à travers le monde. Considéré facile d'utilisation, cet outil fournit des exemples d'initiatives qui ont été mises en place sur différents sites de l'UNESCO afin de consolider les actions à entreprendre pour créer des destinations touristiques durables. Bien que l'outil fût élaboré pour des sites patrimoniaux, il pourrait être utile que des sites touristiques à protéger ou considérés fragiles au Québec s'en inspirent.

Le **European Tourism Indicators System** (ETIS) est un outil fort pertinent, mis en branle et reconnu par la Commission européenne afin de rendre plus durables les destinations touristiques. Bien qu'il réponde presque entièrement aux critères d'évaluation, l'outil ne semble pas répondre à celui sur la sensibilisation des visiteurs quant aux pratiques responsables et durables en tourisme. Cet outil vise à permettre la gestion de destinations par l'évaluation et la surveillance de sa performance afin d'assurer sa durabilité sur le long terme. L'engagement des différentes parties prenantes est important pour l'implantation de cet outil et pousse l'analyse de la performance de la destination plus loin avec une collecte et une analyse de données.

L'Ecolabel Toolbox de la Commission européenne a obtenu également une note élevée lors de son évaluation, mais son utilisation réduit sa pertinence pour les entreprises québécoises. En effet, bien qu'il

couvre les critères évalués, celui-ci n'est rendu disponible que pour les entreprises européennes ou avoisinantes à la Méditerranée. Les entreprises provenant de l'extérieur de ces zones ne peuvent pas s'inscrire et obtenir l'accès complet à cet outil de gestion. Il serait potentiellement pertinent d'explorer davantage cet outil afin d'en ressortir des éléments à considérer dans la gestion des entreprises touristiques québécoises. Son niveau de reconnaissance élevé (Commission européenne) joue également en sa faveur.

L'outil de l'Agence de la transition écologique française (ADEME), soit ***l'Autodiagnostic Environnemental pour les Responsables d'Événements*** (ADERE) est accessible et jugé facile d'utilisation pour les organisateurs d'événement. De plus, il prend en compte pratiquement tous les aspects et indicateurs du développement durable (d'après la définition de l'Organisation mondiale du tourisme). Bien qu'il soit créé afin de répondre aux besoins et exigences des entreprises et organisations françaises, il serait facilement transposable à la réalité et au contexte québécois.

5.3.2 Palier orange

Le European Travel Commission (***ETC Handbook***) est un guide créé dans le but d'implémenter des pratiques touristiques durables au niveau national. Les NTOs (ou organisations nationales du tourisme), comme Tourisme durable Québec, pourraient s'inspirer de ces outils pratiques et des études de cas afin de développer une structure fiable en tourisme durable. L'outil reconnaît que chaque organisation est à un stade différent d'implémentation de stratégies durables en tourisme et les étapes à suivre du guide sont adaptatives au contexte national. Cet outil serait intéressant à considérer pour développer la durabilité du tourisme au Québec.

5.3.3 Palier jaune

Ensuite, avec une note de 67%, la ***grille d'analyse de développement durable*** (GADD) développée par la Chaire en écoconseil de l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC) est fort pertinente lors d'une analyse exhaustive en développement durable. Toutefois, aux fins d'utilisation des entreprises touristiques du Québec, la complexité de son utilisation pour des usagers non formés en environnement et le lien non direct de son application en tourisme lui a valu une perte significative de points lors de l'évaluation. Cependant, puisqu'il a été développé en considérant le contexte québécois, l'outil pourrait être retenu pour l'étape B du mandat.

La Société des attractions touristiques du Québec (SATQ) a mis en place le ***Modèle d'évaluations des pratiques sociales*** (MEPS) pour les organisations et entreprises des secteurs de l'événement et des attractions. Cet outil remplit les critères sociaux (et économiques en partie) alors qu'il perd des points au niveau environnemental. Pour cette raison, le résultat de 60% lui a été attribué à la suite de son évaluation.

Se voulant un outil de réduction de l'empreinte écologique pour les événements et festivals, le ***Creative Green Tools*** de Julie's Bicycle obtient un résultat de 60% lors de l'évaluation. Bien que cet outil ne soit pas précisément et exclusivement lié à l'industrie touristique, il fait actuellement partie d'un projet du Québec

drama federation, qui a comme objectif d'adapter cet outil afin qu'il puisse être utilisé partout au Canada.⁵ Le projet en est actuellement à sa deuxième phase. Ledit projet est d'ailleurs financé par plusieurs organismes reconnus au Québec et au Canada tels que le Conseil des arts du Canada, le gouvernement fédéral et le Conseil québécois des événements écoresponsable. Ainsi, l'outil Creative Green Tools pourrait être à surveiller dans les prochaines années. Il serait adapté au contexte canadien (et québécois) et pourrait informer et guider les entreprises et organisations événementielles du Québec.

6. RECOMMANDATIONS

À partir de l'interprétation des résultats, certaines recommandations de certifications et d'outils à conserver pour l'étape B de recherche approfondie sont présentées à Tourisme durable Québec. En d'autres mots, les recommandations ont pour objectif de guider le comité scientifique de Tourisme durable Québec dans la sélection des certifications et des outils qui pourront passer à l'étape suivante. Il faut rappeler que cette étape consistera en un travail de recherche plus exhaustive incluant notamment des données primaires (ex. : sondage web et entrevues téléphoniques). Un total de 10 à 12 certifications et outils passera par ce processus. Ainsi, l'organisme pourra choisir, par exemple, un nombre égal de certifications et d'outils (6 de chacun) ou encore de sélectionner plus de certifications que d'outils ou vice versa. Il est à noter que l'équipe de travail base ces recommandations sur les résultats obtenus lors de l'analyse multicritère, mais également sur l'information et les réflexions retenues durant les recherches. Ces éléments sont d'ailleurs étayés dans l'interprétation des résultats à la section 5 de ce rapport.

L'équipe recommande d'approfondir la recherche sur les certifications ayant obtenu les meilleurs résultats donc ceux se situant dans le palier vert. Il s'agit de la certification Biosphere, GSTC, Green Globe, Green Key, Ibex fairstay, Earth check, l'écocertification de Malta Tourism Authority, Green Tourism Business Scheme et Green business.

En ce qui a trait à la certification Biosphere, elle se démarque par ses résultats et l'équipe de travail apprécie la pertinence et la complétude de cette certification. Une étude plus approfondie sur cette certification semble concorder avec les exigences et besoins de Tourisme durable Québec. Les autres certifications se classant dans le palier vert sont aussi fortement pertinentes. Toutefois, la reconnaissance du GSTC par plusieurs organisations met la puce à l'oreille quant à sa pertinence. Également, la certification Green Key ressortait souvent dans les recherches de certifications en tourisme durable et sa portée internationale permettrait une certaine facilité à la transposer à un autre contexte, notamment celui du Québec.

Quant à elles, les certifications Blue Flag, Ecotourism Australia, l'Écolabel européen et les pages vertes se sont démarqués sans avoir des résultats aussi haut que celles figurant au palier vert. L'équipe recommande donc d'en approfondir les recherches si la description et l'interprétation des résultats de ces certifications inspirent leur utilisation aux membres de Tourisme durable Québec.

⁵ Quebec drama federation. (s.d.). Creative Green. <https://www.quebecdrama.org/creative-green#>

L'équipe recommande de prioriser la sélection d'outils ayant obtenu les meilleurs résultats, c'est-à-dire ceux se situant dans le palier vert. Il s'agit, notamment, du Guide to Sustainable Tourism, le Crest Toolkit, the Twelve Commitments, la boîte à outils sur le tourisme durable dans les sites du patrimoine mondial de l'UNESCO, ETIS et ADERE. Quant à l'Écolabel Toolbox, cet outil est plutôt difficile d'accès. Il en reviendra à Tourisme durable Québec d'en considérer la pertinence et de décider si les efforts à déployer pour une analyse approfondie semblent nécessaires. Pour le reste, les outils présentés et figurant au palier vert semblent pertinents et ont réussi à remplir la totalité ou quasi-totalité des critères analysés. Tourisme durable Québec devrait donc les considérer pour passer à la prochaine étape. L'équipe de travail suggère et apprécie particulièrement l'outil néozélandais des Twelve Commitments. Son interface, son accès, sa visée et ses suggestions font de ce dernier un outil intéressant pour les entreprises à vocation touristique de partout et qui pourrait facilement être transposable à la réalité québécoise en tourisme durable.

Les outils ETC Handbook, le modèle d'évaluation des pratiques sociales, la grille d'analyse du développement durable et le Creative Green Tools, quant à eux, se sont démarqués sans avoir des résultats aussi haut. L'équipe encourage donc Tourisme durable Québec à considérer ces outils dans la sélection pour l'étape B. Bien que le ETC Handbook ne fasse pas directement appel à des entreprises touristiques, cet outil pourrait, éventuellement, inspirer Tourisme durable Québec dans l'implantation de ses pratiques au niveau du Québec. En ce qui a trait au Creative Green Tools, cet outil sera potentiellement pertinent dans les prochaines années pour le secteur du divertissement (festivalier et événementiel).

De plus, à l'aide des résultats obtenus dans la partie 5.1 de l'interprétation des résultats, certaines recommandations sont formulées afin de donner des pistes de réflexion pour la création d'un éventuel outil ou certification pour le Québec. En effet, une attention particulière devrait être portée sur les critères des trois piliers du développement durable les moins souvent considérés dans les certifications et les outils déjà existants. Ces critères sont ceux de la viabilité économique, de la création d'emplois locaux, du bien-être et de l'équité des employés et de la préservation du patrimoine pour les certifications. En ce qui a trait aux outils, les critères suivants devraient aussi être pris en considération : la création d'emplois locaux, le bien-être et l'équité des employés, la sensibilisation des visiteurs et la viabilité économique.

CONCLUSION

À la lumière de cette première étape de recherche de certifications et d'outils liés au tourisme durable, les données amassées, analysées et interprétées ont laissé place à des résultats intéressants et inspirants pour la suite du mandat. La méthodologie employée par l'équipe de travail se veut objective dans le but de ne pas porter préjudice ou être trop favorable envers certains outils ou certifications. Également, il est à noter que le premier filtre réalisé par le biais des deux tableaux des comparables est limité dans son nombre de critères en raison des ressources disponibles à l'équipe de travail, notamment son budget d'heures. Un approfondissement des recherches sera pertinent afin de faire ressortir d'autres éléments importants entourant les 10 à 12 outils et certifications en tourisme durable qui seront sélectionnés par le comité scientifique. En d'autres mots, la prochaine étape permettra de se concentrer sur un nombre défini d'outils et de certifications en vue de présenter des résultats probants et des recommandations aux membres de Tourisme durable Québec à la fin de ce mandat.

ANNEXE 1 TABLEAUX DES DÉFINITIONS DES CRITÈRES D’ÉVALUATION

Tableau 1 Critères d’évaluation des certifications

Dimension	Critère	Définition du critère	Échelle/Barème et notes attribuées	Notes
Gouvernance	Niveau de reconnaissance	Légitimité de la certification selon sa reconnaissance par le plus haut niveau d'instance	<u>Provincial (1 pt)</u> : Cette valeur comprend les provinces, les états fédérés ainsi que les municipalités. <u>National (2 pts)</u> : Cette valeur est attribuée lorsque la certification est reconnue dans un pays uniquement. <u>International (3 pts)</u> : Cette valeur est attribuée lorsque la certification est reconnue dans plus d'un pays.	Un plus haut pointage est attribué à un niveau de reconnaissance internationale puisque cela augmente les probabilités que la certification s’applique au Québec, mais également parce qu’une reconnaissance internationale assure une légitimité quant à la certification.
	Méthode de certification	Démarche devant être suivie par une entreprise touristique pour obtenir la certification	<u>Autodéclaration non vérifié (1 pt)</u> : L’organisation touristique répond à un formulaire d’autodéclaration et reçoit la certification lorsqu’elle répond suffisamment aux attentes. <u>Autodéclaration vérifié et audit interne (2 pts)</u> : L’organisation touristique se fait attribuer la certification à la suite d’une vérification du respect des critères par l’opérateur. <u>Audit externe (3 pts)</u> : L’organisation touristique se fait attribuer la certification à la suite d’une vérification du respect des critères par un audit ou un comité indépendant.	Un plus haut pointage est attribué à un audit externe puisque cela demande une procédure de contrôle plus serré de la part de l’opérateur. La certification se trouve ainsi à être plus légitime que celle dont l’entreprise ou l’organisation touristique s’autodéclare sans vérification.
	Période de validité	Période durant laquelle une certification sera valide pour l'adhérent	<u>4 ans et plus (0 pt)</u> : La période de validité de 4 ans et plus inclue également les certifications qui sont valides à vie <u>3 ans (1 pt)</u> <u>2 ans (2 pts)</u> <u>1 an (3 pts)</u>	Lorsque plusieurs périodes de validité sont indiquées, la durée de la période de validité retenue est toujours la plus haute (par ex. si la période est de 2 ans à 3 ans, une période de 3 ans est retenue). Un plus haut pointage est attribué aux courtes périodes de validité puisqu’un contrôle plus étroit est fait de la part de l’opérateur. L’entreprise a un plus faible risque de dévier du cadre établi par la certification.
	Type d'audit	Procédure de contrôle à la fin de chaque période de validité pour s'assurer du respect des critères de la certification	<u>Aucun (0 pt)</u> : Aucune vérification n'est faite auprès de l’organisation touristique après l'obtention de sa certification. <u>Autodéclaration non vérifié (1 pt)</u> : l'entreprise certifiée remplit une autodéclaration qui me non vérifiée par audit. <u>Autodéclaration vérifié et audit interne (2 pts)</u> : Une vérification est faite auprès de l’organisation touristique par l’opérateur à la suite de la remise de la certification. <u>Audit externe (3 pts)</u> : Une vérification est faite auprès de l’organisation touristique par un audit ou un comité indépendant à la suite de la remise de la certification.	Un plus haut pointage est attribué à un audit externe puisque cela demande une procédure de contrôle plus serré de la part de l’opérateur. La certification se trouve ainsi à être plus légitime que celles qui ne demandent aucun audit.
	Fréquence d'audit	Fréquence à laquelle un auditeur vérifie le respect des critères liés à la certification par l'organisme évaluée	<u>Aucun (0 pt)</u> <u>3 ans et plus (1 pt)</u> <u>2 ans (2 pts)</u> <u>1 an et moins (3 pts)</u>	Un plus haut pointage est attribué à une fréquence d'audit plus élevé puisque plus la fréquence de l'audit est élevée, plus la surveillance est accrue. Ainsi, un contrôle plus étroit est fait par l’opérateur pour l’entreprise/l’organisation touristique. L’entreprise doit donc s’assurer de respecter le cadre de la certification et ce même lorsqu’elle a obtenue cette dernière.
Environnementale	6. Prend en compte la gestion des ressources naturelles (par exemple, eau et forêt)	Intégration d'une gestion durable des ressources naturelles (comme l'eau et la forêt) dans les pratiques de l'entreprise touristique		
	7. Prend en compte la préservation du patrimoine	Protection du patrimoine naturel (par exemple, la biodiversité et les espèces menacées) et des patrimoines bâti et culturel environnant à l'entreprise touristique		
	8. Prend en compte la réduction des émissions de GES	Mise en place d'actions concrètes permettant une réduction des émissions de GES d'une entreprise touristique (ex.: l'utilisation d'une énergie propre/renouvelable)		
	9. Prend en compte la gestion des matières résiduelles	Mise en place d'un système gestion des matières résiduelles qui minimise leurs impacts sur l'environnement et priorisation de la réduction à la source		
Sociale	10. Prend en compte l'importance de la sensibilisation liées aux problématiques environnementales chez les touristes.	Sensibilisation du public à l'environnement à travers différentes activités ou autres voies de communication appropriées		
	11. Prend en compte le bien-être et l'équité des employés	Accessibilité à l'emploi pour les minorités et les femmes dans l'entreprise touristique et offre de conditions de travail équitables pour tous		
	12. Prend en compte les retombées sur la communauté	Priorisation des gens et des services issus de la communauté où se situe l'entreprsie touristique pour son bon déroulement et priorisation des produits locaux		
	13. Prend en compte les besoins de la clientèle	Prise en compte des attentes et des besoins spécifiques des clients et des invités en lien avec une démarche durable du tourisme et une conception universelle des installations (ex.: rampe d'accès, présence d'abreuvoirs sur le site)		
Économique	14. Prend en compte la consommation et production responsable (achats)	Consommation et approvisionnement responsables et respectueux de l'environnement par l'entreprise touristique (ex.: économie circulaire et circuit court)		
	15. Prend en compte la création d'emplois locaux	Capacité de l'entreprise à soutenir le développement d'emplois locaux		
	16. Prend en compte la viabilité économique	Compréhension du marché par l'entreprise touristique et assurance d'une rentabilité financière afin que les activités demeurent pérennes		

Tableau 2 Critères d'évaluation des outils

Dimension	Critère	Définition du critère	Échelle et notes attribuées	Notes
Gouvernance	1. Assure une facilité d'utilisation	Les utilisateurs sans expérience en évaluation environnementale peuvent faire usage de l'outil avec efficacité (clarté des démarches, guide d'utilisation, etc.)	<u>Oui (1 pt)</u> : L'outil serait facilement utilisable par une personne n'ayant pas une expertise particulière liée au domaine de l'environnement. <u>Non (0 pt)</u> : L'utilisation d'un tel outil dans une entreprise touristique nécessiterait l'appui l'outil d'une personne ayant acquis une certaine expertise en environnement.	Un plus haut pointage est attribué à un niveau de reconnaissance internationale puisque cela augmente les probabilités que l'outil s'applique au Québec, mais également parce qu'une reconnaissance internationale assure une légitimité quant à la certification.
	2. Type de reconnaissance	Légitimité de l'outil en fonction de sa reconnaissance par le plus haut niveau d'instance	<u>Provincial (1pt)</u> : Cette valeur comprends les provinces, les états fédérés et les municipalités. <u>National (2 pts)</u> : Cette valeur est attribués lorsque l'outil est reconnu par un pays uniquement <u>International (3pts)</u> : Cette valeur est attribuée lorsque l'outil est reconnu dans plus d'un pays.	
Environnementale	3. Encourage une gestion responsable des ressources naturelles (eau, forêt)	Intégration d'une gestion durable des ressources naturelles (comme l'eau et la forêt) dans les démarches proposées	<u>Oui (1 pt)</u> : Cette valeur signifie que les aspects qui définissent le critère du présent tableau se retrouvent également dans la marche à suivre de l'outil <u>Non (0 pt)</u> : Cette valeur signifie que les aspects qui définissent le critère du présent tableau ne se retrouvent pas dans la marche à suivre de l'outil	
	4. Encourage la préservation et protection du patrimoine	Guide vers la préservation du patrimoine naturel environnant (par exemple, la biodiversité et les espèces menacées) et des patrimoines bâti et culturel		
	5. Appuie la réduction des émissions de GES	Mise en place d'actions concrètes par l'outil quant à la réduction des émissions de GES d'une entreprise touristique (ex.: l'utilisation d'une énergie propre/renouvelable)		
	6. Encourage la bonne gestion des matières résiduelles (déchets, eaux usées, etc.)	Présence de lignes directrices sur la bonne gestion des matières résiduelles afin de minimiser leurs impacts sur l'environnement et à la priorisation de la réduction à la source		
Sociale	7. Favorise la sensibilisation de toutes les parties prenantes sur les problématiques environnementales	Encourage l'entreprise touristique à sensibiliser les diverses parties prenantes sur les enjeux environnementaux (et relatifs aux activités pratiquées sur le site)		
	8. Fait la promotion le bien-être et l'équité des employés	Guide vers des pratiques d'accessibilité à l'emploi pour les minorités et les femmes dans l'entreprise touristique et offre de conditions de travail équitables pour tous		
	9. Encourage les retombées positives sur la communauté (locale, autochtone, etc.)	Favorisation de l'implication de gens issus de la communauté où se situe l'entreprise touristique et prioriser les produits et les services locaux.		
	10. Vise à répondre aux besoins et attentes de la clientèle	Prise en compte des attentes et des besoins spécifiques des clients et des invités en lien avec une démarche durable du tourisme (par exemple, présence d'abreuvoirs sur le site)		
Économique	11. Prise en compte de la consommation et la production responsable	Encourage la consommation et l'approvisionnement responsables et respectueux de l'environnement par l'entreprise touristique (ex.: économie circulaire et circuit court)		
	12. Prise en compte de la création d'emplois locaux	Encourage l'entreprise à soutenir le développement d'emplois locaux.		
	13. Prise en compte de la viabilité économique	Promeut la compréhension du marché par l'entreprise et assurer une rentabilité financière afin de rendre ses activités pérennes.		

ANNEXE 2 TABLEAUX DES COMPARABLES

Tableau 1 Comparables entre les différentes certifications

Informations pertinentes sur la certification						Sphères du développement durable touchées																Note de l'évaluation
						Gouvernance					Économique			Sociale				Environnementale				
Opérateur	Certification	Secteur	Pays	Nombre d'adhérents	Coût de la certification	Niveau de reconnaissance	Méthode de certification	Période de validité	Type d'audit	Fréquence de l'audit	Viabilité économique	Consommation et production responsable	Création d'emploi locaux	Sensibilisation des visiteurs	Bien-être et équité des employés	Retombées dans la communauté	Besoins de la clientèle	Gestion des ressources naturelles	Préservation du patrimoine	Réduction des émissions de GES	Gestion des matières résiduelles	
Responsible Tourism Institute (RTI)	Biosphere	Général	International	450	Variable	International	Audit externe	1 an	Audit externe	1 an et moins	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	100%
Global Sustainable Tourism Council	GSTC	Hébergements Voyagistes Destinations	États-Unis 🇺🇸	160	Variable 🇺🇸	International 🇺🇸	Audit externe	1 an	Audit externe	3 ans et plus	oui 🇺🇸	oui	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	92%
Green Globe Ltd.	Green Globe Certification	Entreprises	États-Unis	530	Variable	International 🇺🇸	Autodéclaration vérifiée 🇺🇸	1 an	Audit interne🇺🇸	1 an et moins	oui	oui	oui	oui	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	92%
Foundation for Environmental Education	Green Key	Hébergements Restauration Centres de conférence Attactions	International	3200	Variable	International	Audit externe	1 an	Autodéclaration annuelle Audit externe à chaque 3 ans	1 ou 3 ans et plus	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	88%
ibex fairstay	ibex fairstay	Hébergement	Suisse	69	Variable	International	Audit externe	2 ans	Audit externe	2 ans	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non	oui	oui	88%
Earth check	Earth check certified	Général	International	ND	Fixe	International	Audit externe	1 an	Audit externe	1 ou 2 ans	non	oui	oui	oui	oui	oui	non	oui	oui	oui	oui	88%
Malta Tourism Authority	Eco Certification	Hébergement	Malte	ND	Fixe	International	Audit externe	2 ans	Audit externe	2 ans	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	88%
Green Tourism UK Ltd (Edinburgh based)	Green Tourism Business Scheme	Hébergement Activités Événements Restauration	Royaume-Uni	2400	Fixe (admin) + Variable (Annuel)	National	Audit externe	1 an	Audit externe	2 fois par an	oui	oui	non	oui	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	88%
Green America	Green Business Certification	Entreprises	États-Unis	3000	Variable	International	Autodéclaration vérifiée	1 an	Audit interne	ND	oui	oui	oui	non	oui	oui	oui	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	87%
Foundation for Environmental Education	Blue Flag	Plages Marinas Opérateurs d'embarcation nautiques	International	4820	ND	International	Audit externe	1 an	Audit externe	1 an et moins	non	non	non	oui	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	85%
B Corporation	B Corp	Entreprises	États-Unis	3944	Variable	International	Audit interne	1 an	Audit interne	3 ans et plus	oui 🇺🇸	oui	oui 🇺🇸	non	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	oui🇺🇸	84%
Audubon International	Green Lodging	Hébergements	États-Unis 🇺🇸	108	Variable	International 🇺🇸	Audit externe	1 an 🇺🇸	Audit externe 🇺🇸	ND	non	oui	non	oui	non	oui	oui	oui	non	oui	oui	83%
Commission Européenne	Eco Label Européen	Hébergements	Union européenne	418	Variable	International	Audit externe	2 ans	Audit externe	3 ans et plus	oui	oui	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	81%
Ecotourism Australia	Ecotourism Australia certified	Général	Australie	2200	Variable	International	Audit externe	3 ans	Audit externe	3 ans et plus	oui	oui	non	oui	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	77%
ABTA Ltd (London)	Travel Life	Général	International	1500	Variable	International	Audit interne	2 ans	Audit interne	Aux 2 ans	non	oui	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	77%
BIO Hotels - Verein für Angebotsentwickl ung & Marketing	BIO Hotels	Hébergement Restauration	International	80	Variable	International	Audit externe	1 an	Audit externe	1 an et moins	non	oui	non	non	non	non	oui	oui	non	oui	oui	77%
Estonian Rural Tourism	EHE	Hébergement Activité	Estonie	ND	ND	International	Autodéclaration vérifiée	3 ans	Audit externe	3 ans et plus	non	oui	oui	oui	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	73%
Green Star Hotel	Green Star Hotel certified	Hébergement	Égypte	76	Variable	International	Audit interne	2 ans	Audit interne	2 ans	oui	oui	non	non	non	non	oui	oui	non	oui	oui	69%
Oekozerter Pafendall	EcoLabel Luxembourg	Hébergement	Luxembourg	ND	ND	National	Audit externe	3 ans	Audit externe	3 ans	non	oui	non	oui	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	69%
Tourcert	Tourcert	Général	International	390	Variable	National	Audit externe	2 ans, puis 3 ans	Audit externe	2 ans, puis 3 ans et plus	non	oui	non	oui	oui	oui	oui	non	oui	oui	oui	69%
Green tick	Green tick sustainable certification	Général	Océanie	ND	Variable	National	Audit externe	2 à 3 ans	Audit externe	3 ans et plus	non	oui	non	non	oui	non	non	oui	non	oui	oui	58%
Vaolo	Vaolo	Hébergement Activités	Québec	ND	Gratuit	International	Audit externe	4 ans et plus	Aucun	Aucun	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non	non	54%
Les pages vertes	Les pages vertes	Général	Québec	160	Fixe	Provincial	Autodéclaration vérifiée	4 ans et plus	Aucun	Aucun	oui	oui	oui	non	oui	oui	oui	oui	non	oui	oui	50%
Centre international des technologies de l'environnement de Tunis (CITET)	Ecolabel tunisien	Hébergement	Tunisie	ND	Fixe	National	Audit externe	3 ans	Audit externe	3 ans et plus	non	non	non	oui	non	non	non	oui	non	oui	oui	50%
Green Restaurant Association	Green Restaurant	Restaurants	États-Unis	ND	Variable	National	ND🇺🇸	ND	ND	ND	non🇺🇸	oui	non🇺🇸	oui🇺🇸	non🇺🇸	non🇺🇸	non	oui🇺🇸	non	oui🇺🇸	oui🇺🇸	50%
Viabono	Viabono	Hébergement Camping Restauration	Allemagne	93	Variable	National	Audit externe	4 ans et plus	Aucun	Aucun	non	oui	non	oui	non	oui	non	oui	non	oui	oui	42%

Tableau 2 Comparables entre les différents outils

Information pertinentes sur l'outil					Critères d'évaluation													Note de l'évaluation	
					Sphères du développement durable touchées														
					Gouvernance		Économique				Sociale				Environnementale				
Opérateur	Outil	Secteur	Pays	Forme de l'outil	Facilité d'utilisation	Niveau de reconnaissance	Viabilité économique	Consommation et production responsable	Création d'emplois locaux	Sensibilisation des visiteurs	Bien-être et équité des employés	Retombées dans la communauté	Besoins de la clientèle	Gestion des ressources naturelles	Préservation du patrimoine	Réduction des émissions de GES	Gestion des matières résiduelles		
Responsible Tourism Institute	A Guide to Sustainable Tourism	Destination	Espagne	Guide	oui	National	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	93%	
CREST Partners	CREST	Destination	UK, Norvège, Danemark, Suède	Guide (recommandations pour plan d'action)	oui	International	oui	oui	oui	oui	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	93%	
Sustainable Tourism New Zealand	The twelve commitments	Général	Nouvelle-Zélande	Plan d'action	oui	National	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	93%	
UNESCO	Boîte à outils sur le tourisme durable dans les sites du patrimoine mondial de l'UNESCO	Destination	NA	Guide	oui	International	oui	oui	oui	oui	non	oui	oui	oui	oui	oui	non	87%	
European Union	European Tourism Indicators System (ETIS) for sustainable destination management	Destination	Union Européenne	Guide	non	International	oui	oui	oui	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	87%	
Commission européenne	Ecolabel Toolbox	Hébergements	Union Européenne	Guide	non	International	oui	oui	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	87%	
Agence de la transition écologique	Auto diagnostic Environnement al pour les Responsables d'Événements (ADERE)	Événements	France	Outil d'autodiagnostic environnemental	oui	International	non	oui	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	87%	
European Travel Commission (ETC)	ETC Handbook	Destination	Belgique	Planification nationale	non	International	oui	oui	non	oui	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	80%	
Global Reporting Initiative (GRI)	GRI Standards	Général	International	Guide	non	International	oui	oui	oui	non	oui	oui	non	non	oui	oui	oui	73%	
Chaire en éco-conseil de l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC)	Grille d'analyse de développement durable (GADD)	Général	Québec	Grille d'analyse	non	Provincial	oui	oui	non	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	67%	
Société des attractions touristiques du Québec (SATQ)	Modèle d'évaluation des pratiques sociales	Évènement et Attraction	Québec	Guide	oui	Provincial	non	oui	oui	oui	oui	oui	oui	non	oui	non	non	60%	
Julie's Bicycle	Creative Green Tools	Événements	International	Calculatrice carbone	oui	International	non	oui	non	non	non	non	non	oui	oui	oui	oui	60%	
Ministère du Développement Durable, de l'Environnement et des Parcs	Guide sur l'organisation d'événements écoresponsables	Événements	Canada (Québec)	Guide	oui	Provincial	non	oui	non	oui	non	oui	non	oui	oui	oui	oui	60%	
CCI Business Optimizer	CCI Business Optimizer	Hébergment Restauration	France	Site web	oui	National	oui	oui	non	non	non	non	non	oui	non	oui	oui	53%	
Tourisme Québec	Guide et outils de bonnes pratiques	Général	Québec	Guide	oui	Provincial	non	non	non	oui	oui	non	oui	oui	oui	non	non	47%	

Rapport final

Remis à Tourisme durable Québec



Étape B de recherche : Les meilleurs outils et certifications en tourisme durable pour le Québec

Équipe de travail:

Chloé Lavelle (Coordonnatrice de projet)

Anaïs Venegas (Responsable des communications)

Clémence Bernard

Vincent Proulx-Verville

20 août 2021

Table des matières

<i>INTRODUCTION</i>	1
<i>1. MISE EN CONTEXTE</i>	2
<i>2. MÉTHODOLOGIE</i>	3
2.1 Phase 1 : Recherches en ligne approfondies.....	3
2.2 Phase 2 : Analyse qualitative.....	4
<i>3. ANALYSE CRITIQUE DES CERTIFICATIONS ET DES OUTILS EN TOURISME DURABLE</i>	6
3.1 Analyse critique des certifications	7
3.2 Analyse critique des outils	27
<i>4. RECOMMANDATIONS</i>	37
4.1 Recommandations à l'endroit des organisations touristiques du Québec	38
4.1.1 Certifications.....	38
4.1.2 Outils	41
4.2 Recommandations spécifiques pour Tourisme durable Québec	43
4.2.2 Actions supplémentaires à entreprendre	45
<i>CONCLUSION</i>	46
<i>RÉFÉRENCES</i>	47
<i>ANNEXE 1 – LOGIGRAMME DE LA DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE</i>	48
<i>ANNEXE 2 - SONDAGE GOOGLE FORMS (VERSION FRANÇAISE)</i>	49
<i>ANNEXE 3 – LISTE D'ENVOI (RÉPONDANTS POTENTIELS)</i>	62
<i>ANNEXE 4 – TABLEAUX SYNTHÈSES DE RECOMMANDATIONS À L'INTENTION DES MEMBRES DE TOURISME DURABLE QUÉBEC</i>	65

LEXIQUE

Les définitions ci-dessous ont été formulées par l'équipe de travail afin de faciliter la compréhension du lecteur.

Attestation de conformité. Document qui indique avec un niveau suffisant de confiance qu'un produit est conforme aux exigences d'une norme précise ou à d'autres documents reconnus.

Audit. Une vérification effectuée sur place ou en ligne soit par un auditeur de l'opérateur ou par un auditeur indépendant.

Autodéclaration. Un formulaire rempli par les entreprises touristiques qui peut être vérifié ou non par l'opérateur.

Certification. Attestation réalisée par une tierce partie, ayant une reconnaissance valide et légitime à une entreprise touristique.

Opérateur. L'organisme ou l'entreprise qui offre la certification ou l'outil.

Organisme de certification. Un organisme qui vérifie si les exigences liées au processus de certification sont remplis.

Outil. Moyens utilisés pour inspirer et appuyer les entreprises touristiques dans la mise en place de pratiques de développement durable.

Programme de certification. Ensemble des exigences et des règles issues de documents normatifs permettant de faire reconnaître de manière continue la conformité d'une entreprise touristique.

Tourisme durable. Tourisme qui tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux, et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil. (OMT, s. d.)

INTRODUCTION

Ce rapport final porte sur l'étape B du mandat qui consiste en une analyse qualitative approfondie des cinq outils et sept certifications sélectionnés par l'organisation Tourisme durable Québec à la fin de l'étape A du projet. Les certifications sélectionnées sont Biosphere, GSTC, Green Globe, Green Key, Earth Check, B Corp et les Pages Vertes. Les outils sélectionnés sont The definitive Guide for Sustainable Tourisme, The twelve commitments, UNESCO, ETIS et ETC handbook. L'ensemble du mandat fut confié par l'organisme Tourisme durable Québec à une équipe de travail composée de quatre étudiants à la maîtrise en environnement de l'Université de Sherbrooke. Pour en arriver à un tel rapport, une méthodologie de recherche a d'abord été développée dans le but, entre autres, de prévoir les deux phases d'analyse (critique et qualitative) des outils et certifications sélectionnés. Ces analyses ont par la suite permis de définir le contexte dans lequel ces derniers pourraient être utilisés au Québec pour appuyer les organisations touristiques dans leur transition vers la durabilité de leurs pratiques. Pour ce faire, des recherches plus exhaustives ont été menées sur les outils et les certifications afin de soulever leurs forces et faiblesses (analyse critique) puis des sondages ont été envoyés à certains de leurs adhérents afin de connaître leur appréciation (analyse qualitative). Finalement, des recommandations émises par l'équipe permettront à Tourisme durable Québec ainsi qu'à ses membres de porter un regard critique sur les outils et certifications dans le secteur du tourisme durable. Ces recommandations pourront également aider les entreprises touristiques québécoises à sélectionner l'outil et/ou la certification qui répondrait le mieux à leurs besoins.

1. MISE EN CONTEXTE

Le monde fait aujourd'hui face à une multitude de défis environnementaux, économiques et sociaux pour lesquels des actions concrètes doivent être mises en place. De ce fait, les différents gouvernements, industries et autres secteurs d'influence reconnaissent de plus en plus l'importance d'adopter une approche de développement durable afin de répondre à ces différents défis.

En 2015, l'Organisation des Nations unies (ONU) s'est dotée de 17 objectifs de développement durable à atteindre collectivement d'ici 2030 afin de parvenir à bâtir un avenir plus durable pour tous (Nations Unies, s. d.). Le développement durable doit ainsi être un élément structurant dans tous les secteurs d'activités commerciales, et l'industrie touristique, bien sûr, n'y échappe pas. Selon l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), le tourisme durable se définit comme :

« Un tourisme qui considère entièrement les impacts actuels et futurs de ses actions sur les dimensions économiques, sociales et environnementales tout en respectant les besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil ». (OMT, s. d.)

Au Québec, l'industrie touristique doit presser le pas si l'on souhaite que la province devienne une destination durable reconnue à l'international. Les côtés positifs que le Québec pourrait ressortir du développement durable de son industrie touristique seraient, par exemple, l'augmentation de sa compétitivité dans le secteur du tourisme, le développement de l'économie locale, la protection de l'environnement puis la valorisation de son patrimoine naturel et culturel.

En somme, encourager le développement durable du tourisme dans la province pourrait permettre de placer le Québec parmi les chefs de file dans le domaine et ainsi augmenter sa compétitivité sur le plan international. Cependant, les entreprises ont actuellement peu de ressources disponibles et de directives claires pour les appuyer dans cette transition vers la durabilité. La création de l'organisme Tourisme durable Québec vient donc jouer un rôle important pour combler ces lacunes.

L'équipe de travail comprend que le mandat soumis s'inscrit dans la vision de son mandataire, Tourisme durable Québec; soit de soutenir les divers acteurs de l'industrie touristique dans la voie du développement durable, d'accroître la résilience des organisations et de rendre le Québec un modèle de destination touristique écoresponsable. Ce rapport final permettra de brosser un portrait de sept certifications et cinq outils que l'on retrouve au Québec et à l'international dans le domaine du tourisme durable. Ces derniers ont été sélectionnés à partir d'une première étape de recherche qui a servi à évaluer la pertinence et la fiabilité de chacun d'eux. Ce rapport pourra également inspirer les acteurs d'ici dans la mise en place d'une nouvelle certification qui saura répondre à leurs besoins et aux enjeux présents sur le territoire québécois. Ultimement, le rapport fera l'objet d'une présentation lors d'un symposium à l'automne 2021.

2. MÉTHODOLOGIE

Les différentes phases par lesquelles le projet est passé sont résumées au schéma de l'annexe 1. L'étape A du projet, complétée au préalable par l'équipe de travail dans le cadre du mandat pour Tourisme durable Québec, s'est soldée par la remise d'un rapport préliminaire formulant des recommandations quant aux certifications et outils à prioriser pour une recherche approfondie. Pour en arriver à de telles recommandations, les données relatives aux certifications et outils retenus ont été compilées dans deux tableaux des comparables distincts. L'obtention d'un résultat (en pourcentage) pour chaque certification et outil s'est faite à partir d'une évaluation basée sur des critères de durabilité, consignés à même ces deux tableaux. Finalement, l'interprétation des résultats a abouti à la formulation de recommandations qui ont été considérées par Tourisme durable Québec dans la sélection des certifications et des outils qui sont passés à la prochaine étape de recherche (l'étape B). Au début du projet, le comité scientifique de Tourisme durable Québec devait se pencher sur cette sélection. À cause de la limite de temps dont l'équipe de travail disposait pour attendre la réponse, ce fut le comité exécutif de l'organisme qui a profité de l'une de ses réunions pour choisir les certifications et les outils qui passeront à cette autre étape.

Ce rapport final porte donc sur l'étape B durant laquelle des recherches plus approfondies ont été menées sur les sept certifications et cinq outils sélectionnés. Il en ressort des recommandations sur la manière que ces derniers pourraient être utilisés dans le contexte touristique québécois.

Dans la présente section, la méthodologie employée pour la réalisation de l'étape B du projet est étayée. Celle-ci se divise en deux phases. La phase 1 a permis d'approfondir les recherches sur les différents outils et certifications qui ont été choisis à la suite du rapport intermédiaire. La méthode utilisée pour effectuer ces recherches sera donc expliquée ci-dessous. Ensuite, la phase 2 a permis d'en apprendre plus sur les effets réels de ces certifications et outils. Pour ce faire, un sondage a été réalisé auprès des adhérents. La méthodologie utilisée pour la réalisation de cette phase est également expliquée dans cette section.

2.1 Phase 1 : Recherches en ligne approfondies

Cette phase a servi à rechercher davantage de données précises concernant les certifications et les outils, et les organisations s'y rattachant. Dans un premier temps, il était important de décider des informations qu'il était nécessaire de rechercher. Pour ce faire, un modèle a été créé afin d'avoir un cadre de recherche et avoir un apport consistant en information pour chacune des certifications et chacun des outils. Ces données comprenaient des généralités comme le nom de l'opérateur, le logo et le site web. Un descriptif a été ajouté afin d'en savoir plus sur l'objectif, la durée d'existence et le champ d'action du programme. D'autres données ont été recueillies, tel que la portée géographique et tout ce qui se rapporte aux processus de certification et à la facilité d'utilisation des outils ont également été dégagés. Une analyse critique a été réalisée concernant ces informations afin de ressortir les forces et les faiblesses des certifications et des outils. La critique porte également sur la quantité et la qualité des critères d'évaluation

considérés lors d'une demande de certification. De plus, et à la demande du client, une attention particulière a été portée sur la capacité de support des milieux. En effet, il s'agit d'un critère qui n'a pas été pris en compte lors de l'étape A de recherche, mais qui aurait été tout de même important à intégrer puisque le tourisme de masse est une problématique de plus en plus présente dans le secteur touristique mondial, et constitue une menace pour la durabilité de plusieurs sites touristiques.

Une analyse critique globale a donc été effectuée pour chaque certification et outil. Cette information a été trouvée via différentes sources en ligne, et principalement sur les sites web officiels des certifications et des outils. D'autres données découlent d'articles de périodiques et de commentaires qui ont été écrits sur le web à propos des certifications recherchées (*par ex.* éditorial dans un journal ou une lettre ouverte). Seulement les commentaires provenant de personnes crédibles du milieu du tourisme ont toutefois été retenus.

2.2 Phase 2 : Analyse qualitative

Pour la deuxième phase, l'intention de l'équipe était de compléter l'information recherchée lors de la première phase par l'intermédiaire de sondages en ligne, directement adressés aux organisations détentrices d'une certification ou d'utilisateurs d'un outil choisi. Les données amassées provenaient donc de sources primaires, qui ne figuraient donc pas parmi l'information disponible sur les sites web des organisations ou des tierces parties. Principalement, par ces données, l'équipe de travail a tenté d'obtenir de l'information directement des adhérents quant aux démarches et aux retombées de leur certification ou de leur outil. Des témoignages de différents secteurs touristiques ont donc été collectés par l'entremise d'un questionnaire Google Forms, rendu accessible via un lien envoyé par courriel aux organisations touristiques. Le sondage en français utilisé afin d'amasser de l'information sur l'utilisation des certifications par les organisations touristiques est d'ailleurs disponible à l'annexe 2 du présent document. De son côté, la liste d'entreprises et d'organisations auxquelles un questionnaire a été envoyé figure à l'annexe 3.

Afin de couvrir les différentes certifications, 121 courriels ont été envoyés (répartis également entre les différentes certifications) dans trois langues différentes, soit le français, l'anglais et l'espagnol, afin de rejoindre le plus d'organisations et d'obtenir des réponses variées des différents répondants. Dans l'offre de service, il était prévu que cinq envois de sondage seraient faits par certification. Cependant, pour augmenter les chances de recevoir des réponses, en moyenne 18 sondages ont finalement été envoyés à différentes organisations certifiées. Ces dernières ont été choisies parmi les listes des opérateurs de certification, suivant un objectif de couvrir les différents secteurs (hébergement, camping, hôtel, aventure, loisirs, transport, restauration). Puisque les responsables des questions environnementales n'étaient pas toujours mentionnés sur le site des organisations, ou que celles-ci n'en avaient tout simplement pas, le sondage a majoritairement été envoyé à l'adresse courriel générale de l'organisation.

Ce faisant, l'inaccessibilité à une personne-ressource confirmée augmentait le risque que le message ne soit pas correctement adressé ou considéré. Initialement, dans l'offre de service, le nombre de répondants attendus par certification était de deux répondants, considérant le contexte estival et mondial, en plus de la limite de temps alloué au projet. Finalement, le nombre de questionnaires remis varie entre un et quatre par certification, à l'exception des questionnaires adressés aux adhérents de la certification Green Globe, pour laquelle aucun questionnaire n'a été retourné. Ces nombres sont bien sûr insuffisants pour ressortir des tendances claires quant aux effets réels de la certification. Cependant, dans ce rapport, l'équipe de travail considère les réponses de chacun des répondants, sans pour autant prétendre qu'un portrait global de l'utilisation des différentes certifications puisse être brossé. Une fois les réponses reçues, leur analyse a été ajoutée à l'information recueillie à la phase un.

En ce qui a trait aux outils, il n'a pas été possible pour l'instant de rejoindre des organisations qui font l'usage de ceux-ci. Les organisations qui prennent en charge les outils que nous avons retenus à la première étape du mandat ne fournissent pas systématiquement une liste ou une carte interactive qui présentent leurs utilisateurs comme le font les organisations certificatrices avec leurs membres. Les dirigeants ou membres des organisations ont été convoqués par courriel afin de leur expliquer le but et la portée de notre mandat, qui est notre client et quels sont nos besoins en information. Cependant, la difficulté d'accéder aux dirigeants ou d'obtenir des réponses de leur part a ralenti cette étape d'analyse qualitative. Le but étant d'obtenir des réponses d'utilisateurs de ces divers outils en tourisme durable, ces dernières sont encore attendues. Afin de répondre aux attentes du client et considérer de futurs répondants dans le rapport final, le client Tourisme durable Québec a été mis au courant de la situation et sera informé au fur et à mesure des changements qui se produisent. Les questionnaires et les résultats de nos recherches pourront potentiellement accompagner le client au-delà du temps alloué pour effectuer notre mandat. Ainsi, l'équipe de travail a donc fait sa propre analyse de l'utilisation des outils en vertu de l'information disponible en ligne afin de pouvoir guider Tourisme durable Québec et ses membres dans la manière dont ces derniers peuvent appuyer la transition vers la durabilité.

D'ailleurs, parmi les limites de la méthodologie, il est également à noter que la certification récente de plusieurs organisations touristiques sondées, en plus du contexte mondial actuel de la pandémie de la COVID-19 sont à considérer dans les résultats obtenus lors des sondages. Les organisations certifiées en 2020 ont pu être affectées par les restrictions de déplacements à l'international et n'ont donc pu voir des résultats assez frappants pour remarquer des changements apportés par la certification. Également, les organisations certifiées en 2021 n'ont pas encore pu observer une augmentation de leur clientèle, des retours sur leur fidélité ou une augmentation remarquée de leurs revenus. De plus, il n'était pas toujours possible de savoir à quel moment où en quelle année une organisation fut certifiée. Cette information a seulement été apprise par l'équipe une fois les sondages remis par les répondants. Les résultats des sondages pourront également augmenter durant les semaines suivant la remise de ce rapport et il est

entendu avec Tourisme durable Québec que ceux-ci seront ajoutés et considérés dans les versions ultérieures de ce rapport. Lorsque le mandat (la session universitaire estivale) sera terminé, les sondages et les résultats seront rendus disponibles à Tourisme durable Québec afin de pouvoir continuer cette étude, s'il en considère la pertinence à ce moment.

3. ANALYSE CRITIQUE DES CERTIFICATIONS ET DES OUTILS EN TOURISME DURABLE

La présente partie regroupe les informations recueillies aux phases 1 et 2 de recherche telles qu'expliquées dans la section sur la méthodologie. Tout d'abord, les sept certifications sélectionnées par Tourisme durable Québec (Biosphere, GSTC, Green Globe, Green Key, EarthCheck, B Corp et les Pages vertes) sont analysées de façon indépendante. Par la suite, les cinq outils choisis (un guide de Biosphere, Un manuel d'ETC, The Twelve Commitments, l'outil de l'UNESCO et l'outil ETIS) sont également analysés indépendamment.

L'analyse critique des certifications et des outils débute par la présentation d'informations générales à leur sujet ainsi qu'une description détaillée de celui-ci. La portée de leur utilisation au Québec est ensuite discutée, suivie d'informations quant à leur gouvernance. Par la suite, l'analyse s'ajuste selon la description d'une certification ou bien d'un outil. En ce qui a trait aux prix des différentes certifications, ceux-ci sont présentés dans la devise de l'organisation certificatrice, soit en euro (EUR), en dollar américain (USD), en dollar australien (AUD) ou en livre sterling (GBP) afin de garder leur intégrité. Ces montants sont ensuite convertis en dollar canadien (CAD) d'après les taux de change¹ en vigueur en date du 13 août 2021 pour faciliter la compréhension des montants.

Dans le premier cas, les certifications ainsi que leurs critères font l'objet d'une critique formulée par l'équipe de travail. Finalement, l'analyse d'une certification se termine par l'interprétation des résultats du sondage mené auprès d'organisations touristiques l'ayant reçu.

En ce qui a trait aux outils, puisqu'il n'y a pas eu possibilité de demander l'avis de certains de leurs usagers via un sondage, l'équipe de travail a formulé une critique pour chacun d'eux en effectuant une revue détaillée de ces derniers grâce à l'information disponible en ligne.

¹ Site de conversion des devises : <https://www.xe.com/fr/currencyconverter/>

3.1 Analyse critique des certifications

Titre : Biosphere

Opérateur : Responsible Tourism Institute (RTI)

Site web: <https://www.biospheretourism.com/en>

Coordonnées d'une personne-ressource: Patricio Azcarate Diaz de Losada, secrétaire général de Biosphere (padiaz@biospheretourism.com)

Disponibilité en français : Non



Descriptif

La certification Biosphere a été créée par le Responsible Tourism Institution (RTI), un organisme en activité depuis 1995. Le but de leur programme de certification est de promouvoir des actions en lien avec le développement durable pour aider les acteurs du tourisme dans le développement d'une nouvelle manière de voyager. La certification touche beaucoup de secteurs d'activité du tourisme. Ceux-ci comprennent les destinations, l'hébergement, les restaurants, les voyagistes, le tourisme d'aventure, les musées, les événements, les marinas, les transports, les parcs, les plages et autres. Chaque secteur peut passer par un processus de certification dont les critères prennent en compte sa réalité.

Portée au Québec

La portée de cette certification est internationale et elle est déjà présente dans plusieurs pays. À la suite d'une traduction de la documentation relative au programme de certification, elle pourrait être facilement utilisée au Québec dans la plupart des entreprises touristiques. Actuellement, il y a un total de 450 adhérents dans le monde.

Processus de certification

Pour obtenir cette certification, il faut premièrement s'enregistrer sur le site internet en remplissant un formulaire. La deuxième étape consiste à prendre connaissance des critères de développement durable et mettre en place des actions pour les respecter. Cette étape peut se faire grâce à l'assistance fournie par la certification et par l'outil qui a été développé par RTI. Ce dernier sera d'ailleurs analysé plus loin dans cette analyse.

Ensuite, un audit externe s'assure que l'entreprise respecte les critères et que des actions ont été mises en place pour assurer l'amélioration continue des critères de développement durable. L'audit s'effectue normalement en ligne, mais pour un échantillon aléatoire des adhérents à la certification, l'audit se fera sur place. Si elles le désirent, les entreprises peuvent toujours demander que leur audit s'effectue sur place, mais elles auront à déboursier des frais additionnels.

Finalement, le rapport fourni par l'auditeur sera transmis au comité technique de RTI pour donner la certification à l'entreprise. La certification est valide seulement pour une période d'un an. L'entreprise doit donc exposer les résultats de son plan d'action de façon annuelle afin que sa certification soit renouvelée. C'est un audit externe qui analyse ces résultats. Il identifie les faiblesses dans le rapport pour que l'entreprise puisse s'améliorer. La plupart de ces audits sont également en ligne. Cependant, ils peuvent être effectués sur place au hasard en avertissant l'entreprise 15 jours à l'avance.

La certification offre différents services pour les entreprises touristiques. Plusieurs cours sont offerts concernant le tourisme durable. Les adhérents à la certification bénéficient d'ailleurs d'un rabais pour y assister. Le prix de la certification varie selon différents facteurs. Par exemple, pour les hôtels, le prix varie selon le nombre de chambres. À titre d'exemple, les prix pour les hôtels sont indiqués dans le tableau 1. Dans les restaurants, le coût de la certification varie selon le nombre d'employés dans l'entreprise. Il est à noter que le coût des audits est inclus dans le coût de la certification.

Tableau 1: Prix annuel de la certification selon le nombre de chambres dans l'hôtel

Nombre de chambres	Prix annuel de la certification
1-10	200 EUR (≈294 CAD)
11-25	400 EUR (≈588 CAD)
26-50	600 EUR (≈882 CAD)
51-100	800 EUR (≈1176 CAD)
101-300	1000 EUR (≈1470 CAD)
Plus de 300	1200 EUR (≈1764 CAD)

Critique de la certification et de ses critères d'évaluation

Les critères d'évaluation sont séparés selon quatre catégories : changements climatiques, environnement, social, économie et culture. Chacune de ces catégories est associée à des objectifs de développement durable de l'ONU. De deux à dix critères sont associés à chaque objectif de développement durable pour un total de 64 critères d'évaluation. Les critères sont variés et clairs. Cependant, la capacité de support des milieux n'est pas traitée directement dans ces critères ce qui devrait être un facteur important à prendre en compte dans la gestion du tourisme.

Le processus afin d'obtenir la certification Biosphere est assez complet. Cependant, il semble que la plupart des audits se font de manière électronique et la quantité d'audits effectués sur place n'est pas précisée. Bien que leur méthode de vérification semble complète, il serait pertinent pour une certification comme celle-ci d'effectuer plus d'audits sur place afin d'augmenter encore plus leur crédibilité. Mise à part ce point, la certification Biosphere est très sérieuse et elle est reconnue internationalement. Le fait que la certification

se base sur les objectifs du développement durable de l'ONU amène aussi une certaine valeur supplémentaire à son adhésion. Pour terminer, le prix semble abordable par rapport aux services offerts.

Interprétation des résultats du sondage

Bien que le nombre de répondants soit limité, quatre entreprises certifiées par Biosphere ont retourné un sondage parmi les 16 organisations l'ayant reçu. Parmi les réponses reçues, l'opinion est partagée quant à la simplicité du processus de certification. Cela pourrait potentiellement s'expliquer par le manque de personnel qualifié ou spécialisé en environnement ou en évaluation au sein de certaines entreprises. En effet, une organisation ayant seulement deux employés a répondu que le processus était complexe.

Les organisations certifiées par Biosphere qui ont répondu au sondage semblent en accord sur le fait qu'un soutien est disponible ou apporté lors du processus de certification. Ce genre d'assistance peut permettre à une organisation touristique d'adhérer plus facilement à la certification et avoir aussi plus confiance au processus à cause de l'appui qui est fourni. Il serait également possible de s'imaginer qu'une assistance soutenue fidélise plus facilement une entreprise à une certification donnée.

Il est intéressant de noter que l'élaboration d'un plan stratégique en tourisme, action devant être entreprise pour recevoir la certification Biosphere, est ressortie parmi les raisons pour lesquelles les répondants ont voulu y adhérer. En effet, la certification offre une opportunité aux entreprises de mettre en place une stratégie durable tout en recevant de l'aide dans ce processus et en étant par la suite reconnus pour celui-ci.

En tout et partout, les organisations touristiques certifiées par Biosphere semblent favorables à recommander cette certification. L'assistance lors du processus, la notoriété de la certification et le temps de certification peuvent jouer en la faveur de Biosphere afin d'attirer différentes organisations touristiques. Puisque la certification provient du RTI, une organisation espagnole, les entreprises touristiques certifiées Biosphere se regroupent davantage en Europe, principalement en Espagne et au Portugal.

D'après les réponses reçues, la certification ne semble pas directement agir sur la mise en place d'actions concernant chacune des pratiques sondées (réduction de gaz à effet de serre (GES), réduction des déchets, meilleure gestion des ressources naturelles, et une meilleure relation avec les communautés locales). Toutefois, certains répondants ont exprimé des actions qu'ils considèrent concrètes et pertinentes, et qui ont été mises en place dans leur organisation, comme la mise en place d'une meilleure gestion des matières résiduelles.

Les retombées (augmentation des visiteurs et de leur satisfaction, augmentation des revenus et l'amélioration d'une meilleure relation avec la communauté locale) ne sont pas actuellement remarquables

pour les organisations dont la certification s'est faite en 2021. Toutefois, pour l'entreprise certifiée en 2017, le répondant a répondu positivement à chacune d'entre elles, à l'exception du nombre de visiteurs.

Titre : GSTC

Opérateur : Global Sustainable Tourism Council

Site web : <https://www.gstcouncil.org/certification/become-certified-hotel/>

Disponibilité en français : [Critères disponibles en français](#)



Descriptif

Le Global Sustainable Tourism Council (GSTC), créé en 2007, est issu d'un partenariat regroupant 32 organisations, et initié par le Rainforest Alliance, le Programme des Nations Unies pour l'environnement (UNEP), la Fondation pour les Nations Unies (FNU) et l'Organisation mondiale du tourisme (OMT). Le but principal du partenariat était de standardiser les critères utilisés en tourisme durable. Depuis, GSTC a pris de l'ampleur en adaptant, notamment, son éventail de critères à de plus en plus de types d'organisations touristiques.

GSTC a élaboré des critères généraux pour l'ensemble de l'industrie touristique afin d'harmoniser le large éventail de certifications en développement durable disponible dans le milieu. Les critères GSTC ont donc pour but d'amener une compréhension commune et normalisée sur ce qu'est le tourisme durable. Ces derniers se veulent également un seuil minimum à atteindre pour toute entreprise touristique qui aspire à la durabilité. GSTC offre deux services différents : l'un pour les opérateurs de certifications et l'un, plus précis, pour les hôtels, les voyagistes et les destinations.

Tout d'abord, [plusieurs certifications mentionnent avoir des critères reconnus par GSTC](#). La mention « Reconnu par GSTC » est un statut lié à l'application de critères équivalents à ceux de GSTC. Une certification dont les critères sont reconnus par GSTC démontre ainsi que ces derniers sont aussi complets que ceux de l'organisation et qu'ils sont divisés selon les quatre piliers du développement durable, qui, selon GSTC, sont l'environnement, le social, la culture et les bons principes de gestion. Puisqu'il peut être difficile pour les consommateurs de se retrouver dans la mer de certifications offertes en tourisme durable, savoir qu'une certification est reconnue par GSTC peut donner davantage confiance en la marque. Les certifications Biosphere, Green Globe et EarthCheck, traitées dans le cadre de la présente analyse, ont leurs critères reconnus par GSTC.

Pour continuer, il est possible pour les entreprises hôtelières, les voyagistes et les destinations de se faire certifier par une [tierce partie indépendante accréditée par GSTC](#). Autrement dit, la demande pour une certification de GSTC doit se faire via un organisme de certification accrédité comme c'est le cas,

notamment, pour la certification FSC en aménagement forestier. Pour cette raison, GSTC dit ne pas offrir de certification puisque le processus en entier est effectué à travers une tierce partie indépendante. Une entreprise qui passe à travers un tel processus a le droit d'afficher le logo de l'organisme qui lui a donné cette certification accompagnée de celui de GSTC. Cette certification reconnaît que l'entreprise répond aux plus hauts standards de durabilité puisque non seulement elle répond aux critères de GSTC, mais le processus de certification par lequel elle est passée via une tierce partie indépendante est accrédité par GSTC. En somme, une certification ayant obtenu la mention « Reconnu par GSTC » n'offre pas un niveau de reconnaissance aussi élevé que celui de la certification GSTC en soit.

Portée au Québec

GSTC est une organisation sans but lucratif reconnue à travers le monde. Ses critères se veulent adaptables aux particularités du milieu dans lequel les destinations et les entreprises touristiques évoluent. L'organisme comprend des employés et des bénévoles sur tous les continents peuplés. Il serait donc possible pour une éventuelle certification en tourisme durable adaptée à la réalité québécoise d'avoir ses critères reconnus par cet organisme. Les entreprises d'ici peuvent également adhérer à des certifications reconnues par GSTC et même, dans le cas des hôtels, des voyagistes et des destinations, recevoir une certification GSTC via une tierce partie indépendante.

Finalement, il est possible pour tous les types d'organisations, gouvernementales ou non, et pour n'importe quel type d'entreprise touristique de devenir [membre GSTC](#) afin de pouvoir s'impliquer activement dans la mission de l'organisme.

Processus de certification

Les organismes de certifications accrédités par GSTC doivent suivre plusieurs règles entourant l'évaluation et la surveillance des pratiques des entreprises qu'elles certifient avec le logo GSTC. Tout d'abord, il est requis de faire un premier audit auprès de l'entreprise avant qu'une certification lui soit accordée. La certification doit être valide pour une période maximale de trois ans. Un audit de surveillance doit être effectué au moins à chaque deux ans et un audit de « recertification » doit être effectué la dernière année avant l'expiration de la certification. Dans le cas où une organisation certifiée tombe dans une catégorie à haut risque, la fréquence des audits de surveillance doit passer à un an. Une organisation touristique se retrouve dans cette catégorie lorsque son pays répond à quatre critères différents incluant un indice de perception de la corruption de Transparency International au-dessus de 50, et un indice de compétitivité du secteur des voyages et du tourisme du Forum économique mondial inférieur à 3,5 points.

De son côté, GSTC, à travers son partenaire [Assurance Services International \(ASI\)](#), assure également une surveillance des organismes de certification accrédités. Chaque année, ASI mène un audit auprès de ces organismes de manière indépendante. De plus, ASI envoie un observateur pour évaluer au moins un

audit mené par chaque organisme accrédité auprès d'une entreprise ou pour vérifier la conformité d'une entreprise touristique qui a reçu la certification GSTC.

En ce qui a trait au prix de certification, celui-ci dépend bien sûr du choix de la certification reconnue par GSTC ou de l'organisme accrédité auprès duquel une entreprise va chercher la certification GSTC. Par exemple, les critères Biosphere et Green Globe, certifications analysées dans le cadre de cette étude, sont « reconnues » par GSTC. Les prix de ces certifications se trouvent dans leur section respective du présent document.

Dans tous les cas, l'accréditation de la part de GSTC est relativement dispendieuse. Autrement dit, les organismes accrédités n'offrent pas le processus de certification le plus accessible sur le plan économique : GSTC a d'ailleurs été critiqué d'offrir des services élitistes. (Kepher-Gona, 2020) En effet, un organisme de certification doit d'abord déboursier 3000€ (environ 4410 CAD) pour postuler au programme, puis 3000€ annuellement pour l'accréditation et au moins 8000€ (environ 11 760 CAD) pour le suivi annuel, en plus d'autres frais supplémentaires qui s'ajoutent à la facture finale. Pour un organisme, ces dépenses sont sans aucun doute absorbées par le prix auquel il offre le processus de certification pour GSTC aux différentes entreprises touristiques.

Finalement, GSTC offre un [programme de formation en tourisme durable](#) pour soutenir les entreprises ou les destinations touristiques dans leur transition vers la durabilité. Plusieurs choix différents s'offrent aux personnes intéressées par le programme, dont un cours en ligne de quatre semaines à moindre coût.

Critique de la certification et de ses critères d'évaluation

Les critères de GSTC sont regroupés autour de quatre thématiques : la planification efficace de la durabilité, la maximisation des retombées sociales et économiques pour la communauté locale, la valorisation du patrimoine culturel, et la réduction des impacts négatifs sur l'environnement. GSTC présente ses critères comme étant le minimum à suivre pour aborder la durabilité du tourisme sous ses différents aspects. Il est également possible d'adapter les critères aux conditions locales (*par ex.* lois et coutumes) dans lesquelles œuvrent les organisations touristiques.

Les critères de GSTC sont régulièrement révisés selon un processus conforme au code normatif de [l'Alliance ISEAL](#). Cet organisme est reconnu mondialement pour son expertise en ce qui a trait au développement et à la gestion de normes de durabilité efficaces et crédibles dans tous les secteurs d'activité. Les critères pour les destinations ont été les derniers à faire l'objet d'une révision; le nouveau document a été rendu disponible en janvier 2020. Parmi les nombreux changements qui ont été intégrés à la dernière version, il est intéressant de constater que la capacité de support des milieux, caractéristique

de plus en plus valorisée en tourisme durable, fait partie des nouveaux concepts abordés (Critère A8 – Gestion du nombre de visiteurs et des activités).

Finalement, le processus pour obtenir la certification GSTC est effectué par des organismes de certification qui agissent comme tierces parties indépendantes. La surveillance de ces organismes est assurée par ASI, un autre acteur externe indépendant de GSTC. Il va sans dire que GSTC chapeaute un programme de certification qui fait preuve d'une grande fiabilité.

Interprétation des résultats du sondage

Parmi les 16 organisations en tourisme durable qui ont reçu le sondage, l'équipe n'a reçu à ce jour que les réponses d'une seule entreprise. Cette dernière opère une station de villégiature en montagne certifiée par [Actively Green Standard](#). Il est important de comprendre que ce sont les critères de cette certification qui sont reconnus par GSTC et non la certification en soi qui est accréditée par l'organisme. Il ne paraît pas pertinent de traiter des résultats de sondages liés à des certifications reconnues par GSTC puisqu'elle sort du cadre de ce travail. De plus, l'équipe n'a reçu aucune réponse quant à des entreprises certifiées directement GSTC. Cependant, comme mentionné précédemment, Biosphere et Green Globe sont toutes deux des certifications faisant partie de l'analyse critique actuelle dont les critères sont reconnus par GSTC. Ainsi, il est tout de même possible de se renseigner à propos d'un échantillon de certifications qui détiennent un lien avec l'organisme.

Titre : Green Globe certification
Opérateur : Green Globe Ltd
Site web : <https://greenglobe.com/>
Disponibilité en français : Non



Descriptif

La certification de Green Globe a pour but de mesurer la performance en développement durable des entreprises dans le secteur du tourisme. Green Globe a vu le jour en 1992 et les certifications du même nom ont fait leur apparition cinq ans plus tard. Green Globe certifie plusieurs types d'entreprises : des attractions, des croisières, des hôtels, des restaurants, des transports et autres.

Portée

Cette certification est disponible dans plusieurs pays et régions du globe : Asie, Caraïbes, Moyen-Orient, Europe, Afrique et Amériques. Actuellement, 580 adhérents sont certifiés par l'opérateur Green Globe. Bien qu'aucune entreprise touristique canadienne ne soit actuellement certifiée par Green Globe, cette dernière pourrait être utilisée par les entreprises touristiques du Québec. Les documents relatifs à la certification et son site web devraient cependant être traduits en français pour faciliter son adhésion et son adoption par des entreprises de la province.

Processus de certification

Pour obtenir la certification, il faut tout d'abord inscrire l'entreprise touristique sur le site web de Green Globe. Cette inscription permet un accès à l'académie Green Globe. C'est par le biais de cette plateforme qu'une assistance sera fournie à l'entreprise touristique afin de l'aider dans les prochaines étapes de la certification. Pendant le processus de certification, les entreprises peuvent effectuer un suivi de leurs améliorations. Lorsqu'elles atteignent les critères de Green Globe, un audit externe est alors effectué afin de pouvoir leur attribuer la certification. La certification est valide pour une durée d'une année. L'audit externe assure également le renouvellement de la certification. Les auditeurs suivent la norme [ISO 19011](#) pour effectuer l'évaluation des entreprises.

Les frais liés à la certification varient selon la taille de l'entreprise. Par exemple, le nombre de chambres dans un hôtel détermine le prix que celui-ci devra déboursier. Ces prix sont d'ailleurs indiqués dans le tableau 2 à titre indicatif. Pour les autres types d'entreprises, les prix varient selon le nombre d'employés de l'organisation. Green Globe offre également des formations payantes pour les entreprises. Au Royaume-Uni, le prix pour un audit d'une journée est de 500 livres sterling (environ 865 CAD). Ainsi, il est possible de constater que le prix de l'audit n'est pas inclus dans le prix de la certification.

Tableau 2: Le prix annuel de la certification selon le nombre de chambres dans l'hôtel

Nombre de chambres	Prix annuel de la certification
1-19	750 USD (≈940 CAD)
20-59	1450 USD (≈1815 CAD)
60-99	2500 USD (≈3130 CAD)
100-249	3800 USD (≈4760 CAD)
Plus de 250	5000 USD (≈6260 CAD)

Critique de la certification et de ses critères d'évaluation

La certification Green Globe comporte 44 critères d'évaluation et 280 indicateurs. Ces indicateurs changent selon le type d'entreprise et la zone géographique dans laquelle se situe l'organisation touristique. En général, bien que la capacité de support des milieux ne soit pas directement traitée, les critères et les indicateurs semblent assez complets et rigoureux. Ils sont d'ailleurs révisés deux fois par année.

Les audits de cette certification démontrent du sérieux et une crédibilité puisqu'ils se produisent chaque année et en personne. De plus, les auditeurs utilisent un standard reconnu internationalement (ISO 19011) pour effectuer leur évaluation rendant leur méthode d'évaluation rigoureuse. Le prix de cette certification est cependant assez élevé. Ainsi, il est probable qu'elle ne soit pas accessible pour tous les types et tailles d'entreprises touristiques.

Interprétation des résultats du sondage

À ce jour, l'équipe de travail n'a reçu aucune réponse de la part des 18 organisations touristiques contactées.

Titre: Green Key

Opérateur: Foundation for Environmental Education

Site web: <https://www.greenkey.global/>

Disponibilité en français : Non



La situation de la certification Green Key est assez particulière puisque cette dernière a été intégrée à l'étape A du mandat, qui a servi à choisir les certifications et outils à retenir pour la présente analyse, bien qu'elle n'aurait pas dû en faire partie. En effet, il s'est avéré qu'il est impossible pour les entreprises situées au Canada et aux États-Unis d'adhérer à la certification Green Key opérée par la [Foundation for Environmental Education](https://www.greenkey.global/) puisqu'il en existe déjà une autre du même nom. Cependant, son intégration dans l'analyse est une erreur qui reflète bien la confusion qui règne parmi les certifications qui existent en tourisme durable. L'équipe de travail croit donc qu'il est tout de même pertinent de traiter de Green Key dans le cadre de cette analyse puisqu'il est possible d'en retirer quelques leçons. La présente section n'est pas divisée dans la même manière que les autres sections qui traitent de certifications puisqu'elle ne s'y prête tout simplement pas.

La Foundation for Environmental Education opère cinq programmes différents. En résumé, trois d'entre eux visent à éduquer la jeune génération à divers enjeux environnementaux. Les deux autres programmes offrent des certifications en développement durable. Tout d'abord, Blue Flag vise à reconnaître les plages, marinas et les opérateurs d'embarcations nautiques qui répondent à ses critères de durabilité. De son côté, Green Key est une certification qui porte le même objectif, mais cette fois-ci pour le milieu de l'hébergement, les centres de conférence, la restauration et les attractions touristiques. À l'étape A de l'analyse, elle a obtenu une note de 88% puisqu'elle répondait bien, entre autres, aux divers critères de durabilité élaborés par l'équipe. D'ailleurs, elle est reconnue par GSTC. La certification Blue Flag a également été analysée dans le cadre de l'étape A du mandat, mais elle n'a pas été retenue pour la présente analyse. Cette dernière certifie d'ailleurs un site au Québec, la Plage des Cantons, qui est située à Magog.

Des sondages ont été envoyés par l'équipe de travail à des hôtels étant certifiés Green Key au Canada afin de pouvoir en faire une analyse qualitative. Ce n'est que par la suite que l'équipe a réalisé qu'il ne s'agissait pas de la certification qui avait été recueillie dans le tableau des comparables à l'étape A. Le constat est qu'il existe deux certifications différentes nommées Green Key qui certifient des hôtels. Pour ajouter à la confusion, l'adresse web de ces deux certifications est presque identique. Ce n'est d'ailleurs pas l'unique fois que l'équipe de travail s'est butée à un phénomène semblable durant ses recherches. En effet, deux certifications en tourisme durable portent le nom de Biosphere. De plus, deux organismes qui œuvrent dans le milieu du tourisme durable se présentent sous l'acronyme CREST. En somme, plusieurs éléments viennent complexifier l'offre en certifications tels que les homonymes.

La [certification Green Key présente au Canada](#) est opérée par l'Association des hôtels du Canada. Les critères d'évaluation pour obtenir cette certification ne sont pas disponibles : il n'est donc pas possible d'en juger de cette manière. Cependant l'équipe a certaines réticences quant à cette certification. En effet, son opérateur est le principal porte-parole de l'industrie de l'hôtellerie et de l'hébergement au Canada. En regardant la liste des entreprises certifiées Green Key, il est possible de constater qu'elles sont toutes membres de l'Association des hôtels du Canada. D'ailleurs, les entreprises en question sont des grandes chaînes hôtelières. Outre cela, les éléments mis de l'avant pour convaincre les entreprises d'adhérer à Green Key sont basés sur les économies et les profits qu'elles pourraient en dégager, par exemple, du fait que la clientèle recherche de plus en plus des produits et services écologiques. En d'autres mots, seulement des arguments économiques sont ressortis alors que l'adoption de pratiques durables doit se faire également de manière à en faire bénéficier les différentes parties prenantes et non seulement l'entreprise. L'équipe a donc des réserves quant à cette certification puisque, parmi les éléments qui viennent complexifier l'offre en certifications, il faut se méfier de l'écoblanchiment.

En conclusion, les deux certifications, bien qu'elles portent le même nom, ne peuvent s'équivaloir. Ainsi, il est important de garder l'œil ouvert lorsque vient le temps de chercher des certifications en lien avec le tourisme durable.

Titre: EarthCheck

Opérateur: EarthCheck

Site web: <https://earthcheck.org/>

Disponibilité en français : Document des critères traduit en français



Descriptif

Depuis sa création en 1987, la certification EarthCheck a pour objectif d'aider les entreprises touristiques au niveau de l'efficacité de leurs opérations, de l'amélioration de l'expérience des visiteurs et de la minimisation de leurs impacts environnementaux. Cette certification touche à tous les secteurs du tourisme : destinations, hébergements, activités, voyagistes, restaurants et autres.

Portée

EarthCheck certifie plus de 1000 entreprises touristiques, et ce, dans plus de 70 pays. Il est également possible de retrouver les différents critères d'évaluation en français sur leur site web. De plus, l'organisation certifie des entreprises touristiques couvrant plusieurs secteurs. Ainsi, il serait possible pour les organisations touristiques du Québec d'être certifiées par EarthCheck.

Processus de certification

Le processus de certification se déroule en deux étapes. Tout d'abord, une entreprise qui désire être certifiée par EarthCheck devra remplir un document visant à la création d'une politique de développement durable à intégrer dans ses activités. Ensuite, à l'aide des logiciels rendus disponibles par EarthCheck, il sera possible pour l'entreprise touristique de faire une analyse comparative avec d'autres entreprises œuvrant dans le même secteur et dans le même contexte géographique. L'entreprise recevra ensuite une note selon sa performance et des recommandations lui seront émises afin d'améliorer sa performance. La deuxième phase entoure la certification en tant que telle. À ce moment, l'entreprise touristique devra respecter chacune des exigences de la certification et se faire un plan d'action. Elle devra également identifier ses forces, ses faiblesses, et communiquer ses objectifs et ses engagements.

Finalement, un auditeur externe viendra sur place pour s'assurer du respect des critères d'évaluation avant d'émettre la certification. Le coût de l'audit est d'environ 2400 AUD (environ 2210 CAD) pour la première journée. Selon la taille de l'entreprise, l'audit peut durer plus d'une journée. Dans ce cas, l'audit pour les journées supplémentaires coûtera environ 1650 AUD (environ 1520 CAD) par jour. Le coût de la certification en soi est d'environ 400 AUD (environ 370 CAD) par mois.

La durée de validité de la certification est d'une année. La vérification du respect des exigences de la certification se fait également par un auditeur externe. La fréquence de vérification dépendra du niveau d'impact de l'entreprise touristique. Si cette dernière a des impacts importants, la vérification se fera chaque

année. Si l'entreprise a de faibles impacts, l'audit sera tous les deux ans. De plus, l'organisation certificatrice met gratuitement à la disposition des entreprises touristiques plusieurs ressources, guides et modèles. Les deux phases de certification rendent le processus de certification complet en permettant aux entreprises de se comparer avec des entreprises similaires. Le but de l'exercice est d'ailleurs de rendre ces entreprises touristiques les plus performantes possible sur le plan de la durabilité.

Critique de la certification et de ses critères d'évaluation

Les critères sont sous la forme de listes à points réparties en plusieurs catégories et divisées selon les différentes phases de la certification. Ainsi, la « checklist » est très complète pour chacune des étapes. Par exemple, un élément de cette liste est l'emploi de la population locale. L'entreprise peut y répondre par l'entremise de réponses « oui », « non », « ne s'applique pas » et inscrire ses commentaires ou des explications. La capacité de support des milieux n'est toutefois pas directement traitée.

EarthCheck est reconnu à l'international, ce qui lui ajoute une certaine crédibilité. De plus, le processus de certification est très complet et le vaste nombre de critères permet d'avoir une appréciation globale de l'entreprise concernant ses pratiques en développement durable. Les critères sont revus chaque année, ce qui ajoute un élément de renouveau et d'adaptation au contexte changeant du milieu touristique. De plus, la vérification effectuée par EarthCheck auprès des entreprises qu'il certifie est très rigoureuse.

La méthode de « benchmarking » (comparaison) est une technique très intéressante pour aider les entreprises à implanter des mesures durables dans leurs pratiques. Les entreprises touristiques qui souhaitent se faire certifier sont également soutenues tout au long du processus, ce qui est intéressant pour celles qui n'ont pas un employé en charge des questions en lien avec le développement durable. Les coûts de la certification sont cependant assez élevés. En effet, une certification de 400 AUD par mois revient à un montant de 4800 AUD (ou environ 4412 CAD) annuellement. Le prix fixe de cette certification ne la rend donc pas accessible à n'importe quelle entreprise touristique.

Interprétation des résultats du sondage

En ce qui a trait à la certification EarthCheck, 15 questionnaires ont été envoyés et seulement une réponse a été retournée par une organisation touristique. De plus, cette dernière est un grand groupe hôtelier d'environ 400 employés. L'entreprise était interpellée par les valeurs de EarthCheck et ressentait le besoin de s'engager envers ces invités et envers l'environnement. De plus, la notoriété internationale de EarthCheck semble avoir joué un rôle dans la décision de l'organisation touristique d'obtenir cette certification.

Étant certifiée seulement depuis quelques mois, des changements au niveau du nombre de visiteurs, leur satisfaction et les revenus de l'entreprise n'ont bien sûr pas été remarqués. Toutefois, quelques actions ont été mises en branle afin de réduire la quantité de déchets. En effet, ils ont décidé d'utiliser des formulaires numériques afin de réduire leur consommation de papier, puis ils planifient réduire le nombre d'articles à usage unique. En ce qui a trait aux mesures mises en place pour réduire les émissions de GES, le répondant en énumère plusieurs : besoins en électricité couverts à 100% par de l'hydroélectricité suisse, achat de stations de recharge de véhicules électriques de l'hôtel alimentées par des bornes de recharge à énergie solaire, voyages d'affaires compensés par un programme de compensation climatique (non précisé), une navette est disponible pour amener les invités en ville puis l'hôtel est chauffé par énergie géothermique. En somme, ces mesures sont adaptées à la réalité de la taille et des besoins de l'hôtel. Il est intéressant d'avoir des exemples concrets de mesures qui ont été mises en place par une entreprise dans son processus de certification.

Pour continuer, le répondant affirme que les coûts liés à la certification du complexe hôtelier sont compensés par les retombées économiques. En terminant, le répondant recommande la certification et mentionne qu'aucun inconvénient ne pourrait l'emporter sur les avantages liés à la gestion environnementale. Les efforts et les dépenses en vaudraient la peine, en ce qui a trait aux retombées pour l'organisation, ses invités et l'environnement. Bien que ce répondant soit le seul à fournir une réponse sur le questionnaire pour la certification EarthCheck, il serait souhaitable que de plus petites organisations se manifestent pour obtenir une vision de leur expérience.

Titre : B Corporation

Opérateur : B Lab

Site web : <https://bcorporation.net/certification>

Disponibilité en français : Portail d'évaluation de l'impact (B Impact Assessment) disponible en français



Descriptif

Le programme de certification B Corporation (B Corp) vise à reconnaître les entreprises qui atteignent des normes élevées en matière de performance sociale et environnementale, de transparence face au public et de responsabilité juridique. Cette certification a comme objectif d'évaluer l'impact positif global d'une entreprise, et non seulement des biens et services qu'elle offre. De plus, elle démontre que l'entreprise fait partie d'un processus d'amélioration continue de ses pratiques. La certification est adaptable à tout type d'entreprise incluant celles qui œuvrent dans n'importe quel secteur du tourisme (*par ex.* hébergement, restauration, voyageur, etc.).

La certification B Corp est opérée par l'entreprise sans but lucratif B Lab créée en 2006. Une année plus tard seulement, 82 entreprises étaient déjà certifiées B Corp. Aujourd'hui, plus de 3500 entreprises à travers le monde détiennent la certification, la majorité d'entre elles étant des petites ou moyennes entreprises (PME).

Portée

Il y a des entreprises certifiées B Corp dans plus de 70 pays, dont au Canada. Les bureaux canadiens de B Lab se trouvent à Vancouver. Au Québec, parmi [les 45 compagnies certifiées B Corp](#), aucune n'œuvre actuellement dans le secteur du tourisme. Cependant, cela n'empêche aucunement les entreprises touristiques québécoises d'obtenir cette certification.

Également, il est à noter qu'actuellement, les organismes à but non lucratif (OBNL) ne peuvent pas faire partie de la communauté de B Corporation, autrement que si elles sont enregistrées aux États-Unis.

Processus de certification

Le processus de certification officiel commence par la complétion de [l'évaluation B Impact](#) que l'entreprise remplit elle-même sur le site web de B Corporation. C'est un outil à travers lequel l'entreprise répond à diverses questions en lien avec les domaines d'impact identifiés par B Lab, soit la gouvernance, les collaborateurs, la collectivité, l'environnement et les clients. L'évaluation comprend également un formulaire lié aux exigences en matière de transparence. Il est important de mentionner qu'il n'est pas nécessaire de rechercher à obtenir la certification B Corp pour avoir accès à l'outil d'évaluation B Impact.

Toute entreprise peut se créer un compte et répondre au questionnaire afin de cibler ses lacunes en matière de développement durable. D'ailleurs, plus de 100 000 entreprises dans le monde font usage de cet outil.

Dans le questionnaire, les points sont accumulés en fonction des réponses données. Il est nécessaire d'obtenir un total d'au moins 80 points dans l'évaluation B Impact pour passer à la prochaine étape du processus de certification, soit un entretien téléphonique avec un membre de l'équipe d'examen B Lab pour vérifier et clarifier 15 questions sélectionnées au hasard dans le questionnaire. Précédant l'entretien téléphonique, l'entreprise doit fournir la documentation nécessaire qui pourra appuyer les réponses potentielles faisant l'objet de l'examen. Il y a également plusieurs autres prérequis devant être remplis avant de passer cet examen, tels que fournir le chiffre d'affaires annuel de l'entreprise et remplir un formulaire de divulgation. À la suite de l'examen téléphonique, d'autres documents devront être fournis à B Lab.

Lorsque tous les documents sont en règle et que les prérequis sont remplis, l'entreprise devient certifiée B Corp pour une durée de trois ans. Par la suite, pour renouveler sa certification, l'entreprise devra revoir son évaluation B Impact et passer à travers le processus de vérification. Annuellement, 10% des entreprises dont la certification vient à échéance doivent faire visiter, en personne ou virtuellement, leur site par un membre de l'équipe d'examen de B Lab.

Le tableau 3 permet de connaître le coût approximatif à défrayer annuellement pour la certification B Corp selon les revenus de l'entreprise. Une somme de 150 USD est également payable lors de la demande de certification, soit lorsqu'une entreprise soumet son évaluation B Impact à l'opérateur.

Tableau 3 : Frais annuels de la certification B Corp aux États-Unis et au Canada selon les revenus annuels de l'entreprise

Revenu annuel de l'entreprise (en USD)	Frais annuels de certification (en USD)
0 à 149,999\$	1 000\$ (≈1250 CAD)
150 000\$ à 1 999 999\$	1 100\$ à 1 600\$ (≈1375 à 2000 CAD)
2 000 000\$ à 9 999 999\$	1 800\$ à 3 750\$ (≈1800 à 4695 CAD)
10 000 000\$ à 19 999 999\$	6 000\$ à 8 500\$ (≈7510 à 10 640 CAD)
20 000 000\$ à 29 999 999\$	12 000\$ (≈15 020 CAD)
30 000 000\$ à 49 999 999\$	16 000\$ (≈20 030 CAD)
50 000 000\$ à 74 999 999\$	20 000\$ (≈25 035 CAD)
75 000 000\$ à 99 999 999\$	25 500\$ (≈31 920 CAD)
100M\$	Variable

Critique de la certification et de ses critères d'évaluation

Certaines critiques existent quant à la pertinence de la certification B Corp. Dans le cadre de la recherche actuelle, une seule d'entre elles a été retenue, car elle donne une idée typique d'un enjeu entourant cette certification. Celle-ci a trait au fait que B Lab affirme que sa certification assure qu'une entreprise répond aux plus hauts standards en ce qui concerne la performance sociale et environnementale, de transparence et d'équilibre entre les profits et les impacts sur la société. Cependant, B Lab a tout de même certifié des compagnies reconnues, entre autres, pour évasion fiscale ou pour vouloir empêcher la syndicalisation de leurs employés. (O'Regan, 2019, 7 octobre)

Outre les critiques allant à l'encontre de B Corp, l'équipe de travail a repéré certains autres points de la certification qui pourraient nuire à sa crédibilité. En effet, bien que B Lab se soit doté d'un système de vérification qui laisse peu de place à l'interprétation, il reste que ce dernier est effectué par ses employés et non par une tierce partie indépendante, comme c'est le cas, par exemple, pour la certification Biosphere. De plus, l'évaluation B Impact est en fait une autodéclaration que font les entreprises sur leurs pratiques. Cette dernière est bien sûr vérifiée par B Lab, mais de manière téléphonique pour 90% des entreprises. Sachant que de très nombreuses entreprises sont certifiées B Corp, il paraît clair qu'il manque de vérification *in situ*. Finalement, la période de validité de la certification est de trois ans, ce qui laisse penser que le suivi pourrait être plus serré.

Sur une note plus positive, le système de pointage pour l'obtention de la certification B Corp se base sur l'évaluation B Impact dans lequel des points sont accumulés au fur et à mesure que les réponses sont données : il n'y a donc pas un nombre fixe de critères auxquels une entreprise doit répondre. En d'autres mots, il n'existe pas une liste fixe de critères auxquels chaque type d'entreprise doit se conformer et à laquelle les clients pourraient éventuellement se référer pour mieux comprendre la certification. Cependant, B Lab rend disponible les résultats des entreprises certifiées. Il est donc très facile de rechercher le pointage qu'elles ont obtenu et comment ce dernier se divise selon la nature de leurs impacts en lien avec la gouvernance, les collaborateurs, la collectivité, l'environnement et les clients. Frontiers North Adventure est un exemple d'entreprise touristique, manitobaine de surcroît, ayant reçu la certification B Corp et dont le pointage est par conséquent [disponible en ligne](#). Il est d'ailleurs intéressant de constater que l'évaluation B Impact que cette entreprise a effectuée en 2020 est disponible dans la section sur la documentation additionnelle : c'est une excellente source d'information qui n'est malheureusement pas disponible pour toutes les compagnies.

Lorsqu'une entreprise ne réussit pas à obtenir le seuil minimal de 80 points dans l'évaluation B Impact afin de recevoir la certification, B Lab offre gratuitement [des ressources sur la façon d'améliorer son score](#). Cet outil est cependant seulement disponible en anglais, en espagnol et en portugais.

Interprétation des résultats du sondage

L'équipe de travail n'a reçu aucune réponse quant aux 20 entreprises touristiques certifiées B Corp qui ont reçu une invitation à remplir le sondage. Cependant, une revue de littérature portant sur 50 articles scientifiques rédigés au sujet de B Corporation a été publiée dans le périodique Sustainability en février 2021. Certaines conclusions ont été tirées sur l'effet de la certification B Corp et ce qui motive les entreprises à y adhérer.

En ce qui a trait à la productivité des entreprises certifiées B Corp, les études sont contradictoires. Certaines études indiquent que les entreprises certifiées améliorent leur productivité alors que d'autres n'ont pas détecté une différence significative entre ces entreprises et leurs concurrents non certifiés. Cependant, les études sont en accord sur le fait que les entreprises qui cherchent la certification B Corp le font surtout pour se différencier des compagnies plus traditionnelles en montrant leur intérêt pour toutes les parties prenantes impactées par leurs activités. (Diez-Busto *et al.*, 2021)

Titre : Les pages vertes

Opérateur : Les pages vertes

Site web: <https://lespagesvertes.ca/>

Coordonnées des personnes-ressources : Myrienne Parent (fondatrice) contact@lespagesvertes.ca

Disponibilité en français : Oui



Descriptif

Les principaux objectifs des Pages vertes sont en premier lieu de rassembler les acteurs de changement dans un même réseau, aider la population à consommer de manière écoresponsable et sensibiliser la population, plus particulièrement les jeunes, sur les enjeux environnementaux. L'organisation des Pages vertes s'adresse à tout type d'entreprise, et présente une section dédiée à une panoplie d'entreprises touristiques comme les activités, les hébergements, les agences et autres.

Portée

Les Pages vertes atteste principalement des entreprises du Québec. Parmi toutes les entreprises, on en retrouve 160 qui sont dans le secteur du tourisme. Ainsi, tous les secteurs d'activité du tourisme mentionnés plus haut pourraient potentiellement se retrouver sur ce site.

Processus de certification

L'attestation des entreprises se fait par autodéclaration vérifiée. Ainsi, l'entreprise doit fournir des pièces justificatives qui seront vérifiées et attestées par le service-conseil. Selon leur résultat, une cote écoresponsable leur sera attribuée. Il existe trois niveaux d'écoresponsabilité selon le pourcentage obtenu. Le niveau 1 s'adresse aux entreprises qui ont reçu une cote entre 50 et 64%. Le niveau 2 est pour ceux qui ont une cote entre 65 et 79%. Finalement, le dernier niveau est le niveau d'excellence en matière d'écoresponsabilité : il est obtenu par les entreprises qui ont une cote entre 80 et 100%. Afin d'être attesté, un montant fixe de 68 CAD est demandé.

Critique de la certification et de ses critères d'évaluation

Pour ce qui est des critères d'évaluation, on en retrouve 100 dans 11 catégories d'action qui sont en lien, entre autres, avec le compost, le recyclage, la réutilisation et l'énergie verte. Les critères sont complets et présentent de nombreuses actions que les entreprises peuvent entreprendre afin de rendre leurs pratiques plus écoresponsables. La capacité de support des milieux n'est pas prise en compte dans les critères d'évaluation.

La principale faiblesse de cette attestation réside dans le fait qu'il n'y a pas de vérification qui est faite au fil des années. Donc, les entreprises ayant reçu une cote et figurant sur le site y restent autant longtemps qu'elles le désirent sans avoir à renouveler leur attestation. De plus, la méthode d'évaluation utilisée

(l'autodéclaration vérifiée) n'est pas des plus crédibles. Cependant, l'attestation offre une opportunité pour les entreprises touristiques qui cherchent une visibilité auprès de la clientèle soucieuse de l'environnement, et ce, sans devoir trop dépenser. De plus, les Pages vertes donne des idées de solutions pour rendre les entreprises plus durables.

Interprétation des résultats du sondage

Parmi les 17 organisations touristiques qui ont reçu le questionnaire qualitatif, l'équipe a reçu à ce jour les résultats de trois d'entre elles. D'après les réponses obtenues des trois sources primaires, le processus de certification était simple. Dans une certaine mesure, cela pourrait entre autres s'expliquer par le fait que ces dernières ont toutes reçu un appui de la part de l'organisation certificatrice, ce qui permet de remédier plus aisément aux difficultés s'il y a lieu ou encore d'alléger la charge de travail des entreprises touristiques. D'ailleurs, la durée du processus de certification peut être intéressante pour ceux souhaitant éventuellement se faire certifier, puisqu'il est bien évidemment très court.

Deux répondants soulignent que des actions liées à la réduction des déchets, tel que l'optimisation des approvisionnements en vrac ou encore le compostage et la consignation ont été apportés dans leurs pratiques. Ces derniers ont également mis en place des mesures pour réduire les GES, tels que la compensation carbone, l'intégration du télétravail et l'achat de véhicules électriques.

De façon générale, les répondants semblent être satisfaits quant aux Pages vertes. Dans cette section du questionnaire, seulement un répondant a mentionné que les retombées économiques ont permis de compenser les coûts de la certification. Toutefois, puisque tous ont été certifiés depuis moins d'un an, il serait également intéressant de les questionner à nouveau quant à leur niveau de satisfaction.

3.2 Analyse critique des outils

Titre : The Definitive Guide for Sustainable Tourism

Opérateur : Responsible Tourism Institute (RTI)

Site web : <https://www.biospheretourism.com/en/download-the-definitive-guide-for-sustainable-tourism/113>

Coordonnées de la personne-ressource : Patricio Azcarate Diaz de Losada, secrétaire général de Biosphere (padiaz@biospheretourism.com)

Disponibilité en français : Non

Descriptif

The Definitive Guide for Sustainable Tourism est livre électronique disponible gratuitement. Ce dernier est divisé en trois parties. La première sert à en apprendre plus sur le tourisme durable et à mieux connaître les caractéristiques des touristes conscients des enjeux liés à la durabilité. Les actions à accomplir pour transiter vers un tourisme durable se trouvent à la deuxième partie. Cette dernière se présente sous la forme de conseils donnés aux entreprises touristiques qui souhaitent améliorer leurs pratiques. La dernière partie explique comment rendre profitables, au sens économique, les actions posées pour le développement durable. L'outil s'adresse donc à toutes les entreprises touristiques voulant mettre en place des pratiques plus durables, sans nécessairement devoir s'engager auprès d'un programme. Le guide est d'une longueur de 50 pages. Il est plutôt facile d'utilisation puisqu'il est très clair et il propose des actions concrètes.

Portée au Québec

Le livre est d'une portée internationale. Effectivement, il est disponible pour les entreprises touristiques partout dans le monde. Cependant, il est seulement en anglais. Il est difficile de savoir le nombre d'entreprises qui utilise ce guide, mais il pourrait être plus facilement utilisé par les entreprises touristiques québécoises si une traduction en était faite.

Fonctionnement de l'outil

L'outil est disponible gratuitement sur le site internet de Biosphere. Il est donc facilement accessible. Il s'agit d'un bon point de départ pour les entreprises touristiques voulant s'informer sur le tourisme durable. Si après l'utilisation du guide, des entreprises veulent s'engager plus sérieusement, elles peuvent entamer les démarches pour aller chercher la certification de Biosphere. Cette certification est d'ailleurs analysée en détail précédemment dans le présent document.

Critique de l'outil

Comme indiqué plus haut, l'outil partage des conseils pour les entreprises afin de modifier leurs pratiques afin de les rendre plus durables. Ainsi, l'outil touche à toutes les sphères du développement durable et propose des actions à poser pour chacune d'elles. Il y a un total de 48 conseils dans le guide, mais la capacité de support des milieux n'est pas incluse. Cet outil est parfait pour les entreprises voulant en savoir plus sur le tourisme durable et souhaitant poser quelques actions allant dans ce sens.

Titre : The Twelve Commitments

Opérateur : Sustainable Tourism New Zealand

Site web : <https://www.sustainabletourism.nz/take-action/achieving-the-12-commitments/>

Disponibilité en français : Non

Descriptif

Cet outil a été créé par Sustainable Tourism New Zealand. La mission de cet organisme est de rendre l'industrie touristique de la Nouvelle-Zélande résiliente, innovante et inclusive. En effet, leur but est que d'ici 2025, toutes les entreprises touristiques de la Nouvelle-Zélande adhèrent aux Twelve Commitments. Cet outil, qui se retrouve sur leur site web, est très complet. Il se divise en douze engagements (traduit de l'anglais). [Un plan d'action](#) de développement durable peut être rempli par l'entreprise : elle y inscrit ses actions actuelles en lien avec la durabilité et également ce qu'elle prévoit entreprendre dans la prochaine année ainsi que dans les trois prochaines années. Pour les aider, Sustainable Tourism New Zealand propose plusieurs actions que les entreprises peuvent entreprendre afin de bien les guider dans la réalisation de ces douze engagements. Ces conseils sont accompagnés d'hyperliens vers des sites web extérieurs qui expliquent plus en profondeur comment mettre en place les actions (p. ex. comment écrire un énoncé de mission, un plan stratégique, etc.).

Portée au Québec

Actuellement, l'outil est construit uniquement pour les entreprises touristiques de la Nouvelle-Zélande, mais le Québec pourrait s'en inspirer pour un éventuel outil destiné aux entreprises touristiques. De plus, rien n'empêche les entreprises d'ici de suivre le processus proposé dans les Twelve Commitments. Bien que les exemples donnés dans l'outil soient propres à la Nouvelle-Zélande, il est tout de même facile de faire des parallèles avec le Québec. De plus, il est toujours possible d'aller chercher de l'information en français, si désiré, équivalente à celle qui est livrée sous forme d'hyperliens dans l'outil.

Fonctionnement de l'outil

L'outil est gratuit. Chaque année, les entreprises néo-zélandaises qui se sont engagées à respecter les douze engagements doivent produire un rapport concernant leurs activités. Une entreprise québécoise qui

souhaite faire usage de l'outil n'a évidemment pas à s'engager d'une telle manière. De plus, l'outil ne mène pas à une certification et il n'exige pas de déboursier de l'argent. Il est donc intéressant pour les entreprises qui souhaitent commencer à poser des actions afin de rendre leurs activités plus durables à moindre coût et sans engagements extérieurs de faire usage de l'outil Twelve Commitments.

Critique de l'outil

Comme mentionné plus haut, l'outil se divise en douze engagements. Ces derniers sont partagés équitablement dans quatre catégories différentes soit, l'économie, les communautés, l'environnement et la satisfaction des visiteurs. Plusieurs ressources sont disponibles pour aider les entreprises à connaître les actions devant être posées pour accomplir chacun des engagements. Pour avoir accès à ces différentes ressources, il faut naviguer sur le site internet qui est très simple d'utilisation. En somme, l'outil est très complet, détaillé et facile d'utilisation.

Titre : Boîte à outils sur le tourisme durable dans les sites du patrimoine mondial de l'UNESCO

Opérateur : UNESCO

Site web : <http://whc.unesco.org/sustainabletourismtoolkit/fr/comment-utiliser-ces-guides>

Disponibilité en français : Guides disponibles en français sur le site web (versions PDF en anglais seulement)

Descriptif

L'UNESCO a développé une boîte à outils destinée à aider les gestionnaires de sites du patrimoine mondial et d'autres acteurs clés à planifier et à gérer de manière durable le tourisme dans ces lieux. L'outil a été développé dans le cadre du *Programme sur le patrimoine mondial et le tourisme durable* créé en 2011. Ce programme a comme objectif de protéger la valeur universelle des biens du patrimoine mondial tout en soutenant un tourisme soucieux du développement durable des communautés locales.

La boîte à outils sur le tourisme durable dans les sites du patrimoine mondial de l'UNESCO regroupe 10 guides pratiques présentant les meilleures pratiques pour un développement touristique durable. Les guides portent chacun sur un sujet que les gestionnaires de sites touristiques auront à prendre en compte pour orienter leurs activités. La série de guides a été conçue comme un processus d'étape par étape. La première, regroupant les guides un à quatre, traite des principes de base du tourisme durable. La deuxième étape, regroupant les guides cinq à dix, concerne des sujets qui sont plus spécifiques à certains sites que d'autres. La figure 1 schématise l'ordre dans lequel viennent les différentes thématiques de la boîte à outils. La dernière section de la boîte à outils contient des ressources qui peuvent aider les entreprises à approfondir leurs connaissances sur le tourisme durable.

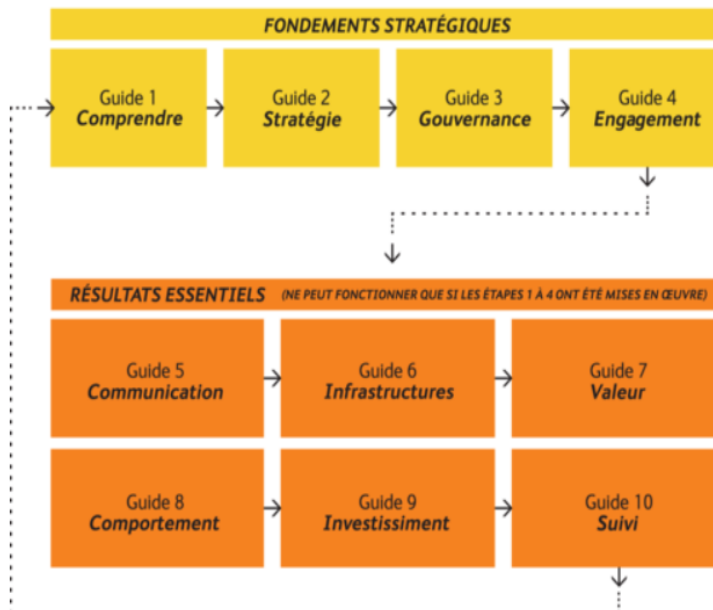


Figure 1 : Ordre de lecture et thématiques des 10 guides de la boîte à outils sur le tourisme durable dans les sites du patrimoine mondial de l'UNESCO (Tiré de : UNESCO, s. d.)

Il est recommandé de commencer par naviguer entre les premiers guides afin de comprendre les principes de base et repérer les conseils les plus importants. Par la suite, il est possible d'approfondir les sujets qui importent le plus dans le contexte propre au site à l'étude. Chaque guide est accompagné d'au moins une étude de cas d'un site du patrimoine de l'UNESCO pour donner un exemple de la manière dont les principes ont été mis en pratique. Les 10 guides de la boîte à outils mettent de l'avant les pratiques favorisant l'implication de la communauté locale. Le fait d'avoir une communauté qui s'implique dans le projet requiert notamment un moins grand besoin en ressources humaines et financières, ces dernières étant souvent manquantes.

Portée au Québec

Le Québec détient deux sites du patrimoine mondial de l'UNESCO : l'arrondissement historique du Vieux-Québec (patrimoine culturel) et le Parc national de Miguasha (patrimoine naturel). Cependant, puisque la boîte à outils sur le tourisme durable dans les sites du patrimoine mondial de l'UNESCO est disponible gratuitement et à tous, il est possible pour des organisations œuvrant dans des milieux naturels ou culturels d'importance d'en faire facilement usage. De plus, il est mentionné que la boîte à outils est recommandée aux gestionnaires de sites du patrimoine de l'UNESCO ainsi qu'aux parties prenantes du secteur du tourisme, ce qui peut regrouper plusieurs types d'entreprises. Par exemple, une entreprise offrant des tours guidés dans un parc naturel pourrait bénéficier des guides développés par l'UNESCO dans le but de faire une bonne planification et gestion de ses activités sur ce site à préserver. D'ailleurs, étant donné la grande

variété de sites du patrimoine mondial, le guide s'adapte très facilement aux différentes réalités propres à chaque endroit.

Bien que tout type d'organisation puisse s'inspirer de l'un ou de plusieurs des guides rendus disponibles par l'UNESCO, ce sont surtout les destinations, les voyageurs et les attractions touristiques qui pourront en ressortir le maximum puisque leurs activités s'apparentent davantage à celles de sites du patrimoine mondial. Cependant, il peut être pertinent pour toute entreprise touristique qui souhaite améliorer ses pratiques en développement durable d'aller y jeter un coup d'œil.

Fonctionnement de l'outil

Aucun coût n'est lié à l'utilisation de la boîte à outils sur le tourisme durable dans les sites du patrimoine mondial de l'UNESCO. Les guides développés par l'UNESCO ne réfèrent aucunement aux certifications qui peuvent être obtenues en tourisme durable. L'équipe de travail est d'avis qu'il n'est pas nécessaire de cibler une reconnaissance quelconque pour mettre en place des pratiques allant dans le sens de la durabilité. Les processus de certification prennent du temps et des ressources financières parfois importantes. La boîte à outils donne plutôt des idées de pratiques qui se font en partenariat avec la communauté locale, aidant ainsi le développement durable de cette dernière, mais également, à faire des économies de ressources. Cette façon de voir le tourisme permet d'offrir des activités rentables pour l'entreprise et la collectivité, tout en préservant l'environnement.

Critique de l'outil

La boîte à outils sur le tourisme durable dans les sites du patrimoine mondial de l'UNESCO est assez facile d'utilisation. Elle a été élaborée pour appuyer, entre autres, les gestionnaires de sites qui n'ont pas toujours les moyens ou le savoir-faire leur permettant de retirer le maximum de leurs activités tout en assurant une gestion durable du tourisme. Les 10 guides de la boîte à outils sont donc rédigés avec clarté et concision dans le but de faciliter la compréhension et la mise en place des principes du tourisme durable.

L'équipe de travail a noté cependant certaines difficultés dans l'utilisation de la boîte à outils. Tout d'abord, chaque guide est divisé en divers petits modules qui prodiguent des conseils sur les actions à mettre en place pour développer le caractère durable d'un site touristique : c'est donc au lecteur de retenir ce qui lui semble pertinent dans le contexte de son organisation. De plus, aucune aide supplémentaire n'est offerte en complément à la boîte à outils (*par ex.* conférences, cours, suivis avec un spécialiste). Finalement, les conseils sont souvent centrés sur la mise en place d'actions telles que le recueillement de données ou le développement d'un plan stratégique et d'un plan directeur. Malheureusement, et probablement à cause de l'effort de concision qui a été mis dans l'élaboration des guides, il y a un manque d'information quant à ces pratiques qui peuvent être difficiles à mettre en place par un néophyte. En effet, il aurait été intéressant

d'inclure des exemples de ce à quoi pourraient ressembler de tels documents. Cependant, il est toujours possible d'aller chercher cette information ailleurs sur le web.

En bref, il faut faire preuve d'autodidactisme et de volonté pour mettre en branle les pratiques formulées dans les guides. Il serait toujours possible de poser des questions sur le forum de discussion qui accompagne la boîte à outils, mais ce dernier a été utilisé uniquement quatre fois, et ce, en 2015. Malgré ces petites difficultés dans l'utilisation des guides, ces derniers restent très pertinents comme point de départ dans un processus de transition vers la durabilité d'une entreprise touristique.

Titre : Boîte à outils du Système européen d'indicateurs du tourisme pour la gestion durable des destinations

Opérateur : Commission européenne

Site web : <https://ec.europa.eu/docsroom/documents/21749>

Coordonnées des personnes-ressources (adresse postale et électronique) :

Disponibilité en français : Disponible entièrement en français, mis à part pour les documents complémentaires qui se trouvent uniquement en anglais.

Descriptif

La boîte à outils du Système européen d'indicateurs du tourisme pour la gestion durable des destinations a été élaborée par la Commission européenne en 2013. Elle a fait peau neuve en 2016 à la suite de l'ajout de nouvelles considérations. L'acronyme utilisé pour parler du Système européen d'indicateurs du tourisme est « ETIS ». Présenté sous la forme d'un document, l'outil a été construit pour accompagner les destinations touristiques dans la mise en œuvre de l'ETIS et ainsi faciliter la mesure et le suivi de leurs performances en matière de durabilité. Les résultats de suivi sont fondés sur une autoévaluation, des observations, une collecte de données et une analyse réalisée par les destinations elles-mêmes.

L'ETIS définit 43 indicateurs de base et un ensemble d'indicateurs facultatifs visant à fournir aux destinations les renseignements dont elles ont besoin pour planifier de façon durable leurs activités touristiques. Ces indicateurs sont divisés en quatre catégories: la gestion de la destination, l'impact social et culturel, la valeur économique et l'impact environnemental.

L'introduction à l'outil comprend une section générale à propos de la durabilité du tourisme en Europe et ailleurs dans le monde. L'ETIS, système sur lequel se base l'outil, y est également présenté. Par la suite, la première partie du document expose un guide en sept étapes pour la mise en œuvre de l'ETIS. La seconde partie, de son côté, définit les indicateurs de base et les indicateurs supplémentaires faisant partie de l'ETIS.

Portée au Québec

Comme mentionné précédemment, l'objectif de l'ETIS est de contribuer à l'amélioration de la gestion durable des destinations touristiques. Sous la perspective de ce système, une destination est vue, en résumé, comme une zone géographique actuellement ou potentiellement attrayante pour les visiteurs. Le système ne se prête pas aux grandes zones (c.-à-d. nationales ou régionales) qui n'ont pas sous leur gouvernance directe les ressources et les installations touristiques et qui ne travaillent pas à l'association de partenaires.

L'outil d'ETIS se prêterait donc bien aux organismes paramunicipaux qui ont pour objectif de faire rayonner une ville. À la rigueur, un organisme responsable de la promotion d'une région touristique du Québec pourrait également profiter de l'outil. La réalité des différentes destinations touristiques québécoises peut facilement refléter celles de l'Europe : le fait qu'ETIS ait été pensé pour les destinations du vieux continent n'est pas un frein à son utilisation dans la belle province. Finalement, l'utilisation de l'outil ETIS nécessite que l'organisation nomme une seule personne chargée de la coordination et de la mise en œuvre du système dans sa destination.

Sur une autre note, la section de l'introduction traitant de la durabilité du tourisme aux niveaux international et européen est surtout pertinente pour connaître les initiatives qui ont été mises de l'avant par la Commission européenne en la matière. Le Québec pourrait certainement s'inspirer de ces mesures qui vont dans le sens du développement durable de l'industrie touristique.

Fonctionnement de l'outil

L'outil ETIS ne fournit pas de certification, n'offre pas de programme d'étiquetage écologique et ne donne aucune indication quant à des valeurs minimales à atteindre pour qu'une destination puisse se considérer comme durable. Il s'agit tout simplement d'un outil de gestion mis à la disposition des destinations.

Plusieurs [documents informatiques complémentaires](#) ont été élaborés dans le but de soutenir davantage les destinations dans la mise en œuvre de l'ETIS. Ces derniers comprennent, entre autres, des modèles de documents pouvant être complétés avec de l'information utile et propre à une destination. Cette documentation, très facilitante, est également disponible gratuitement.

Critique de l'outil

L'outil ETIS a été testé auprès de plus d'une centaine de destinations à travers l'Europe lors d'un projet pilote d'une période de deux ans. La Commission européenne, soutenue par un groupe d'experts, a analysé les commentaires qui sont ressortis à la suite de cette expérience pour élaborer une version finale de l'outil facilement utilisable sur le plan pratique. Ainsi, le système a été testé et révisé afin que l'outil

puisse répondre plus efficacement à la réalité du terrain, ce qui ne peut qu'être souligné. De plus, des renseignements issus de la réalisation du projet pilote sont recueillis aux étapes de mise en œuvre de l'ÉTIS, exposées à la partie 1 du document.

La mécanique derrière l'outil ETIS est assez complexe à comprendre. Une organisation qui veut en faire son système de gestion ou bien s'en inspirer doit avoir en son sein une personne capable de coordonner un projet de cette ampleur. Somme toute, l'outil est tout de même capable de livrer une explication assez claire d'ETIS et d'en démontrer sa pertinence pour les destinations touristiques. Les documents numériques complémentaires, mentionnés plus haut, sont sans aucun doute d'une grande aide dans la mise en œuvre du système. Il est à noter cependant que ces derniers ne sont disponibles qu'en anglais.

L'ETIS a été conçu autant de manière à être utilisé dans son entièreté que pour être intégré dans un système de suivi déjà existant. Il est donc assez malléable pour répondre aux besoins spécifiques de chaque destination en termes de gestion. Cependant, il requiert absolument la participation d'une variété de parties prenantes qui se partagent la responsabilité et la prise de décision relatives à la destination. Cette caractéristique rend sa mise en œuvre plus complexe, mais c'est ce qui fait aussi en sorte que le système peut être qualifié de durable.

Titre : ETC Handbook

Opérateur : European Travel Commission (ETC)

Site web : <https://etc-corporate.org/reports/sustainable-tourism-implementation-framework-and-toolkit/>

Disponibilité en français : Disponible seulement en anglais

Descriptif

L'outil ETC Handbook a été récemment publié cette année (en 2021) par le European Tourism Commission (ETC). Ses auteurs partent de la prémisse qu'à la suite de la crise de la COVID-19, lorsque le tourisme pourra reprendre partout dans le monde, le processus de rétablissement de l'industrie devra passer par un changement de paradigme. En effet, la pandémie a déjà mis en lumière le manque de résilience de plusieurs modèles d'entreprises touristiques, surtout celles qui sont dépendantes du tourisme de masse et d'un nombre limité de sources de revenus. Il est devenu indéniable que des actions doivent être mises en place pour intégrer le développement durable à tous les niveaux des différents secteurs touristiques. La ETC a ainsi voulu créer un outil pour supporter les organisations nationales en tourisme du continent européen dans leur transition vers la durabilité. Plus précisément, ETC souhaite aider les nations dans le développement de stratégies, en lien avec tourisme durable, adaptées à leur contexte.

L'outil d'ETC se présente sous la forme d'un manuel divisé en quatre sections. La première traite du tourisme durable et de son importance dans ce secteur d'activités. La seconde section traite des bénéfices qui ressortent de l'implication d'une organisation nationale dans la transition durable de l'industrie touristique. Les étapes à suivre pour le développement durable du tourisme au niveau national ainsi qu'un modèle de nation qui est passé par ce processus sont par la suite présentées à la troisième section. Finalement, puisqu'une approche nationale du tourisme peut également comporter certains risques ou difficultés, ces derniers sont discutés dans la dernière section du manuel.

À travers la lecture du manuel, plusieurs liens « cliquables » dirigent le lecteur vers des outils développés par ETC qui viennent spécifier certains points. Par exemple, « [l'outil 1](#) » expose plus en profondeur des concepts de base de la durabilité.

Portée au Québec

Le manuel d'ETC a été créé à l'intention des organisations touristiques européennes, peu importe où elles en sont dans leur processus de transition vers des pratiques plus durables. Son but est que des politiques en lien avec le tourisme durable soient adoptées dans un cadre institutionnel, et ce, pour supporter les autorités compétentes. Ce faisant, l'outil d'ETC s'appliquerait bien difficilement à la situation d'une organisation touristique qui offre des biens ou des services comme la restauration et l'hébergement. Cependant, il semble grandement pertinent pour Tourisme durable Québec de se pencher sur le manuel pour appuyer ses actions. La réalité du Québec étant assez semblable à celle de certaines parties de l'Europe, les conseils donnés dans le manuel s'intègrent bien dans le contexte du tourisme dans la province. La grande majorité du guide présente les étapes à suivre pour une organisation nationale qui souhaite supporter une transition durable du secteur du tourisme.

Fonctionnement de l'outil

L'outil est destiné à soutenir à la fois les organisations qui envisagent un système de certification national et celles qui ne l'envisagent pas. Un rapport d'ETC paru en 2019, présentant une vue d'ensemble des reconnaissances en tourisme durable disponibles en Europe, ressort qu'il est plus facile de s'adapter à un programme déjà existant plutôt que d'en implanter un nouveau (ETC, 2019). Dans son manuel d'aide à la transition, ETC traite donc des critères de [Global Sustainable Tourism Council](#) (GSTC), largement reconnus, et recommande leur utilisation comme point de départ pour la création de programmes en tourisme durable.

Comme mentionné précédemment, des hyperliens sont insérés au travers du ETC Handbook afin de rediriger l'utilisateur vers des outils qui fournissent des explications plus approfondies sur certains sujets. De plus, ces outils, ainsi que le manuel d'ETC, sont tout à fait gratuits et rendus disponibles au public. Toutefois, ETC offre des services aux organisations nationales touristiques d'Europe, donc, en ce qui a

trait au Québec, il n'est possible de profiter que de leurs [nombreuses publications disponibles gratuitement](#) sur leur site web.

Critique de l'outil

Le manuel d'ETC est assez difficile d'utilisation pour une personne qui ne serait pas déjà bien initiée au concept de développement durable. De plus, il ne met pas à la disposition du lecteur des exemples concrets de documentations qui peuvent être utilisées dans la mise en œuvre de leurs pratiques ce qui rend assez difficile la compréhension. Cependant, la section 1 est intéressante pour comprendre le tourisme durable, les raisons pour lesquelles les changements dans le secteur sont urgents puis, plus globalement, les bénéfices et les inconvénients du tourisme. Les premières pages du manuel sont donc très pertinentes pour un utilisateur qui souhaiterait se familiariser avec le sujet.

En somme, l'outil d'ETC offre un bon exemple quant à la manière dont la transition vers un tourisme durable peut s'effectuer via une démarche au niveau national. Une telle approche permet de répondre plus facilement, par exemple, aux enjeux de qualité de vie que peuvent connaître les résidents qui habitent dans des sites touristiques ou à proximité.

Finalement, la section 3 du manuel comprend les étapes pour arriver au développement durable du tourisme au niveau national. Il est possible de regarder ces étapes sous deux angles différents dépendant si une organisation cherche à développer un programme de certification nationale ou si elle cherche à cibler des stratégies adaptées à son milieu. De plus, des conseils sont donnés sur la manière d'approcher les étapes selon les connaissances ou les acquis du lecteur en matière de développement (un néophyte, une personne familière et un expert).

4. RECOMMANDATIONS

À la lumière de l'analyse critique de sept certifications et cinq outils sélectionnés pour l'étape de recherche approfondie, certains points resurgissent quant à la pertinence de chacun de ces derniers dans le contexte québécois. Cette section vise à proposer le cadre dans lequel ces certifications et outils pourraient être utilisés par des organisations et entreprises touristiques du Québec.

Tout d'abord, des recommandations sont émises à l'endroit des membres de Tourisme durable Québec. Ces dernières portent sur les secteurs du tourisme qui pourraient le plus bénéficier de chaque certification et outil et des détails techniques qui entourent leur emploi et le niveau de compétence requis pour les utiliser avec aisance. Les certifications et outils seront revus dans le même ordre de présentation que dans l'analyse critique. La certification Green Key n'est pas incluse, car il n'a pas été possible d'émettre de recommandations à son sujet.² Veuillez également noter que tous les outils sont disponibles tout à fait gratuitement sur le web. Ces recommandations sont rédigées de manière à pouvoir renseigner rapidement le lecteur sur les aspects qui sont les plus intéressants pour une entreprise qui cherche à trouver une certification ou bien un outil en tourisme durable qui lui convient. Pour de plus amples informations, il est préférable de se référer à l'analyse critique de la certification ou de l'outil convoité.

Des tableaux synthèses ont réalisées concernant chacune des certifications et chacun des outils afin d'avoir les informations principales les concernant en un coup d'œil. On y retrouve notamment le secteur d'activité touristiques les plus appropriées pour l'adhésion aux certifications ou pour l'utilisation des outils. Le niveau de compétence requis et le résultat obtenu lors de l'étape figure aussi dans les tableaux. Finalement, les faits saillants à connaître pour les certifications et les outils sont inscrits dans les tableaux. Ceux-ci se retrouvent à l'annexe 4.

Par la suite, une partie des recommandations sont formulées à l'intention de Tourisme durable Québec. En effet, puisque l'organisme cherche à pouvoir mieux renseigner ses membres sur les outils et les certifications en tourisme durable, l'équipe en suggère quelques-uns qui ressortent, à son avis, du lot. Cette sélection est accompagnée d'un schéma d'aide à la décision pour aider à visualiser la manière dont les certifications et outils pourraient être employés par l'industrie touristique québécoise.

² Voir l'explication dans la section de l'analyse réservée à Green Key

4.1 Recommandations à l'endroit des organisations touristiques du Québec

4.1.1 Certifications

Titre : Biosphere

Opérateur : Responsible Tourism Institute (RTI)



La certification Biosphere, de portée internationale, peut être obtenue par des entreprises provenant d'absolument tous les secteurs du tourisme, incluant l'événementiel, la restauration et le transport. Puisque ces derniers bénéficient moins fréquemment des certifications en lien avec le tourisme durable, il est intéressant pour les entreprises œuvrant dans ces secteurs de connaître l'existence de Biosphere. D'ailleurs, le fait que cette certification soit accessible à tout type d'entreprises touristiques pourrait faciliter une utilisation répandue dans l'industrie québécoise. Le prix de la certification dépend du type d'entreprise et de sa taille, ce qui permet aux entreprises ayant différents budgets d'y avoir accès. Aussi, selon le sondage, la durée du processus de certification est relativement courte (moins d'un an), ce qui peut encourager l'adhésion à la certification Biosphere.

Finalement, bien que Biosphere offre un outil pour aider les entreprises à rendre leurs pratiques plus durables et qu'un appui soit offert par RTI lors du processus de certification, il se peut qu'une entreprise qui ne soit pas particulièrement familière avec les principes du développement durable ait plus de difficulté à se soumettre au processus.

Titre : GSTC

Opérateur : Global Sustainable Tourism Council (GSTC)



GSTC est un organisme né d'un large partenariat entre des organisations œuvrant dans le milieu du développement durable. Son but initial était de standardiser les critères utilisés en tourisme durable ce qu'il a effectué en élaborant des critères généraux pour l'industrie touristique. Le cas de GSTC est assez particulier, car il accrédite des organismes de certification qui agissent comme de tierces parties indépendantes : ces dernières prennent en charge l'entièreté du processus de certification GSTC. [Les organismes de certification accrédités GSTC](#) ont leur système de certification entièrement supporté par GSTC. Il existe également des [certifications qui ont leurs critères reconnus par l'organisme](#), ce qui est d'une moins grande valeur que la certification GSTC en bonne et due forme. Une certification dont les critères sont reconnus par GSTC démontre tout de même que ces derniers sont équivalents à ceux qui ont été élaborés par l'organisme.

Cette information peut être pertinente pour les entreprises touristiques québécoises qui sont à la recherche d'une certification pour faire reconnaître leurs efforts en développement durable. En effet, dans la jungle de certifications existantes en tourisme durable, il peut être intéressant de se pencher, tout d'abord, sur celles qui ont reçu une reconnaissance de GSTC comme Biosphere, Green Globe et EarthCheck faisant d'ailleurs partie de la présente analyse. Il est préférable, mais plus dispendieux, d'obtenir directement la certification GSTC grâce au processus de certification d'un organisme accrédité.

Pour finir, les critères de GSTC offriraient un bon point de départ dans le développement de critères pour une certification en tourisme durable propre au Québec. Dans ce cas, il serait aussi intéressant de suivre une formation en tourisme durable de GSTC qui offre une bonne manière d'entamer la démarche.

Titre : Green Globe certification

Opérateur : Green Globe Ltd



Tout comme la certification Biosphere, Green Globe peut être obtenue par des entreprises provenant d'absolument tous les secteurs du tourisme. Elle pourrait donc être largement utilisée au Québec. De plus, la rigueur du processus d'audit, qui se produit chaque année et sur place, augmente la fiabilité de la certification. Les prix de la certification sont flexibles ce qui la rend relativement accessible aux entreprises de toute taille. De plus, la méthode d'évaluation est très complète : les critères et indicateurs qui sont adaptés pour chaque type d'entreprise et prennent en compte la situation géographique.

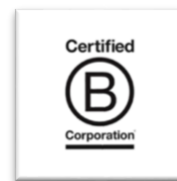
Titre et opérateur : EarthCheck



EarthCheck possède un processus très complet pour la certification de plusieurs secteurs de l'industrie touristique en plus d'être reconnu dans plus de 70 pays. Cette certification pourrait donc être accessible et pertinente dans le contexte québécois. Cependant, étant donné le prix élevé et fixe de la certification, elle pourrait être plus intéressante pour les plus grandes entreprises touristiques. La certification se base sur un processus de comparaison avec d'autres entreprises touristiques afin d'améliorer et de guider les pratiques de l'entreprise à certifier. Il est à noter que le processus de certification en deux étapes est assez long. Le prix et le temps d'attente peuvent cependant être balancés par la notoriété de cette certification.

Titre : B Corporation

Opérateur : B Lab



B Corporation (B Corp) offre une certification disponible dans plusieurs pays, dont au Canada. D'ailleurs, 45 entreprises québécoises sont certifiées B Corp, mais aucune d'entre elles n'œuvre dans le milieu du tourisme. Son implantation au Québec dans tous les secteurs du tourisme serait cependant possible. Il est à noter que les OBNL ne peuvent être certifiés B Corp que si elles proviennent des États-Unis. Les frais annuels de la certification B Corp dépendent des revenus des entreprises : ils sont donc variables selon la réalité et la taille de l'entreprise qui souhaite être certifiée.

Le processus de certification de B Corp comprend l'utilisation d'un outil qui est disponible pour tous, même les entreprises qui ne cherchent pas à priori à obtenir la certification. L'outil d'évaluation B Impact peut aider les entreprises à connaître leurs impacts sur leurs collaborateurs, leur collectivité, leurs clients et l'environnement. De plus, l'outil peut guider les entreprises vers des pratiques et des politiques plus durables en matière de gouvernance. Il peut donc être utile pour tout type d'entreprise touristique qui souhaite améliorer ses pratiques de se créer un compte et avoir accès à l'outil gratuitement. D'ailleurs, B Corp offre des ressources afin d'améliorer son pointage dans l'évaluation B Impacts et potentiellement obtenir la certification.

B Corp a fait l'objet plusieurs critiques quant à son manque de transparence depuis sa création. Aussi, il ne s'agit pas d'une certification propre au tourisme durable. Il serait peut-être préférable de choisir une autre certification à mettre de l'avant par l'industrie touristique québécoise.

Titre et opérateur : Les Pages vertes



Les Pages vertes offre une attestation d'écoresponsabilité pour une grande variété d'entreprises québécoises, y compris dans plusieurs secteurs du tourisme. Bien que cette attestation soit déjà présente au Québec, elle possède plusieurs lacunes. En effet, l'attestation se fait par autodéclaration de l'entreprise, il n'y a donc pas de vérification sous forme d'audit et elle ne fait pas l'objet d'un renouvellement. Cependant, les critères proposent plusieurs actions pouvant être mises en place pour qu'une entreprise soit plus écoresponsable.

Somme toute, Pages vertes demeure une attestation intéressante pour les entreprises qui ne sont pas prêtes à déboursier une grosse somme pour une certification en tourisme durable et qui recherchent tout simplement de la visibilité.

4.1.2 Outils

Titre: The Definitive Guide for Sustainable Tourism

Opérateur : Responsible Tourism Institute

L'outil The Definitive Guide for Sustainable Tourism offert par le RTI se présente sous la forme d'un livre électronique. Il offre une vision globale du tourisme durable et vise à conseiller les entreprises touristiques qui veulent commencer à s'impliquer dans cette direction. Ainsi, l'outil offre un bon point de départ pour tout type d'entreprise touristique qui souhaite développer des pratiques plus durables.

L'outil peut être utilisé par les organisations en vue de se faire certifier par Biosphere (l'outil et la certification étant offerts par RTI). Il est facile d'utilisation, mais il n'est malheureusement pas disponible en français.

Titre : The Twelve Commitments

Opérateur : Sustainable Tourism New Zealand

L'outil des Twelve Commitments développé par Sustainable Tourism New Zealand est intéressant puisqu'il permet aux entreprises touristiques de se questionner sur les pratiques à adopter pour assurer la durabilité de leur entreprise selon certaines échelles de temps tout en proposant plusieurs ressources pour les aider. L'outil, disponible uniquement en anglais, peut être utilisé par tout type d'entreprises touristiques même si elles se trouvent au Québec. Twelve Commitments offre une panoplie d'informations grandement pertinentes pour les néophytes : l'outil ne tient pas pour acquis que tout le monde connaît les notions ou la documentation dont il traite.

Titre : Boîte à outils sur le tourisme durable dans les sites du patrimoine mondial de l'UNESCO

Opérateur : UNESCO

La boîte à outils développée par l'UNESCO est destinée aux gestionnaires de sites du patrimoine mondial. Cependant, elle est très facilement utilisable par les organisations touristiques québécoises œuvrant dans des milieux naturels ou culturels d'importance. D'ailleurs, étant donné la grande variété de sites du patrimoine mondial, le guide s'adapte très facilement aux différentes réalités propres à chaque endroit.

Dans l'effort de concision mis de l'avant dans l'élaboration de la boîte à outils, certaines démarches et autres informations ne sont pas suffisamment approfondies. Les utilisateurs moins familiers

avec l'évaluation environnementale et le développement durable peuvent cependant mener leurs propres recherches pour obtenir plus d'explications.

Titre : Boîte à outils du Système européen d'indicateurs du tourisme pour la gestion durable des destinations

Opérateur : Commission européenne

Développé par la Commission européenne, cet outil vise l'appui à la mise en œuvre du Système européen d'indicateur du tourisme (ETIS) par les destinations touristiques d'Europe. L'objectif de l'ETIS est que ces destinations améliorent leurs performances environnementales et leurs pratiques en tourisme durable. L'outil d'ETIS pourrait être utilisé par les organismes paramunicipaux qui ont pour objectif de faire rayonner une ville ou par les organismes responsables de promouvoir une région touristique du Québec. La réalité des différentes destinations touristiques québécoise peut facilement refléter celles de l'Europe alors l'outil peut bien se transposer à la province.

L'outil d'ETIS peut être très bénéfique pour les organismes sérieux dans leurs démarches et qui ont les ressources internes pour appliquer les actions proposées. En effet, un organisme doit pouvoir mobiliser un de ses employés pour qu'il devienne responsable de l'implantation du système en suivant les étapes de la boîte à outils.

Titre : ETC Handbook

Opérateur : European Travel Commission (ETC)

Le très récent manuel d'ETC, datant de 2021, a été créé dans le but d'aider les organisations touristiques nationales d'Europe dans leur transition vers la durabilité. L'outil d'ETC pourrait facilement être utilisé dans la province par le Ministère du Tourisme en collaboration avec un organisme tel que Tourisme durable Québec. Ce manuel montre les étapes d'une démarche nationale pour l'amélioration de la durabilité de son industrie touristique. D'ailleurs, il faut une personne assez compétente sur les questions en lien avec le développement durable pour suivre le manuel puisqu'il peut être assez difficile d'utilisation. Cette personne doit également très bien maîtriser l'anglais, car l'outil n'est disponible que dans cette langue.

4.2 Recommandations spécifiques pour Tourisme durable Québec

Grâce à l'analyse des différentes certifications et des différents outils, les membres de l'équipe ont pu élaborer un schéma d'aide à la décision sur lequel Tourisme durable Québec pourra s'inspirer afin de conseiller ses membres. De plus, des recommandations sont formulées afin de guider Tourisme durable Québec à propos d'actions à entreprendre à la suite de la lecture de ce rapport.

4.2.1 Utilisation du schéma d'aide à la décision

Tout d'abord, il est nécessaire pour Tourisme durable Québec d'accompagner ses membres, les entreprises et organisations touristiques, dans leur choix de cheminement. Ces dernières auraient quatre grandes options quant au cheminement qu'elles peuvent effectuer quant au développement de leurs pratiques durables. Le schéma 1 aide à visualiser rapidement les différentes options disponibles.

La première option consiste à recourir uniquement à l'utilisation d'un outil disponible gratuitement. Ce choix est préférable pour les entreprises qui souhaitent effectuer une transition vers des pratiques durables en tourisme (ou de les améliorer) sans devoir déboursier de l'argent. Toutefois, il est à noter que leur application peut nécessiter des déboursées financières lors de la mise en œuvre des différentes actions proposées.

La deuxième option consiste à recourir à un outil dans le but d'éventuellement obtenir une certification. Cette option est préférable pour les entreprises n'étant pas nécessairement prêtes à s'investir immédiatement dans le processus de certification, mais qui démontrent tout de même un engagement et un intérêt envers des pratiques durables en tourisme. L'utilisation d'un outil vient alors jouer un rôle transitoire pour cette entreprise ou organisation touristique.

La troisième option, quant à elle, consiste en un engagement dans le processus de certification, sans passer par l'étape transitoire de l'utilisation de l'outil. En d'autres mots, il est également possible d'aller directement vers un processus de certification. Il est suggéré de choisir cette option pour les entreprises étant déjà à l'aise avec le concept de tourisme durable ou encore pour celles qui ne ressentent pas le besoin de recourir à l'utilisation d'un outil externe de gestion des pratiques durables.

La quatrième option consiste, quant à elle, à ne pas prendre en compte les certifications et outils qui se trouvent dans le schéma et faire des démarches personnelles pour trouver une autre certification. Dans cette situation, il est conseillé de considérer les certifications dont les critères sont reconnus par GSTC afin de sélectionner une certification qui respectera réellement les principes de développement durable.

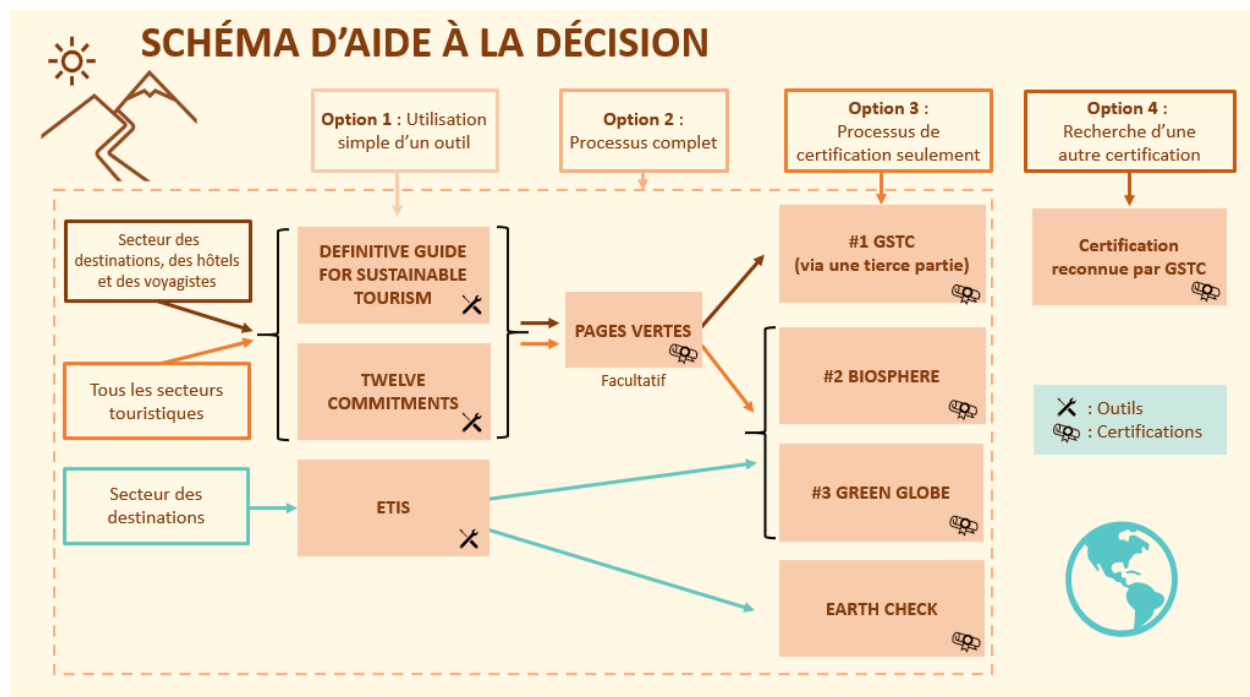


Schéma 1 : Schéma d'aide à la décision concernant les meilleurs outils et certifications à utiliser par les entreprises touristiques québécoises

Par la suite, afin de bien choisir l'outil ou la certification, il importe, bien sûr, de connaître le secteur touristique dans lequel l'entreprise opère : il est donc important d'entamer la lecture du schéma à partir de la gauche. En effet, les différentes organisations touristiques peuvent parcourir un ou plusieurs chemins proposés dans le schéma. Par exemple, les destinations sont incluses dans les 3 encadrés de couleur alors que la restauration ne serait incluse que dans l'encadré orange.

Une particularité des organismes qui gèrent des destinations est qu'ils peuvent utiliser tous les outils. Cependant, l'outil ETIS est à prioriser, puisque ce dernier est conçu spécifiquement pour ce type de secteur. Pour ce qui est de tous les autres secteurs du tourisme, il est possible de choisir entre le Definitive Guide for Sustainable Tourism et les Twelve Commitments pour les outils. Une autre particularité réside dans le fait qu'il est conseillé de s'investir dans le processus de certification EarthCheck ou GSTC pour le secteur des destinations. En effet, ces processus demandent un plus grand engagement financier ce qui pourrait plus difficilement être assumé par les PME faisant partie d'une destination tels que les auberges. Toutefois, il serait tout de même possible pour une destination de choisir l'une des deux autres certifications présentées, soit Biosphere ou Green Globe qui certifient tous les secteurs touristiques.

Concernant l'ordre de priorité parmi les certifications, GSTC représente, selon l'équipe de travail, la certification la plus adéquate pour les entreprises touristiques québécoises du secteur des destinations, de

l'hôtellerie et les voyagistes. Bien sûr, il faut être en mesure de déboursier une somme assez importante pour cette certification qui demande l'implication d'une tierce partie indépendante dans son processus. Cependant, puisque GSTC ne s'implique pas durant le processus de certification et que c'est une entreprise à but non lucratif, l'équipe la recommande chaudement sa certification pour la crédibilité dont elle fait preuve.

Par la suite, l'équipe de travail recommande, pour tous les secteurs du tourisme, les certifications Biosphere et Green Globe dans cet ordre. Ces dernières sont plus abordables et leur prix flexible permettrait à Tourisme durable Québec de la conseiller à ses membres, tout en prenant en compte de leurs différents budgets. Ainsi, un hôtel, une destination ou un voyageur qui ne peut pas se permettre d'obtenir la certification GSTC pourrait adhérer à ces certifications dont les critères sont tout de même reconnus par GSTC. Biosphere et Green Globe offrent aussi l'opportunité à des entreprises touristiques de secteurs, normalement moins visées par les certifications en tourisme durable telles que la restauration et le transport, de pouvoir se faire certifier. La certification Biosphere coûte moins cher que celle de Green Globe : c'est pour cette raison qu'elles sont recommandées dans cet ordre.

Finalement, les Pages Vertes peut représenter une bonne option pour une entreprise qui désire rendre ses pratiques plus durables et avoir une plus grande visibilité dans le milieu, sans devoir s'engager dans d'importantes dépenses.

4.2.2 Actions supplémentaires à entreprendre

Les membres de l'équipe ont identifié certaines actions pouvant être entreprises par Tourisme durable Québec pour assurer l'accessibilité des outils et des certifications aux entreprises québécoises et pour assurer l'accompagnement de ses membres.

Considérant qu'un nombre important d'organisations touristiques québécoises travaille dans un milieu francophone, les membres de l'équipe suggèrent à Tourisme durable Québec de contacter les opérateurs de certifications qui sont actuellement et uniquement accessibles en anglais afin que les membres francophones de Tourisme durable Québec y aient accès. Cela pourrait encourager l'obtention de certifications. En ce qui a trait aux outils en anglais, ces derniers pourraient servir de base à l'élaboration d'un outil en français adapté à la réalité québécoise.

Tout au long du mandat, les membres de l'équipe de travail ont remarqué que le vocabulaire et la nomenclature pouvaient parfois porter à confusion. Également, l'équipe reconnaît que les entreprises touristiques québécoises ne sont pas nécessairement familières avec les concepts de tourisme durable ou encore avec le monde des outils et des certifications en tourisme durable. Pour cette raison, il est conseillé de mettre sur pied des formations pour les membres, ou de rendre accessible de l'information vulgarisée

sur le sujet afin de permettre une compréhension commune de cette nomenclature. Cette compréhension permettrait aux membres de Tourisme durable Québec d'être plus conscients du milieu et de prendre des décisions plus éclairées quant à leur choix d'outils ou de certifications.

CONCLUSION

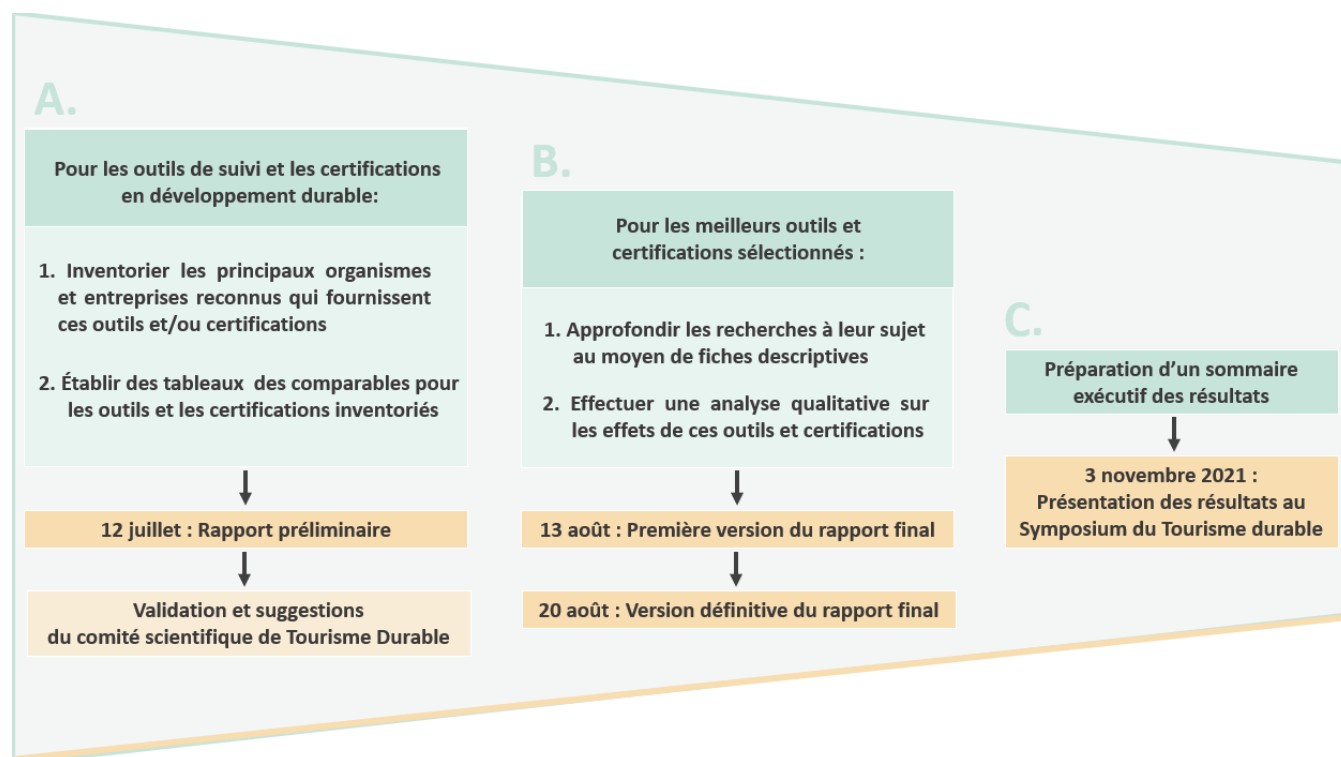
En conclusion, cette étude internationale sur les différentes certifications et outils en tourisme durable a permis à l'équipe mandatée de ressortir les meilleures pratiques dans le milieu. En effet, ce rapport final présente l'analyse effectuée dans le but d'approfondir les connaissances sur les certifications et les outils employés en tourisme durable et de déterminer leur potentiel d'utilisation dans le contexte québécois. L'information trouvée tout au long de cette recherche aura permis aux membres de l'équipe de broser un portrait détaillé des certifications et des outils sélectionnés. La méthodologie employée par l'équipe de travail se voulait objective afin de ne pas porter préjudice ou d'être subjectivement favorable envers certains outils ou certifications. De cette façon, il a été possible de formuler des recommandations desquelles Tourisme durable Québec pourra s'inspirer afin de guider leurs membres vers une transition (ou une réaffirmation) de pratiques durables en tourisme.

Bien que ces dernières lignes marquent la fin du mandat, il pourrait être intéressant pour Tourisme durable Québec de poursuivre les recherches afin de recueillir davantage de témoignages venant d'organisations certifiées ou d'utilisateurs d'outils. Les possibilités pour accélérer la transition vers le tourisme durable sont nombreuses et ce rapport représente une base pour d'éventuelles réflexions à ce sujet, tel le développement d'une nouvelle certification ou encore de la création d'un outil adapté à l'industrie touristique québécoise.

RÉFÉRENCES

- Diez-Busto, E., Sanchez-Ruiz, L. et Fernandez-Laviada, A. (2021). The B Corp Movement: A Systematic Literature Review. *Sustainability*, 13(5).
https://www.researchgate.net/publication/349656731_The_B_Corp_Movement_A_Systematic_Literature_Review
- European Travel Commission (2019). *European Sustainability Schemes* (Rapport de recherche). <https://etc-corporate.org/reports/european-sustainability-schemes/>
- Kepher-Gona, J. (2020). Disorder in Sustainable Tourism Certification – What are businesses using tourism eco-labels for? <https://www.linkedin.com/pulse/disorder-sustainable-tourism-certification-what-judy-kepher-gona->
- Nations Unies. (s. d.). 17 objectifs pour sauver le monde.
<https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>
- Organisation mondiale du Tourisme. (s.d.) Sustainable development.
<https://www.unwto.org/fr/sustainable-development>
- O'Regan, M. (2020, 7 octobre). B Corp certification won't guarantee companies really care for people, planet and profit. *The Conversation*. <https://theconversation.com/b-corp-certification-wont-guarantee-companies-really-care-for-people-planet-and-profit-124459>

ANNEXE 1 – LOGIGRAMME DE LA DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE



ANNEXE 2 - SONDAGE GOOGLE FORMS (VERSION FRANÇAISE)



Questionnaire certification en tourisme durable

Bienvenue à notre sondage sur la certification en tourisme durable produit pour Tourisme durable Québec! Vous êtes sur la bonne voie pour rendre le tourisme durable plus accessible aux entreprises et aux organisations touristiques.

Il est à noter que le nom de votre organisation et celui du répondant ne seront pas mentionnés à l'extérieur de ce sondage et ne sont nécessaires que pour la compilation des réponses des différents répondants.

Merci de nous aider à contribuer au développement d'un secteur touristique plus responsable !

***Obligatoire**

www.tourismedurable.quebec



1. Nom de l'organisation *

Votre réponse

2. Secteur touristique de l'organisation *

Votre réponse

3. Nom de la certification *

Votre réponse

4. Nombre approximatif d'employés dans votre organisation

Votre réponse

5. Date d'obtention de la certification

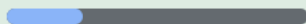
JJ MM YYYY

__ / __ / ____

6. Rôle du répondant dans l'organisation *

Votre réponse

Suivant



Page 1 sur 4

Effacer le formulaire

N'envoyez jamais de mots de passe via Google Forms.

Section 2: Gouvernance

À quel point êtes-vous en accord avec les affirmations suivantes :

7. Le processus de certification était simple.

- ☐ Fortement en accord
- ☐ Plutôt en accord
- ☐ Ni en accord, ni en désaccord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Fortement en désaccord

8. Lors du processus de certification, un appui de la part de l'organisation certificatrice était disponible ou a été offert.

- ☐ Fortement en accord
- ☐ Plutôt en accord
- ☐ Ni en accord, ni en désaccord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Fortement en désaccord

9. Avez-vous reçu un audit depuis l'obtention de votre certification.

- ☐ Oui
- ☐ Non
- ☐ Ne sais pas

Si vous avez répondu « Oui » à la question 9, veuillez répondre aux questions 10 et 11. Sinon, veuillez poursuivre à la question 12.

10. L'audit était-il en présentiel ou à distance?

- ☐ En présentiel (un auditeur s'est physiquement déplacé pour effectuer l'audit)
- ☐ À distance (en ligne, par téléphone, courriel, ou autre)

11. Quelle est la fréquence de l'audit ?

- ☐ Chaque année (ou plusieurs fois par année)
- ☐ À tous les deux ans
- ☐ À tous les trois ans
- ☐ À tous les quatre ans (ou plus)
- ☐ Ne sais pas

12. Quelle fut la durée du processus de certification?

- ☐ 1 an ou moins
- ☐ 2 ans
- ☐ 3 ans
- ☐ 4 ans (et plus)
- ☐ Ne sais pas

13. Pour quelle(s) raison(s) avez-vous décidé d'obtenir la certification ?

Votre réponse

Retour

Suivant

Page 2 sur 4

Effacer le
formulaire

Section 3: Retombées

Au meilleur de vos connaissances, à quel point êtes-vous en accord avec les affirmations suivantes?

14. Le nombre de visiteurs a augmenté, en partie ou en totalité, grâce à la certification.

- ☐ Fortement en accord
- ☐ Plutôt en accord
- ☐ Ni en accord, ni en désaccord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Fortement en désaccord
- ☐ Ne s'applique pas

15. Nous avons observé une augmentation de la satisfaction de nos visiteurs, en partie ou en totalité, grâce à la certification (avis et commentaires en ligne, fidélisation de la clientèle, etc.).

- ☐ Fortement en accord
- ☐ Plutôt en accord
- ☐ Ni en accord, ni en désaccord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Fortement en désaccord
- ☐ Ne s'applique pas

16. Les revenus de l'organisation ont augmenté, en partie ou en totalité, grâce à la certification.

- ☐ Fortement en accord
- ☐ Plutôt en accord
- ☐ Ni en accord, ni en désaccord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Fortement en désaccord
- ☐ Ne s'applique pas

17. L'organisation entretient une meilleure relation avec la communauté locale, en partie ou en totalité, grâce à la certification.

- ☐ Fortement en accord
- ☐ Plutôt en accord
- ☐ Ni en accord, ni en désaccord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Fortement en désaccord
- ☐ Ne s'applique pas

18. Si vous avez répondu positivement à la question 17, quelles actions ont été mises en place pour impliquer davantage la communauté locale dans les pratiques de votre organisation (ex. : implication dans la prise de décision, approvisionnement auprès de fournisseurs locaux, ou autre) ?

Votre réponse

19. La quantité de déchets produits par l'organisation est réduite, en partie ou en totalité, grâce à la certification.

- ☐ Fortement en accord
- ☐ Plutôt en accord
- ☐ Ni en accord, ni en désaccord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Fortement en désaccord
- ☐ Ne s'applique pas

Si vous avez répondu positivement à la question 19, quelles actions ont été mises en place pour diminuer la quantité de déchets produits par votre organisation ?

Votre réponse

20. Dans le but de réduire vos émissions de gaz à effet de serre (GES), quelles sont les deux mesures les plus importantes que vous avez mises en place ? (Si aucune mesure n'a été mise en place, veuillez mentionner « Aucune »)

Votre réponse

20.1 La première mesure nommée à la question 20 est facile à maintenir dans le temps.

- ☐ Fortement en accord
- ☐ Plutôt en accord
- ☐ Ni en accord, ni en désaccord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Fortement en désaccord
- ☐ Ne s'applique pas

20.2 La deuxième mesure nommée à la question 20 est facile à maintenir dans le temps.

- ☐ Fortement en accord
- ☐ Plutôt en accord
- ☐ Ni en accord, ni en désaccord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Fortement en désaccord
- ☐ Ne s'applique pas

21. Dans le but de favoriser une bonne gestion des ressources naturelles, quelles sont les deux mesures les plus importantes que vous avez mises en place ? (Si aucune mesure n'a été mise en place, veuillez mentionner « Aucune »)

Votre réponse

21.1 La première mesure nommée à la question 21 est facile à maintenir dans le temps.

- ☐ Fortement en accord
- ☐ Plutôt en accord
- ☐ Ni en accord, ni en désaccord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Fortement en désaccord
- ☐ Ne s'applique pas

21.2 La deuxième mesure nommée à la question 21 est facile à maintenir dans le temps.

- ☐ Fortement en accord
- ☐ Plutôt en accord
- ☐ Ni en accord, ni en désaccord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Fortement en désaccord
- ☐ Ne s'applique pas

Retour

Suivant

Page 3 sur 4

Effacer le
formulaire

Section 4: Satisfaction

Au meilleur de vos connaissances, à quel point êtes-vous en accords avec les affirmations suivantes:

22. Les coûts afférents à la certification sont compensés par les retombées économiques

- ☐ Fortement en accord
- ☐ Plutôt en accord
- ☐ Ni en accord, ni en désaccord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Fortement en désaccord
- ☐ Ne s'applique pas

Section 4: Satisfaction

Au meilleur de vos connaissances, à quel point êtes-vous en accords avec les affirmations suivantes:

22. Les coûts afférents à la certification sont compensés par les retombées économiques

- ☐ Fortement en accord
- ☐ Plutôt en accord
- ☐ Ni en accord, ni en désaccord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Fortement en désaccord
- ☐ Ne s'applique pas

23. Avez-vous fait face à des imprévus ou des désavantages liés à l'utilisation de la certification ? Si oui, veuillez préciser.

Votre réponse _____

24. Nous recommanderions cette certification à une autre organisation/entreprise touristique.

- ☐ Fortement en accord
- ☐ Plutôt en accord
- ☐ Ni en accord, ni en désaccord
- ☐ Plutôt en désaccord
- ☐ Fortement en désaccord
- ☐ Ne s'applique pas

Avez-vous des commentaires en ce qui a trait à votre expérience et votre usage de la certification?

Votre réponse

Avez-vous des commentaires en ce qui a trait à votre expérience et votre usage de la certification?

Votre réponse

Notre équipe vous remercie d'avoir pris de votre temps pour répondre à ce questionnaire !

Retour

Envoyer

Page 4 sur 4

Effacer le
formulaire

ANNEXE 3 – LISTE D’ENVOI (RÉPONDANTS POTENTIELS)

Les noms des organisations et entreprises touristiques mentionnées ci-dessous sont à usage interne seulement et ne doivent être utilisés à l’extérieur du cadre de ce mandat.

Nom de l'entreprise	Pays de l'entreprise	Certification obtenue	Coordonnées
TIA Yukon	Canada	GSTC	info@tiayukon.com
Thompson Okanagan Tourism Association	Canada	GSTC	info@totabc.com
Transat A.T. Inc.	Canada	GSTC	communications@transat.com
Économusée Network Society	Canada	GSTC	info@economusees.com
RHT Advisory, Inc.	Canada	GSTC	matt@rhtadvisory.com
Bookeco	Canada	GSTC	info@bookeco.ca
TUI	Royaume-Uni	GSTC	info@tuitravel.com
Nordic Tourism Collective	Royaume-Uni	GSTC	andy@nordictourismcollective.com
Altruvistas	États-Unis	GSTC	journeys@altruvistas.com
Walking Mountains Science Center	États-Unis	GSTC	melissak@walkingmountains.org
Destination Stewardship Center	États-Unis	GSTC	jbtourtellot@gmail.com
Native Tours	États-Unis	GSTC	info@nativetours.org
ECOLUXURY	Italie	GSTC	project@ecoluxurytravel.it
Meet and Greet Italy	Italie	GSTC	edmondo@mgita.com
Intrepid Group	Australie	GSTC	responsible.business@intrepidtravel.com
PEAK DMC	Australie	GSTC	dmc@peakdmc.com

Thompson Okanagan	Canada	Biosphere	stewardship@totabc.com
Turismo Alternativo en Guanajuato	Mexique	Biosphere	raul@turismoalternativoenguanajuato.com
Awen Tree House	Italie	Biosphere	awentreehouse@gmail.com
Camping Begur	Espagne	Biosphere	info@campingbegur.com
Caminito del Rey	Espagne	Biosphere	http://www.caminitodelrey.info/contacto/?idi=en
Hotel Cala Joncols	Espagne	Biosphere	info@calajoncols.com
BE Spain DMC & Events	Espagne	Biosphere	info@bevents-spain.com
Reserva de Biosfera Transfronteiriça Mes	Portugal	Biosphere	zasnet@zasnet-aect.eu
ALDEIAS HISTÓRICAS DE Portugal (Monsanto)	Portugal	Biosphere	press@aldeiahistoricasdeportugal.com
El Pirineo y las Tierras de Lleida	Espagne	Biosphere	info@aralleida.cat
Mood of Finland	Finlande/Espagne	Biosphere	anu.nylund@moodoffinland.fi
Hotel Barcelona 1882	Espagne	Biosphere	info@hotel1882.com
Dharma hostels	Croatie	Biosphere	info@dharmahostels.com
Hacienda & Hotel Cañada de Ortega.	Mexique	Biosphere	haciendadeortega@outlook.com
H10 Tenerife Playa	Espagne	Biosphere	h10@h10hotels.com
Satour DMC & Consultoría Turística	Espagne	Biosphere	hola@satour.es

Camping la Fontaine du Hallate	France	Green Globe	claud@camping-morbihan.bzh
Ruby Falls	États-Unis	Green Globe	info1@rubyfalls.com
HI Chicago	États-Unis	Green Globe	chicago@hiusa.org
Swiss Holiday Park	Suisse	Green Globe	Christian.Schmid@shp.ch
Château Saint-Martin & Spa	France	Green Globe	reservations.csm@oetkercollection.com
Thalazur carnac	France	Green Globe	carnac@thalazur.fr
Parc Le Pal	France	Green Globe	info@lepal.com
Tignes	France	Green Globe	vad.tignes@compagniedesalpes.fr
Puy du Fou	France	Green Globe	https://www.puydufou.com/france/fr/contactez-nous
Intercontinental Hotels et Resorts	France	Green Globe	legrand.reservation@ihg.com
Le comptoir des loisirs	France	Green Globe	info@lcdl-evreux.fr
Grand Massif ski les carroz	France	Green Globe	experience@skilesscarroz.com
QO Amsterdam	Pays-Bas	Green Globe	hallo@qo-amsterdam.com
Bastion Hotels Zaandam	Pays-Bas	Green Globe	info@bastionhotels.nl
Ambassade Hotel	Pays-Bas	Green Globe	info@ambassade-hotel.nl
Mas Salagros	Espagne	Green Globe	repcion@massalagros.com
SeeHotel Hermitage	Suisse	Green Globe	welcome@hermitage-luzern.ch
Rosewood London	Royaume-Uni	Green Globe	london@rosewoodhotels.com

Teton County Wyoming	États-Unis	Earth Check	riverwind@wyoming.com
RAI Amsterdam	Pays-Bas	Earth Check	info@rai.nl
The Langham Chicago	États-Unis	Earth Check	tlchi.info@langhamhotels.com
The Pierre	États-Unis	Earth Check	thepierre.ny@tajhotels.com
Hotel Adlon Kempinski Berlin	Allemagne	Earth Check	hotel.adlon@kempinski.com
Las Hadas By Brisas	Mexique	Earth Check	lashadas@brisas.com.mx
The Dolder Grand	Suisse	Earth Check	sustainability@dolderhotelag.com
Madrid Reina Victoria	Espagne	Earth Check	memadrid@melia.com
The Langham Melbourne	Australie	Earth Check	info@langhamhotels.com
Capton Place Hotel, California	États-Unis	Earth Check	captonplace.sf@tajhotels.com
Snaefellsnes Peninsula	Islande	Earth Check	gudrun@nsv.is
Elding Whale Watching Reykjavik	Islande	Earth Check	elding@elding.is
Reykholahreppur	Islande	Earth Check	info@westfjords.is
Sol Katmandu Park & Resort	Espagne	Earth Check	sol.katmandu.resort@melia.com
Huatulco Cosmo	Mexico	Earth Check	http://www.cosmoresidences.com/contact.php

Auberge Griffon Aventure	Canada	Les Pages Vertes	info@griffonaventure.com
Mer et monde Écotours	Canada	Les Pages Vertes	info@meretmonde.ca
Aventure Rose-des-Vents	Canada	Les Pages Vertes	info@aventurerosedesvents.com
Centre de l'hêtre	Canada	Les Pages Vertes	info.centredelhetre@gmail.com
Les Jardins de l'achillée Millefeuille	Canada	Les Pages Vertes	achillee@millefeuille.ca
Boxotel	Canada	Les Pages Vertes	info@boxotel.com
Cime Aventures	Canada	Les Pages Vertes	info@cimeaventures.com
Évasion nature petite-vallée	Canada	Les Pages Vertes	evasionnaturepetitevallee@gmail.com
Hôtel Château Laurier Québec	Canada	Les Pages Vertes	laurier@vieuxquebec.com
Ski Chic-Chocs	Canada	Les Pages Vertes	info@skichicchocs.com
Auberge des Balcons	Canada	Les Pages Vertes	info@aubergedesbalcons.com
À l'Abordage	Canada	Les Pages Vertes	locationcanotkayak@gmail.com
Cabane à tuque	Canada	Les Pages Vertes	simon@lacabaneatuque.com
Contact Nature	Canada	Les Pages Vertes	magalbrand@contact-nature.ca
De Ville en Forêt	Canada	Les Pages Vertes	info@devilleenforet.com
Au Canot Volant	Canada	Les Pages Vertes	info@canotvolant.ca
Kanatha-aki	Canada	Les Pages Vertes	contact@kanatha-aki.com

ANNEXE 4 – TABLEAUX SYNTHÈSES DE RECOMMANDATIONS À L'INTENTION DES MEMBRES DE TOURISME DURABLE QUÉBEC

Tableau 1 : Tableau synthèse de recommandations pour les certifications

Certification	Secteurs d'activités touristiques appropriés	Niveau de compétence requis	Commentaires	Résultat
Biosphere	Tous	Intermédiaire	- Critères basés sur les 17 ODD de l'ONU - Prix variables selon le type et la taille de l'entreprise - Peu d'audits faits sur place - Traduction nécessaire	100%
GSTC	Destinations, hôtels et voyagistes	Variable	- Grande crédibilité - Offre une certification via des organismes de certification accrédités - Reconnaît les critères de d'autres certifications	92%
Green Globe	Tous	Intermédiaire	- Audit sur place chaque année - Prix variables selon le type et la taille de l'entreprise - Coût supplémentaire pour l'audit - Méthode d'évaluation complète - Traduction nécessaire	92%
EarthCheck	Destinations	Intermédiaire	- Processus de certification complet (méthode « benchmarking ») - Audit sur place chaque année - Prix fixe et élevé	88%
B Corporation	Tout type d'entreprise	Intermédiaire	- Offre un outil utile et pratique - Prix variable en fonction des revenus de l'entreprise - Certaines critiques dénoncent un manque de transparence - Non spécialisé en tourisme durable	84%
Les Pages Vertes	Hébergement, activités, restauration et voyagistes	Débutant	- Peu coûteux - Processus court et simple - Pas de durée de validité - Attestation par autodéclaration vérifiée	50%

Tableau 2 : Tableau synthèse des recommandations pour les outils

Outil	Secteurs d'activités touristiques appropriés	Niveau de compétence requis	Commentaires	Résultat
The Definitive Guide for Sustainable Tourism	Tous	Intermédiaire	- Livre numérique offrant une vision globale du tourisme durable - Conseils pour la mise en œuvre de pratiques durables - Peut mener à une certification Biosphere - Uniquement en anglais	93%
The Twelve Commitments	Tous	Débutant	- Nombreuses ressources disponibles pour l'élaboration d'un plan d'action - Navigation facile à travers les différentes sections de l'outil - Disponible uniquement en anglais (basé sur le contexte néo-zélandais)	93%
Boîte à outils sur le tourisme durable dans les sites du patrimoine mondial de l'UNESCO	Sites patrimoniaux (destinations d'intérêts environnemental et culturel)	Intermédiaire	- Guides complets suivant un ordre logique d'implantation de pratiques durables - Absence d'assistance supplémentaire	87%
Boîte à outils du système européen d'indicateur du tourisme pour la gestion durable des destinations (ETIS)	Destinations	Avancé	- Maintes fois testé en contexte réel pour une amélioration continue - Nécessite une personne responsable de la mise en place	87%
ETC Handbook	Organisations touristiques nationales	Avancé	- Guide récent prenant compte le contexte sanitaire - Disponible uniquement en anglais - Intéressant pour des organisations touristiques nationales	80%