

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC

MÉMOIRE PRÉSENTÉ À
L'UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À TROIS-RIVIÈRES

COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN LOISIR, CULTURE ET TOURISME

PAR
JOANIE OTIS

L'ENGAGEMENT ENVERS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE DES
PRODUCTEURS DE TOURISME DE NATURE DANS LE CONTEXTE DU
PROGRAMME DE LABELLISATION DE LA RÉSERVE DE LA BIOSPHÈRE
DU LAC-SAINT-PIERRE

OCTOBRE 2009

Université du Québec à Trois-Rivières

Service de la bibliothèque

Avertissement

L'auteur de ce mémoire ou de cette thèse a autorisé l'Université du Québec à Trois-Rivières à diffuser, à des fins non lucratives, une copie de son mémoire ou de sa thèse.

Cette diffusion n'entraîne pas une renonciation de la part de l'auteur à ses droits de propriété intellectuelle, incluant le droit d'auteur, sur ce mémoire ou cette thèse. Notamment, la reproduction ou la publication de la totalité ou d'une partie importante de ce mémoire ou de cette thèse requiert son autorisation.

Sommaire

Le développement durable du tourisme est une condition essentielle pour assurer la pérennité de notre environnement, l'efficacité de notre économie et l'équité intra et intergénérationnelle. Dans l'optique d'encourager et de faciliter l'application des principes du développement durable dans l'industrie touristique, les chartes, les codes de conduite, les programmes de labellisation et autres se sont multipliés depuis les années 1990. Le présent mémoire concerne le développement d'un programme de labellisation en développement durable pour la Coopérative de solidarité de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre. Il étudie plus spécifiquement les types de programmes de labellisation en développement durable, à travers leurs avantages et leurs limites autant dans l'élaboration de ceux-ci que dans l'application. En effet, bien que ces outils de marketing et de contrôle soient efficaces, ils soulèvent certains inconvénients et difficultés d'application, notamment auprès des petites entreprises, dont il faut absolument tenir compte dans l'élaboration du programme de la Coopérative. En somme, le développement d'un programme de labellisation est jugé indispensable aux yeux des administrateurs, mais pour être crédible et efficace, son développement et sa mise en œuvre doivent tenir compte : des avantages et des limites identifiés en lien avec d'autres expériences; du contexte dans lequel il se trouve, soit une réserve de la biosphère; de la situation actuelle en termes d'engagement envers le développement durable chez les entreprises du territoire; et des besoins perçus des entreprises pour progresser vers une meilleure application des principes de développement durable. Les objectifs de ce mémoire sont donc de : connaître le contexte dans lequel le programme de labellisation est développé, de comprendre le monde de la labellisation touristique, de mesurer le niveau actuel d'engagement des producteurs envers le développement durable et de connaître leurs besoins pour progresser dans leur engagement, afin de développer un programme qui soit reconnu et adopté par le plus d'entreprises possible, puis crédible aux yeux de l'industrie. L'échantillon

regroupe 20 des 24 entreprises de la population cible, c'est-à-dire la majorité des producteurs de tourisme de nature sur le territoire de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre. La collecte de données s'est effectuée à l'aide d'un questionnaire administré en face à face qui est composé de 48 énoncés mesurés à l'aide d'une échelle de mesure et de deux questions ouvertes. Les résultats démontrent que le niveau d'engagement envers le développement durable des producteurs en tourisme de nature est plus élevé dans la dimension sociale que dans la dimension économique et la dimension environnementale. La dimension économique soulève certaines limites au niveau de l'engagement, mais moins prononcées qu'au niveau environnemental. Toutefois, bien que le portrait d'ensemble démontre une certaine tendance, tous les producteurs ne sont pas au même niveau d'engagement et ne performant pas de la même façon. C'est pourquoi le programme de labellisation doit s'ajuster aux limites identifiées chez les auteurs, mais également prendre en compte les difficultés vécues et perçues par les producteurs. Entre autres, le programme de labellisation de la Coopérative de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre (ci-après appelée Coopérative) devrait miser sur un mécanisme de *monitoring*, de formation et d'accompagnement très « personnalisé »; développer des partenariats avec des organismes et des entreprises pouvant faciliter la démarche des producteurs (Recycle-Québec, Équiterre, Chantier de l'économie sociale, les différents paliers de gouvernements, les organismes de financement locaux, etc.); développer un programme inclusif (qui accepte tous les membres intéressés), avec une structure de certification et d'évaluation indépendante (audit), et des niveaux d'engagement pouvant considérer autant les moins performants que les entreprises ou organisations très performantes. Enfin, la promotion (stratégie marketing) du programme de labellisation pourrait mettre l'accent sur la « destination biosphère » de sorte à avoir un programme qui soit transférable à l'ensemble des réserves de la biosphère, et ce, à travers le monde.

Table des matières

SOMMAIRE	II
TABLE DES MATIÈRES	IV
LISTE DES TABLEAUX	VIII
LISTE DES FIGURES	XI
LISTE DES FIGURES (SUITE)	XII
REMERCIEMENTS	XIII
INTRODUCTION	1
CHAPITRE 1 MISE EN CONTEXTE DE LA RECHERCHE	6
1.1 RÉSERVES MONDIALES DE LA BIOSPHERE	7
1.1.1 PÉRIODES HISTORIQUES	7
1.1.1.1 Période de création	7
1.1.1.2 Période de mise en œuvre	8
1.1.1.3 Période d'évolution	9
1.1.1.4 Période de maturité	10
1.1.2 DÉFINITION DU CONCEPT DE RÉSERVE DE LA BIOSPHERE	12
1.1.3 RÉSERVES DE LA BIOSPHERE AU CANADA ET AU QUÉBEC	13
1.2 DÉVELOPPEMENT DURABLE	13
1.2.1 DÉVELOPPEMENT DURABLE DU TOURISME	19
1.2.2 ENGAGEMENT DES ENTREPRISES ENVERS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE	26
1.3 RÉSERVE DE LA BIOSPHERE DU LAC-SAINT-PIERRE	28
1.3.1 TOURISME DURABLE POUR LA RÉSERVE DE LA BIOSPHERE DU LAC-SAINT-PIERRE	31
1.3.2 PROJET DE PROGRAMME DE LABELLISATION EN DÉVELOPPEMENT DURABLE	32
CHAPITRE 2 CONCEPTUALISATION DU PROBLÈME DE RECHERCHE	33
2.1 RECENSION DES ÉCRITS SUR LA LABELLISATION TOURISTIQUE EN DÉVELOPPEMENT DURABLE	34
2.1.1 REPÈRES HISTORIQUES ET LEURS FONDEMENTS	35
2.1.2 CONCEPTS ASSOCIÉS À LA LABELLISATION	41

2.1.2.1 <i>Classification</i>	41
2.1.2.2 <i>Accréditation</i>	42
2.1.2.3 <i>Benchmarking</i>	43
2.1.2.4 <i>Certification et labellisation</i>	44
2.1.3 ACTEURS ET PROCESSUS DE LA LABELLISATION	47
2.1.3.1 <i>Types de programmes de labellisation</i>	50
2.1.3.2 <i>Programme CST : un modèle de référence mondiale</i>	54
2.2 PROBLÉMATIQUE SPÉCIFIQUE ET CADRE DE RÉFÉRENCE	58
2.2.1 BILAN DES AVANTAGES ET DES LIMITES.....	58
2.2.2 CADRE D'ANALYSE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE	65
2.2.3 TOURISME DE NATURE.....	77
2.2.4 OBJECTIFS ET QUESTIONS DE RECHERCHE	81
CHAPITRE 3 PHASE MÉTHODOLOGIQUE	84
3.1 STRATÉGIE DE RECHERCHE	85
3.1.1 DEVIS DE RECHERCHE	85
3.1.2 VALIDITÉ INTERNE ET EXTERNE	88
3.2 OPÉRATIONNALISATION DE LA RECHERCHE	90
3.2.1 POPULATION À L'ÉTUDE	90
3.2.1.1 <i>Population cible</i>	90
3.2.1.2 <i>Éthique en recherche</i>	92
3.2.2 LA DÉFINITION DES VARIABLES ET COLLECTE DE DONNÉES.....	92
3.2.2.1 <i>Opérationnalisation des variables</i>	92
3.2.2.2 <i>Méthode de collecte des données</i>	98
3.2.3 FIDÉLITÉ DE L'INSTRUMENT DE MESURE ET LA VALIDITÉ CONCEPTUELLE.....	98
3.2.3.1 <i>Fidélité de l'instrument de mesure</i>	99
3.2.3.2 <i>Validité conceptuelle de l'instrument de mesure</i>	99
CHAPITRE 4 PRÉSENTATION DES RÉSULTATS.....	100
4.1 DONNÉES CONTEXTUELLES	101
4.2 ENGAGEMENT ENVERS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE	104
4.2.1 DIMENSION SOCIALE	105

4.2.1.1 Éthique.....	106
Information, sensibilisation et formation.....	107
Éducation et interprétation.....	110
Engagement.....	111
4.2.1.2 Équité.....	112
Solidarité sociale et communautaire.....	113
Gouvernance.....	115
4.2.1.3 Données qualitatives.....	117
4.2.2 DIMENSION ENVIRONNEMENTALE.....	120
4.2.2.1 Conservation et protection des ressources.....	122
Protection de la faune et de la flore.....	122
Réduction de la consommation d'eau.....	124
Réduction de la consommation d'énergie.....	128
4.2.2.2 Limitation des impacts négatifs sur l'environnement.....	130
Maintien de la biodiversité.....	130
Pollution.....	132
4.2.2.3 Données qualitatives.....	135
4.2.3 DIMENSION ÉCONOMIQUE.....	138
4.2.3.1 Croissance et durabilité économique.....	139
Vision à long terme.....	140
Rentabilité.....	142
4.2.3.2 Gestion responsable.....	143
Ressources matérielles.....	144
Ressources naturelles.....	146
Ressources humaines.....	149
4.2.3.3 Données qualitatives.....	152
CHAPITRE 5 INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS.....	155
5.1 NIVEAU D'ENGAGEMENT DES PRODUCTEURS.....	156
5.1.1 NIVEAU D'ENGAGEMENT PAR DIMENSION ET PAR PRODUCTEUR.....	156
5.1.1.1 Dimension sociale.....	156
5.1.1.2 Dimension environnementale.....	158
5.1.1.3 Dimension économique.....	159
5.1.1.4 Niveau d'engagement par producteur.....	161
5.1.1.5 Limites et besoins perçus par les producteurs.....	162
5.1.2 ANALYSE DES « THÈMES INTERACTIFS » DU MODÈLE DE JACOBS ET SADLER.....	165
5.1.2.1 Économie communautaire.....	165

5.1.2.2	<i>Intégration économie/environnement</i>	166
5.1.2.3	<i>Conservation équitable</i>	167
5.2	UN PROGRAMME DE LABELLISATION AU LAC-SAINT-PIERRE	168
5.2.1	CONDITIONS DE SUCCÈS	168
5.2.1.1	<i>Un organisme de certification indépendant et une expertise reconnue</i>	168
5.2.1.2	<i>Une grille d'évaluation plus exhaustive</i>	171
5.2.1.3	<i>Mettre l'emphase sur le monitoring, la formation et l'accompagnement</i>	172
5.2.1.4	<i>Développer le réseautage et le partenariat avec des parties prenantes externes</i>	173
5.2.1.5	<i>Établir des coûts accessibles et des avantages attrayants</i>	173
5.2.1.6	<i>Miser sur une stratégie marketing de destination « biosphère » et mettre l'emphase sur les particularités d'une réserve de la biosphère</i>	174
5.2.1.7	<i>Sensibiliser les entreprises et les touristes sur les labels en développement durable</i>	175
5.2.2	PROPOSITION D'UN PROCESSUS DE CERTIFICATION ADAPTÉ À LA RÉSERVE	175
5.2.2.1	<i>Inscription</i>	177
5.2.2.2	<i>Diagnostic</i>	178
5.2.2.3	<i>Audit</i>	178
5.2.2.4	<i>Monitoring</i>	179
5.2.2.5	<i>Niveaux de performance</i>	179
	CONCLUSION	181
	RÉFÉRENCES	186
	ANNEXE A QUESTIONNAIRE	198
	ANNEXE B LISTE DES PRODUCTEURS RECENSÉS	202

Liste des tableaux

Tableau 1 Comparaison entre les programmes basés sur la performance ou le processus	51
Tableau 2 Variables et indicateurs du développement durable	93
Tableau 3 Répartition des répondants selon le type de producteur	102
Tableau 4 Répartition des répondants selon le ou les types d'activités offertes	102
Tableau 5 Type de producteur selon les types d'activités offertes.....	103
Tableau 6 Mesures de tendances centrales et de dispersion détaillées pour les variables de la dimension sociale	105
Tableau 7 Moyenne et écart type de chaque indicateur pour la dimension sociale	106
Tableau 8 Répartition des répondants sur l'information, la sensibilisation par rapport à la réserve de la biosphère et des aires protégées.....	108
Tableau 9 Répartition des répondants concernant la formation en santé et sécurité	109
Tableau 10 Répartition des répondants concernant la formation continue	109
Tableau 11 Répartition des répondants sur l'adoption d'un code d'éthique ou une charte en développement durable	112
Tableau 12 Répartition des répondants sur l'installation d'œuvres d'art ou d'artisanat	114
Tableau 13 Répartition des répondants concernant la gestion d'une autre organisation	115
Tableau 14 Répartition des répondants sur l'équité salariale.....	116
Tableau 15 Les difficultés et besoins perçus des producteurs par rapport à leur engagement envers la dimension sociale.....	118
Tableau 16 Mesures de tendance centrale et de dispersion détaillées pour les variables de la dimension environnementale.....	120
Tableau 17 Mesure de tendance centrale pour la dimension environnementale	121
Tableau 18 Répartition des répondants en lien avec le reboisement.....	124
Tableau 19 Répartition des répondants à savoir s'ils diminuent leur consommation d'eau	126

Liste des tableaux (suite)

Tableau 20 Répartition des répondants à savoir s'ils récupèrent l'eau de pluie pour réduire leur consommation d'eau	127
Tableau 21 Répartition des répondants à savoir s'ils ont installé des affiches concernant la consommation d'eau	127
Tableau 22 Répartition des répondants à savoir s'ils réduisent leur consommation d'énergie	129
Tableau 23 Répartition des répondants à savoir s'ils utilisent des engrais biologiques ou autres moyens naturels	131
Tableau 24 Répartition des répondants sur l'utilisation de savons et détergents biodégradables sans phosphates	132
Tableau 25 Répartition des répondants à savoir s'ils font du compost	134
Tableau 26 Répartition des répondants concernant la diminution des émissions atmosphériques	135
Tableau 27 Les difficultés et besoins perçus des producteurs par rapport à leur engagement envers la dimension environnementale	136
Tableau 28 Mesures de tendance centrale et de dispersion détaillées pour les variables de la dimension économique	138
Tableau 29 Mesure de tendance centrale pour la dimension économique	139
Tableau 30 Répartition des répondants par rapport à l'embauche de personne originaires de sa région ou de la Réserve	141
Tableau 31 Répartition des répondants selon les types de producteurs et le fait qu'ils embauchent des personnes originaires de la région	142
Tableau 32 Répartition des répondants sur l'installation de bacs à recyclage	145
Tableau 33 Répartition des répondants par rapport à l'installation de poubelles vouées au compostage	145
Tableau 34 Répartition des répondants par rapport à l'utilisation d'énergies propres autre que l'hydroélectricité	147
Tableau 35 Répartition des types de producteurs selon l'usage d'énergies propres autres que l'hydroélectricité	148

Liste de tableaux (suite)

Tableau 36 Répartition des répondants qui privilégient des produits et des accessoires dont l'emballage est restreint, recyclable, réutilisable ou biodégradable...	
.....	148
Tableau 37 Répartition des répondants qui utilisent que du papier recyclé et blanchi sans chlore	149
Tableau 38 Répartition des répondants par rapport à la reconnaissance et à la récompense des employés	150

Liste des figures

Figure 1. Les zones des réserves de la biosphère	9
Figure 2. Les fonctions des réserves de la biosphère	10
Figure 3. Acteurs et processus de la labellisation	47
Figure 4. Types de programmes de labellisation basés sur la performance	52
Figure 5. Continuum du processus et de la performance des programmes selon le niveau de durabilité	53
Figure 6. Niveau et pourcentage d'application du programme CST	56
Figure 7. Modèle du développement durable selon Sadler	69
Figure 8. Processus de prise de décision en matière de développement durable	73
Figure 9. Schématisation du développement durable.....	76
Figure 10. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable information, sensibilisation et formation.....	107
Figure 11. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable éducation et interprétation	110
Figure 12. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable engagement.....	111
Figure 13. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable solidarité sociale et communautaire	113
Figure 14. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable gouvernance.....	115
Figure 15. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable protection de la faune et de la flore	123
Figure 16. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable réduction de la consommation d'eau.....	125
Figure 17. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable réduction de la consommation d'énergie.....	128
Figure 18. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable maintien de la biodiversité	130

Liste des figures (suite)

Figure 19. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable pollution	133
Figure 20. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable vision à long.....	140
Figure 21. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la rentabilité	143
Figure 22. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable ressources matérielles.....	144
Figure 23. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable ressources naturelles.....	146
Figure 24. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable ressources humaines	150
Figure 25. Comparaison des producteurs selon les moyennes des trois dimensions du développement durable.....	161
Figure 26. Les acteurs et les étapes du Programme de labellisation de la Coopérative	169
Figure 27. Proposition d'un processus de certification	176

Remerciements

Quelle aventure!

C'est avec beaucoup de fierté que se termine cette aventure. Une fierté façonnée par l'aboutissement d'un parcours qui n'a pas été toujours facile et par un résultat qui m'apparaît de haut niveau. Néanmoins, cette fierté ne m'aurait jamais habitée sans les personnes qui y ont contribué.

Merci à mes parents, Lynn et Sylvain, qui m'ont transmis les qualités et la force de caractère pour y parvenir. Merci à André Barabé, directeur de recherche et professeur au Département d'études en loisir, culture et tourisme qui m'a permis, par son enseignement, d'aiguiser mes habiletés de chercheuse et d'affûter mon esprit scientifique. Merci à Christian Hart, président de la Coopérative et René Raiche, directeur de la Coopérative pour avoir cru en moi et pour m'avoir donné la chance de m'accomplir en tant que professionnelle dans le domaine du tourisme. Merci à Sophie Morissette, Claudine Chauret, Véronique Murray, Véronique Marchand et Annie-Claude Murray pour leur soutien et leurs précieux conseils.

Finalement, cette recherche n'aurait jamais été possible sans la participation et la confiance des producteurs de tourisme de nature sur le territoire de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre. Cette démarche témoigne d'une reconnaissance envers la Coopérative de solidarité de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre et d'une confiance envers la recherche scientifique dans le secteur du tourisme.

Introduction

Responsable, équitable, éthique, solidaire, biologique, écoresponsable, sont des termes très utilisés depuis quelques années. Ces notions nous renvoient directement au concept du développement durable dans lequel nous considérons que l'Humain a des besoins fondamentaux trop souvent bafoués et que la Terre a des ressources limitées. Nos comportements de consommateurs devront changer, sinon les scientifiques craignent le pire. Nous devons devenir des citoyens, des entreprises, des institutions et des gouvernements responsables, entre autres, en achetant des produits et services dont la production respecte l'environnement et l'humain. Plusieurs labels internationaux et nationaux assurent aux consommateurs que les produits respectent des normes liées aux droits fondamentaux de la personne ou à l'environnement (Équiterre, 2007) :

- Pour les produits équitables : FairTrade
- Pour les produits biologiques : Québec Vrai, Garantie Bio, Ecocert, Certified Organic
- Pour les produits du bois durable : Forest Stewardship Council
- Pour les appareils à haute performance énergétique : EnergyStar
- Pour les habitations à rendement énergétique supérieur : NovoClimat, LEED, Visez vert
- Etc.



Il en est de même avec les destinations, les entreprises ou les produits touristiques. En effet, plusieurs programmes de labellisation existent dans le domaine du tourisme. Bien que ces labels aient des objectifs semblables, tous ont leurs particularités qui dépendent du contexte géopolitique, des enjeux économiques, de l'objet à labelliser (entreprises, produits, services), ainsi que du secteur concerné (hébergement, restauration, tourisme d'aventure, etc.). Ces labels peuvent découler de l'initiative de différentes entités, comme un gouvernement, l'industrie ou encore une organisation privée.

Ce mémoire porte sur un cas spécifique et très original en ce qui concerne le développement d'un programme de labellisation en développement durable pour un territoire reconnu par l'UNESCO dans le cadre du Programme l'Homme et la biosphère. En effet, l'organisation qui gère la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre a soulevé la nécessité de développer un programme de labellisation en développement durable pour encourager les entreprises touristiques à devenir de plus en plus durables et percer un marché en émergence, celui des voyageurs écoresponsables. Par conséquent, le programme de labellisation en développement durable devient un outil de marketing et de contrôle qui assure un niveau d'engagement soutenu des entreprises et des organismes membres de la Coopérative. Il permet aussi le maintien d'une crédibilité internationale en tant que Réserve de la biosphère.

Toutefois, le monde de la labellisation est complexe et très critiqué. C'est pourquoi les administrateurs ont jugé important de réaliser une recherche pour développer un programme qui soit efficace et qui réponde aux besoins de toutes les parties prenantes. Il s'agit de bien comprendre le monde de la labellisation, mais aussi de mettre cet univers en perspective dans le contexte original d'une réserve de la biosphère québécoise. Pour ce faire, il faut considérer les difficultés vécues par les entreprises dans leur engagement envers le développement durable, leurs besoins pour progresser dans cette démarche et les enjeux liés au développement d'un programme de labellisation. Bien que les connaissances scientifiques établissent plusieurs enjeux quant à l'élaboration et la mise en œuvre d'un tel outil, aucune donnée ne permet de connaître les difficultés vécues et les besoins perçus par le milieu afin de connaître et comprendre l'ensemble des enjeux reliés à ce projet.

Les objectifs du mémoire sont, d'une part, de mieux saisir l'univers de la labellisation touristique et d'en comprendre les principaux enjeux et défis. D'autre part, il s'agit de connaître le niveau d'engagement actuel des entreprises et organismes envers le développement durable et de connaître leurs limites puis leurs besoins pour aller plus loin dans cette démarche. La démarche proposée consiste à partir d'un instrument adapté au cas du Québec, à mesurer le niveau d'engagement des entreprises de tourisme de nature, à connaître leurs difficultés par rapport à leur engagement au développement durable et à mieux comprendre leurs besoins pour y arriver. Ce mémoire compte quatre chapitres qui représentent les grandes étapes de recherche. Le premier chapitre consiste à la phase conceptuelle et comprend trois parties. La première partie tente de cerner le contexte dans lequel le programme de labellisation est développé, la seconde expose la problématique à travers l'état des connaissances et la dernière établit le problème spécifique, le cadre de référence, les objectifs et les questions de recherche.

Le deuxième chapitre concerne la phase méthodologique, c'est-à-dire la justification du type de devis utilisé, l'échantillonnage, l'opérationnalisation, la collecte de données et les modalités d'analyse de données. Le troisième chapitre porte sur la phase empirique ou l'analyse des données. Dans le quatrième, le chercheur procède finalement à l'interprétation des résultats.

Chapitre 1

Mise en contexte de la recherche

1.1 RÉSERVES MONDIALES DE LA BIOSPHÈRE

Les réserves de la biosphère sont un concept développé et orchestré par l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO). Cette partie aborde essentiellement l'historique et la définition du concept de « réserve de la biosphère », puis se termine avec le contexte des réserves canadiennes et québécoises.

1.1.1 Périodes historiques

L'historique est présenté selon les périodes importantes qui l'ont mené jusqu'à la forme actuelle à partir du site officiel de *Man and biosphere program* de la France (MAB-France)¹ et des documents officiels de l'UNESCO : les périodes de création, de mise en œuvre, d'évolution et de maturité.

1.1.1.1 Période de création

Dès 1968, certains États constatent que les problèmes environnementaux nécessitent des actions communes à l'échelle planétaire. Cette même année, l'UNESCO tient la première Conférence intergouvernementale sur la conservation et l'utilisation rationnelle de la biosphère où est conçu le Programme l'Homme et la Biosphère, qui est la traduction de *Man and biosphere Program*, généralement appelé programme MAB.

¹ <http://www.mab-france.org/index.html>

Au départ, ce programme avait pour objectifs de fournir des bases scientifiques pour la conservation, l'utilisation durable des ressources naturelles et l'amélioration des relations entre l'Homme et son milieu (environnement). Il mettait l'emphase sur les recherches interdisciplinaires des sciences biologiques et des sciences humaines, puis la démonstration et la formation sur la gestion de ressources. Ce n'est qu'en 1971 que le programme MAB fut officiellement lancé, lors de la première rencontre du Conseil International de Coordination créé expressément pour ce programme.

1.1.1.2 Période de mise en œuvre

En 1974, l'UNESCO et le Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE) déterminent le zonage des réserves en définissant trois types de zones : centrale, tampon et transition. La zone centrale vise la conservation et la protection de la nature, la zone tampon est l'aire dans laquelle les usages pratiqués doivent être respectueux de la zone protégée et de l'aire de transition extérieure où se réalisent des activités économiques et d'exploitation durable des ressources (Association canadienne des réserves de la biosphère, 2002).

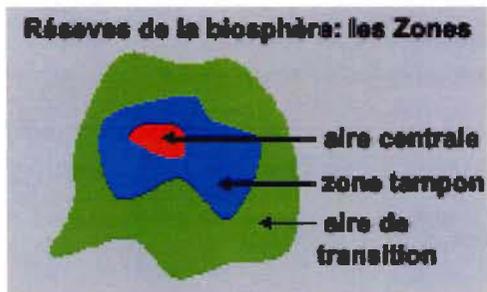


Figure 1. Les zones des réserves de la biosphère

Source : Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre, 2007

En 1976, les premières réserves de la biosphère sont reconnues, mais s'appliquent seulement aux aires protégées consacrées à la recherche, ce qui correspond à la zone centrale mentionnée ci-haut. Toutefois, il faudra attendre jusqu'en 1982 avant de voir des réserves qui appliquent le zonage déterminé en 1974 par l'UNESCO et le PNUE.

1.1.1.3 Période d'évolution

Plusieurs travaux ont contribué à l'évolution du concept de réserves de la biosphère : le congrès de Minsk tenu en 1983, toujours en collaboration avec le PNUE permettra d'élaborer un Plan d'action; la mise en place d'un comité consultatif en 1985; la Conférence des Nations Unies sur l'environnement et le Développement à Rio de Janeiro qui a débouché sur la Convention internationale sur la biodiversité et le développement durable en 1992; la Conférence de Séville de 1995 qui a abouti à la Stratégie de Séville adoptée en 1996; la Conférence de Pampelune de 2000 qui a fait le point cinq ans après l'adoption de la Stratégie de Séville.

1.1.1.4 Période de maturité

À nouveau, la Stratégie de Séville a engagé des changements majeurs dans le modèle de gestion des réserves de la biosphère, notamment dans l'importance de la participation des collectivités locales, dans l'association entre les notions de conservation et de développement, de même que la nécessité de la collaboration internationale (UNESCO, 1996). La rencontre menant à la Stratégie a permis de confirmer le bien-fondé des réserves de la biosphère et de formuler des recommandations pour le développement des futures réserves de la biosphère. Tel qu'indiqué dans la Stratégie de Séville, les fonctions des Réserves de la biosphère ne sont plus seulement la conservation (préserver les ressources génétiques, les espèces, les écosystèmes et les paysages), mais aussi le développement (encourager le développement économique et humain durable), et le soutien de la logistique (soutenir et encourager les activités de recherche, d'éducation; de formation et de surveillance continue) (UNESCO, 1996).

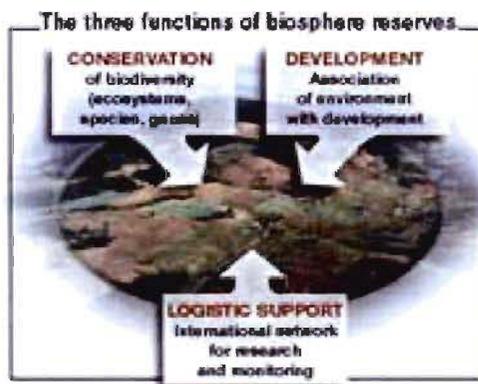


Figure 2. Les fonctions des réserves de la biosphère

Source : UNESCO (2008)

En somme, l'enjeu principal consiste à lier le développement et la conservation, c'est-à-dire de l'interaction de l'Homme dans la biosphère. Nous sommes toujours dans la période de maturité dont en témoigne le dernier Plan d'Action issu du 3^e Congrès mondial des réserves de la biosphère tenu à Madrid en 2008.

« Il entend tirer parti des avantages stratégiques des instruments de Séville et faire des réserves de la biosphère, dans les premières décennies du 21^e siècle, les principaux sites consacrés à l'échelle internationale au développement durable.

Le concept de réserve de la biosphère (RB) a démontré sa valeur au-delà de la simple notion de zone protégée et constitue à ce titre un outil adopté par les scientifiques, les planificateurs et les responsables politiques, qui y puisent un éventail de connaissances, de recherches scientifiques et d'expériences sur la conservation de la biodiversité et le développement socio-économique au service du bien-être humain » (UNESCO, 2008, p. 3).

Cet extrait du *Plan d'action de Madrid pour les réserves de la biosphère (2008-2013)* amène à se pencher sur la définition du concept de réserve de la biosphère et le rapport entre les réserves de la biosphère et le concept de développement durable.

1.1.2 Définition du concept de réserve de la biosphère

Le concept de développement durable s'est développé simultanément avec celui de réserve de la biosphère. D'ailleurs le Programme l'Homme et la biosphère utilise le développement durable non seulement comme fondement mais demande une application concrète dans chaque réserve de la biosphère :

« Le concept de réserve de la biosphère a été développé à l'origine en 1974, et a été considérablement révisé en 1995 avec l'adoption par la Conférence générale de l'UNESCO du Cadre statutaire et de la Stratégie de Séville pour les réserves de la biosphère (...) le Réseau offre l'occasion de tester, dans des contextes particuliers, des approches qui, en alliant connaissances scientifiques et modalités de gouvernance², visent à : réduire la perte de biodiversité, améliorer les moyens de subsistance des populations, favoriser les conditions sociales, économiques et culturelles essentielles à la viabilité du développement durable, et contribuer aux Objectifs du Millénaire pour le développement, en particulier à l'OMD 7 sur le développement durable » (UNESCO, 2009).

Les Objectifs du Millénaire pour le développement (OMD) ont été adoptés en 2000 au Sommet du Millénaire qui réunissait les chefs d'État du monde entier. Les OMD visent à réduire la pauvreté, améliorer la santé, promouvoir la paix, le respect des droits de l'homme, l'égalité des sexes et la durabilité environnementale » (PNUD, 2007). Toutefois, les ODM s'appliquent particulièrement aux pays en développement.

² Fait référence à la gouvernance participative qui intègre toutes les parties prenantes dans les processus de décision (Lequin, 2001)

En somme, le concept de « réserves de la biosphère » vise la cohabitation entre l'Homme et la biosphère. Se sont des territoires dans lesquels il y a des activités de conservation, de recherche, d'éducation et des applications de développement durable (UNESCO, 2008).

1.1.3 Réserves de la biosphère au Canada et au Québec

En février 2008, il existait 531 réserves dans 105 pays, dont 15 au Canada (UNESCO, 2008). Au Québec, il existe quatre réserves de la biosphère, celles de Charlevoix, du Mont-Saint-Hilaire, de Manicouagan/Uapishka et celle dans laquelle est réalisée cette recherche, la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre. La première réserve à être reconnue au Canada en 1978 est une réserve québécoise, celle du Mont-Saint-Hilaire.

1.2 DÉVELOPPMENT DURABLE

Comme celui de « réserve de la biosphère », le développement durable est un concept qui a évolué dans le temps. Son histoire remonte en 1968 avec le Club de Rome, une organisation internationale non gouvernementale dont la vocation était de mener des études sur des problématiques mondiales en lien avec l'environnement, la société, la culture, la technologie, etc.

Cette organisation rassemblait entre autres des scientifiques, des gens d'affaires et des acteurs politiques qui ont réalisé plusieurs rapports dont le premier, *Halte à la croissance ? Rapport sur les limites de la croissance* publié en 1972. Cet ouvrage est le premier document majeur qui avait sensibilisé l'opinion mondiale au danger de la croissance économique et démographique. Il comprenait des projections jusqu'en 2100 et dégageait cinq problématiques planétaires : l'accélération du processus d'industrialisation, la croissance rapide de la population, la malnutrition liée à la pauvreté, la dépendance aux ressources naturelles non renouvelables suivies de l'accélération de leur exploitation; et la dégradation de l'environnement.

Dans la même année (1972), se tenait à Stockholm en Suède la Conférence des Nations Unies sur l'environnement humain. Un des résultats significatifs de cette rencontre était la création du Programme des Nations Unies pour l'Environnement qui, on se rappelle, a participé au zonage des réserves de la biosphère.

En 1980, l'Union internationale pour la conservation de la nature (UICN) lance, en collaboration avec le Fonds mondial pour la nature (WWF – World Wide Fund For Nature), le Programme des Nations unies pour l'environnement (PNUE) en partenariat avec l'UNESCO (Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture) et la FAO (Organisation des Nations unies pour l'alimentation et l'agriculture), la Stratégie mondiale de la conservation (PNUE, 2009). C'est dans cette stratégie que pour la première fois nous voyons apparaître la notion de développement durable.

« C'est un type de développement qui prévoit des améliorations réelles de la qualité de la vie des hommes et en même temps conserve la vitalité et la diversité de la Terre. Le but est un développement qui soit durable. À ce jour, cette notion paraît utopique, et pourtant elle est réalisable. De plus en plus nombreux sont ceux qui sont convaincus que c'est notre seule option rationnelle » (Stratégie mondiale de la conservation, 1980).

Cette stratégie poussera les Nations Unies à créer la Commission mondiale sur l'environnement et le développement. Ainsi en décembre 1983, l'Assemblée générale des Nations Unies donne le mandat à Gro Harlem Brundtland, alors Première ministre de la Norvège, de former et de présider la Commission mondiale de l'environnement et du développement.³ La Commission devait recommander à la communauté internationale des moyens pour préserver l'environnement à l'aide de la coopération en considérant les réalités politiques, économiques, environnementales et sociales. Ce mandat débouche en 1987, à la publication du rapport *Notre avenir à tous*, communément appelé le *Rapport Brundtland*, qui identifie les grandes problématiques mondiales et fixe des objectifs pour renverser la tendance. De plus, le Rapport Brundtland tente, pour la première fois, de définir le concept de développement durable :

³ PNUE. Récupéré le 3 avril 2009 de <http://www.unep.org/GEO/geo3/french/050.htm>

« (...) un mode de développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. Deux concepts sont inhérents à cette notion :

le concept de « besoins », et plus particulièrement des besoins essentiels des plus démunis, à qui il convient d'accorder la plus grande priorité, et; l'idée des limitations que l'état de nos techniques et de notre organisation sociale impose sur la capacité de l'environnement à répondre aux besoins actuels et à venir » (Rapport Brundtland, 1987).

Bien que cette définition soit large et ambiguë, elle soulève deux aspects majeurs soit les notions de « besoins » des êtres humains, notamment des plus démunis (se loger, se nourrir, se vêtir) et la notion de la capacité de support des écosystèmes, c'est-à-dire la capacité à supporter un nombre d'individus X dans un environnement Y. Elle exprime la notion de partage des richesses (personnes démunies et générations futures) qui passe par le respect de l'environnement, l'équité et l'éthique.

L'histoire se poursuit avec deux événements majeurs : le Sommet de la Terre tenu à Rio de Janeiro en 1992 et le Sommet mondial sur l'environnement et le développement de 2002. Le Sommet de la Terre de 1992, ou la Conférence des Nations Unies sur l'environnement et le développement (CNUED) a donné naissance à la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement qui regroupe les principes fondamentaux qui ont orienté le *Programme d'intervention de l'Action 21* (21 actions pour le 21^e siècle). Cette déclaration est un engagement des États envers le développement durable, qui mènera à des actions concrètes.

D'autres textes importants ont été adoptés dans le cadre de cette rencontre : la *Convention sur la diversité biologique*, la *Convention sur les changements climatiques*, la *Convention sur la lutte contre la désertification* et la *Déclaration sur la gestion, la conservation et le développement durable des forêts*. Il faut préciser que la création de l'Agenda 21 et de la Déclaration de Rio viennent enrichir la définition de madame Brundtland par une définition tripolaire du développement durable en établissant les dimensions économique, sociale et environnementale.

Enfin, le Sommet mondial sur l'environnement et le développement de 2002 était, en partie, l'occasion de renouveler l'engagement des états envers les principes de la Déclaration de Rio et les objectifs du Programme Action 21.

Le Québec prend à cœur le développement durable. En effet, depuis avril 2006 l'Assemblée nationale a sanctionné la Loi sur le développement durable (Projet de loi no 118) :

« Ce projet de loi a pour objet d'instaurer un nouveau cadre de gestion au sein de l'Administration afin que l'exercice de ses pouvoirs et de ses responsabilités s'inscrive dans la recherche d'un développement durable.

Les mesures prévues par le projet de loi concourent à mieux intégrer la recherche d'un développement durable dans les politiques, les programmes et les actions de l'Administration, ainsi qu'à assurer, notamment par la prise en compte d'un ensemble de principes et par l'adoption d'une stratégie de développement durable, la cohérence des actions gouvernementales en ce domaine (Assemblée nationale, 2006)».

Tel qu'établi dans le Projet de loi 118, le Gouvernement du Québec tente de se donner les moyens de parvenir à concrétiser un développement durable par la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 (ci-après appelée Stratégie). Découlant d'un encadrement législatif qu'est la *Loi sur le développement durable*, la Stratégie dresse un cadre de référence qui établit une vision, des enjeux, des orientations, des axes d'intervention, ainsi que des objectifs. Ceci permettra de développer des plans d'action dans les différents ministères et organismes publics. La vision de la stratégie est :

« Une société où la qualité de vie du citoyen est et demeurera une réalité. Une société responsable, innovatrice et capable d'excellence dans toutes ses réalisations. Une société misant sur l'harmonie entre le dynamisme économique, la qualité de l'environnement et l'équité sociale. Une société inspirée par un État dont le leadership d'animation et d'action la mobilise vers l'atteinte de cette vision » (Gouvernement du Québec, 2008).

La Stratégie est construite selon trois enjeux soit le développement des connaissances, la promotion des actions responsables et l'engagement. En somme, la Stratégie est entièrement basée sur les 16 principes de la Loi sur le développement durable, qui sont l'adaptation des 27 principes de la Déclaration de Rio sur l'environnement et le développement. Les thèmes de la Stratégie québécoise sont : santé et qualité de vie; équité et solidarité sociales; protection de l'environnement; efficacité économique; participation et engagement; accès au savoir; subsidiarité; partenariat et coopération intergouvernementale; prévention; précaution; protection du patrimoine culturel; préservation de la biodiversité; respect de la capacité de support des écosystèmes; production et consommation responsables; pollueur payeur; internalisation des coûts.

Bien qu'il existe plusieurs définitions et documents sur le développement durable, le concept renvoie généralement aux dimensions économique, socioculturelle et environnementale, ainsi qu'à la définition du *Rapport Brundtland* et aux 27 principes fondateurs de la Déclaration de Rio sur l'Environnement et le Développement. Enfin, le concept de développement durable a évolué, et continue de le faire, en même temps que celui de « réserve de la biosphère ».

1.2.1 Développement durable du tourisme

Le développement durable peut s'appliquer dans tous les types d'organisation privée ou publique et dans tous les domaines d'intervention, notamment dans celui de l'industrie touristique comme il est question dans cette recherche. Cette partie tente de mettre en relief l'importance du développement durable dans le secteur du tourisme, notamment par l'influence des grandes ONG et des gouvernements.

Sans conteste, le développement durable constitue également une préoccupation dans la sphère de l'industrie touristique. Cette affirmation prend tout son sens dans le document *Vers un tourisme durable*, un guide à l'usage des décideurs qui est l'aboutissement des travaux menés pendant une dizaine d'années par le Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE) et l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), institution spécialisée des Nations Unies depuis 2003 (Delisle & Jolin, 2008, p.7).

Ce guide « s'intéresse à la façon dont les gouvernements en premier chef, mais aussi d'autres acteurs, peuvent élaborer des stratégies, des politiques et des outils pour maximiser les retombées positives du secteur tout en limitant le plus possible ses impacts négatifs » (PNUE, 2006, p. 2). Il précise l'importance du développement durable pour le tourisme et propose 12 objectifs en lien avec :

- La viabilité économique des destinations et entreprises touristiques;
- La prospérité au niveau local de la destination hôte;
- La qualité de l'emploi (salaire, conditions de travail et égalité des chances devant l'emploi);
- L'équité sociale;
- La satisfaction des visiteurs;
- Le contrôle local des communautés (planification et processus décisionnel);
- Le bien-être des communautés;
- La richesse culturelle (patrimoine historique, culture authentique, traditions, etc.);
- L'intégrité physique (paysages);
- La diversité biologique;
- L'utilisation rationnelle des ressources;
- La pureté de l'environnement.

Aussi, le PNUE et l'OMT (2006) démontrent trois caractéristiques évidentes de la relation entre le tourisme et le développement durable :

« Interaction : en tant qu'activité de services qui consiste à faire découvrir de nouveaux lieux, le tourisme implique par nature de multiples interactions, directes et indirectes, entre les visiteurs, les communautés d'accueil et leur environnement local ;

Sensibilisation : le tourisme fait prendre conscience aux gens (visiteurs et hôtes) des problèmes d'environnement et des différences entre nations et cultures. Cela peut modifier les attitudes et les préoccupations par rapport aux questions de développement durable, au cours du voyage mais aussi pour toute la vie ;

Dépendance : de nombreux touristes recherchent des environnements intacts et propres, des aires naturelles attrayantes, des traditions historiques et culturelles authentiques et des hôtes accueillants avec lesquels ils puissent avoir de bonnes relations. Le secteur est donc tributaire de l'existence de ces conditions ».

Selon la même source, il faut préciser que « les principes du développement durable et les méthodes de gestion du tourisme durable sont applicables à toutes les formes de tourisme et à toutes les destinations ». Ainsi, le tourisme durable doit :

- Préserver les processus écologiques essentiels, puis sauvegarder les ressources naturelles et la biodiversité ;
- Respecter l'authenticité socioculturelle des communautés d'accueil (atouts culturels bâtis et vivants; les valeurs traditionnelles), puis contribuer à l'entente et à la tolérance interculturelles ;
- Rassurer une activité économique à long terme offrant à toutes les parties prenantes des avantages socioéconomiques équitablement répartis (emplois stables et des possibilités de bénéfices pour les communautés d'accueil).

De plus, l'OMT influence les décideurs et l'industrie vers l'adoption de pratiques durables :

« Par l'adoption de déclarations, de chartes, de codes, - le plus récent en matière est le Code mondial d'éthique du tourisme (OMT, 1999) -, l'Organisation mondiale du tourisme propose aux États membres ainsi qu'aux entreprises touristiques des lignes directrices pour que le tourisme soit développé dans les meilleures conditions possible au bénéfice de toutes ses composantes, avec un minimum d'effets négatifs » (Delisle & Jolin, 2008).

Les grandes ONG internationales sont donc en faveur de ces lignes directrices et tentent d'influencer les États et l'industrie à s'engager dans des pratiques qui préconisent le développement durable.

Un document officiel publié par le PNUE et l'OMT (2006) permet de tracer les grands éléments de chaque dimension.

La dimension environnementale concerne deux sous-dimensions soit la conservation et la protection des ressources et la limitation des impacts négatifs sur l'environnement.

« [...] la viabilité environnementale, qui signifie conserver et gérer les ressources, en particulier celles qui ne sont pas renouvelables ou qui sont précieuses pour la survie de l'homme. Elle exige des mesures pour réduire la pollution de l'air, du sol et de l'eau et pour conserver la diversité biologique et le patrimoine naturel » (PNUE & OMT, 2006).

- 1) Conserver et gérer les ressources : environnements intacts et propres, aires naturelles attrayantes, biodiversité, eau, forêt, milieux spécifiques (montagne, île, océan, mer, etc.).
- 2) Limitations des impacts négatifs sur l'environnement : couche d'ozone, climat, énergie, déséquilibres (désertification, déboisement, érosion des sols), pollutions (déchets, air, produits toxiques).

La dimension sociale « va de la mise en œuvre de l'équité au renforcement de l'identité des êtres humains dans la diversité. » Elle concerne l'équité intergénérationnelle et la responsabilité envers les futures générations. La dimension sociale regroupe le développement humain (éducation, partage de valeurs éthiques) et le développement social qui se rapporte « aux relations sociales et culturelles, aux capacités collectives et aux processus de décision, à la gouvernance » (Agora 21, 2006).

« [...] la viabilité sociale, qui signifie respecter les droits de l'homme et l'égalité des chances pour tous dans la société. Elle passe par une répartition équitable des bénéfices, avec pour priorité la lutte contre la pauvreté. L'accent est mis sur les communautés locales, le maintien et le renforcement de leurs systèmes de subsistance, la reconnaissance et le respect des différentes cultures et la disparition de toute forme d'exploitation » (PNUE & OMT, 2006).

La dimension sociale possède les sous-dimensions suivantes :

- 1) Avoir une éthique : respect des droits de l'Homme, reconnaissance et respect des différentes cultures, disparition de toute forme d'exploitation, faire de la sensibilisation, de l'éducation et de la formation continue, adhésion à un code ou une charte.
- 2) Respecter une équité : égalité des chances, répartition équitable des bénéfices, lutte contre la pauvreté, solidarité, aide au développement humain et social, équité entre les générations, mise en place d'une gouvernance participative, éducation relative à l'environnement ou au développement durable.

La dimension économique du développement durable consiste à avoir une vision à long terme, selon une gestion respectueuse de l'environnement, de la société et des employés (Agora 21). Ceci mène à « la viabilité économique, ce qui signifie générer de la prospérité à différents niveaux de la société et se soucier de la rentabilité de toute activité économique. Le plus important ici est la viabilité des entreprises et des activités et leur capacité de se maintenir à long terme » (PNUE & OMT, 2006).

La dimension économique repose sur les concepts de base suivants :

- 1) Assurer une activité économique à long terme (viabilité) et offrir des avantages socioéconomiques à toutes les parties prenantes (rentabilité).
- 2) Procéder entre autres à une gestion respectueuse de l'environnement, de la société et des employés par le biais d'une politique d'achat et de comportements responsables et d'un plan d'action en lien avec le développement durable.

Au Québec, le tourisme est considéré comme une industrie qui rapporte beaucoup à l'économie (Gouvernement du Québec, 2005). Dans sa dernière Politique touristique, le ministère du Tourisme s'oriente « *Vers un tourisme durable* ». Ainsi, la nouvelle vision du gouvernement est « que le tourisme devienne, durant toute l'année, une source de richesse économique, sociale et culturelle pour toutes les régions du Québec, et ce, dans le respect des principes du développement durable ». L'objectif économique est de faire passer les recettes de 9 milliards (2003) à 13 milliards pour 2010. L'objectif environnemental est d'augmenter le nombre d'exploitants et de touristes plus respectueux de l'environnement. L'objectif socioculturel est que le développement et l'exploitation de l'industrie touristique soient respectueux des populations locales.

L'importance du développement durable du tourisme est également présente dans certaines régions du Québec, notamment sur le territoire du lac Saint-Pierre. En effet, ce territoire est reconnu par l'UNESCO comme « réserve de la biosphère » autour de laquelle les intervenants politiques, communautaires, économiques, ainsi que les citoyens se sont réunis, entre autres pour accroître et améliorer le développement du tourisme durable.

1.2.2 Engagement des entreprises envers le développement durable

Avec le temps, le développement durable est davantage pris en compte par les entreprises privées. L'engagement des entreprises envers le développement durable est appelé, en termes administratifs et économiques, responsabilité sociale ou sociétale des entreprises (Brodhag & al., 2004) :

La responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) est un concept qui se répand de plus en plus au Canada et à travers le monde. [...] Bien qu'il n'existe pas de définition universelle de la RSE, plusieurs la perçoivent comme une façon pour le secteur privé de s'occuper des impératifs économiques, sociaux et environnementaux des activités. À vrai dire, la RSE ressemble de près aux concepts de développement durable et de « triple indice de rentabilité » auxquels adhèrent les entreprises. En plus de s'intégrer aux structures et aux processus de l'entreprise, la RSE comprend aussi fréquemment la création de solutions novatrices et proactives face aux défis sociétaux et environnementaux, de même qu'une collaboration avec les intervenants internes et externes pour améliorer la performance de la RSE (Gouvernement du Canada, 2008).

Le concept de responsabilité sociale de l'entreprise traduit les actions ou les moyens déployés par un organisme qui répond aux principes du développement durable, mais n'implique pas un mécanisme formel. Il s'agit d'un concept qui peut être appliqué au même titre que le développement durable.

L'engagement est sans doute le meilleur terme pour parler des actions réalisées pour appliquer le développement durable ou la responsabilité sociale d'une entreprise. Le Grand Robert de la langue française (version électronique), définit le terme engagement comme une « *action de lier quelqu'un, de se lier par une promesse ou une convention (l'engagement de qqn envers, à l'égard de qqn)* ». Cette source précise que la promesse ou la convention peut être un engagement formel ou un engagement moral.

Puisqu'un programme de labellisation en développement durable est un processus volontaire qui implique un engagement formel, l'expression « engagement envers le développement durable » est préconisée dans ce mémoire pour caractériser une personne ou une entreprise qui applique le développement durable.

1.3 RÉSERVE DE LA BIOSPHERE DU LAC-SAINT-PIERRE

Son histoire remonte au début des années 1980 avec tout d'abord un projet de développement de l'agriculture visant à endiguer les terres agricoles dans la plaine inondable du lac Saint-Pierre pour évacuer les eaux plus rapidement au printemps, et ce, avec des moyens néfastes notamment pour la fraye, la nidification et l'alimentation de certaines espèces. Cette pratique provoquait de graves conséquences environnementales sonnant l'alarme de plusieurs intervenants locaux.⁴ Grâce à la prise en charge de la collectivité, cette pratique a été interdite et a mené à la création de zones protégées sur les deux rives du lac Saint-Pierre notamment par l'acquisition de terrain de la Société d'Aménagement Récréatif pour la Conservation de l'Environnement du Lac-Saint-Pierre (SARCEL) et Canards Illimités. Au courant des années 1980, les initiatives de conservation et de protection se feront nombreuses et contribueront plus tard à des marques de reconnaissance internationale.

⁴ Ces informations ont été colligées lors de rencontres avec monsieur Christian Hart, vice-président de SARCEL et président de la Coopérative de solidarité de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre

En effet, le lac Saint-Pierre a obtenu deux reconnaissances de niveau international comme Site RAMSAR et Réserve mondiale de la biosphère. Le projet de reconnaissance du lac Saint-Pierre pour être considérée réserve de la biosphère fut initié par l'Office de tourisme Les Vallées de l'archipel du Lac-Saint-Pierre dès 1992 (ACRB, 2002). En novembre 2000, grâce à des bénévoles dévoués et à la mobilisation collective, le lac Saint-Pierre, qui est l'élargissement du Fleuve Saint-Laurent entre Trois-Rivières et Sorel, recevait le titre de Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre par l'UNESCO. Dans le cas du lac Saint-Pierre, les fonctions sont assurées par les trois commissions de la Coopérative. Il faut mentionner que la Coopérative est une jeune organisation créée en 2002, dont la permanence existe seulement depuis juin 2006. Plus spécifiquement, le mandat de la Coopérative est « la mise en marché de l'écotourisme et du tourisme culinaire au lac Saint-Pierre; l'organisation, la vente et les réservations de forfaits; le développement de produits écotouristiques; le suivi et l'application des fonctions de la Réserve de la biosphère »⁵.

La présente réserve comprend un immense territoire, majoritairement rural, qui s'étale sur cinq Municipalités régionales de comté (MRC) (Nicolet-Yamaska, Bas-Richelieu, D'Autray, Maskinongé, Bécancour) et la ville de Trois-Rivières, ce qui représente 18 municipalités riveraines et quatre régions touristiques. Le zonage de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre correspond à celui établi par l'UNESCO et le PNUE. Il comprend deux aires centrales vouées à la conservation, une zone tampon et une zone de transition.

⁵ Site officiel de la Coopérative : <http://www.biospherelac-st-pierre.qc.ca/content/cooperative.html>

La synthèse du Plan directeur de développement écotouristique de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre, réalisé par la firme Desjardins Marketing, identifie les éléments qui ont contribué à la reconnaissance de l'UNESCO. Entre autres caractéristiques, le lac Saint-Pierre constitue le dernier bassin d'eau douce du Saint-Laurent. Il est aussi la plaine d'inondation la plus importante détenant 20 % de tous les marais du fleuve Saint-Laurent et 40 % des milieux humides, ce qui représente 83 km carrés de marais, 46 km carrés de prairies humides et 80 km carrés de marécages. Au printemps, la fonte des neiges provoque une inondation forçant le lac à passer d'une superficie de 480 km carrés à près de 660 km carrés. Il ne faut pas oublier les 36 km carrés de forêt, arbustives et herbaçives, ainsi que les 40 km carrés de terres agricoles. De plus, le lac Saint-Pierre possède le plus important archipel du Saint-Laurent avec une centaine d'îles. La biodiversité comprend 116 espèces de poissons d'eau douce, 400 espèces d'oiseaux dont 167 oiseaux nicheurs, et 27 espèces de plantes rares. Enfin, le territoire abrite la plus importante héronnière d'Amérique du Nord, la plus importante halte migratoire de sauvagine du Saint-Laurent, notamment pour l'Oie des Neiges au printemps. Enfin, il ne faudrait pas oublier les 300 000 habitants qui participent à la vie économique et socioculturelle du territoire.

1.3.1 Tourisme durable pour la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre

Le tourisme est un élément important pour le développement durable de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre. D'ailleurs, le plan directeur considère l'écotourisme et le tourisme culinaire « comme les bases d'un développement bénéfique aux communautés riveraines » (Municonsult, 2002). Il mentionne que les conditions de réussite de la Réserve sont l'harmonisation des usages, l'établissement d'un label de qualité, le développement du tourisme culinaire et l'implication du milieu.

Le Forum 2003 de la Coopérative a permis l'identification de sept enjeux priorités et intégrés au Plan d'action 2004-2006. Il est inscrit que le plan d'action « s'inspire et rejoint l'approche de développement et de tourisme durable mise de l'avant dans le plan directeur » (p. 12). L'enjeu 5 témoigne de l'importance du tourisme. Il consiste en la reconnaissance des projets existants/émergents dont l'une des actions principales était de développer un label touristique de qualité (p. 17). Aussi, son importance prend forme dans les mandats de la Coopérative, soit la mise en marché de l'écotourisme et du tourisme gourmand; l'organisation, la vente et les réservations de forfaits; le développement de produits écotouristiques; et le suivi puis l'application des fonctions de la Réserve de la biosphère.

1.3.2 Projet de Programme de labellisation en développement durable

Présentement, la Coopérative développe un programme de labellisation dont le but ultime est de commercialiser à l'international les entreprises qui répondront aux principes de développement durable. Dans un premier temps, ce programme de labellisation s'appliquera aux entreprises de trois grands secteurs de l'industrie touristique soit le tourisme gourmand, l'hébergement et le tourisme de nature. Considérant l'ampleur de ce champ d'application et les intérêts professionnels de l'étudiante, cette recherche se concentre sur le tourisme axé sur la nature. En somme, le programme de labellisation propose un moyen de parvenir à l'application de la fonction de développement durable sur le territoire tout en permettant la réalisation du mandat de mise en marché des produits et services des entreprises engagées dans un développement durable. La prochaine section tente de comprendre l'univers de la labellisation avec ses enjeux, défis et particularités, à travers la littérature scientifique.

Chapitre 2

Conceptualisation du problème de recherche

2.1 RECENSION DES ÉCRITS SUR LA LABELLISATION TOURISTIQUE EN DÉVELOPPEMENT DURABLE

Ce chapitre précise la problématique à travers l'état des connaissances. Dans un premier temps, il est question de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre et du projet de labellisation touristique. Les écrits soulèvent ensuite les enjeux et les préoccupations dont il faut tenir compte dans ce projet de recherche.

La littérature scientifique qui concerne l'univers de la labellisation est majoritairement européenne et se concentre sur quatre aspects :

- L'historique et les fondements de la labellisation;
- Les concepts associés à la labellisation;
- Les acteurs et les enjeux de la labellisation (avantages et limites);
- Les études de cas sur la réponse des consommateurs à la labellisation;
- Les comparaisons entre divers types de programme de labellisation.

Dans cette recherche, l'analyse se concentre sur trois de ces aspects : les repères historiques et leurs fondements, les acteurs de la labellisation, les types de programmes, ainsi que les avantages et limites de la labellisation.

2.1.1 Repères historiques et leurs fondements

Les programmes de labellisation (certification) en lien avec l'environnement et le développement durable ont émergé, tout comme le développement durable et les réserves de la biosphère, des grands enjeux socioéconomiques et environnementaux contemporains. Il y a d'abord les universités, les organisations non gouvernementales (OMT, UNESCO, PNUE, etc.) et les groupes de recherche privés qui ont identifié des problématiques environnementales et sociales significatives découlant des activités de l'industrie touristique. À force de les dénoncer, ces problématiques se sont retrouvées sous la couverture des médias, les débats publics, les plates-formes de l'industrie touristique et les enjeux gouvernementaux. Dès lors, un phénomène marketing s'enclenche et certaines entreprises privées vont qualifier des produits et des services comme étant « écologiques » ou encore « verts », provoquant une vague chez d'autres entreprises qui vont percevoir des avantages concurrentiels à cette pratique. Au début, les moyens marketing sont plutôt d'ordre informel, voire moral, comme les codes et les chartes. Peu à peu, les consommateurs et les organisations de surveillance remettent en question les appellations « vertes », certaines étant même de pures duperies (Buckley, 2002a). Pour contrôler ces allégations trompeuses, les ONG, les gouvernements et l'industrie vont encourager la création des programmes de labellisation (certification) qui assurent une meilleure garantie aux consommateurs.

L'existence des labels en environnement et en développement durable découle donc du besoin de régulariser les messages de marketing vert qui se font de plus en plus nombreux, dans l'optique d'assurer un contrôle dans l'allégation des messages « verts » et pour encourager l'engagement envers le développement durable (Font, 2001; Honey, 2003; Rex & Baumann, 2007). Ce sont des instruments volontaires qui incitent les entreprises touristiques à réduire les impacts négatifs sur l'environnement, l'économie et/ou la société qui sous-tendent des avantages plutôt marketing, c'est-à-dire des moyens d'influencer les consommateurs à choisir des produits ou des services qui respectent l'environnement (Rex & Baumann, 2007; McLaren, 2003) :

« To date, all tourism certification programs are voluntary (not government mandated), market-driven initiatives, which means companies choose to be certified and the consumer must choose whether or not buy only labeled products [...] Certification are all based on the assumption that market – a public demand – exists for environmentally and socially responsible products » (Honey, 2003, p.109-110).

Dans l'ordre chronologique, l'apparition des codes de conduites, des guides de bonne pratique, suivis des labels orientés sur l'environnement, le concept du développement durable et le *benchmarking* ont suscité des pratiques plus responsables dans l'industrie touristique (Buckley, 2002; Font, 2002, Bendell & Font, 2003; Honey & Rome, 2001; Ayuso, 2007; Synergy & WWF-UK, 2000).

« Codes of conduct in the 1980 and early 1990s, have been taken forward by self-help guides and manuals, and latterly by certification and *benchmarking* programs.[...] A large number of certification programs have been developed and promoted to consumers in recent years, perhaps more than a hundred world-wide, each offering some form of logo to illustrate enhanced environmental or sustainability performance » (WWF-UK, 2000).

Turcotte et Gendron (2006) confirment que l'application de labels orientés vers les principes du développement durable est envisagée comme « des moyens de susciter des pratiques plus responsables de l'industrie et de favoriser la consommation politique de produits touristiques durables ». Ces auteurs vont même à considérer les labels comme des « moyens d'action des nouveaux mouvements sociaux économiques ». Ayuso (2007) ajoute que les labels, qui sont des instruments volontaires, ont le plus grand potentiel pour influencer les entreprises vers le développement durable, entre autres parce que cela leur offre davantage de flexibilité et d'innovation que les types de régulations traditionnels (ex. : politique gouvernementale).

Nous constatons, en consultant la littérature, que l'écolabellisation (écolabel) a précédé la labellisation en développement durable. En effet, les dimensions sociale et économique se sont ajoutées à la dimension environnementale au fil du temps. Font (2001, 2002) relève les événements qui ont marqué l'écolabellisation à travers plusieurs auteurs.

D'abord, la certification environnementale tire son origine de l'industrie manufacturière dont les premiers standards proviennent de la Commission européenne et du *Eco-Management and Audit Scheme* (EMAS), un organisme de certification pour des programmes basés sur le processus des normes ISO (*International System Organisation*). Puisque ces mécanismes ne s'appliquaient pas à l'industrie touristique, celle-ci a développé ces propres mécanismes. Le premier écolabel à voir le jour est Pavillon bleu (Blue Flags) développé par la *Foundation for Environmental Education in Europe* (FEEE) qui surveille et encourage une bonne qualité de l'eau dans les aires de baignade. La FEEE gagne ensuite du terrain dans les Caraïbes et l'Afrique du Sud pour devenir la *Foundation for Environmental Education* (FEE). Aujourd'hui, cette fondation gère cinq programmes soit Pavillon Bleu (Blue Flags), Eco-écoles, Jeunes Reporters pour l'Environnement, Learning about Forest et La Clef Verte (FEE, 2008).

Au milieu des années 1990, plusieurs labels ont été développés, particulièrement en Allemagne, en Espagne et en Italie (Font, 2002). En 1998, le premier label international qui voit le jour est Green Globe 21. Il est « relié au World Travel and Tourism Council (WTTC), se veut un programme qui vise les pratiques de tourisme durable et qui préconise maintenant une approche de *benchmarking* » (Couture, 2002). *Green Globe* est devenu un système d'accréditation en s'associant avec les *Cooperative Research Centers* créés par le gouvernement australien pour soutenir une dynamique du tourisme durable et la compétition internationale. *Green Globe* a ensuite créé des alliances avec le *Pacific Asia Travel Association* qui gérait déjà *Green Leaf*, la *Caribbean Alliance for Sustainable* et la *Clef Verte*. Depuis, *Green Globe* est considéré comme le géant international de la labellisation environnementale et en développement durable dans le domaine du tourisme.

Enfin, les labels en développement durable ont fait beaucoup de chemin depuis les années 1990. Ainsi, pour assurer l'efficacité ou la réussite du programme de labellisation, la Coopérative a tout avantage à se baser sur les critères internationaux qui découlent de plusieurs années de recherche, d'analyse et de mise en application, tout en tenant compte des particularités régionales et des différents secteurs de l'industrie touristique à qui elle s'adresse.

Plusieurs événements et documents majeurs agissent comme des leviers dans le monde de la labellisation. D'abord, le Code mondial d'éthique du tourisme de l'OMT et des Nations Unies renforce l'importance du développement durable dans l'industrie touristique :

« [...] promouvoir un tourisme responsable et durable [...] également persuadés que l'industrie touristique mondiale, dans son ensemble, a beaucoup à gagner à se mouvoir dans un environnement favorisant l'économie de marché, l'entreprise privée et la liberté du commerce, lui permettant d'optimiser ses effets bénéfiques en termes de création d'activité et d'emplois » (OMT & ONU, 2001).

Mohonk Agreement reflète bien l'application de la recommandation du PNUE dans son rapport de 1998. Cet accord a été adopté unanimement suite à un atelier international organisé par l'*Institute for Policy Studies* qui s'est tenu au Mohonk Mountain House in New Paltz, à New York en novembre 2000. Les participants en provenance de 20 pays étaient des leaders des programmes de labellisation en tourisme durable et en écotourisme.

L'accord *Mohonk Agreement* compte un ensemble de principes et de recommandations qui devraient faire partie de tous les programmes de labellisation en tourisme durable et en écotourisme. Ces grands principes se retrouvent dans le document « *Principles of Ecotourism and Sustainable Tourism Certification* » (Font, 2002). Une rencontre de la *Rainforest Alliance*, avec un financement de la Fondation Ford et l'aide de plusieurs comités consultatifs composés d'ONG, d'organismes multilatéraux et des représentants de l'industrie, lance une étude de faisabilité pour créer le conseil international *Sustainable Tourism Stewardship Council* (STSC). Le STSC travaille à la reconnaissance internationale et sa qualité dans des programmes de labellisation en tourisme durable et en écotourisme par le partage de l'information, la mise en marché et l'évaluation des programmes (Rainforest Alliance, 2003). L'étude a conduit à d'autres étapes significatives comme les rencontres régionales organisées par *The International Ecotourism Society* (TIES) et le Sommet mondial de l'écotourisme de 2002.

Enfin, le *Partenariat pour les Critères mondiaux de tourisme durable* (*GSTC Partnership*) « est une coalition de 32 organisations qui collaborent pour promouvoir une meilleure compréhension des pratiques de tourisme durable et l'adoption de principes universels de tourisme durable » (Global Sustainable Tourism Criteria, 2008). Lancé par la *Rainforest Alliance*, le PNUE et l'OMT, ce partenariat a permis d'établir des critères qui représentent la norme minimale de développement durable du tourisme. À partir de 2007, 27 organismes faisant partie du partenariat se sont réunis pour élaborer des critères répartis en quatre principes :

- Démontrer l'effectivité d'un management durable en tourisme;
- Maximiser les avantages sociaux et économiques pour la communauté locale et minimiser les impacts négatifs;
- Maximiser les avantages du patrimoine culturel et de minimiser les impacts négatifs;
- Maximiser les avantages pour l'environnement et minimiser les impacts négatifs.

2.1.2 Concepts associés à la labellisation

Avant de plonger dans cet univers, il est intéressant de distinguer certains concepts qui sont souvent confondus avec le principe de labellisation. Ces concepts sont la « classification », l'« accréditation », le « *benchmarking* », et finalement la distinction entre les notions de labellisation (label) et de certification.

2.1.2.1 Classification

La classification nous renvoie à l'idée de catégorie selon des critères définis. Le Grand Robert de la langue française qui définit la « classification » comme une « action de distribuer par classes, par catégories » dont le résultat consiste à un classement ou une délimitation. Cazalais (2003), distingue trois types de classification :

- Les classifications officielles réglementées par l'État ou ses mandataires : ex. la classification hôtelière au Québec;
- Les classifications des guides touristiques qualifiées d'officieuses comme *Ulysse* ou *Michelin*;
- Les classifications internes qualifiées d'officieuses qui exercent une forte influence sur une attestation de qualité relèvent des entreprises elles-mêmes ou parfois, des destinations (exemple : Association des beaux villages du Québec, Relais & Châteaux).

Une classification est donc un système de cotation parfois obligatoire (dans le cas des classifications officielles), impliquant une échelle : « Toute classification induit une cotation. Ainsi, la réputation d'un établissement dépendra largement de l'échelon où il s'inscrit dans la gamme des évaluations, qu'elles soient officielles ou officieuses » (Cazalais, 2003). Autrement dit, le concept de « classification » induit un classement par rapport à des exigences, à un barème.

2.1.2.2 *Accréditation*

L'accréditation est l'un des termes qui sont souvent confondus avec celui de certification. Une accréditation accorde le droit et/ou le mandat à une organisation de certifier des entreprises, des produits, des systèmes de gestion : « accreditation is used here to mean the process of qualifying, endorsing and "licensing" entities that perform certification of businesses, products, processes, or services. In other words, an accreditation program certifies the certifiers » (Honey & Rome, 2001).

Par exemple, le Bureau de normalisation du Québec est accrédité par le Conseil canadien des normes (CCN) comme organisme d'élaboration de normes, c'est-à-dire qu'il est habilité à élaborer des normes consensuelles jusqu'au niveau national et à participer aux activités de normalisation régionales (COPANT, PASC) et internationales.⁶

2.1.2.3 Benchmarking

Global Environmental Management Initiative (GEMI), définit le *benchmarking* comme un processus de comparaison et de mesure concernant les façons de faire et/ou la gestion d'une entreprise à partir des meilleures pratiques répertoriées dans l'industrie (performance).

« (...) a process of comparing and measuring an organization's business processes against best-in-class operations to inspire improvement in the organization's performance – and how it may be used for continuous environmental improvement. In addition, some expected results of benchmarking are described followed by examples of how these results have led to the implementation of improvement programs in companies » (GEMI, 2008).

Le but étant de fournir aux entreprises des moyens pour atteindre ou surpasser les meilleures pratiques et promouvoir l'amélioration de l'environnement ou du développement durable, ainsi que ses avantages. Selon un aspect marketing, le benchmark passe par une évaluation de ses activités (performance) par rapport à ses concurrents (Lovelock, Wirtz & Lapert 2004). C'est une méthode qui augmente la motivation des gestionnaires et des employés à devenir plus performants.

⁶ BNQ. Récupéré le 6 décembre 2008 de : www.bnq.qc.ca/fr/norme/index.html

2.1.2.4 Certification et labellisation

Ces termes sont souvent confondus dans la littérature scientifique et chez les praticiens, ce qui représente une problématique en soi. Cette étape permet de faire un choix de terminologie. De plus, il est important de préciser que le terme écolabel est omniprésent dans la littérature et renvoie précisément à la notion de label orienté vers le concept d'*éco*, pour qualifier un label vert ou écologique. De ce fait, lorsqu'il y aura utilisation du mot écolabel, ceci devra être compris sous l'angle du label à connotation écologique ou environnemental.

« Certification : Processus par lequel un tiers (organe de certification) assure par écrit au consommateur qu'un produit, un procédé, un service ou un système de gestion respecte des règles précises.

Labellisation : Acte par lequel un organisme affirme que ses membres respectent un règlement qui impose souvent des normes de qualité et certaines exigences professionnelles. Ce processus les associe à une marque (écolabel) et les distingue des autres entreprises du même secteur » (Couture, 2002).

En somme, la certification est une procédure d'évaluation, réalisée par un organe tiers qui est mandaté, c'est-à-dire accrédité, afin d'assurer par écrit qu'une entité, un produit ou un service répond à une norme ou des critères quelconques. Le Grand Robert définit simplement la certification comme une « assurance donnée par écrit » et labelliser signifie l'action d'« attribuer un label à un produit » ; un label étant un anglicisme qui désigne une « marque apposée sur un produit pour assurer aux consommateurs qu'il a été fabriqué dans les conditions de travail et de salaire fixées par le syndicat ou l'association propriétaire de la marque ».

Aux États-Unis, en Europe et en Amérique latine, la notion de certification, dans l'industrie touristique, se réfère à une procédure où un audit⁷ accorde une assurance écrite selon laquelle une reconnaissance professionnelle (Black & Ham, 2005), une installation, un produit, un processus, un service ou système de gestion respecte des exigences ou des critères spécifiques : « certification is a voluntary procedure which assesses, monitors, and gives written assurance that a business, product, process, service, or management system conforms to specific requirements. It awards a marketable logo or seal to those that meet or exceed baseline standards, i.e., those that, at a minimum, comply with national and regional regulations, and, typically, fulfill other declared or negotiated standards prescribed by the program » (Honey, 2003). Enfin, la certification consiste à apposer un logo ou un sceau à ceux qui respectent ou dépassent les normes ou les critères de référence déterminés par un programme quelconque (Honey & Stewart, 2002).

D'autre part, Font (2002) décrit la certification comme étant un processus qui vise la labellisation. En d'autres termes, pour cet auteur la certification est un processus d'évaluation dans le cadre d'un programme de labellisation. De prime abord, il doit y avoir un énoncé de normes, de critères, d'indicateurs de rendement pour évaluer les entreprises. Cette évaluation est réalisée par un certificateur, la plupart du temps par un organisme tiers, qui certifie que le demandeur (l'entreprise, le système, le produit qui veut obtenir le label) peut utiliser le logo d'un programme spécifique.

⁷ Anglicisme qui signifie : « Révision et contrôle de la comptabilité, de la gestion (d'une entreprise). - Auditeur, 2. | *Cabinet d'audit*. | *Audit externe, interne* (hors de ou dans l'entreprise). – Vérification » (Le Grand Robert de la langue française, 2008)

Ainsi, la certification est une étape qui consiste à évaluer et à vérifier si une entreprise, un produit, un service ou autres respectent des critères ou des normes spécifiques dans le cadre d'un programme de labellisation. La labellisation consiste à permettre à l'entité certifiée, d'utiliser un label, ou encore une étiquette (sceau de qualité, attestation, classification, etc.) dans son marketing ou sa pratique professionnelle. Il faut préciser que l'étape de la certification (audit) peut être réalisée par la même entité qui met en œuvre le label. Toutefois, la crédibilité d'un programme de labellisation repose sur l'application rigoureuse des critères ou de la norme développée et il est préférable que l'audit soit indépendant. Enfin, un programme de labellisation est à la fois un outil de contrôle et d'engagement, ainsi qu'un outil marketing qui passe par une certification (évaluation-contrôle).

2.1.3 Acteurs et processus de la labellisation

À nouveau, plusieurs acteurs ont favorisé l'apparition de ces outils, mais ici, il est question des acteurs qui participent au développement, la mise en œuvre et la pérennité d'un programme de labellisation. Cette partie s'appuie sur le modèle proposé par Font (2001, 2002), suite à son analyse du cas Green Globe 21.

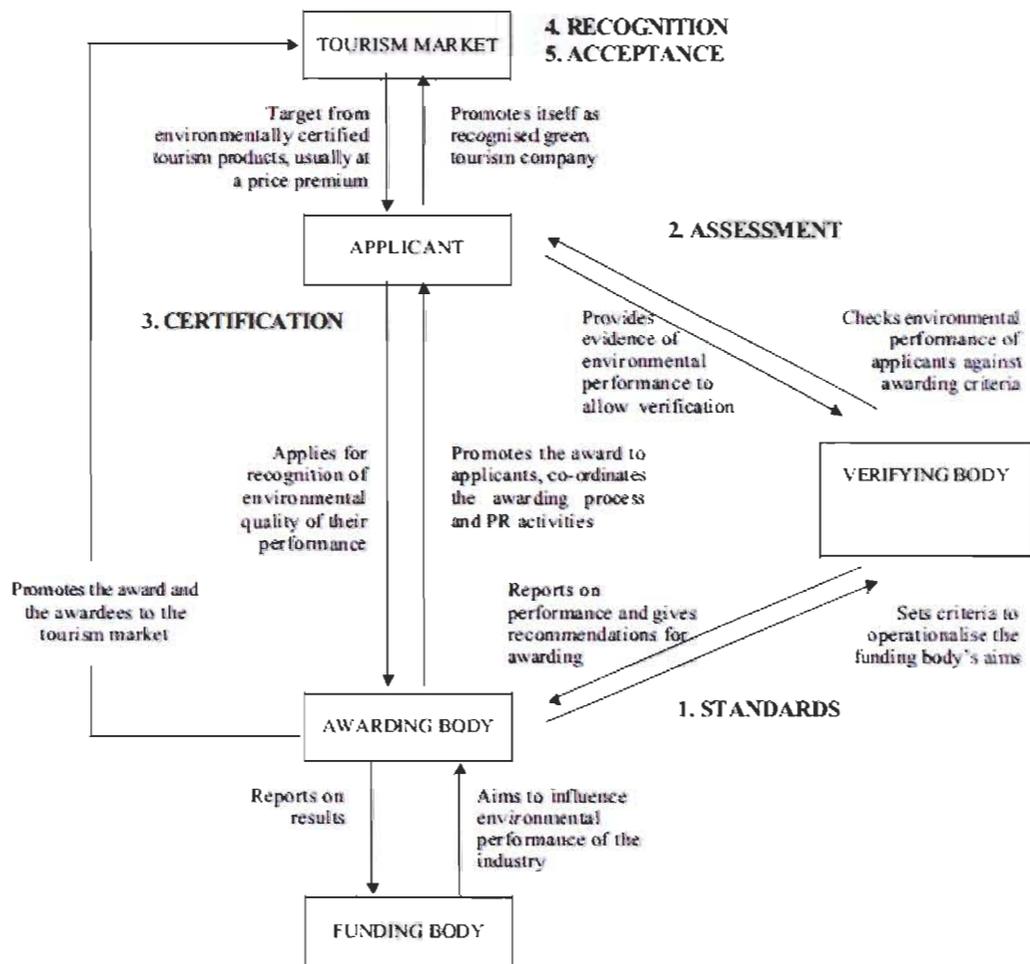


Figure 3. Acteurs et processus de la labellisation

Source : Font (2001, 2002)

Nous constatons la présence de quatre types d'acteurs avec des rôles spécifiques à chacun : le ou les entités qui financent, l'entité qui développe le programme de labellisation, l'entité vérificatrice (audit) et l'entité qui demande le label. Selon Font (2002), l'entité qui finance le développement d'un programme de labellisation a pour but d'influencer la performance environnementale de l'industrie dans son ensemble, mais le plus souvent dans certains secteurs identifiés. Dans le cas de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre, le ministère du Tourisme a donné le mandat à la Coopérative de développer un programme de labellisation en développement durable, en lien avec la Politique touristique *Vers un tourisme durable*, et ce, pour les secteurs de l'hébergement, du tourisme gourmand et du tourisme de nature. Ainsi, le ministère du Tourisme désire promouvoir le développement durable de ces secteurs.⁸

Ensuite, Font (2002) explique que le développement du programme de labellisation nécessite le travail d'experts habilités à établir des critères et des professionnels capables de gérer le projet (budget, marketing, lobbying, etc.).

Dans ce modèle, une fois que les critères sont établis et acceptés, un organe tiers est accrédité pour agir à titre de vérificateur que l'on appelle l'audit. D'ailleurs, l'audit assure la crédibilité d'un programme par sa transparence, sa rigueur et son objectivité et l'ajout de procédures qui peuvent annuler l'utilisation du label : « To be useful and reliable, ecolabel schemes need effective assessment and audit procedures, and penalties for non-compliance, as well as clearly-defined admission or accreditation criteria » (Buckley, 2002).

⁸ Gouvernement du Québec (2005). *Vers un tourisme durable*; Politique touristique du Québec. Ministère du Tourisme

En ce qui concerne l'évaluation, Font (2002) nous indique qu'elle peut être réalisée par une triangulation des méthodes (visite du site, étude de la gestion et mesure des impacts) et par une combinaison des trois moyens, soit l'auto-évaluation par le demandeur, une évaluation effectuée par l'organisme qui établit les exigences et les critères et/ou la vérification par un organisme tiers comme indiqué dans le schéma (coûteuse, mais impartiale et crédible).

Enfin, les deux dernières étapes consistent en sa reconnaissance et l'approbation par l'industrie touristique. En effet, le programme de labellisation doit être crédible pour qu'il soit reconnu par l'industrie touristique et accepté par l'ensemble des intervenants touristiques sur le territoire de la Réserve de la biosphère. Si le programme n'est pas reconnu par les divers intervenants et les consommateurs, son application sera un échec.

2.1.3.1 Types de programmes de labellisation

Il y a deux grands types de programme de labellisation, ceux qui sont basés sur le processus et ceux qui sont basés sur la performance (Jamal, Borges & Stronza, 2006; Honey & Stewart, 2001). Les *process-based programs* sont principalement des systèmes de gestion environnementaux comme ISO 14001 qui consistent à certifier les procédés utilisés pour fabriquer un produit ou encore la qualité d'un service. Certains inconvénients dégagés dans la littérature scientifique nous indiquent que ce n'est pas le bon type de certification à emprunter pour la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre. Entre autres, les certifications basées sur le processus sont insuffisantes pour garantir des pratiques de développement durable, ils sont difficilement applicables aux petites entreprises et ils oublient les aspects en lien avec les communautés locales, la conservation et les touristes (Honey & Stewart, 2001). La démarche Qualité de Tourisme Québec, qui a mandaté le Bureau de normalisation du Québec pour la normalisation et la certification, en est un bon exemple. Il s'agit d'un programme basé sur le processus qui vise à doter l'entreprise d'un « système de qualité » (BNQ, 2003a).

Quant à eux, les *performance-based Programs* considèrent des critères environnementaux, socioculturels et économiques, ou encore utilisent le *benchmarking* (meilleures pratiques). Leurs avantages sont qu'ils mesurent les résultats et non les intentions, ils font la promotion du développement durable, ils sont moins dispendieux et plus facilement applicables aux petites et moyennes entreprises, puis encouragent la compétition et l'amélioration continue (Honey & Stewart, 2001). Voici un tableau qui résume les principales différences entre les deux types de certifications, tiré de Jamal, Borges & Stronza (2006).

Tableau 1
 Comparaison entre les programmes basés sur la performance ou le processus

	Programme basé sur la performance	Programme basé sur le processus
Caractéristiques	<ul style="list-style-type: none"> - A des indicateurs de performance (benchmark) - Permet de comparer des entreprises ou des produits - Comprend des indicateurs sur l'environnement, le social et l'économique - Se base sur des résultats (accomplissements) 	<ul style="list-style-type: none"> - Critères généraux, reliés à l'engagement - Établi sur le mode et les étapes de production - Aucune vérification des résultats - Utilise des systèmes de gestion environnementale - Basé sur l'amélioration
Programmes	CST, Blue Flag	ISO 14 000, EMAS
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> - Moins cher et plus facile à appliquer - Permet des comparaisons entre les entreprises ou les produits - Implication de plusieurs parties prenantes (gouvernance participative) - Considère la qualité du produit - Mise en œuvre par plusieurs parties prenantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Polyvalent et applicable aux industries - Incite des investissements dans des technologies qui réduisent les impacts environnementaux
Critique	<ul style="list-style-type: none"> - Ambigus et imprécis - Certains critères sont qualitatifs, subjectifs et difficiles à mesurer - N'explique pas les façons de faire 	<ul style="list-style-type: none"> - Ne permet pas de comparaison entre les entreprises ou les produits - Moins applicable aux petites entreprises - Ne considère pas les parties prenantes - Exige des frais d'implantation (consultant)

Traduction libre : Jamal, Borges & Stronza, 2006, p. 156

Nous distinguons deux grandes catégories associées aux programmes basés sur la performance : les labels qui assurent la qualité environnementale des destinations touristiques et les labels qui assurent la performance environnementale des producteurs touristiques, ce qui crée une confusion (Buckley, 2001; 2002). Aussi, certains labels considèrent les deux types (Kozak & Nield, 2004; Couture, 2002).

De plus, pour la catégorie performance environnementale il y a deux types de labels, dont ceux qui assurent des pratiques de gestion responsables et ceux qui assurent la qualité des produits et le professionnalisme des guides, comme l'écotourisme.

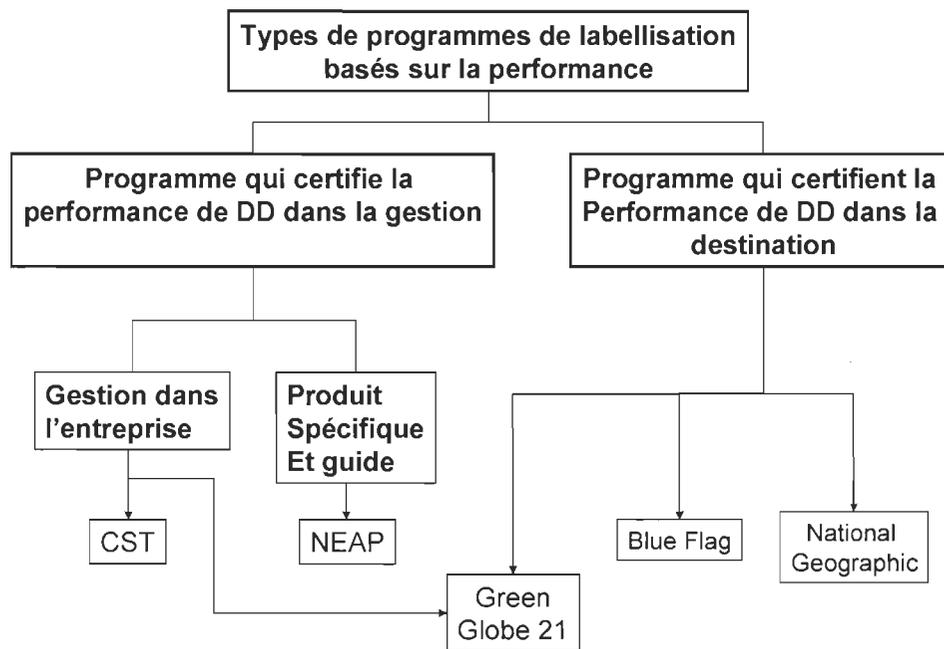


Figure 4. Types de programmes de labellisation basés sur la performance

Il peut exister un continuum entre les programmes basés sur le processus et ceux basés sur la performance. En effet, un programme de labellisation peut inclure des éléments de processus et des éléments de performance. Une analyse réalisée par la firme Synergy (2000) le démontre bien. Elle consiste en une analyse de Green Globe et des autres labels reconnus au niveau international et a permis de bien mettre en relation les éléments de performance et de processus selon les piliers du développement durable :

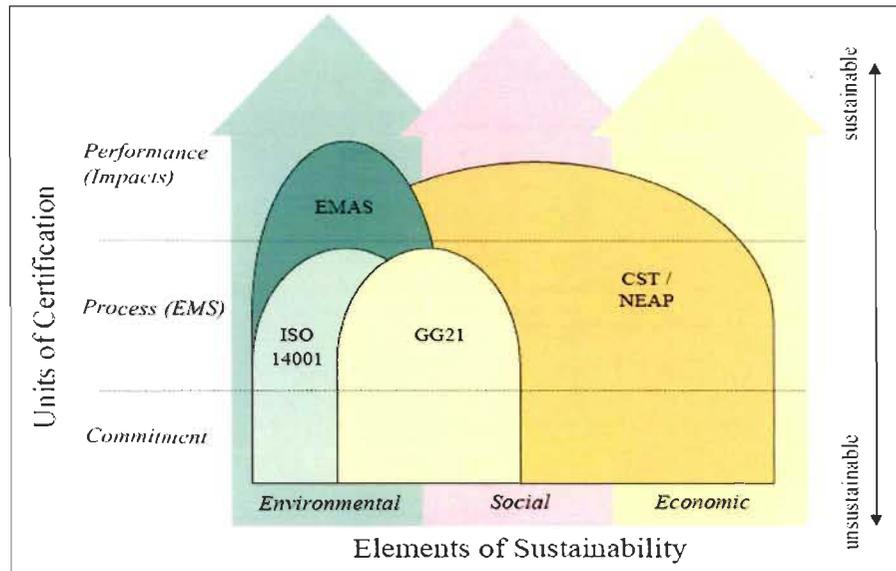


Figure 5. Continuum du processus et de la performance des programmes selon le niveau de durabilité

Source : Synergy & WWF, 2000, p.12

Par ce schéma, nous constatons que les deux seuls programmes basés sur la performance qui considèrent les trois dimensions du développement durable ainsi que des éléments à la fois de processus et de performance sont la Certification of Sustainable Tourism du Costa Rica (CST) et le National Ecotourism Australia Program (NEAP) de l'Australie. Toutefois, le Programme CST est plus près de la réalité de la Coopérative puisqu'il s'adresse à des entreprises (hébergement) et que le Programme NEAP, qui s'appelle maintenant *Ecotourism Australia*, s'adresse davantage aux produits écotouristiques et aux guides (Ecotourism Australia, 2008).

Enfin, peu importe le type de programme, il ne faut jamais oublier que « la portée d'une certification dépend de son taux d'adoption, de la nature de ses exigences, de même que ces mesures de vérification et de contrôle » (Turcotte & Gendron, 2006, p. 338).

2.1.3.2 Programme CST : un modèle de référence mondiale

En regard à la littérature scientifique, un programme de labellisation attire l'attention : *Certification Sustainable Tourism* du Costa Rica (CST). Le programme CST est un programme basé majoritairement sur la performance environnementale, socioculturelle et économique (Telepus & Castro-Córdoba, 2005). Il intègre également quelques critères basés sur le processus, même s'il est majoritairement basé sur la performance (Honey, 2003).

Le CST est un programme de labellisation et de classification en développement durable. Il s'agit d'un programme gouvernemental qui est soutenu par un comité national d'accréditation où sont représentés le secteur public et le secteur privé (UICN, ONG). Il a été élaboré par le *Costa Rica Institut of Tourism* (ICT), en collaboration avec d'autres intervenants du milieu universitaire, du secteur privé, des ONG et le gouvernement. Cette initiative institutionnelle est en lien avec la Stratégie nationale pour le développement du tourisme durable. Ici, nous pouvons soulever deux préoccupations. La première étant qu'il s'agit d'un programme avec beaucoup de moyens, développé et géré par le gouvernement. Le deuxième, est que ce programme fusionne deux types d'instrument volontaires, la labellisation et la classification ce qui doit entretenir une confusion chez les entreprises, les praticiens et les consommateurs?

Telepus & Castro-Córdoba (2005) expliquent que le programme a été conçu pour toutes les entreprises agissant dans le secteur du tourisme, mais qu'en 2005, son application était restreint au secteur de l'hôtellerie, sans restriction à leur taille ou leur emplacement et que l'étape suivante serait de l'appliquer aux agences de voyage. Il est l'un des plus complets en matière d'inclusion des critères liés à la dimension socioculturelle, en plus d'avoir de très bons critères environnementaux (Telepus & Castro-Córdoba, 2005). Malgré tout, les critères liés à la dimension socioculturelle sont toujours difficiles à intégrer et à mesurer (Font & Harris, 2004) et le programme CST nécessite des améliorations à ce niveau (Telepus & Castro-Córdoba, 2005).

La compréhension du développement durable dans le cadre du CST correspond à la définition universelle soit de répondre aux besoins du présent sans compromettre ceux des générations futures. Le programme CST précise que pour le secteur touristique, cela signifie de développer le tourisme tout en évitant des déséquilibres économiques, socioculturels et environnementaux. De manière plus spécifique, le programme suggère l'utilisation appropriée des ressources naturelles et culturelles, l'amélioration de la qualité de vie des communautés locales et des retombées économiques. Cela permet également au Costa Rica de rester compétitif à court moyen et long terme sur le marché.

Enfin, le programme a l'ambition de rendre le concept de développement durable « réel, pratique et nécessaire dans la compétitivité touristique du pays, en vue d'améliorer l'utilisation des ressources naturelles et sociales », en plus d'être un « outil pour encourager la participation active des communes locales ».

L'évaluation du Programme CST se fait à l'aide d'un questionnaire de 153 questions dans 20 catégories qui sous-tendent les quatre domaines, dont chaque question est pondérée selon leur importance sur une échelle de 1 à 3 : « The questions are weighted by their relevance on a scale of one to three, with three being the most important » (Duhá Buchsbaum, 2004). Les questions sont dichotomiques (oui/non), c'est-à-dire des échelles ordinales. Le résultat obtenu pour chaque domaine indique un niveau par rapport à un pourcentage d'application :

Niveau	% d'application
0	< 20
1	20-39
2	40-59
3	60-79
4	80-90
5	> 95

Figure 6. Niveau et pourcentage d'application du programme CST

Source : Site officiel du Programme CST

Le niveau 0 « signifie que l'entreprise a fait le premier pas pour s'intégrer dans le processus de la soutenabilité »⁹ correspond à moins de 20 % d'engagement (représenté par le % d'application) dans l'un des domaines. Ainsi, plus le producteur est engagé, c'est-à-dire qu'il répond aux critères, plus il atteint des niveaux des élevés. Le niveau 5 représente donc des cas exemplaires.

Pour encourager la prise en compte de tous les domaines, le programme CST fixe le niveau d'évaluation à partir du niveau le plus bas atteint dans l'un des quatre domaines : « le niveau atteint par une entreprise correspond au niveau d'application minimum obtenu dans l'un des domaines. Avec ce système, l'idée recherchée est que les entreprises adoptent un modèle de soutenabilité en prenant en compte de façon égale l'importance des quatre domaines considérés par le programme ».¹⁰

Quelques critiques s'imposent dans le cadre de ce programme. L'exigence d'atteindre un niveau minimum pour chaque fondement est un bon moyen d'encourager la prise en compte de l'ensemble du développement durable. Cependant, l'idée de fixer le résultat final de l'évaluation à partir du plus bas niveau atteint dans un fondement est très restrictif et pénalisant. De plus, la pondération de chaque question semble une démarche très subjective qui mérite d'être évitée dans cette recherche et dans le développement du programme de labellisation.

⁹ Site officiel du programme CST. Récupéré le 7 juillet 2008 de : <http://www.turismo-sostenible.co.cr/FR/sobreCST/about-cst.shtml>

¹⁰ Idem note en bas de page no 9

2.2 PROBLÉMATIQUE SPÉCIFIQUE ET CADRE DE RÉFÉRENCE

Le problème spécifique repose sur deux aspects. Le premier étant les limites des programmes de labellisation et le second, les connaissances relatives à l'engagement envers le développement des entreprises sur le territoire dans le contexte d'une Réserve de la biosphère. Il ne faut pas oublier que ce type d'outil est d'ordre volontaire et que cela implique un minimum de sensibilisation, d'engagement et d'effort des entreprises et des organismes envers le développement durable. La plupart des programmes de labellisation fixent la barre très haute pour les entreprises et celles qui adhèrent ont plusieurs employés et génèrent beaucoup de profits. Toutefois, la majorité des entreprises sur le territoire de la Réserve sont de très petite taille.

2.2.1 Bilan des avantages et des limites

À l'aide de la littérature, nous constatons que le développement et l'univers des programmes labellisation est complexe et subtile. Aussi, l'application d'un programme de labellisation comprend des avantages intéressants, mais aussi certaines limites considérables que la Coopérative doit tenir compte pour assurer la réussite du projet.

Cette section peut être analysée selon deux perspectives. La première est de soulever les avantages et les limites qui concernent le développement d'un programme de labellisation, c'est-à-dire au niveau de la mise en œuvre et du fonctionnement d'un programme de labellisation. La seconde concerne les avantages et les limites perçus et vécus par les entreprises qui s'engagent dans un processus de labellisation.

D'abord, les programmes de labellisation auraient un faible pouvoir marketing, en partie parce qu'ils s'adressent avant tout aux « consommateurs verts », soit une très faible partie du marché touristique (Font, 2002; Turcotte & Gendron, 2006; Rex & Baumann, 2007; Buckley, 2002). Il n'en demeure pas moins que les labels sont une garanti pour les consommateurs, un moyen de leur assurer une application véritable d'actions écoresponsables et d'orienter leur choix (Font, 2002; Honey & Rome 2001). Aussi, des sondages récents démontrent que les consommateurs s'intéressent de plus en plus au tourisme durable :

« Un bon nombre d'études montrent que le consommateur s'intéresse de plus en plus au tourisme durable. [...] Les personnes interrogées par l'Association of British Travel Agents (2), quant à elles, jugent très important que leurs vacances ne nuisent pas à l'environnement (45%) et qu'elles profitent aux collectivités locales (pour 30% des répondants, par le biais d'emplois et d'occasions d'affaires, par exemple). Selon le National Geographic (3), 55 millions de voyageurs américains se disent soucieux de l'environnement et de la société. Ces *geotravellers* cherchent «des expériences de voyage uniques et culturellement authentiques tout en protégeant et en préservant le milieu écologique et culturel» (p. 4). De ces voyageurs, 38% seraient prêts à payer une prime pour recourir à des compagnies de voyages respectueuses de l'environnement (notons que seulement 6% des touristes américains voyagent à l'étranger) » (Rodds, 2008).

Ensuite, il n'y aurait pas de preuves concluantes pour affirmer que les écolabels ont bel et bien une influence sur le maintien et l'amélioration de l'environnement physique (Sasidharan & Font, 2001). Le cas de la Coopérative peut pallier à cette difficulté puisque d'une part, les entreprises du territoire sont de plus en plus sensibilisées à la réserve de la biosphère, et semblent y percevoir des avantages marketing à être situées dans ce territoire.

Également, les réserves de la biosphère deviennent peu à peu des destinations intéressantes pour le tourisme durable : « each biosphere reserve has different tourism priorities and sustainable practices, but they share a common notion in their intention to change their environmental consciousness and awareness into the development of tourism. » (Diamantis & Jonhson, 2003). Cet aspect est un potentiel d'encouragement pour que les entreprises s'engagent davantage envers le développement durable, puisqu'elles pourront bénéficier d'un marché intéressant puisqu'il y a plus de 500 réserves de la biosphère à travers le monde. Du côté du développement et de la mise en œuvre d'un programme, la recherche de sources de financement, ainsi que le financement à long terme sont des embûches considérables (Sasidharan & Font, 2001).

La confusion chez les consommateurs, étant donné nombre de labels différents, est perçue comme un désavantage à l'élaboration de nouveaux labels (Ayuso, 2007, p.155; Buckley, 2002, p.186; Couture 2002). Ainsi, il ne faut pas négliger la confusion entre les types de labels différents (officiel, classification, norme environnementale, programme de reconnaissance, etc.) qui sont différents du programme que la Coopérative développe. Toutefois, le nombre de labels est moins élevé au Québec et au Canada, ce qui peut être perçu comme un avantage, n'empêche que quelques-uns ont vu le jour dans les dernières années :

- Saskatchewan Ecotourism Accreditation System;
- Écovision : Programme d'écocertification des entreprises touristique (Bouctouche);
- Réservert : Programme de reconnaissance en développement durable de l'Association des Hôteliers du Québec;
- Green Key Eco-Rating Program;
- Démarche Qualité Tourisme (BNQ).

Malgré tout, d'autres scientifiques maintiennent que les labels ont un potentiel pour maintenir et améliorer l'environnement physique, ainsi que pour limiter les effets néfastes du tourisme, entre autres par le rôle éducatif des entreprises touristiques (Sasidharan & Font, 2001; Turcotte & Gendron, 2006; Kozak & Nield, 2004; Font, Sanabria & Skinner, 2003). De plus, les labels réussissent à régulariser les divers messages de marketing verts qui se multiplient (Font, 2001), et sont de bons outils de marketing qui servent à la promotion des exemples de performances environnementales (Font, 2001; Rex & Baumann, 2007), c'est-à-dire qu'ils sont des moyens d'assurer et de rassurer les consommateurs. En résumé, voici les limites et les avantages des programmes de labellisation en environnement et développement durable :

Limites :

- Faible pouvoir marketing en raison de la taille du marché;
- Confusion chez les consommateurs en raison du nombre et de la diversité des labels;
- Difficultés de financement pour le développement et la mise en œuvre des programmes qui proviennent des initiatives privées.

Avantages :

- Assure, rassure et guide les consommateurs;
- Régularise le marketing vert;
- Outil potentiel pour améliorer l'environnement et les conditions socioéconomiques;
- Outil de promotion des bonnes pratiques;
- Adapté aux petites entreprises.

L'engagement des entreprises dans une démarche de labellisation soulève également des limites et des avantages. D'abord, les labels peuvent être envisagés comme de nuisibles barrières à l'entrée sur le marché :

« (...) plusieurs petites et moyennes entreprises considèrent ces certifications comme de nuisibles barrières à l'entrée sur le marché. Cette perception n'est certes pas favorable à l'adoption des certifications par un grand nombre d'entreprises touristiques, particulièrement les petites. Comme le notent Bédard et Lauzon (s.d.), « l'entreprise en écotourisme est de faible gabarit, compte peu d'employés, a une existence souvent éphémère dans un marché en émergence et doit faire face à d'innombrables contraintes : brièveté de la saison, éloignement des marchés, fragmentation des sites recelant les attraits, rentabilité précaire et manque de ressources humaines (p.5-6). » (Turcotte et Gendron, 2006, p. 359)

À cet égard, il faut prendre en considération les frais exigés par l'organisme qui labellise et les frais de l'audit (organisme qui certifie) fait par une organisation indépendante, le temps nécessaire consacré par les gestionnaires et/ou le personnel pour atteindre les critères, les frais de consultation et de formation et les coûts relatifs aux changements organisationnels ou encore, des changements dans les infrastructures; équipements, aménagements, etc. (Turcotte & Gendron, 2006; Sasidharan & Font, 2001; Ayuso, 2007; Font, 2002). Aussi, les limites perçues par les gestionnaires sont les coûts élevés d'application et le maintien de l'écolabel, la confusion due à l'existence de plusieurs écolabels, le manque de connaissance et de l'intérêt des clients et des voyageurs (Asuyo, 2007).

Par ailleurs, l'application des labels peut représenter des avantages tels que la rentabilité financière à moyen et long terme dû à l'application de principes de durabilité (réduction des coûts et accroissement de l'efficacité) (Ayuso, 2007; Tepelus & Cordoba; Carter & al., 2004; McNamara & Gibson, 2008). Ensuite, les labels amènent la présence de valeurs éthiques dans l'entreprise, ce qui améliore l'image de l'entreprise (Ayuso, 2007; Carter et al., 2004). De plus, même si les labels rejoignent un petit marché, il n'en demeure pas moins qu'ils répondent à une demande des consommateurs. Ainsi, ils représentent des avantages concurrentiels par l'aspect marketing (Ayuso, 2007; Rex & Baumann, 2007; Carter et al., 2004). En résumé, voici les limites et les avantages pour les entreprises :

Limites :

- Nuisible barrière à l'entrée sur le marché pour les petites entreprises;
- Frais que le processus comporte (audit, certification, changements organisationnels et d'infrastructure, etc.) accompagné d'une rentabilité précaire;
- Manque de temps;
- Manque de ressources humaines (disponibilité du personnel);
- Brièveté de la saison.

Avantages :

- Rentabilité financière (faire plus avec moins);
- Répond à la demande des consommateurs;
- Avantage concurrentiel en raison d'une étiquette;
- Amélioration de l'image en raison de la présence de valeurs éthiques.

Ces avantages correspondent exactement aux besoins de la Coopérative, c'est-à-dire l'amélioration de l'image des entreprises du territoire, par un engagement plus soutenu en développement durable, afin de les commercialiser dans un marché qui préconise le développement durable. Toutefois, il ne faut pas négliger les limites de cette démarche pour construire un programme de labellisation efficient qui correspond au contexte de la Réserve et aux exigences internationales.

2.2.2 Cadre d'analyse du développement durable

Il existe plusieurs approches pour définir et caractériser le développement durable. Dans son ouvrage *Écotourisme et gouvernance participative*, Lequin (2001) mentionne trois approches principales. D'abord, l'approche écologique selon laquelle « la croissance économique doit s'adapter aux contraintes écologiques et sociales ». Dans cette approche, le développement repose sur « l'interdépendance des systèmes écologiques, économiques et sociaux » et la participation des citoyens dans le processus de développement économique (Lequin, 2001).

En second lieu, il y a l'approche co-évolutive dans laquelle « la conservation et le développement doivent évoluer dans un rapport de symbiose où chacun contribue à l'enrichissement de l'autre » (Lequin, 2001). Cette approche rejoint le concept de réserve de la biosphère par l'entremise de ses fonctions : conservation, développement et soutien logistique. Il faut préciser que cette approche considère également les aspects sociaux tels que l'éthique sociale, les valeurs familiales et l'éducation.

La troisième est l'approche politique qui analyse le développement durable « en tant que notion politique » et qui s'interroge sur la façon d'intégrer le concept dans le « processus de prise de décision » (Lequin, 2001). Toujours selon la même source, « l'approche politique apparaît particulièrement appropriée pour analyser un projet en écotourisme dont le processus de décision permet de faire intervenir, de façon démocratique, les divers acteurs, leurs besoins et leurs objectifs variés ». Cette étude n'est pas un projet écotouristique en tant que tel, mais s'applique notamment à des producteurs écotouristiques et concerne le même secteur de l'industrie touristique, le tourisme de nature.

L'approche politique est d'ailleurs une référence pour le gouvernement canadien dans le *Guide de l'utilisateur de l'outil d'analyse de projet pour le développement durable des collectivités* (2005) : « Pour bien comprendre et mettre en œuvre le développement durable, plusieurs modèles conceptuels ont été développés. Le gouvernement canadien a adopté de façon générale celui de Sadler et Jacobs, qui ont proposé une représentation à trois dimensions du développement durable, soit les volets social, environnemental et économique ».

Le cadre d'analyse proposé dans ce mémoire est celui de Jacobs et Sadler (1990). Dans l'ouvrage *Développement durable et évaluation environnementale; perspectives de développement pour un avenir commun*, les auteurs tentent d'affiner la conceptualisation du développement durable et de construire un cadre d'analyse pour améliorer le processus d'évaluation de celui-ci.

« Au cours des années quatre-vingt, la notion de développement durable s'est imposée comme instrument de corrélation des analyses et des activités environnementales et économiques. Cette notion a été vulgarisée par les travaux de la Commission mondiale sur l'environnement et le développement.[...] Ce n'est toutefois que récemment, la crise environnementale et les menaces connexes s'étant concrétisées, que la notion de développement durable a été inscrite à l'ordre du jour des hautes instances politiques et est devenue un objectif absolu en même temps qu'un cadre de référence en matière de conservation et de développement.

Il n'en demeure pas moins que si le développement durable doit un jour être plus qu'une idée prometteuse, nombre de questions devront trouver réponse. [...] Comment pouvons-nous arriver à marier les cadres conceptuels et idéologiques de l'économie et de l'environnement lesquels, à ce jour, se sont révélés davantage conflictuels que complémentaires» (Jacobs & Sadler, 1990, pp. 11-12)

Il y avait donc, pour les auteurs, la nécessité de construire un cadre d'analyse capable d'harmoniser les champs disciplinaires de l'économie et de l'environnement dans un même modèle.

C'est à partir de cette problématique conceptuelle que nous voyons apparaître la définition tripolaire du développement durable :

- Répondre aux besoins fondamentaux de l'humanité en matière de bien-être matériel;
- Maintenir l'intégrité écologique des systèmes naturels, et;
- Assurer l'équité, la justice sociale et la liberté de choix d'un style de vie.

Cette conceptualisation par buts écologiques, économiques et sociaux a d'abord été amenée par Jacobs, Gardner & Munro en 1988 (Jacobs & Sadler, 1990) dont la compréhension repose sur la notion d'« interdépendance et d'égalité relative de ces buts ».

En effet, la conceptualisation est inspirés des précédents travaux de Jacobs, Gardner et Munro qui interprète le développement durable comme : « *l'intégration de la conservation et du développement, la satisfaction des besoins humains fondamentaux, l'accomplissement de l'équité et de la justice sociale, la recherche de l'autodétermination sociale et de la diversité culturelle ainsi que le maintien de l'intégrité écologique* » (Doré, 2005). Voici la schématisation du développement durable :

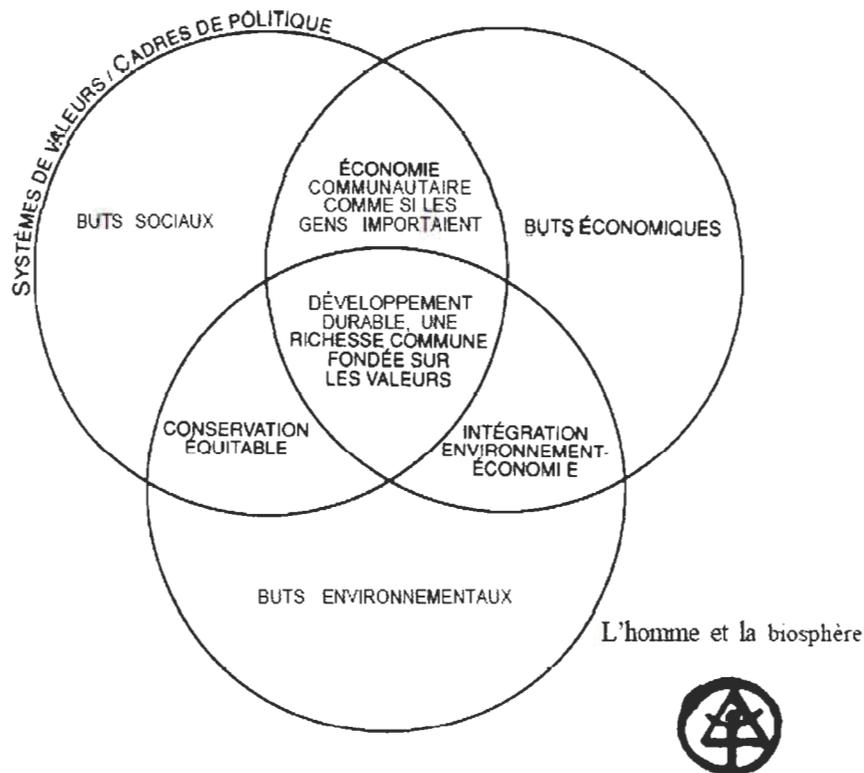


Figure 7. Modèle du développement durable selon Sadler

Source : Jacobs & Sadler, 1990, p. 10

Les auteurs mentionnent que cette représentation du développement propose une vision plus globale et intégrée que celle de l'économie néo-classique ou orthodoxe. D'abord, il n'est plus question de seulement intégrer l'environnement et l'économie, mais on y ajoute la notion sociale. Les auteurs précisent que leur cadre d'analyse témoigne de l'importance de revoir, par la concertation des gouvernements et de l'industrie, la prise en compte des préoccupations de « justice universelle qui sont au cœur des notions d'économie communautaire, ainsi que de conservation équitable ».

Selon cette approche, le développement durable prend forme dans « l'interdépendance et l'équité relative » des trois dimensions, dans lesquelles se trouvent des buts. Le développement durable est possible que si les buts économiques (bien-être matériel) tiennent compte des buts sociaux (équité, justice sociale, liberté de choix) établis par les systèmes de valeurs et les cadres politiques, et des buts environnementaux (intégrité écologique).

Maintenant que les buts fondamentaux sont posés, il est intéressant de bien comprendre les « thèmes interactifs », c'est-à-dire les jonctions entre les trois buts qui sont l'explication même du développement durable. Commençons par la jonction entre les buts environnementaux et les buts économiques, l'*intégration environnement et économie*, est à la base du concept de développement durable. Plusieurs courants et théories s'inscrivent dans cette perspective, comme la théorie de la régulation (Gendron, 2006). Les moyens pour permettre cette intégration résident dans la conservation et des approches de gestion intégrée des ressources, étant donné l'interdépendance entre l'environnement et le développement (Jacobs & Sadler, 1990).

Les moyens proposés pour y arriver sont de deux ordres. Le premier consiste à n'engendrer aucune perte des ressources naturelles et le deuxième à n'engendrer aucun dommage à l'environnement, et ce, pour l'ensemble des activités de développement. Ainsi, des mesures compensatoires sont impératives, telles que « la mise en valeur des ressources ou encore la restauration de l'environnement dans d'autres secteurs attenants (Sadler, 1989a, tiré dans Jacobs & Sadler, 1990).

« En termes plus précis, la perpétuation des systèmes naturels constitue une condition inéluctable du développement durable. Les limites de l'environnement sont réelles. Une fois franchies, les changements qui pourraient se produire en termes de capacité de récupération écologique, de productivité des ressources et de capacité d'assimilation pourraient être irréversibles. La Figure 1 représente donc, par analogie physique, les contraintes propres aux seuils des systèmes naturels.⁴ Aussi longtemps que ces limites sont respectées, il nous est permis de croire à la durabilité, sur le plan biophysique, de modèles très différents de développement environnemental, d'aménagement et de peuplement des terres ou encore d'activités économiques. L'interprétation des limites de la croissance varie, dans une certaine mesure, avec des divergences de points de vue idéologiques en matière de développement et d'écologie régionale⁵ (Jacobs & Sadler, 1990, pp. 16-17).

La référence du point quatre explique la problématique quant à « l'évaluation de la durabilité biophysique », par exemple la capacité mondiale de production d'aliments. La référence du point 5 stipule que les valeurs socioéconomiques, les contraintes climatiques et la sensibilité des écosystèmes ont engendré des modèles environnementaux et de développement différents. L'objectif est de poursuivre le développement en harmonie avec la conservation des ressources naturelles (Gardner, 1990).

Deuxièmement, explorons la jonction entre les buts sociaux et les buts économiques, l'« *économie communautaire comme si les gens importaient* ». Dans la littérature scientifique, on se réfère au développement économique communautaire. Il est considéré comme « une stratégie territoriale » de développement local, où les instances de gouvernance locale se concertent pour développer le territoire en tenant compte de l'ensemble des priorités. Le développement économique communautaire intègre donc, comme le schéma de Sadler (1990) tiré dans Jacobs & Sadler (1990), les buts économiques (création d'entreprises et emplois) et les buts sociaux (lutte contre la marginalisation sociale, qualité de vie, services collectifs, empowerment de la communauté) au sein d'une approche globale (D'Amours, 2006) :

En somme, l'économie communautaire est une approche de développement économique (production et ventes) qui passe par une vision territoriale définie par l'ensemble des acteurs (valeurs), par l'appropriation des pouvoirs de la communauté, l'augmentation de la qualité de vie, le partenariat le sentiment d'appartenance à une communauté et l'économie sociale. À cette notion, Gardner (1990) associe le principe *d'autodétermination sociale* et de *diversité culturelle* qui mettent l'emphase sur l'autonomie, le développement et l'épanouissement individuel, les initiatives locales ou communautaires et la décentralisation des pouvoirs vers la communauté.

Le troisième « thème interactif » est celui de la *conservation équitable*. Cette jonction se rapporte au principe de satisfaction des besoins « selon lequel la durabilité biologique est tributaire de la pérennité de la culture humaine, laquelle détermine la façon dont les ressources sont utilisées » (Gardner, 1990).

La conservation des ressources et l'adoption de comportements respectueux et responsables envers l'environnement assureront des niveaux de vie équitables entre les générations, compte tenu des limites réelles des ressources naturelles de notre planète. Il faut dire que cette jonction concorde beaucoup avec celle de l'intégration économie/environnement et que le modèle de Jacobs & Sadler manque un peu de précision. D'ailleurs, Holtz (1990) considère la conservation équitable comme la « rencontre des objectifs environnementaux et économiques » (p.107). Bien que le cadre d'analyse du développement durable soit bien établi, le défi consiste à l'intégrer au processus de prise de décision, c'est-à-dire à la sphère politique. Le schéma qui suit propose un processus de prise de décision en matière de développement durable.

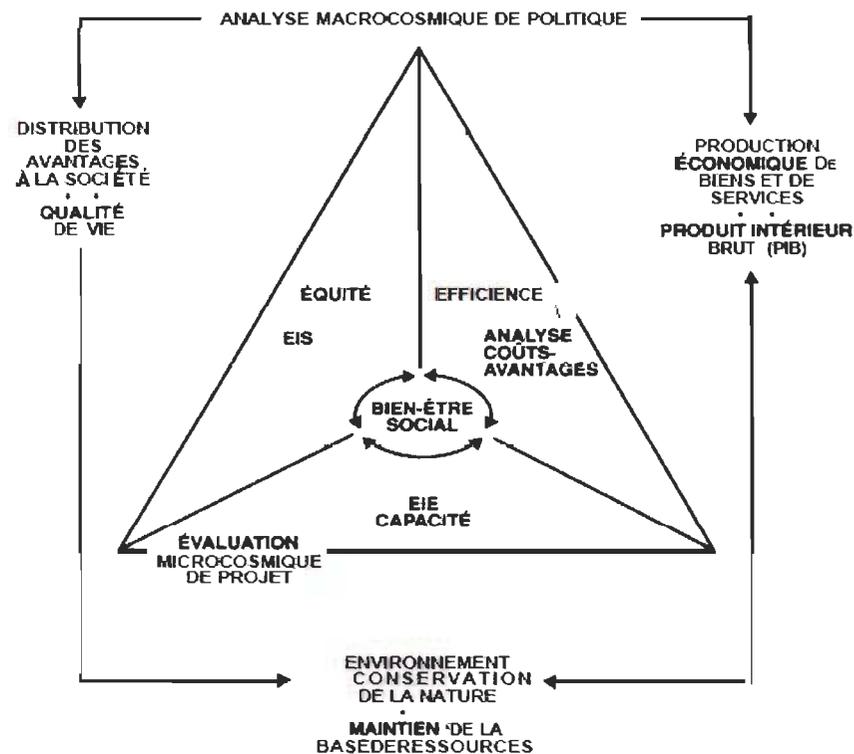


Figure 8. Processus de prise de décision en matière de développement durable

Source : Sadler, 1990a; tiré de Jacobs & Sadler, 1990

Ce mémoire se situe au niveau de l'«évaluation microcosmique de projet », c'est-à-dire que le processus de prise de décision passe par l' « évaluation des incidences environnementales (EIE) », l' « évaluation des incidences sociales (EIS) » (équité) et l' « analyse des coûts versus les avantages économiques » (efficacité). Le modèle d'évaluation environnementale proposé par Jacobs & Sadler (1990) met l'accent « sur l'atténuation des incidences du développement, vers une approche plus stratégique », c'est-à-dire vers une planification qui vise « à maintenir l'intégrité régionale des systèmes naturels tout en respectant d'autres impératifs sociaux et économiques de développement durable ». L'évaluation sociale est donc comprise dans l'évaluation environnementale et consiste à évaluer les services, le style de vie, la participation du public dans le cadre du projet développé, l'analyse des risques quant à des installations dangereuses, etc. (p. 21) : « L'évaluation des incidences environnementales, en tant que processus formel, est une composante de la planification qui tient compte des répercussions écologiques et sociales connexes des activités de développement » (Conseil canadien de la recherche sur l'évaluation environnementale, 1986, tiré de Jacobs & Sadler 1990). L'équité étant la répartition égale entre les avantages et les coûts.

Enfin, l'analyse des coûts-avantages sociaux tente de faire un rapport entre les conséquences environnementales et les bénéfices sociaux. À nouveau, ce type d'analyse fait appel à plusieurs méthodes (Jacobs & Sadler, 1990) qui intègrent différents facteurs, par exemple (Gardner, 1990) :

- Accessibilité équitable des ressources (p. 90);
- Estimation de la valeur (coûts) réelle des ressources naturelles (éviter le gaspillage, épuisement et détérioration) (p. 90);
- Coûts de restauration (p. 91).

Ceci implique plusieurs modifications à l'analyse économique, comme la fixation d'un prix suffisant pour les ressources essentielles (pureté de l'air, de l'eau, etc.) « dans les activités quotidiennes de développement ».

Voici une illustration qui synthétise la compréhension du développement durable :

Le dialogue entre les êtres humains, puis la cohabitation harmonieuse entre les individus et la nature permettent une utilisation responsable du territoire et d'en assurer la pérennité

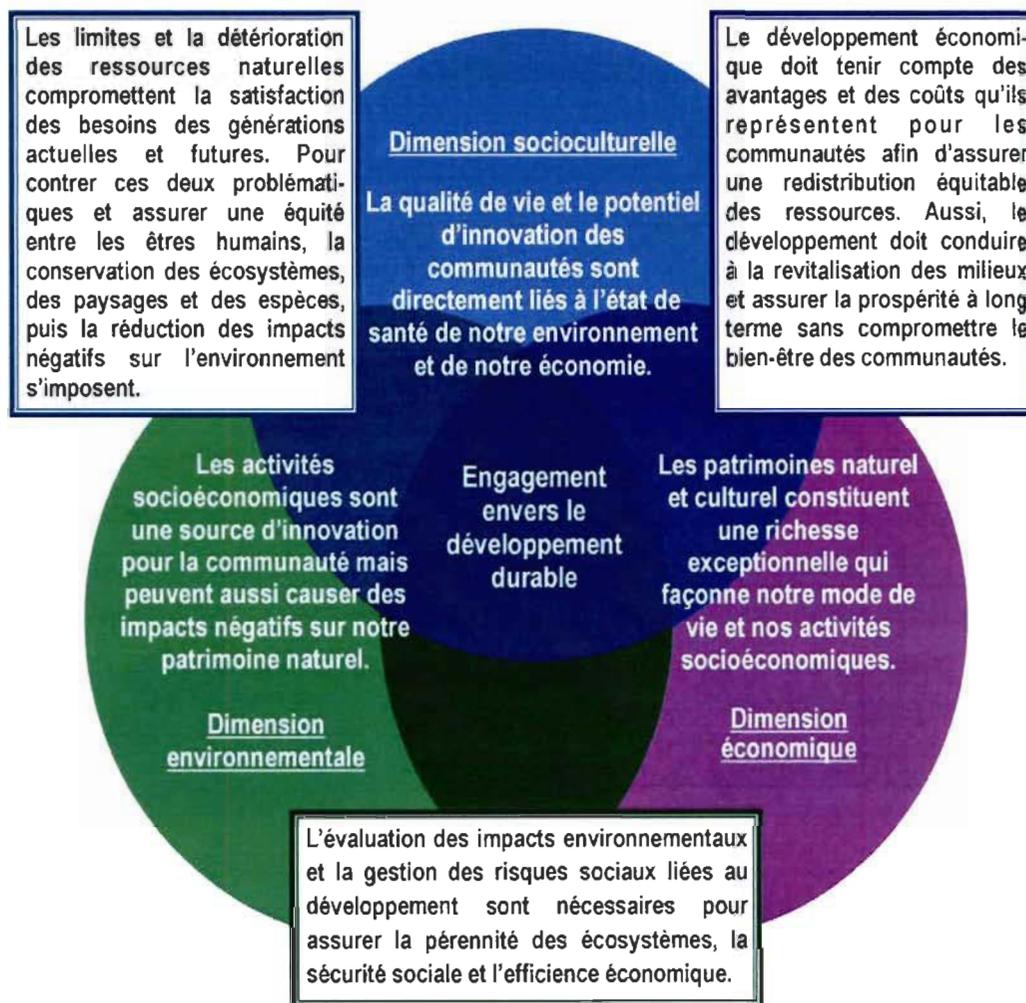


Figure 9. Schématisation du développement durable

Source : Adaptation Jacobs & Sadler, 1990

En résumé, chaque « thème interactif » propose des analyses qui intègrent les trois buts fondamentaux soit l'intégrité écologique (dimension environnementale), la satisfaction des besoins matériels (dimension économique), puis l'équité, la justice sociale et la liberté de choix (dimension sociale). Enfin, un programme de labellisation en développement durable propose, en quelque sorte, un outil d'analyse qui considère ces trois buts. C'est pourquoi la compréhension de ce cadre d'analyse est primordiale à la poursuite de l'application du développement durable dans le secteur du tourisme dans la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre.

2.2.3 Tourisme de nature

Dans le cadre de cette recherche, nous allons restreindre l'étude au secteur du tourisme de nature. Ce secteur est défini par des grandes organisations gouvernementales et non gouvernementales, puis à travers la littérature scientifique. Il s'agit d'un concept relativement simple, mais souvent confondu avec celui d'écotourisme. D'ailleurs, cette partie tente de dimensionner le concept de tourisme de nature et d'en faire la distinction avec le concept d'écotourisme. L'idée n'est pas d'analyser le sujet en profondeur, mais plutôt d'en tirer une meilleure compréhension.

Le Plan d'action 2003-2008 sur l'écotourisme et le tourisme de nature du gouvernement du Québec (2003), regroupe des définitions nécessaires à la compréhension de ce concept et témoigne de l'importance de la littérature scientifique et des praticiens.

« Le tourisme en milieu naturel, aussi appelé tourisme de nature, correspond à toute forme de tourisme qui dépend principalement d'un milieu naturel en tant que principal attrait ou site pour prendre forme¹¹.[...] Le tourisme de nature incorpore différentes formes de tourisme et d'expériences en milieu naturel, comme le tourisme d'aventure et l'écotourisme [...] pouvant être réalisées sur une base autonome (pratique libre) ou en groupes organisés et guidés (pratique encadrée): visites de sites et de milieux naturels, activités de tourisme d'aventure, activités d'observation de la nature (formations géomorphologiques, faune, flore, phénomènes naturels), croisières d'observation, activités axées sur la découverte d'un milieu naturel et culturel autochtone.[...]

Dans son sens le plus large, le tourisme de nature pourrait aussi inclure les activités de prélèvement faunique, comme la chasse et la pêche sportives.[...] Le terme milieu naturel correspond à un milieu dans lequel la biodiversité et les processus écologiques n'ont pas été altérés de manière permanente ou à long terme par les activités humaines, qui maintient sa capacité de se régénérer et où la présence humaine ne modifie pas le paysage¹² de manière importante ni ne le domine¹³. Certaines activités dépendant de milieux naturels qui ont été modifiés de façon importante ou de milieux non naturels ne correspondent pas à du tourisme de nature (ex. : activités dans les centres de ski alpin, les terrains de golf ou les jardins zoologiques)» (Gouvernement du Québec, 2003).

¹¹ Weaver, D. B. *The Encyclopaedia of Ecotourism*, Cabi Publishing, 2001, p. 657-661

¹² La Loi sur la protection du patrimoine naturel définit le concept de « paysage humanisé » qui précise le lien entre nature et culture : un paysage humanisé est une aire constituée à des fins de protection de la biodiversité d'un territoire habité, terrestre ou aquatique, dont le paysage et ses composantes naturelles ont été façonnés au fil du temps par des activités humaines en harmonie avec la nature et qui présentent des qualités intrinsèques remarquables dont la conservation dépend fortement de la poursuite des pratiques de vie qui en sont à l'origine. »

¹³ *Projet de norme-P-9700-060, Tourisme - Produit d'écotourisme du BNQ*. Cette norme fait partie du Programme qualité des services initié par Tourisme Québec.

Ainsi, le tourisme de nature peut comprendre plusieurs types de tourisme ou d'activités qui vont du tourisme d'aventure à l'écotourisme en passant par la chasse et la pêche, dans la mesure où il se réalise dans un milieu naturel pas ou peu modifié par l'être humain.

Dans sa revue de littérature, Nyaupane (2007) identifie les auteurs qui utilisent les termes écotourisme et tourisme de nature comme des synonymes (Boo, 1990; McNeely et Thorsell, 1989; Hvenegaard, 1994; Dolnicar, 2006 dans Nyaupane, 2007) et les auteurs qui établissent des différences fondamentales entre les deux (Goodwin, 1996; Buckley et Weaver, 2005; Ecotourism Australia, 2007, dans Nyaupane, 2007).

Si on se réfère aux auteurs qui apportent des distinctions entre les deux concepts, nous pouvons dire que le tourisme de nature est très inclusif. En fait, il s'agit de toutes les activités touristiques pratiquées dans un milieu naturel peu ou non perturbé. Le concept d'écotourisme répond à des principes plus restrictifs qui correspondent à ceux du développement durable. En fait, le tourisme de nature englobe plusieurs types d'activités ou de formes de tourisme qui se déroulent en milieu naturel, tandis que l'écotourisme repose sur l'existence de plusieurs éléments ou conditions.

Pour Blamey (2001) les éléments ou conditions dans lesquels l'écotourisme prend forme sont : le tourisme de nature, l'éducation à l'environnement et le développement durable. Quant à Donohoe et Neeham (2006), il y aurait plutôt six éléments pour qualifier une activité d'écotouristique :

- Pratiquée dans un milieu naturel (écosystèmes en santé, non modifiés par l'homme, et qui représentent une opportunité de visite);
- Pratiquée dans un environnement où il y a de la conservation et la préservation de la nature;
- Incorpore des activités d'éducation relative à l'environnement (employés et clients);
- Applique les principes du développement durable;
- Comporte une redistribution des bénéfices;
- Applique une éthique et une responsabilité.

Weaver (2001) perçoit l'écotourisme comme un concept encore plus complexe. Il explique que l'écotourisme est une forme de tourisme qui prend forme grâce à l'interaction avec d'autres types de tourisme comme le tourisme culturel, le tourisme alternatif et le tourisme d'aventure, incluant le tourisme de nature.

Une chose est certaine, les auteurs s'entendent pour dire que l'écotourisme est plus restrictif puisqu'il doit satisfaire des exigences particulières comme réduire l'impact négatif de l'activité touristique, sensibiliser au respect de l'environnement et de la culture, assurer la qualité de l'expérience, la conservation et la protection de la nature, la participation des populations locales, ainsi que les retombées dans la collectivité. Il est défini par *The International Ecotourism Society* comme un « responsible travel to natural areas which conserves the environment and improves the welfare of local people » (TIES, 2008).

Finalement, la définition du tourisme de nature retenue dans le cadre de ce mémoire correspond à toute forme de tourisme qui est réalisé dans un milieu naturel peu ou pas perturbé permettant la pratique des activités physiques de plein air, des activités contemplatives (interprétation et observation) et des activités de prélèvement faunique, réalisées sur une base autonome ou encadrées. Ainsi est exclue toute forme de tourisme qui propose des activités dans un milieu modifié comme le ski alpin, le cyclotourisme, les jardins, le golf, etc.

2.2.4 Objectifs et questions de recherche

La réussite du projet d'instaurer un programme de labellisation passe inévitablement par la prise en compte des limites et des avantages pour la Coopérative ainsi que pour les entreprises. Aussi, la Coopérative devra assurer un rôle de facilitateur et d'accompagnateur pour les entreprises du territoire. Pour ce faire, il est nécessaire d'approfondir certaines connaissances par rapport aux producteurs touristiques du territoire : leur niveau d'engagement actuel envers le développement durable, les difficultés perçues et vécues pour s'y engager davantage et leurs besoins pour y parvenir. Somme toute, il est nécessaire de connaître la réalité vécue et les besoins perçus pour bien évaluer à quel niveau et selon quels moyens la Coopérative peut être facilitatrice dans l'application d'un programme de labellisation en développement durable.

Le contexte de la Réserve pousse à croire que les producteurs sont déjà sensibilisés au développement durable, mais appliquent-ils les principes du développement durable ? Est-ce que les limites soulevées dans la littérature européenne concernent réellement nos producteurs ? Perçoivent-ils d'autres difficultés (limites) à s'engager dans le développement durable ? Quels seraient leurs besoins pour s'engager davantage envers le développement durable ?

Les réponses à ces questions sont nécessaires au développement et à l'application d'un programme de labellisation efficient et adapté aux entreprises touristiques du Lac-Saint-Pierre. Nous pouvons croire que plus les entreprises sont déjà engagées envers le développement durable, moins elles auront besoin d'être sensibilisées ou supportées pour être labellisées. À l'inverse, si les entreprises ont beaucoup de difficultés ou de réticence à s'y engager, la Coopérative devra développer des outils qui sensibiliseront, éduqueront et faciliteront l'application du développement durable sur le territoire.

Toutefois, il n'y a aucune donnée qui permet de savoir si les producteurs en tourisme de nature qui œuvrent sur le territoire de la Réserve sont engagés envers le développement durable. De ce fait, il est impossible de déterminer des moyens, des outils ou des avantages qui faciliteraient l'engagement des producteurs envers le développement durable à travers le programme de labellisation.

Les objectifs de ce mémoire consistent à connaître le niveau d'engagement des entreprises envers le développement durable et les besoins qui y sont associés. Dans cette optique, il sera possible de recommander les outils et les moyens pour aider les entreprises à appliquer le développement durable et, par le fait même, assurer la réussite du Programme de labellisation. Il est souhaitable de connaître le niveau actuel d'engagement des producteurs à partir de critères reconnus internationalement, d'identifier les indicateurs que les producteurs ont plus de difficulté à atteindre et connaître leurs besoins pour faciliter leur engagement :

- Quel est le niveau approximatif d'engagement des producteurs en tourisme de nature ?
- Quels sont les critères (indicateurs) les plus difficiles à atteindre ?
- Quelles sont les plus grandes difficultés à l'engagement envers le développement durable perçues par les producteurs ?
- Quels sont les besoins perçus par les producteurs ?

Cette démarche est l'occasion de faire ressortir des constats plus près de notre contexte, c'est-à-dire celui de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre. Finalement, ce mémoire cherche aussi à comprendre les apports du tourisme de nature dans un développement durable. Est-ce que ce secteur économique participe à la mise en place d'un développement durable?

La prochaine partie établit les choix méthodologiques associés à la recherche soit la stratégie et l'opérationnalisation.

Chapitre 3

Phase méthodologique

3.1 STRATÉGIE DE RECHERCHE

La stratégie de recherche expose le devis de recherche, ainsi que la validité de la stratégie de recherche choisie.

3.1.1 Devis de recherche

Cette recherche est de type exploratoire puisqu'il est impossible d'atteindre les objectifs à partir seulement des connaissances existantes (Gauthier, 2003). Selon Fortin (2006), il s'agit d'une recherche non expérimentale quantitative de nature descriptive simple : « L'étude descriptive simple implique la description complète d'un concept relatif à une population, de manière à établir les caractéristiques ». Une recherche descriptive simple cherche à décrire et à comprendre un phénomène dans l'optique de répondre à la problématique. Ce devis est donc idéal puisqu'il permet d'étudier le phénomène de la labellisation touristique et de répondre à la problématique de l'engagement des producteurs de tourisme de nature envers le développement durable. Ce mémoire vise donc à comprendre et à explorer des relations entre le concept de développement durable et les difficultés à s'y engager, mais ne vise pas à établir des « relations de cause à effets entre les variables » (Fortin, 2006).

À nouveau, les connaissances sur les limites et les avantages de l'application d'un programme de labellisation en développement durable sont bien connues dans la littérature. D'autre part, nous n'avons aucune donnée sur le niveau d'engagement des producteurs en tourisme de nature envers le développement durable, ainsi que sur les difficultés et les besoins relatifs à cet engagement.

À la suite des différentes recherches effectuées, ce mémoire utilise le sondage, appelé également enquête par questionnaire (Blais & Durand, 2006), puisqu'il sert à décrire une situation : « Le questionnaire a pour but de recueillir de l'information factuelle sur [...] des situations connues, sur des attitudes, des croyances, des connaissances, des sentiments et des opinions » (Fortin, 2006). Il s'agit d'un instrument souple qui peut servir pour des échantillons de toutes tailles. En somme, le sondage, ou l'enquête par questionnaire, est une méthode qui utilise un instrument de mesure qui regroupe des indicateurs sous forme de questions découlant de l'opérationnalisation des variables.

La portée et les limites du sondage sont importantes à saisir pour le choix éclairé de cette méthode. Selon Blais & Durand (2006), le principal avantage du sondage est sa grande flexibilité, qui « entraîne une grande polyvalence ». Il permet d'obtenir rapidement l'information dans plusieurs domaines selon une multitude de variables. Dans les sciences sociales, il s'agit de l'instrument de mesure le plus utilisé. De plus, le sondage est l'instrument qui représente des coûts moindres en termes d'argent mais aussi de temps.

Toutefois, certains auteurs affirment que cette technique est surexploitée en sciences sociales et que les scientifiques devraient avoir plus recours à d'autres méthodes comme l'observation directe (Blais & Durand, 2006).

Enfin, selon Berthier (2006), le questionnaire convient parfaitement lorsqu'il s'agit de « mesurer des fréquences, faire des comparaisons, observer des relations entre les variables ». Pour être valide, le questionnaire a été standardisé, c'est-à-dire qu'il est applicable à toute la population et n'a pas été modifié pendant la réalisation de cette recherche. D'une part, le choix de la recherche descriptive simple et de l'utilisation de la méthode quantitative avec le questionnaire est la meilleure solution pour générer des résultats capables de mener à des recommandations ayant une influence dans l'établissement de moyens pour faciliter l'engagement des producteurs envers le développement durable.

Considérant le nombre réduit de producteurs et leur distance sur le territoire le sondage sous forme de questionnaire avec des questions fermées et ouvertes est idéal. D'une part, il permet de mesurer le niveau d'engagement avec une échelle de mesure et d'autre part il donne la possibilité d'aller plus en profondeur en laissant les producteurs s'exprimer sur les difficultés vécues et pressenties.

3.1.2 Validité interne et externe

Pour Contandriopoulos & al. (1990), « la validité interne repose sur la capacité d'une étude à mettre à l'épreuve, de façon simultanée, un ensemble de relations composant un modèle théorique ». Elle s'appuie sur « la qualité, la complexité et l'exhaustivité » du cadre de référence de l'étude, ainsi que sur l'adéquation entre le mode d'analyse choisi et le modèle théorique à mettre à l'épreuve ». Dans ce cas-ci, la validité interne est assurée par le cadre d'analyse choisi. Celui-ci est un modèle reconnu et utilisé dans plusieurs recherches et ouvrages. En effet, le concept de développement durable est opérationnalisé à partir du cadre d'analyse de Jacobs & Sadler (1990) qui est largement utilisé dans la littérature (Blais & Durand, 2006). Le cadre d'analyse proposé a permis d'adapter un questionnaire déjà existant qui a été retenu dans le chapitre 3.

Toujours selon les mêmes auteurs, pour être valide la recherche doit satisfaire quatre conditions : la disponibilité des individus, la compréhension des questions, la transmission fidèle de l'information (sincérité des répondants) et l'enregistrement (transcription) fidèle de l'information. Dans le cadre de cette recherche, le défi est concentré sur la disponibilité des individus, c'est pourquoi la collecte de données a eu lieu dans la période de basse saison touristique. De plus, la compréhension des questions est assurée par la réalisation d'un pré-test. La transcription des données a été vérifiée deux fois. La seule condition plus difficilement contrôlable est la sincérité des répondants, comme dans n'importe quel type de sondage. Toutefois, tous les questionnaires, sauf un, ont été administrés en face à face, dans l'entreprise.

Pour ce qui est de la validité externe, la démarche proposée ne peut pas être généralisable à d'autres réserves de la biosphère du Québec ou du Canada (Contandriopoulos, 1990). Toutefois, elle peut être transférable, c'est-à-dire que les apports scientifiques et sociaux de ce mémoire pourront servir à d'autres réserves de la biosphère qui voudront développer ou appliquer un programme de labellisation en développement durable. Toujours selon le même auteur, la validité externe repose sur trois principes :

- le principe de similitude : la capacité de généraliser des résultats dans un autre contexte de recherche similaire;
- le principe de robustesse : un même effet se reproduit dans plusieurs contextes différents;
- le principe de l'explication : la compréhension des mécanismes qui produisent les résultats.

Dans le cadre du mémoire, les résultats sont difficilement généralisables à l'ensemble des producteurs de tourisme de nature à travers toutes les réserves de la biosphère, mais celles-ci pourront s'inspirer du cadre de référence, de l'instrument de mesure, ou encore de la discussion de ce mémoire (robustesse). Aussi, l'explication des mécanismes qui génèrent les résultats est indispensable à l'atteinte des objectifs de ce mémoire.

3.2 OPÉRATIONNALISATION DE LA RECHERCHE

3.2.1 Population à l'étude

Tel que mentionné dans le chapitre précédent, plusieurs types d'acteurs sont impliqués dans un processus de labellisation. Il y a les organismes de financement, l'industrie touristique, l'organisme tiers, les utilisateurs du label, etc. Ce mémoire s'intéresse spécifiquement aux producteurs de tourisme de nature.

3.2.1.1 Population cible

Dans le présent mémoire, il n'y aura pas de recensement car la recherche permet de consulter la population totale possible soit vingt-quatre entreprises. En effet, la population cible est entièrement accessible. L'inventaire, validé par les intervenants touristiques (certains membres du CA et producteurs), comprend 24 producteurs ont reçu une lettre en format PDF par courriel, leur expliquant la recherche (voir liste des producteurs en Annexe B). Ensuite, ils ont tous été appelés pour valider leur participation à la recherche. De ces 24, 20 ont accepté sur le champ et des rencontres ont eu lieu pour administrer le questionnaire; deux entreprises se sont montrées intéressées, mais n'ont jamais donné suite, malgré de nombreux appels et télécopies, et les deux derniers ne sont pas disponibles.

Les producteurs de tourisme de nature sont les entreprises ou organismes qui offrent des services d'encadrement d'activités ou qui offrent à la fois des services d'encadrement et de location d'équipements de plein air (canot, kayak, véhicule motorisé, chaloupe, etc.) ou d'infrastructures (accès à des territoires : piste de ski de fond, piste cyclable, marina).¹⁴ Enfin, la population se distingue en quatre types de producteurs :

- Centres d'interprétation (4);
- Pourvoiries (7);
- Entreprises de plein air, d'aventure et d'écotourisme (10);
- Croisières (3).

Ces types de producteurs peuvent offrir trois types d'activités liées au tourisme de nature :

- Activités d'observation et d'interprétation;
- Activités physiques de plein air;
- Activités de prélèvements fauniques.

¹⁴ Déterminer à partir de la *Norme de prestation du service à la clientèle* de la Démarche Qualité Tourisme (BNQ, 2003)

3.2.1.2 Éthique en recherche

Le mémoire a fait l'objet d'une demande de certificat d'éthique pour une recherche avec des êtres humains en septembre 2008. Le Comité d'éthique en recherche a émis le certificat le 8 septembre 2008 (CER-08-131-06.07).

3.2.2 La définition des variables et collecte de données

3.2.2.1 Opérationnalisation des variables

À la lumière de la littérature scientifique, le programme CST a été retenu pour mesurer le niveau d'engagement des producteurs envers le développement durable. Toutefois, il est impossible d'utiliser la grille d'évaluation intégrale étant donné son contexte d'utilisation et ses modalités de fonctionnement qui soulève des questionnements éthiques et scientifiques. L'évaluation du Programme CST a fait l'objet d'une analyse très rigoureuse afin de pouvoir l'utiliser aux fins de cette recherche.

Dans un premier temps, le cadre d'analyse a permis de définir les sous-dimensions des trois piliers (dimensions) du développement durable. Ensuite, certains indicateurs du questionnaire du programme CST ont été sélectionnés et classés par sous-dimensions. Enfin, la dernière étape était de regrouper les indicateurs par variables. Ainsi, à la lumière du cadre de référence et du programme CST, l'opérationnalisation a permis la création d'un instrument de mesure favorable à l'atteinte des objectifs de ce mémoire.

Tableau 2

Variables et indicateurs du développement durable

Dimensions	Sous-dimensions	Variables	Code	Indicateurs
Dimension sociale	Éthique	Information, sensibilisation et formation	S1	L'entreprise sensibilise et informe ses clients au sujet du territoire Réserve de la biosphère et de ses différentes aires protégées.
			S2	Les employés ont une formation en santé et sécurité au travail.
			S3	L'entreprise indique à ses clients les zones interdites ou qui représentent un danger pour la santé.
			S4	L'entreprise offre de la formation ou permet à ses employés de suivre de la formation continue.
		Éducation et interprétation	S5	L'entreprise fait de l'éducation relative à l'environnement.
			S6	L'entreprise réalise des activités d'interprétation sur le patrimoine culturel et/ou naturel du territoire touché.
		Engagement	S7	Les employés de l'entreprise participent et collaborent à l'application et la mise en œuvre des actions responsables (utilisent correctement les poubelles, économie d'énergie, d'eau, etc.).
			S8	L'entreprise s'assure que toutes les informations transmises aux clients et aux employés sont justes.
			S9	L'entreprise a adopté un code d'éthique ou une charte exprimant un engagement envers le développement durable.

Dimension sociale (suite)	Équité	Solidarité sociale et communautaire	S10	L'entreprise décore ses installations intérieures avec des œuvres d'art et/ou de l'artisanat local ou régional.
			S11	L'entreprise informe ses clients sur les autres activités touristiques complémentaires de sa région et/ou du territoire de la Réserve de la biosphère (secteurs culturels, de l'hébergement, du tourisme de nature, la restauration, etc.).
			S12	L'entreprise participe à la gestion d'une organisation de conservation, de protection de la nature, d'aménagement, d'interprétation ou autres (culture, développement durable, etc.).
		Gouvernance	S13	L'entreprise respecte une équité salariale.
			S14	L'entreprise favorise les relations entre les générations dans l'offre de ses activités ou dans sa gestion.
			S15	L'entreprise implique ses employés dans le processus de prise de décisions.
Dimension économique	Croissance et durabilité économiques	Vision à long terme	C1	L'entreprise a une mission, des objectifs et une vision d'avenir à long terme.
			C2	L'entreprise développe et maintient des relations d'affaires avec des entreprises de sa région ou du territoire du lac Saint-Pierre (agroalimentaire, forfaitisation touristique, etc.).
			C3	L'entreprise préconise l'embauche de personnes originaires de sa région et/ou du territoire de la Réserve.

Dimension économique (suite)		Rentabilité	C4	L'entreprise mesure la satisfaction de la clientèle visant l'amélioration son offre.
			C5	L'entreprise réalise des pratiques sécuritaires qui respectent les normes de son ou ses champs d'activités.
	Gestion responsable	Ressources matérielles (produits et services)	C6	L'entreprise a installé des bacs à recyclage aux endroits stratégiques (administration, accueil, site pique-nique, etc.).
			C7	L'entreprise a installé des poubelles appropriées pour les déchets organiques voués au compostage.
			C8	L'entreprise privilégie l'achat de produits et services régionaux et locaux.
			C9	L'entreprise maintient ses installations et ses équipements en bon ordre de sorte à assurer la sécurité de sa clientèle.
		Ressources naturelles	C10	L'entreprise utilise des énergies propres autres que l'hydroélectricité (éolienne ou solaire).
			C11	L'entreprise privilégie des produits et des accessoires dont l'emballage est restreint, recyclable, réutilisable ou biodégradable (récipients, vaisselles, nourriture, distributeur à savon, etc.).
			C12	L'entreprise n'utilise que du papier recyclé et blanchi sans chlore à des fins d'impression ou autre.
		Ressources humaines	C13	L'entreprise reconnaît et récompense ses employés pour les efforts maintenus en termes de comportements responsables.
			C14	L'entreprise a des employés formés pour les tâches attitrées (guides avec certification, etc.).
			C15	L'entreprise embauche ses employés tel qu'indiqué par la Commission des Normes du travail.

Dimension environnementale	Conservation et protection des ressources	Protection de la faune et de la flore	E1	L'entreprise demande à ses clients de ne pas extraire des plantes sauvages et de ne pas nourrir les animaux sauvages.
			E2	L'entreprise reboise le bord des cours d'eau et/ou d'autres endroits stratégiques.
			E3	L'entreprise respecte les règlements et les usages attribués aux différents types d'aires protégées et zones sur le territoire.
		Réduction de la consommation d'eau	E4	L'entreprise diminue sa consommation d'eau par l'installation d'équipement à faible débit pour les robinets et les toilettes et par des changements de comportements.
			E5	L'entreprise vérifie constamment et répare les fuites d'eau de ses installations et de ses équipements (tuyaux, robinets, toilettes, etc.).
			E6	L'entreprise récupère l'eau de pluie à des fins d'arrosage ou autres pour réduire sa consommation d'eau potable.
			E7	L'entreprise a installé des affiches qui encouragent ses employés et ses clients à diminuer leur consommation d'eau.
		Réduction de la consommation d'énergie	E8	L'entreprise réduit sa consommation d'énergie par l'utilisation de nouvelles technologies (éteinte automatique des lumières, interrupteurs de présence, isolement, thermostats programmables, <i>Energy Star</i> , ampoules fluo compactes, etc.).
			E9	L'entreprise réduit sa consommation d'énergie par des changements de comportements (chauffages, lumières, transports).

	Limitation des impacts négatifs sur l'environnement	Maintien de la biodiversité	E10	L'entreprise utilise des espèces végétales indigènes ou non menaçantes (envahissantes exotiques) pour les aménagements paysagés ou de reboisement.
			E11	L'entreprise utilise des engrais biologiques ou autres moyens naturels non dommageables pour l'entretien extérieur (sans engrais chimiques, insecticides et herbicides).
			E12	L'entreprise utilise des savons, des détergents et des produits nettoyants biodégradables sans phosphate.
		Pollution	E13	L'entreprise recycle ses cartouches d'encre (imprimantes, télécopieurs), les ampoules fluo compactes, le papier, le verre, le plastique et le métal.
			E14	L'entreprise composte tous ses déchets organiques.
			E15	L'entreprise restreint l'éclairage artificiel la nuit de sorte à minimiser les impacts négatifs sur la flore et la faune.
			E16	L'entreprise restreint les sources de bruits dues à ses activités.
			E17	L'entreprise diminue ses émissions atmosphériques (chauffage au bois, combustibles fossiles, transport).
			E18	L'entreprise surveille constamment son environnement pour détecter et rapporter les sources de pollution ou activités ayant des impacts négatifs sur l'environnement.

3.2.2.2 *Méthode de collecte des données*

La collecte des données s'est réalisée du 4 novembre 2008 au 19 décembre 2008. Cette période était la meilleure pour administrer un questionnaire à des producteurs touristiques. Sur les 24 producteurs recensés, 20 ont répondu aux questionnaires, dont 18 en face à face et 2 par téléphone, administré par l'étudiante. Il faut dire que les deux producteurs contactés par téléphone n'ont pas de lieu d'accueil et que les sites d'activités ont été visités.

3.2.3 Fidélité de l'instrument de mesure et la validité conceptuelle

L'instrument de mesure est un questionnaire composé de 48 questions fermées et de deux questions ouvertes. Pour les questions fermées est utilisée une échelle de mesure ordinale, c'est-à-dire constituée de modalités ordonnées : tout à fait d'accord (1), plutôt d'accord (2), plutôt en désaccord (3), tout à fait en désaccord (4). Aussi, il a été prévu une option « ne s'applique pas ». Comme l'indique De Singny (2005), aucun consensus n'existe sur le fait d'avoir ou pas des réponses centristes, mais celles-ci « peuvent servir de position de refuge ». Les deux questions ouvertes visent à connaître les limites (difficultés) perçues par les producteurs et leurs besoins en termes de développement durable. Les questions ouvertes permettent des « perspective de codage de l'information beaucoup plus grandes » (De Singny, 2005), c'est-à-dire un potentiel d'analyse plus grand.

Enfin, l'instrument comporte des données contextuelles (De Singny, 2005, p. 61) : le nom du producteur (entreprise), le lieu, le type de producteur, les types d'activités offertes et le nombre d'employés en 2008 (indicateur sur la taille de l'entreprise). Ces variables pourront servir à certaines analyses statistiques.

3.2.3.1 Fidélité de l'instrument de mesure

Pour mesurer la fidélité de l'instrument, le coefficient de l'Alpha de Cronbach a été calculé dans SPSS. Il s'agit d'un indice statistique entre 0 et 1 qui évalue la consistance interne de l'instrument. Autrement dit, plus le résultat se rapproche de 1, plus l'instrument est fidèle. Ici, le coefficient de Cronbach est de 0,8646. Cela signifie que l'instrument est fidèle.

3.2.3.2 Validité conceptuelle de l'instrument de mesure

La validité de contenu de l'instrument est la capacité à mesurer le phénomène étudié (Contandriopoulos, 1990). D'une part, le cadre d'analyse de Jacobs & Sadler (1990) permet de faire une adaptation rigoureuse du questionnaire CST, selon un cadre de référence reconnu du développement durable (voir questionnaire en Annexe A). Cet aspect assure de bien mesurer les bonnes variables du développement durable à partir d'indicateurs déjà appliqués dans un programme de labellisation existant (CST). D'autre part, les questions sont vulgarisées pour augmenter la capacité de compréhension de tous les répondants. À cet effet, le questionnaire a fait l'objet de prétest avec une entreprise œuvrant dans l'aire d'influence de la Réserve de la biosphère et qui répond à la population à l'étude (une pourvoirie). Finalement, l'instrument a été validé par le directeur de recherche.

Chapitre 4
Présentation des résultats

4.1 DONNÉES CONTEXTUELLES

L'échelle de mesure utilisée pour les questions fermées mène à des statistiques descriptives. Les analyses possibles et pertinentes sont des pourcentages, des moyennes et des écarts-types. Le logiciel utilisé est SPSS 11.0 pour l'entrée et l'analyse des données et Excel pour la création des tableaux. Enfin, les deux questions ouvertes sont traitées avec le logiciel Excel.

D'abord, l'analyse se concentre sur les données contextuelles soit les types de producteurs, les types d'activités offertes et le nombre d'employés, avec des tableaux de fréquences et des tableaux croisés. Ensuite, l'analyse des données s'effectue par dimension du développement durable. Pour chaque dimension est construit un tableau qui expose la moyenne de chaque indicateur. De cette manière, il est plus facile d'observer les indicateurs qui soulèvent plus de difficultés. Les indicateurs qui soulèvent des contraintes sont analysés plus en profondeur avec l'aide de tableaux croisés et de tableaux de fréquence. Finalement, les données qualitatives ont été analysées et codées dans Excel pour être résumées à la suite des données quantitatives.

En premier lieu, il faut mentionner que la population à l'étude est très petite dans cette recherche, puisqu'elle concerne un territoire spécifique dans un contexte original qu'est la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre.

Tableau 3
Répartition des répondants selon le type de producteur

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Centre d'interprétation	4	20	20
	Pourvoirie	2	10	10
	Plein air, aventure et écotourisme	14	70	70
	Total	20	100	100

Il est à noter que certains producteurs compris dans le type « plein air, aventure et écotourisme » font des activités de prélèvements fauniques (guides de chasse ou de pêche). À la différence des pourvoiries, les guides de chasse et pêche n'offrent pas d'hébergement, c'est pourquoi ils forment une catégorie à part. Il faut dire que ce sont majoritairement des très petites entreprises. La moyenne, considérant tous les répondants est de 11,95 employés et la moyenne tronquée à 5 %, c'est-à-dire sans les valeurs extrêmes, est de 7,61 employés. Enfin, il est intéressant de constater que 50 % des producteurs ont 5 employés et moins. Le tableau qui suit est un tableau des fréquences des activités offertes sur le territoire.

Tableau 4
Répartition des répondants selon le ou les types d'activités offertes

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Observation et interprétation (N=20)	16	80	80
	Physique de plein air (N=20)	13	65	65
	Prélèvements fauniques (N=20)	8	40	40
		37		

En somme, 80 % des entreprises offrent des activités d'observation et d'interprétation, 65 % offrent des activités physiques de plein air, et 40 % offrent des activités de prélèvement faunique. Parmi les 20 producteurs, nous observons 37 types d'activités offertes.

Le tableau croisé qui suit met en relation les types de producteurs selon les types d'activités offertes.

Tableau 5
Type de producteur selon les types d'activités offertes

	Observation et interprétation	Physique de plein air	Prélèvement faunique	Total
Centre d'interprétation (n=4)	4	3	1	8
Pourvoirie (n=2)	2	1	2	5
Plein air, aventure et écotourisme (n=14)	10	9	5	24
Total	16	13	8	37

Au niveau des centres d'interprétation, tous offrent des activités d'observation et d'interprétation, trois d'entre eux offrent des activités physiques de plein air et un seul offre des activités de prélèvements fauniques. Du côté des pourvoiries, naturellement les deux offrent des activités de prélèvements fauniques et une offre des activités physiques de plein air. Il est intéressant de constater que les deux offrent également des activités d'observation et d'interprétation. Plus tard, nous verrons si cette donnée se confirme avec les indicateurs concernant l'éducation et l'interprétation. Enfin, 10 producteurs de plein air, d'aventure et d'écotourisme offrent des activités d'observation et d'interprétation, neuf entreprises sur 14 offrent des activités physiques de plein air et cinq sur les 14 offrent des activités de prélèvement faunique.

D'autre part, une analyse des sites internet et des dépliants d'information touristiques révèle que l'offre de service en tourisme de nature comprend essentiellement des activités liées à l'eau ou tournées vers le patrimoine du lac Saint-Pierre comme des excursions guidées en kayak ou en canot, des croisières, la chasse, la pêche, ou encore de l'interprétation de la faune et la flore. Cela dit, les totaux confirment les données précédentes. Il y a 16 activités liées à l'observation et l'interprétation, 13 en lien avec les activités physiques de plein air et 8 de prélèvement faunique.

En somme, les données contextuelles révèlent que les répondants sont majoritairement des très petites entreprises, de type « plein air, aventure et écotourisme », où il y a une grande offre d'activités d'observation et d'interprétation et des activités physiques de plein air.

4.2 ENGAGEMENT ENVERS LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Naturellement, certains producteurs sont plus engagés que d'autres envers le développement durable. Pour bien évaluer les résultats, le choix méthodologique est de partir du général au particulier. Dans un premier temps, il est question de la dimension sociale, suivie de la dimension environnementale et l'analyse des résultats se termine avec la dimension économique.

Il est à noter que les résultats sont présentés à partir des statistiques descriptives telles que des mesures de tendance centrale et des distributions de fréquence. De plus, quelques tableaux croisés permettent une meilleure compréhension. Enfin, seuls les indicateurs qui soulèvent des difficultés sont analysés en profondeur. Pour bien comprendre la signification des tableaux et figures, le code 1 signifie « tout à fait d'accord », 2 « plutôt d'accord », 3 « plutôt en désaccord » et 4 « tout à fait en désaccord ». Ainsi, lorsque les mesures de tendances centrales démontrent certaines difficultés, les indicateurs sont analysés, soit ceux dont la moyenne est supérieure à 1,5 et dont l'écart-type indique une répartition étendue des résultats.

4.2.1 Dimension sociale

Dans l'ensemble, le niveau d'engagement des producteurs est plus grand dans la dimension sociale que dans les autres dimensions du développement durable. La moyenne pour l'ensemble de la dimension est de 1,62 et l'écart-type de 0,40. La meilleure moyenne chez un producteur est de 1,20 et la pire moyenne chez un producteur est de 2,71.

Tableau 6

Mesures de tendances centrales et de dispersion détaillées pour les variables de la dimension sociale

<i>Sous dimensions</i>	<i>Variables</i>	<i>Moyennes (μ)</i>	<i>Écarts-Types (σ)</i>
Éthique	Information, sensibilisation, formation	1,60	0,567
	Éducation et interprétation	1,35	0,540
	Engagement	2,43	0,765
Équité	Solidarité sociale et communautaire	1,64	0,813
	Gouvernance	1,25	0,571

D'abord, ce tableau indique qu'il y a moins de difficulté au niveau des variables *éducation et interprétation* ($\mu = 1,35$; $\sigma = 0,54$) et *gouvernance* ($\mu = 1,25$; $\sigma = 0,57$). On soulève la plus grande difficulté au niveau de la variable *engagement* ($\mu = 2,43$; $\sigma = 0,77$). Ensuite, les variables qui sont au-delà de 1,5 de moyenne sont *information, sensibilisation et formation* ($\mu = 1,60$; $\sigma = 0,57$), ainsi que *solidarité sociale et communautaire* ($\mu = 1,64$; $\sigma = 0,81$).

Tableau 7

Moyenne et écart type de chaque indicateur pour la dimension sociale

	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15
Valide	20	20	16	20	20	20	17	18	20	18	20	20	16	20	17
Manquante	0	0	4	0	0	0	3	2	0	2	0	0	4	0	3
N Moyenne	1,80	1,60	1,25	1,65	1,30	1,40	1,41	1,44	3,85	1,78	1,20	2,00	1,50	1,00	1,41
Écart-type	1,06	1,05	,77	1,14	,66	,75	,71	,78	,67	1,17	,70	1,38	,97	,00	1,00

Il est intéressant de constater que certains indicateurs affichent un niveau d'atteinte des critères très élevé. En effet, leur moyenne, ainsi que leur écart-type en témoignent : QS3 ($\mu = 1,25$, $\sigma = 0,77$); QS5 ($\mu = 1,30$, $\sigma = 0,66$); QS6 ($\mu = 1,40$, $\sigma = 0,75$); QS7 ($\mu = 1,41$, $\sigma = 0,71$); QS8 ($\mu = 1,44$, $\sigma = 0,78$) ; QS11 ($\mu = 1,20$, $\sigma = 0,70$); QS14 ($\mu = 1,00$, $\sigma = 0,00$); QS15 ($\mu = 1,41$, $\sigma = 1,00$).

4.2.1.1 Éthique

La sous-dimension de l'éthique comprend trois variables dont deux ont des moyennes supérieures à 1,5. Si on se réfère aux indicateurs, certains demandent une analyse plus détaillée : l'information, la sensibilisation et la formation; l'éducation et l'interprétation; et l'engagement.

Information, sensibilisation et formation

À nouveau cette variable témoigne de certaines difficultés en raison de la moyenne de ses indicateurs et de la variable.

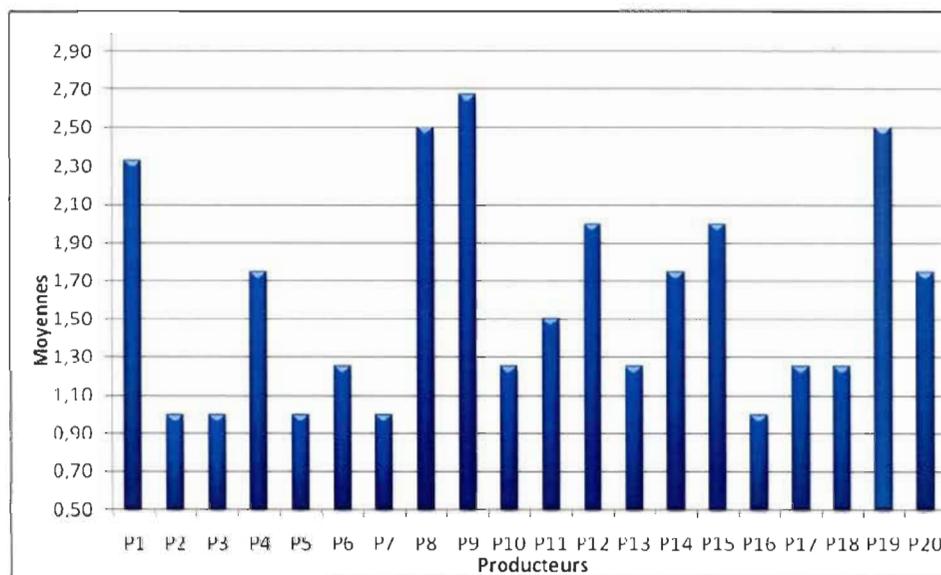


Figure 10. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable information, sensibilisation et formation.

Bien que la moyenne obtenue pour l'ensemble de la variable soit de 1,60, nous remarquons que 9 producteurs ont une moyenne au-delà 1,7 (P1, P4, P8, P9, P12, P14 P15, P19, P20).

L'indicateur S1 mesure si « l'entreprise sensibilise et informe ses clients au sujet du territoire Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre et de ses différentes aires protégées », comme les terrains appartenant à Conservation de la Nature du Canada, les aménagements de Canards Illimités Canada, les terrains de la Société d'Aménagement Récréative pour la Conservation de l'Environnement du Lac Saint-Pierre (SARCEL) ou de la Société de conservation, d'interprétation et de recherche de Berthier et ses Îles (SCIRBI), et des autres types d'aires protégées.

Tableau 8
Répartition des répondants sur l'information, la sensibilisation par rapport à la réserve de la biosphère et des aires protégées

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	10	50	50
	Plutôt d'accord	7	35	35
	Tout à fait en désaccord	3	15	15
	Total	20	100	100

La moitié des répondants (50 %) sont « tout à fait d'accord » pour affirmer qu'ils sensibilisent et informent leurs clients au sujet de la Réserve de la biosphère et de ses différentes aires protégées, et 35 % affirme être « plutôt d'accord ». Enfin, il y a un faible pourcentage des répondants qui affirme être « tout à fait en désaccord » avec cet énoncé (15 %).

L'indicateur S2 mesure si « les employés ont une formation en santé et sécurité au travail ».

Tableau 9

Répartition des répondants concernant la formation en santé et sécurité

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	14	70	70
	Plutôt d'accord	2	10	10
	Plutôt en désaccord	2	10	10
	Tout à fait en désaccord	2	10	10
	Total	20	100	100

La majorité des répondants, soit 70 % sont « tout à fait d'accord » et le 30 % restant se divise dans les trois autres modalités, c'est-à-dire 10 %.

L'indicateur S3 mesure si « l'entreprise indique à ses clients les zones interdites ou qui représentent un danger pour la santé ». En tout, 87,5 % des producteurs sont « tout à fait d'accord ». L'indicateur S4 mesure si « l'entreprise offre de la formation ou permet à ses employés de suivre de la formation continue ».

Tableau 10

Répartition des répondants concernant la formation continue

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	14	70	70
	Plutôt d'accord	2	10	10
	Plutôt en désaccord	1	5	5
	Tout à fait en désaccord	3	15	15
	Total	20	100	100

La majorité des répondants, soit 70 % sont « tout à fait d'accord » et 15 % ont « tout à fait en désaccord ».

Éducation et interprétation

À nouveau, la variable *éducation et interprétation* ne soulève pas de problème majeur. Les indicateurs mesurent si l'entreprise « fait de l'éducation relative à l'environnement » (S5) et si elle « réalise des activités d'interprétation sur le patrimoine culturel et/ou naturel du territoire touché » (S6). La répartition des répondants indique que 75 % sont « tout à fait d'accord » et 17,5 % sont « plutôt d'accord ».

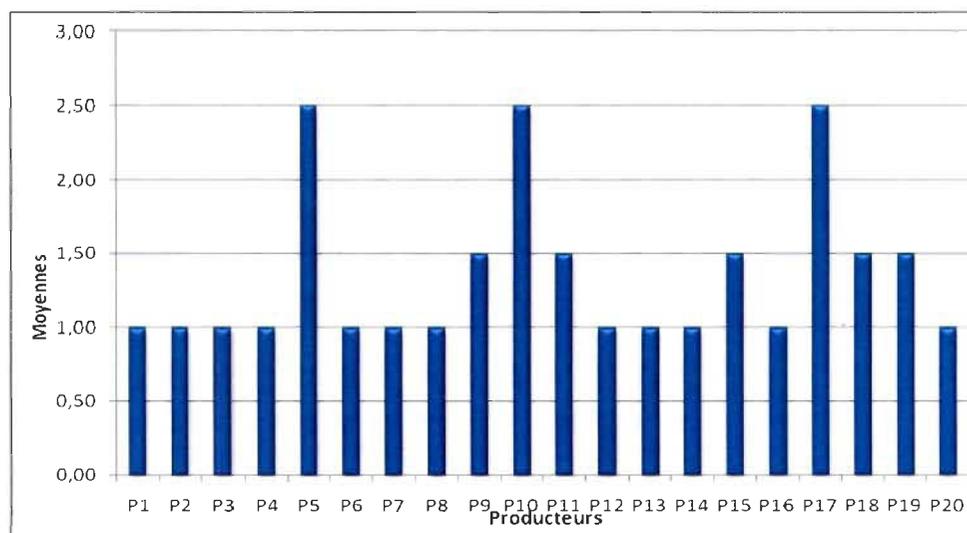


Figure 11. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable éducation et interprétation

En effet, la majorité des producteurs affirment réaliser des activités d'éducation et d'interprétation. Si on se réfère aux données contextuelles, 16 producteurs sur 20 affirmaient réaliser des activités d'observation et d'interprétation, mais cet histogramme révèle que 17 producteurs semblent faire de l'éducation et de l'interprétation.

Engagement

D'après la moyenne globale de cette variable, et le tableau qui suit, il est clair que les producteurs ont certaines difficultés à s'engager vers une démarche éthique.

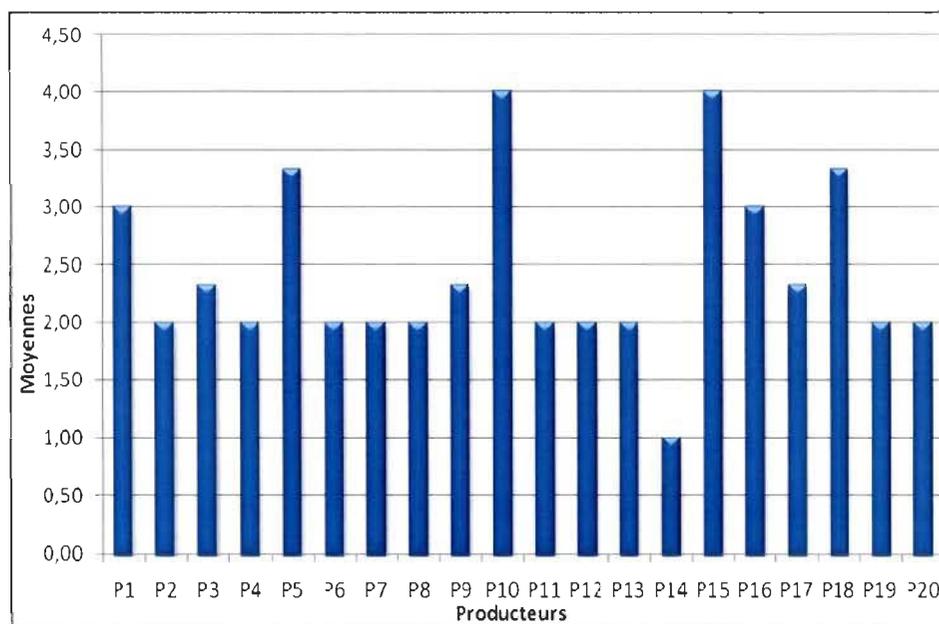


Figure 12. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable engagement

L'indicateur S7 mesure si « les employés de l'entreprise participent et collaborent à l'application et la mise en œuvre des actions responsables (utilisent correctement les poubelles, économie d'énergie, d'eau, etc.). En tout, 70,6 % des répondants sont « tout à fait d'accord » et 17,6 % sont « plutôt d'accord ».

L'indicateur S8 mesure si « l'entreprise s'assure que toutes les informations transmises aux clients et aux employés sont justes ». Les répondants sont « tout à fait d'accord » à 72,2 % et « plutôt en désaccord » à 16,7 %.

L'indicateur S9 mesure si « l'entreprise a adopté un code d'éthique ou une charte exprimant un engagement envers le développement durable ».

Tableau 11
Répartition des répondants sur l'adoption d'un code d'éthique ou une charte en développement durable

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide(%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	1	5	5
	Tout à fait en désaccord	19	95	95
	Total	20	100	100

Les résultats sont clairs, 95 % des répondants n'ont pas adopté de code d'éthique ou de charte qui exprime leur engagement envers le développement durable. Il s'agit de l'indicateur qui soulève des difficultés majeures dans la dimension sociale.

4.2.1.2 Équité

La sous-dimension de l'équité comprend 2 variables (*solidarité sociale et communautaire; gouvernance*) dont une pose plus de difficultés. En somme, trois indicateurs méritent d'être analysés plus en profondeur.

Solidarité sociale et communautaire

D'après la moyenne globale de la variable (1,64) et l'histogramme, c'est-à-dire la moyenne globale pour chaque producteur, le niveau d'atteinte des indicateurs est assez élevé.

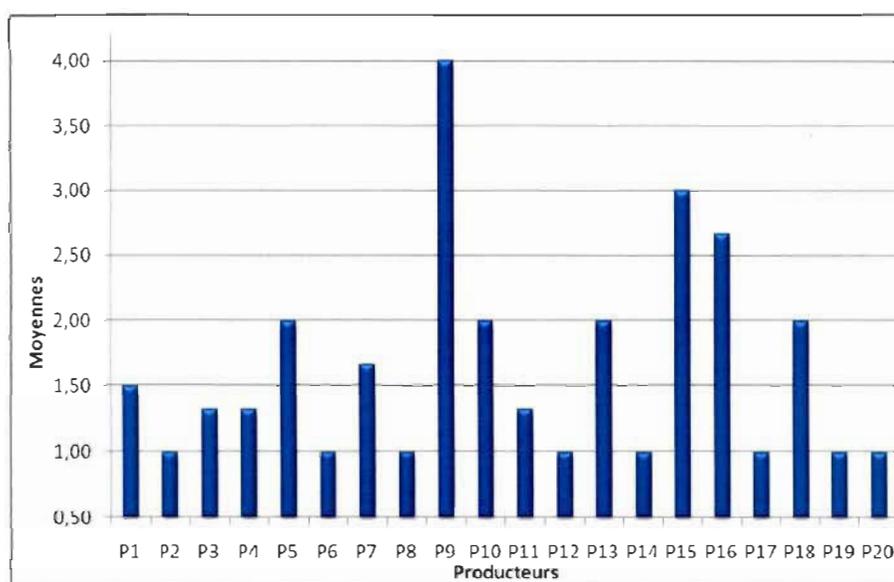


Figure 13. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable solidarité sociale et communautaire

Parmi les 20 producteurs, 11 d'entre eux ont une moyenne en deçà de 1,5. Toutefois, il y a tout de même 7 d'entre eux qui ont un résultat égal ou supérieur à 2. L'indicateur S10 mesure si « l'entreprise décore ses installations intérieures avec des œuvres d'art et/ou de l'artisanat locales ou régionales ».

Tableau 12

Répartition des répondants sur l'installation d'œuvres d'art ou d'artisanat

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	11	55	61
	Plutôt d'accord	3	15	17
	Plutôt en désaccord	1	5	6
	Tout à fait en désaccord	3	15	17
	Total	18	90	100
Manquante	Ne s'applique pas	2	10	
Total		20	100	

La majorité des répondants (61 %) affirment être « tout à fait d'accord », c'est-à-dire qu'ils décorent leurs installations intérieures avec des œuvres d'art ou de l'artisanat local. Aussi, 17 % disent être « plutôt d'accord » et 17 % disent être « tout à fait en désaccord ». Les deux producteurs qui affirment « ne s'applique pas », n'ont tout simplement pas de bâtiment, c'est-à-dire que le lieu de leur offre d'activités est uniquement en milieu naturel (donnée qualitative).

L'indicateur S11 mesure si « l'entreprise informe ses clients sur les autres activités touristiques complémentaires de sa région et/ou du territoire de la Réserve de la biosphère (secteurs culturels, de l'hébergement, du tourisme de nature, la restauration, etc.). Ici, 90 % des répondants sont « tout à fait d'accord » avec l'énoncé.

L'indicateur S12 vise à mesurer si « l'entreprise participe à la gestion d'une organisation de conservation, de protection de la nature, d'aménagement, d'interprétation ou autres (culture, développement durable, etc.) ».

Tableau 13

Répartition des répondants concernant la gestion d'une autre organisation

		Fréquence(N)	Pourcentage (%)	Pourcentage valide (%)
Valide	Tout à fait d'accord	12	60	60
	Plutôt d'accord	2	10	10
	Tout à fait en désaccord	6	30	30
	Total	20	100	100

La majorité, soit 60 % des répondants, participe à la gestion d'une organisation quelconque, contre 30 % qui ne le font pas du tout.

Gouvernance

Encore une fois, voyons l'ensemble des résultats pour la variable *gouvernance*, qui démontrent un très bon engagement de la part des producteurs. Seulement un indicateur mérite d'être analysé en profondeur (S13).

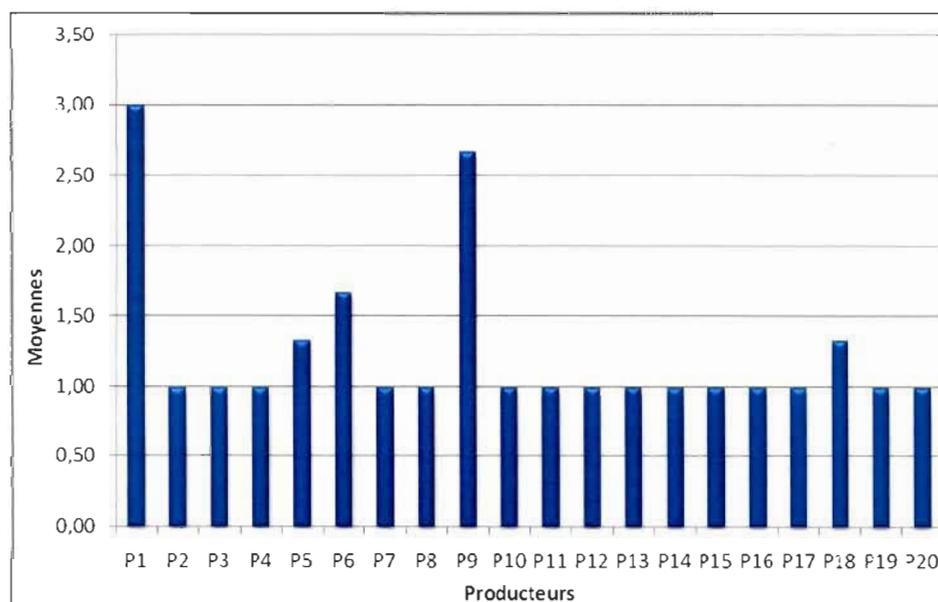


Figure 14. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable *gouvernance*

Décidément, le niveau d'atteinte des indicateurs est très satisfaisant pour cette variable. En effet, 15 des producteurs ont une moyenne de « tout à fait d'accord » et ce, pour l'ensemble des indicateurs de la variable. Enfin, seulement 2 producteurs démontrent des difficultés plus significatives (P1, P9).

L'indicateur S13 vise à mesurer si « l'entreprise respecte une équité salariale ».

Tableau 14
Répartition des répondants sur l'équité salariale

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	12	60	75
	Plutôt d'accord	1	5	6
	Plutôt en désaccord	2	10	13
	Tout à fait en désaccord	1	5	6
	Total	16	80	100
Manquante	Ne s'applique pas	4	20	
Total		20	100	

La majorité des répondants, soit 75 %, affirment qu'ils sont « tout à fait d'accord » avec cet énoncé, mais il y a 13 % qui sont « plutôt en désaccord » et 6 % qui sont « tout à fait en désaccord ».

L'indicateur S14 mesure si « l'entreprise favorise les relations entre les générations dans l'offre de ses activités ou dans sa gestion » dont 100 % des répondants sont « tout à fait d'accord » avec l'énoncé. Enfin, l'indicateur S15 mesure si « l'entreprise implique ses employés dans le processus de prise de décisions », dont 84,2 % des répondants sont « tout à fait en accord » et 11,8 % sont « tout à fait en désaccord ».

4.2.1.3 Données qualitatives

D'autre part, quelques données qualitatives ont été colligées suite à l'administration du questionnaire. En somme, les répondants énuméraient les indicateurs les plus difficilement atteignables. Pour ce qui est de la dimension sociale, seulement trois indicateurs ont été abordés :

Tableau 15

Les difficultés et besoins perçus des producteurs par rapport à leur engagement envers la dimension sociale

Sous-dimension	Variables	Critères difficiles à atteindre	Besoins pour les atteindre
Éthique	Information, sensibilisation et formation	Assurer une formation continue	Ressources financières
		Offrir de la formation en santé et sécurité	Temps disponible pour la suivre
	Éducation et interprétation	N/A	N/A
	Engagement	Avoir un code ou une Charte	Connaissances en développement durable et ressources pour l'application et le suivi (<i>monitoring</i>)
		Amélioration des comportements responsables	Connaissances en développement durable et ressources pour l'application et le suivi (<i>monitoring</i>)
Équité	Solidarité sociale et communautaire	N/A	N/A
	Gouvernance	Souci équité pas toujours appliqué (rigueur personnelle)	Formation pour les administrateurs et les employés sur le harcèlement psychologique et avoir une Politique sur le harcèlement
		Manque de transparence dans la gestion	Volonté du ou des gestionnaires
		Considérer les employés dans le processus de décision	Volonté du ou des gestionnaires

Les données qualitatives sont surprenantes puisqu'elles ne concordent pas tout à fait avec les données quantitatives. D'abord, bien que la variable formation en santé et sécurité a un taux de réponse de 70 % de « tout à fait d'accord », il constitue une limite pour les répondants. Ensuite, la variable *solidarité sociale et communautaire* a suscité une analyse plus approfondie étant donné une moyenne de 1.64, mais il n'y a aucune limite perçue dans les données qualitatives. À l'inverse, la variable *équité et gouvernance* a soulevé un problème dans l'analyse quantitative et pourtant, trois limites sont identifiées dans les données qualitatives.

En somme, les limites identifiées sont d'assurer une formation continue aux employés et leur permettre de suivre des cours en santé et sécurité pour deux raisons soit la disponibilité de temps et les ressources financières. Ensuite, l'adhésion ou l'établissement d'une charte ou d'un code d'éthique est perçu comme une limite en raison d'un manque de connaissance et un besoin d'accompagnement et de *monitoring*. Enfin, trois limites en termes d'équité et de gouvernance sont identifiées soit le souci d'équité des employés, un manque de transparence dans la gestion et un manque de gouvernance participative. Ici, les besoins sont plus délicats puisque les employés ont mentionné une meilleure volonté des gestionnaires, l'établissement d'une Politique de harcèlement et même de la formation sur le harcèlement psychologique dans l'entreprise.

4.2.2 Dimension environnementale

En second lieu, voici les résultats de la dimension environnementale qui comprend deux sous-dimensions, cinq variables et 18 indicateurs. En somme, la moyenne pour l'ensemble de la dimension est de 1,74 avec un écart-type de 0,46. La meilleure moyenne chez un producteur est de 1 et la pire moyenne est de 2,78.

Tableau 16
Mesures de tendance centrale et de dispersion détaillées pour les variables de la dimension environnementale

		Moyenne (μ)	Écart-type (σ)
Conservation et protection des ressources	Protection de la flore et la faune	1,33	0,743
	Consommation d'eau	2,29	0,777
	Consommation d'énergie	1,58	0,886
Limitation des impacts négatifs sur l'environnement	Maintien de la biodiversité	1,83	0,769
	Pollution	1,63	0,612

Les variables qui supposent certaines difficultés sont la *consommation d'eau* ($\mu = 2,29$; $\sigma = 0,78$), la *consommation d'énergie* ($\mu = 1,58$; $\sigma = 0,89$), le *maintien de la biodiversité* ($\mu = 1,83$; $\sigma = 0,77$) et celle de la *pollution* ($\mu = 1,63$; $\sigma = 0,61$).

Tableau 17

Mesure de tendance centrale pour la dimension environnementale

	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17	E18
N Valide	15	11	17	15	15	14	14	17	19	15	14	18	19	13	15	14	15	20
Manquante	5	9	3	5	5	6	6	3	1	5	6	2	1	7	5	6	5	0
Moyenne	1,40	1,64	1,18	1,80	1,00	2,93	3,57	1,94	1,32	1,07	1,57	2,33	1,42	3,15	1,47	1,21	1,80	1,55
Écart-type	0,91	1,206	,529	1,207	,000	1,492	1,089	1,197	,749	,258	,938	1,085	,961	1,345	,834	,579	1,014	,999

Si on arrondit, sept indicateurs ont une moyenne de « plutôt d'accord », soit E2 ($\mu = 1,64$; $\sigma = 1,21$), E4 ($\mu = 1,80$; $\sigma = 1,21$), E8 ($\mu = 1,94$; $\sigma = 1,12$), E11 ($\mu = 1,57$; $\sigma = 0,94$), E12 ($\mu = 2,33$; $\sigma = 1,09$), E17 ($\mu = 1,80$; $\sigma = 1,01$), et E18 ($\mu = 1,55$; $\sigma = 0,99$). Aussi, deux indicateurs remportent une moyenne de « plutôt en désaccord » et un qui a une moyenne de « tout à fait en désaccord » : E6 ($\mu = 2,93$; $\sigma = 1,49$), E14 ($\mu = 3,15$; $\sigma = 1,35$), et E7 ($\mu = 3,57$; $\sigma = 1,09$). Enfin, les moyennes des indicateurs E1, E3, E5, E8, E9, E10, E13, E15 et E16 démontrent un bon niveau d'engagement.

4.2.2.1 Conservation et protection des ressources

La variable *conservation et protection des ressources* compte trois variables, subdivisées en neuf indicateurs dont cinq semblent plus difficiles à atteindre : la protection de la faune et de la flore; la réduction de la consommation d'eau; et la réduction de la consommation d'énergie.

Protection de la faune et de la flore

Cette variable comprend 3 indicateurs, dont 1 mérite d'être analysé. Dans l'ensemble, les résultats démontrent tout de même un bon niveau d'atteinte des indicateurs.

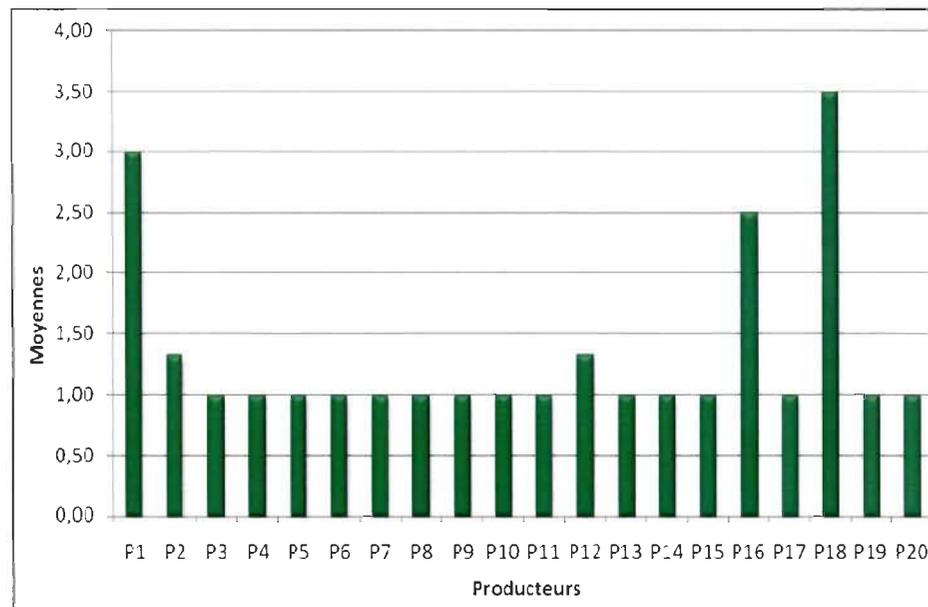


Figure 15. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable protection de la faune et de la flore

Comme l'indique l'histogramme, la majorité des producteurs affirment participer à la protection de la faune et de la flore. En effet, 15 de 20 producteurs ont une moyenne de « tout à fait d'accord » et deux ont une moyenne en deçà de 1,5. Enfin, seulement trois producteurs ont de la difficulté à avoir un bon rendement pour cette variable. L'indicateur E1 mesure si « l'entreprise demande à ses clients de ne pas extraire des plantes sauvages et de ne pas nourrir les animaux sauvages ».

L'indicateur E2 mesure si « l'entreprise reboise le bord des cours d'eau et/ou d'autres endroits stratégiques ».

Tableau 18

Répartition des répondants en lien avec le reboisement

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	8	40	73
	Plutôt d'accord	1	5	9
	Tout à fait en désaccord	2	10	18
	Total	11	55	100
Manquante	Ne s'applique pas	9	45	
Total		20	100	

En ce qui concerne le reboisement, il y a un grand nombre de répondants à qui ça « ne s'applique pas » (45 % de la population). Sinon, 73 % d'entre eux sont « tout à fait d'accord » et 18 % sont « tout à fait en désaccord ».

Réduction de la consommation d'eau

Les résultats quant à la réduction de la consommation d'eau sont très partagés entre les deux extrêmes.

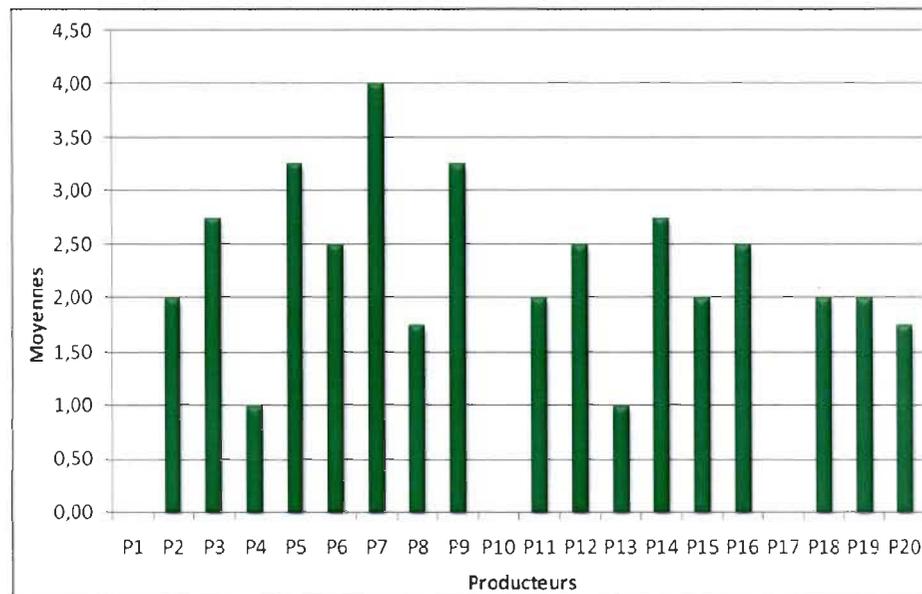


Figure 16. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable réduction de la consommation d'eau

D'abord, il faut mentionner que l'absence de bâton signifie que le producteur a répondu « ne s'applique pas » au 4 indicateurs qui mesurent la variable. Ensuite, il est évident que les producteurs ont plus de difficulté à atteindre les indicateurs liés à la réduction de la consommation d'eau avec 15 répondants qui ont au-delà de 1,5 de moyenne.

L'indicateur E4 mesure si « l'entreprise diminue sa consommation d'eau par l'installation d'équipement pour les robinets et les toilettes et par des changements de comportement ».

Tableau 19

Répartition des répondants à savoir s'ils diminuent leur consommation d'eau

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	9	45	60
	Plutôt d'accord	3	15	20
	Tout à fait en désaccord	3	15	20
	Total	15	75	100
Manquante	Ne s'applique pas	5	25	
Total		20	100	

Les répondants affirment à 60 % être « tout à fait d'accord », 20 % être « plutôt d'accord » et 20 % être « tout à fait en désaccord » avec cet énoncé.

L'indicateur E5 mesure si « l'entreprise vérifie constamment et répare les fuites d'eau de ses installations et de ses équipements (tuyaux, robinets, toilettes, etc.) » et 100 % des répondants sont « tout à fait en accord » avec l'énoncé.

L'indicateur E6 mesure si « l'entreprise récupère l'eau de pluie à des fins d'arrosage ou autres pour réduire sa consommation d'eau potable ».

Tableau 20

Répartition des répondants à savoir s'ils récupèrent l'eau de pluie pour réduire leur consommation d'eau

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	5	25	36
	Tout à fait en désaccord	9	45	64
	Total	14	70	100
Manquante	Ne s'applique pas	6	30	
Total		20	100	

Les résultats démontrent que 64 % des répondants ne récupèrent pas l'eau de pluie. Seulement 36 % des répondants sont « tout à fait en accord », ce qui représente cinq producteurs.

L'indicateur E7 mesure si « l'entreprise a installé des affiches qui encouragent ses employés et ses clients à diminuer leur consommation d'eau ».

Tableau 21

Répartition des répondants à savoir s'ils ont installé des affiches concernant la consommation d'eau

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	2	10	14
	Tout à fait en désaccord	12	60	86
	Total	14	70	100
Manquante	Ne s'applique pas	6	30	
Total		20	100	

La majorité des répondants, soit 86 %, sont « tout à fait en désaccord » avec cet énoncé et 14 % qui sont « tout à fait en accord ».

Réduction de la consommation d'énergie

Dans l'ensemble, les répondants semblent bien engagés dans la *réduction de la consommation d'énergie*, sauf pour quelque aspect.

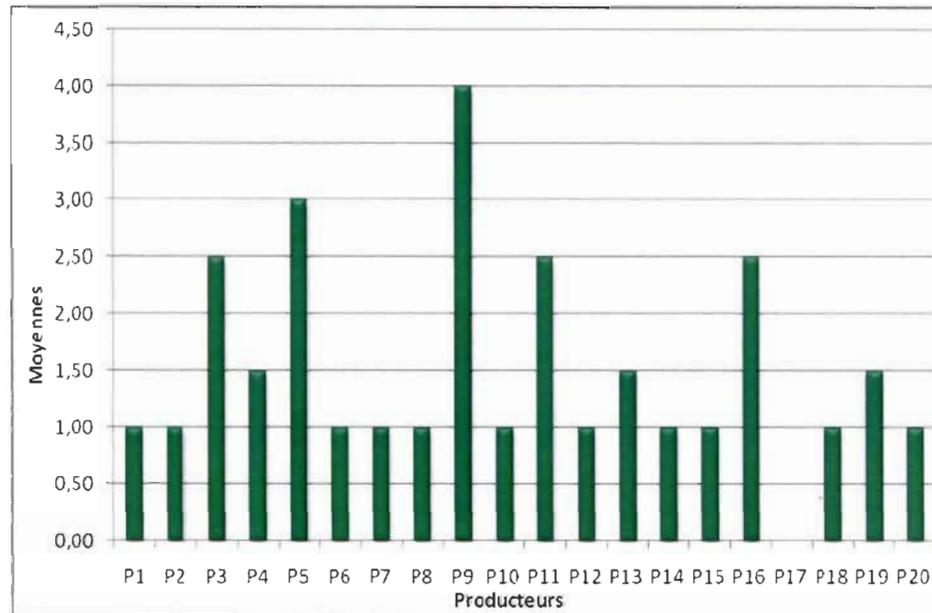


Figure 17. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable réduction de la consommation d'énergie

L'histogramme indique que 11 producteurs ont un très bon rendement en termes de réduction de la consommation d'énergie avec une moyenne de « tout à fait d'accord ». Fait à remarquer, un des producteurs prétend que cet énoncé ne s'applique pas à sa situation (P17). Enfin, il y a tout de même 5 producteurs qui démontrent des difficultés majeures au niveau de l'atteinte des indicateurs (P3, P5, P9, P11, P16).

L'indicateur E8 mesure si « l'entreprise réduit sa consommation d'énergie par l'utilisation de nouvelles technologies », comme des systèmes qui permettent d'éteindre automatique des lumières, l'installation d'interrupteurs de présence, un bon isolement des bâtiments, l'installation de thermostats programmables, l'utilisation de technologie *Energy star*, etc.

Tableau 22

Répartition des répondants à savoir s'ils réduisent leur consommation d'énergie

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	9	45	53
	Plutôt d'accord	3	15	18
	Plutôt en désaccord	2	10	12
	Tout à fait en désaccord	3	15	18
	Total	17	85	100
Manquante	Ne s'applique pas	3	15	
Total		20	100	

Les répondants disent être « tout à fait d'accord » à 53 %, ce qui est tout juste la moitié. Ensuite, 18 % sont « plutôt d'accord » et 18 % sont « tout à fait en désaccord ».

L'indicateur E9 mesure si « l'entreprise réduit sa consommation d'énergie par des changements de comportements (chauffages, lumières, transports) » et 78,9 % des répondants se disent « tout à fait en accord » avec cet énoncé.

Par ces résultats, il est clair que les répondants réalisent plutôt des changements de comportements que des investissements en termes d'équipements et d'installations éco-énergétiques.

4.2.2.2 Limitation des impacts négatifs sur l'environnement

La sous-dimension *limitation des impacts négatifs sur l'environnement* comprend deux variables (maintien de la biodiversité et pollution) dont cinq indicateurs méritent d'être analysés.

Maintien de la biodiversité

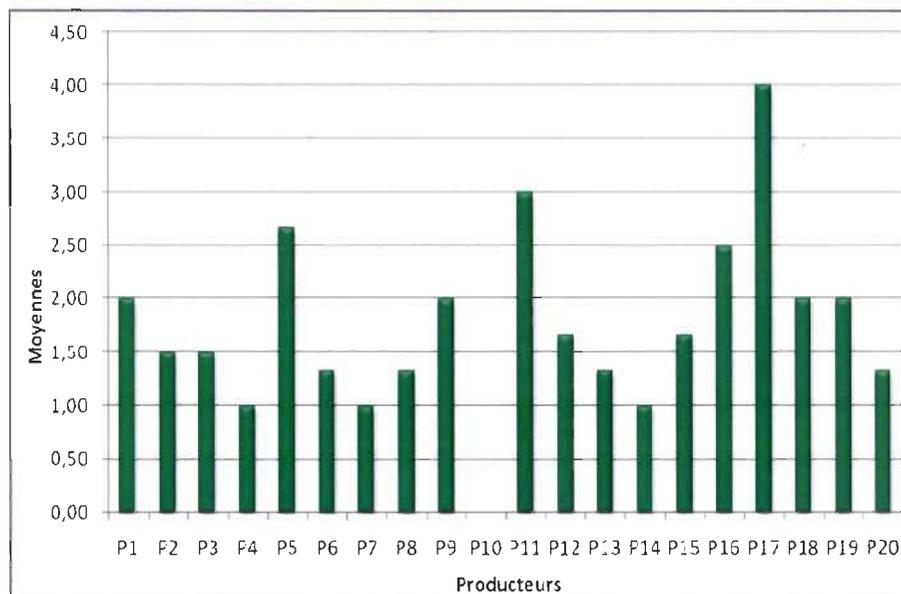


Figure 18. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable maintien de la biodiversité

Le tableau précédent illustre des difficultés auprès de huit producteurs. Dans l'ensemble, nous constatons qu'il n'y a pas d'enjeu majeur quant à cette variable. Toutefois, il est nécessaire de regarder plus en détail les indicateurs qui la mesurent pour soulever les plus grandes difficultés.

L'indicateur E10 mesure si « l'entreprise utilise des espèces végétales indigènes ou non menaçantes (envahissantes exotiques) pour les aménagements paysagés ou de reboisement ». Les répondants sont à 93,3 % « tout à fait d'accord » avec cet énoncé. L'indicateur E11 mesure si « l'entreprise utilise des engrais biologiques ou autres moyens naturels non dommages pour l'entretien extérieur (engrais chimiques, insecticides et herbicides) ».

Tableau 23

Répartition des répondants à savoir s'ils utilisent des engrais biologiques ou autres moyens naturels

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	9	45	64
	Plutôt d'accord	3	15	21
	Plutôt en désaccord	1	5	7
	Tout à fait en désaccord	1	5	7
	Total	14	70	100
Manquante	Ne s'applique pas	6	30	
Total		20	100	

Les répondants affirment à 64 % être « tout à fait d'accord » et 21 % être « plutôt en accord ».

L'indicateur E12 mesure si « l'entreprise utilise des savons, des détergents et des produits nettoyants biodégradables sans phosphates ».

Tableau 24

Répartition des répondants sur l'utilisation de savons et détergents biodégradables sans phosphates

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	4	20	22
	Plutôt d'accord	8	40	44
	Plutôt en désaccord	2	10	11
	Tout à fait en désaccord	4	20	22
	Total	18	90	100
Manquante	Ne s'applique pas	2	10	
Total		20	100	

Les répondants affirment à 44 % qu'ils sont « plutôt d'accord », seulement 22 % sont « tout à fait d'accord », 20 % sont « tout à fait en désaccord », sans oublier les 11 % qui sont « plutôt en désaccord ».

Pollution

La variable *pollution* compte six indicateurs dont quatre méritent d'être analysés plus en profondeur. Il s'agit de la variable qui compte le plus grand nombre d'indicateurs.

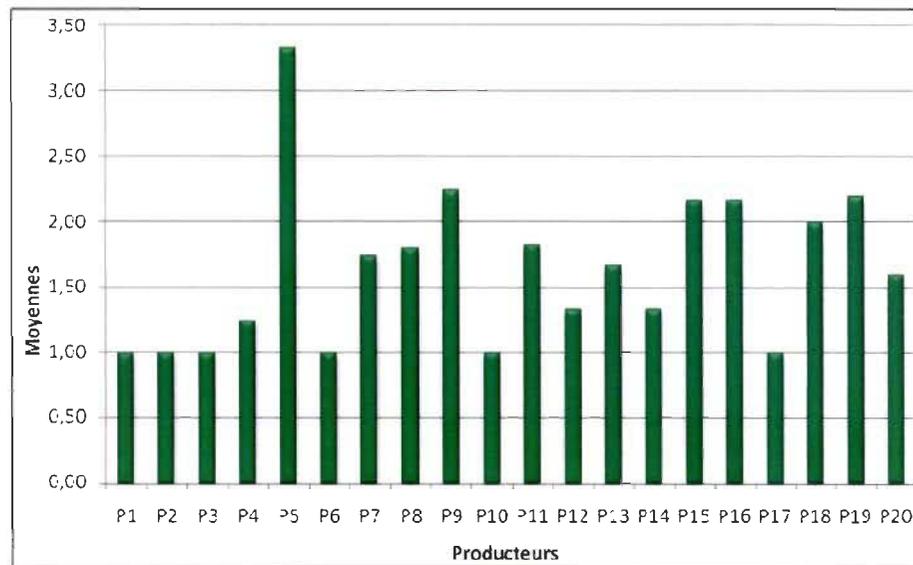


Figure 19. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable pollution

L'illustration précédente démontre que plus de la moitié, soit 11 producteurs, ont des difficultés au niveau de la diminution de la population.

L'indicateur E13 mesure si « l'entreprise recycle ses cartouches d'encre (imprimantes, télécopieurs), les ampoules fluo compactes, le papier, le verre, le plastique et le métal », et pour lequel 78,9 % des répondants se disent « tout à fait d'accord ».

L'indicateur E14 mesure si « l'entreprise composte tous ses déchets organiques.

Tableau 25
Répartition des répondants à savoir s'ils font du compost

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	3	15	23
	Plutôt d'accord	1	5	8
	Tout à fait en désaccord	9	45	69
	Total	13	65	100
Manquante	Ne s'applique pas	7	35	
	Total	20	100	

Les répondants sont à 45 % « tout à fait en désaccord » et 35 % disent que ça « ne s'applique pas ». Étrangement, l'indicateur C7, qui mesure si les entreprises avaient installé des poubelles vouées au compostage, seulement 20 % disaient que ça ne s'appliquait pas », ici 35 % affirment que ça ne s'applique pas.

L'indicateur E15 mesure si « l'entreprise restreint l'éclairage artificiel la nuit de sorte à minimiser les impacts négatifs sur la flore et la faune » et 66,7 % des répondants sont « tout à fait en accord ».

L'indicateur E16 mesure si « l'entreprise restreint les sources de bruits dues à ses activités » et 85,7 % des répondants sont « tout à fait d'accord »

L'indicateur E17 mesure si « l'entreprise diminue ses émissions atmosphériques (chauffage au bois, combustibles fossiles, transport) ».

Tableau 26

Répartition des répondants concernant la diminution des émissions atmosphériques

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	8	40	53
	Plutôt d'accord	3	15	20
	Plutôt en désaccord	3	15	20
	Tout à fait en désaccord	1	5	7
	Total	15	75	100
Manquante	Ne s'applique pas	5	25	
Total		20	100	

L'analyse démontre que 53 % des répondants disent être « tout à fait d'accord » avec leur diminution des émissions atmosphériques, 20 % sont « plutôt d'accord », 20 % sont « plutôt en désaccord » et 7 % sont « tout à fait en désaccord ».

4.2.2.3 Données qualitatives

La prochaine partie explore les données qualitatives en lien avec la dimension environnementale. Elle explore les difficultés vécues et les besoins perçus par les répondants.

Tableau 27

Les difficultés et besoins perçus des producteurs par rapport à leur engagement envers la dimension environnementale

Sous-dimension	Variable	Critères difficiles à atteindre	Besoins pour les atteindre
Conservation et protection des ressources	Protection de la faune et de la flore	N/A	N/A
	Réduction de la consommation d'eau	Consommation de l'eau (sentier patin extérieur)	N/A
	Réduction de la consommation d'énergie	Réduction d'énergie (bâtiment géré par ville)	Meilleur dialogue avec la municipalité (façon de faire avec, consultation)
Limitation des impacts négatifs sur l'environnement	Maintien de la biodiversité	Utilisation de savons et détergents bio	Moyens financiers et changements d'habitudes
		Utilisation de moyen bio pour prévenir les insectes	Avoir des moyens bio efficaces
	Pollution	Compostage organique animal (aucun service municipal offert)	Avoir un service de compostage pour déchets organiques animal, avoir du temps, avoir de l'équipement
		Faire du recyclage	Une meilleure gestion des matières résiduelles par la municipalité
		Réduction des émissions atmosphériques (propane, gaz, etc.)	Des ressources financières
		Rapporter les sources de pollution en ne détériorant pas les relations (voisinage)	Une surveillance plus prononcée des gouvernements

Fidèle aux données quantitatives, l'absence de donnée pour la variable *protection de la flore et la faune* démontre que les répondants ne perçoivent aucune limite. Il en est autrement avec la variable *consommation d'eau* qui a une moyenne démontrant une problématique (2,29). En effet, les répondants ont ciblé une difficulté majeure en termes de consommation d'eau, mais aucune solution et aucun besoin n'a été exprimé. Ensuite, la réduction de la consommation d'énergie ne soulève pas de difficulté en tant que telle, mais une organisation, dont les locaux sont situés dans les installations de la municipalité, pourrait faire des efforts supplémentaires pour réduire la consommation d'énergie. Pour ce qui est du *maintien de la biodiversité*, deux limites sont identifiées. La première est l'utilisation de savons et de détergents biologiques en raison des coûts trop élevés. La seconde est l'utilisation de moyens biologiques pour remplacer les pesticides ou les insecticides, dont le besoin identifié serait de trouver des solutions biologiques efficaces.

La variable *pollution* récolte le plus grand nombre de limites perçues. D'abord, le compostage est une limite considérable, notamment en ce qui concerne le compostage des déchets de nature animale. En effet, huit entreprises font des activités de prélèvements fauniques, ce qui représente une quantité importante de carcasse et de viscères qui se retrouvent dans les dépotoirs. Ensuite, le recyclage est une limite perçue, non pas pour l'effort que ça représente à l'entreprise, mais pour la mauvaise gestion des matières résiduelles faite par les municipalités. La réduction des émissions atmosphériques est une autre difficulté, plus difficile à surmonter, puisque plusieurs producteurs de tourisme de nature ont besoin de moyens de transport qui utilisent de l'essence (chaloupe, bateau de croisière, etc.). Toutefois, les producteurs considèrent que l'utilisation de moteurs à quatre temps est une solution possible, mais coûteuse. Enfin, l'action de dénoncer les sources de pollution anormale sans détériorer les relations avec l'entourage est une préoccupation. Pour y pallier, quelques producteurs ont signifié l'inefficacité du gouvernement en termes de surveillance.

4.2.3 Dimension économique

La dimension économique a également deux sous-dimensions : croissance et durabilité économique et gestion responsable. D'abord, il s'agit d'analyser les résultats globaux pour ensuite analyser les indicateurs qui semblent être plus difficiles à atteindre. La moyenne pour l'ensemble de la dimension est de 1,74 et l'écart-type est de 0,39. La meilleure moyenne chez un producteur est de 1,15 et la pire moyenne est de 2,64.

Tableau 28
Mesures de tendance centrale et de dispersion détaillées pour les variables de la dimension économique

<i>Sous dimension</i>	<i>Variable</i>	<i>Moyenne (μ)</i>	<i>Écart-Type (σ)</i>
Croissance et durabilité économiques	Vision à long terme	1,60	0,567
	Rentabilité	1,35	0,540
Gestion responsable	Ressources matérielles	2,43	0,765
	Ressources naturelles	1,64	0,813
	Ressources humaines	1,25	0,570

Le tableau ci-dessus indique que la variable « vision à long terme » ($\mu = 1,60$; $\sigma = 0,57$) dans la sous-dimension *croissance et durabilité économique*, ainsi que les variables « ressources matérielles » ($\mu = 2,43$; $\sigma = 0,77$) et « ressources naturelles » ($\mu = 1,64$; $\sigma = 0,81$) dans la sous-dimension *gestion responsable*, soulève certaines inquiétudes.

Tableau 29

Mesure de tendance centrale pour la dimension économique

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15
Valide	20	20	15	20	20	20	16	20	20	16	18	19	17	19	17
Manquante	0	0	5	0	0	0	4	0	0	4	2	1	3	1	3
N															
Moyenne	1,40	1,40	1,60	1,40	1,15	1,55	3,38	1,15	1,10	3,25	1,78	2,79	1,88	1,32	1,41
Écart-type	,883	,821	1,121	,940	,489	,999	1,204	,489	,308	1,183	,732	1,228	1,166	,749	1,004

Dans le tableau 30, les moyennes indiquent qu'au moins sept indicateurs représentent certaines difficultés, soit C3 ($\mu = 1,60$; $\sigma = 1,12$), C6 ($\mu = 1,55$; $\sigma = 0,99$), C7 ($\mu = 3,38$; $\sigma = 1,20$), C10 ($\mu = 3,25$; $\sigma = 1,18$), C11 ($\mu = 1,78$; $\sigma = 0,73$), C12 ($\mu = 2,79$; $\sigma = 1,23$) et C13 ($\mu = 1,88$; $\sigma = 1,17$). D'autre part, nous remarquons que les indicateurs C1, C2, C4, C5, C8, C9, C14 et C15 témoignent d'un niveau d'engagement assez élevé chez les producteurs.

4.2.3.1 Croissance et durabilité économique

La sous-dimension *croissance et durabilité économique* comprend deux variables (vision à long terme et rentabilité), dont six indicateurs. Dans les tableaux précédents, il y a seulement les indicateurs C3 et C6 qui méritent d'être analysés en profondeur, puisque les quatre autres démontrent un niveau d'engagement très élevé.

Vision à long terme

L'ensemble des résultats pour la variable *vision à long terme* soulève certains questionnements puisque la moyenne obtenue est de 1,6. Voici les moyennes pour chaque producteur.

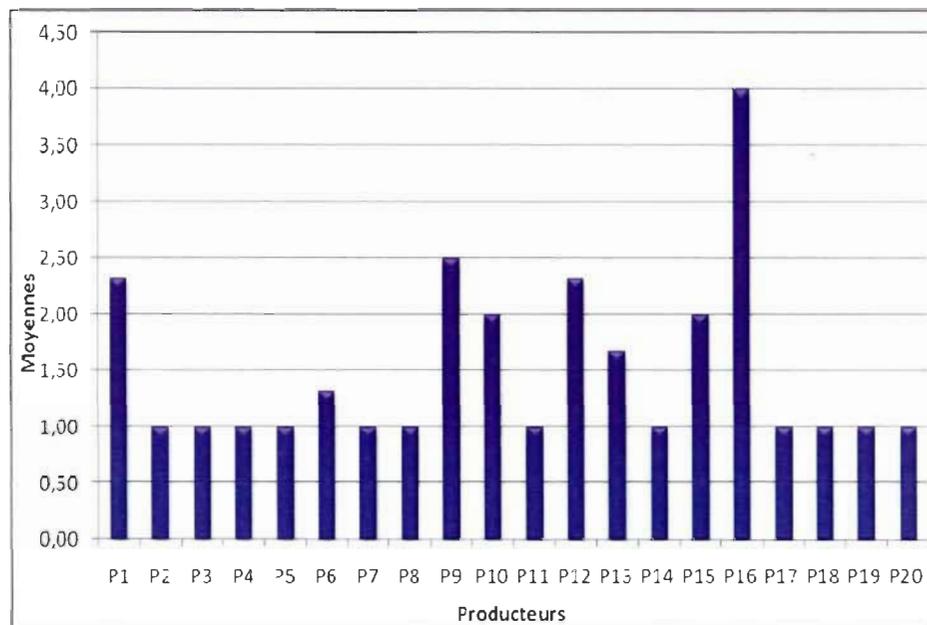


Figure 20. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable vision à long terme

Nous remarquons que la majorité des répondants ont une vision à long terme. Cependant, 6 d'entre eux semblent avoir moins de vision à long terme.

L'indicateur C1 mesure si « l'entreprise a une mission, des objectifs et une vision d'avenir à long terme » et 80 % des répondants sont « tout à fait en accord » avec l'énoncé. L'indicateur C2 mesure si « l'entreprise développe et maintient des relations d'affaires avec des entreprises de sa région ou du territoire du lac Saint-Pierre (agroalimentaire, forfaitisation touristique, etc.) ». Pour cet énoncé, 75 % des répondants sont « tout à fait en accord » et 15 % sont « plutôt en accord ».

L'indicateur C3 mesure si « l'entreprise préconise l'embauche de personnes originaires de sa région et/ou du territoire de la Réserve ».

Tableau 30

Répartition des répondants par rapport à l'embauche de personne originaires de sa région ou de la Réserve

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	11	55	73
	Plutôt d'accord	1	5	7
	Plutôt en désaccord	1	5	7
	Tout à fait en désaccord	2	10	13
	Total	15	75	100
Manquante	Ne s'applique pas	5	25	
Total		20	100	

La majorité est de 73 % pour « tout à fait d'accord ». Toutefois, au moins 27 % des répondants ne préconisent pas nécessairement l'embauche de personne originaire de la région. Quelques-unes de ces entreprises ont spécifié qu'il était pratiquement impossible d'avoir des employés à la fois originaire de la région et procédant les qualifications requises, particulièrement dans le domaine du plein air, de l'aventure et de l'écotourisme.

Tableau 31

Répartition des répondants selon les types de producteurs et le fait qu'ils embauchent des personnes originaires de la région

		<i>Tout à fait d'accord</i>	<i>Plutôt d'accord</i>	<i>Plutôt en désaccord</i>	<i>Tout à fait en désaccord</i>	<i>Ne s'applique pas</i>	<i>Total</i>
Type de producteur	Centre d'interprétation	3	1	0	0	0	4
	Pourvoine	0	0	1	0	1	2
	Plein air, aventure et écotourisme	8	0	0	2	4	14
	Total	11	1	1	2	5	20

En effet, le tableau croisé ci-haut indique que les producteurs reliés au plein air, à l'aventure et à l'écotourisme comptent deux répondants « tout à fait en désaccord » et quatre « ne s'applique pas ».

Rentabilité

Les résultats de la variable *rentabilité* ne posent pas de problème quant à l'engagement.

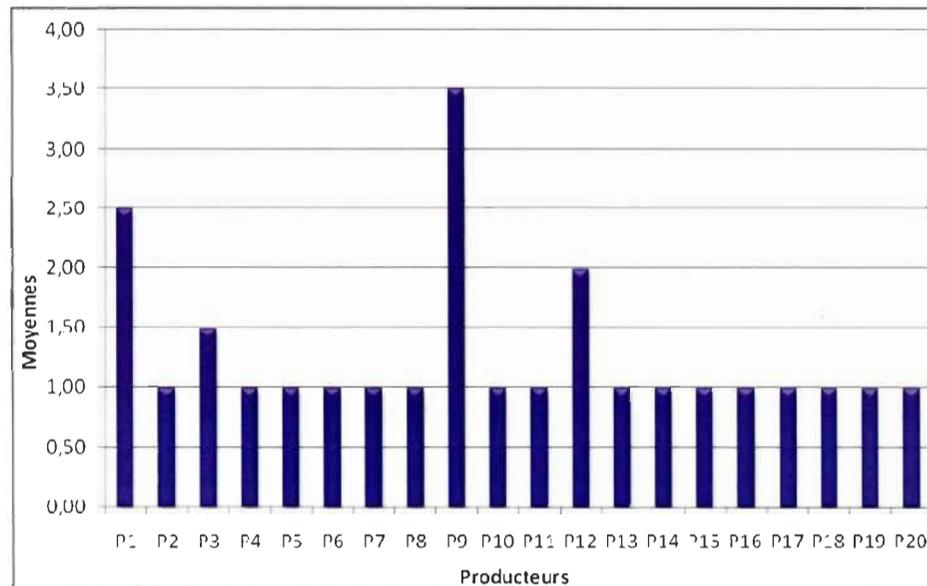


Figure 21. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la rentabilité

L'histogramme démontre que 17 des 20 producteurs assurent une rentabilité par l'entremise des activités de leur entreprise ou de leur organisation. En effet, l'indicateur C4 qui mesure si « l'entreprise mesure la satisfaction de la clientèle visant l'amélioration son offre » a 80 % des répondants qui sont « tout à fait en accord ». Ensuite, l'indicateur C5 qui mesure si « l'entreprise réalise des pratiques sécuritaires qui respectent les normes de son ou ses champs d'activités » a 90 % des répondants qui sont « tout à fait en accord ».

4.2.3.2 Gestion responsable

La sous-dimension « gestion responsable » soulève plus de difficultés au niveau de l'atteinte des indicateurs, et ce, dans les trois variables qui la compose, particulièrement pour ce qui est de la variable « ressource naturelle ».

Ressources matérielles

Les résultats démontrent que l'atteinte des critères pour cette variable est assez difficile. L'illustration ci-après en témoigne.

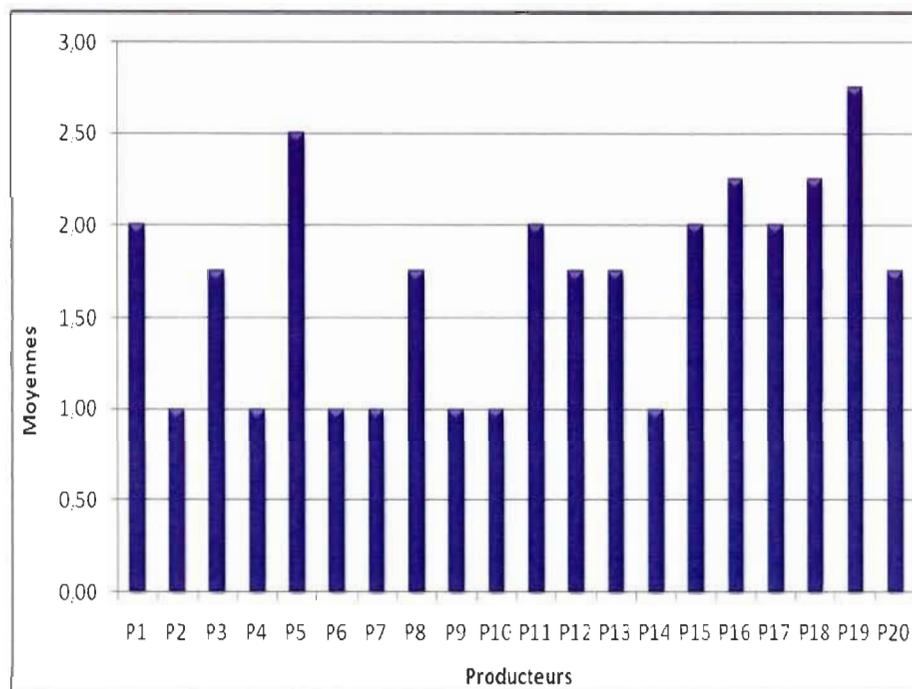


Figure 22. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable ressources matérielles

Plus de la moitié, soit 13 producteurs ont des problèmes pour atteindre les critères de cette variable. Toutefois, sept d'entre eux les atteignent à 100 %.

L'indicateur C6 mesure si « l'entreprise a installé des bacs à recyclage aux endroits stratégiques (administration, accueil, site pique-nique, etc.).

Tableau 32
Répartition des répondants sur l'installation de bacs à recyclage

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	14	70	70
	Plutôt d'accord	3	15	15
	Plutôt en désaccord	1	5	5
	Tout à fait en désaccord	2	10	10
	Total	20	100	100

La majorité des répondants, soit 70 % sont « tout à fait en accord » avec cet énoncé et 15 % sont « plutôt d'accord ».

L'indicateur C7 mesure si « l'entreprise a installé des poubelles appropriées pour les déchets organiques voués au compostage. »

Tableau 33
Répartition des répondants par rapport à l'installation de poubelles vouées au compostage

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	3	15	19
	Plutôt en désaccord	1	5	6
	Tout à fait en désaccord	12	60	75
	Total	16	80	100
Manquante	Ne s'applique pas	4	20	
Total		20	100	

La majorité des répondants, soit 75 % se disent « tout à fait en désaccord », c'est-à-dire qu'ils n'ont pas installé de poubelle pour le composte. Si nous ajoutons les répondants qui affirment que ça « ne s'applique pas », nous avons 80 % des producteurs qui n'ont absolument pas de poubelle pour le compostage. Enfin, seulement 19 % des répondants affirment qu'ils sont « tout à fait d'accord ».

L'indicateur C8 mesure si « l'entreprise privilégie l'achat de produits et services régionaux et locaux » et 90 % des répondants sont « tout à fait d'accord ». Enfin, l'indicateur C9 mesure si « l'entreprise maintient ses installations et ses équipements en bon ordre de sorte à assurer la sécurité de sa clientèle » et 90 % des répondants sont « tout à fait en accord » avec l'énoncé.

Ressources naturelles

La variable *ressources naturelles* soulève plusieurs difficultés puisque les trois indicateurs qui la mesure présentent de faibles résultats.

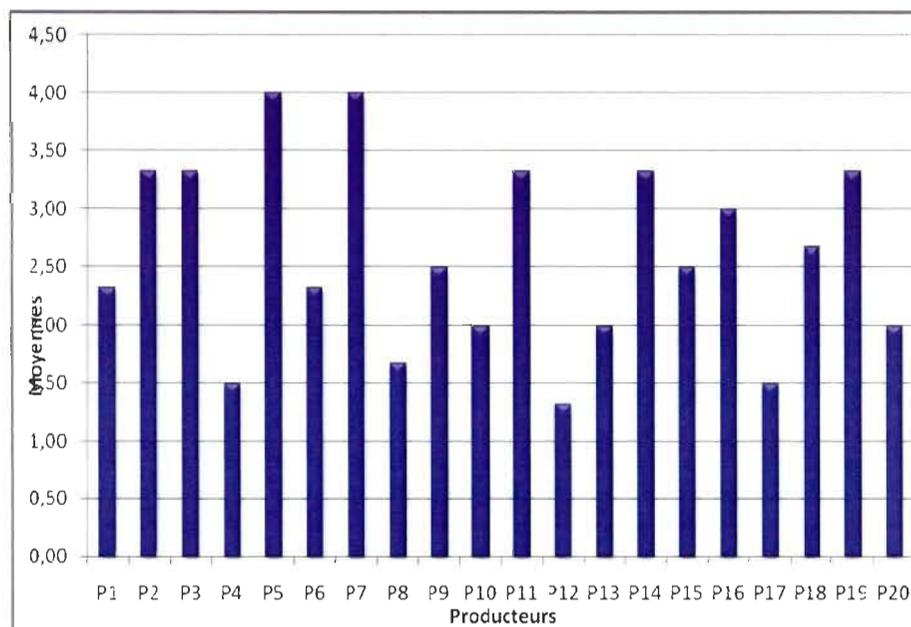


Figure 23. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable *ressources naturelles*

Les résultats démontrent beaucoup de difficulté au niveau de l'atteinte des critères pour la variable *ressources naturelles*. En effet, 16 des 20 producteurs ont des moyennes au-delà de 2, ce qui témoigne d'un niveau de difficulté élevé. De plus, on remarque qu'aucun des producteurs n'a une moyenne de « tout à fait d'accord », ce qui signifie que tous les producteurs ont des difficultés liées à cette variable.

L'indicateur C10 mesure si « l'entreprise utilise des énergies propres autres que l'hydroélectricité (éolien ou solaire) ».

Tableau 34
Répartition des répondants par rapport à l'utilisation d'énergies propres autre que l'hydroélectricité

		<i>Fréquence</i>	<i>Pourcentage</i>	<i>Pourcentage valide</i>
Valide	Tout à fait d'accord	2	10	13
	Plutôt d'accord	3	15	19
	Tout à fait en désaccord	11	55	69
	Total	16	80	100
Manquante	Ne s'applique pas	4	20	
Total		20	100	

La majorité des répondants, soit 69 % sont « tout à fait en désaccord », c'est-à-dire qu'ils n'utilisent pas d'énergies propres autres que l'hydroélectricité. Il faut tout de même mentionner que 13 % d'entre eux sont « tout à fait d'accord » et que 19 % sont plutôt d'accord ». Ainsi, au moins 32 % utilisent des énergies propres autres que l'hydroélectricité. Les quatre répondants à qui ça « ne s'applique pas » sont tous des producteurs en plein air, aventure et écotourisme qui n'ont pas besoin d'énergie (voir ci-après).

Tableau 35
Répartition des types de producteurs selon l'usage d'énergies propres autres que
l'hydroélectricité

Type de producteur	Utilisation des énergies propres autres que l'hydroélectricité				Total
	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait en désaccord	Ne s'applique pas	
Centre d'interprétation		1	3		4
Pourvoirie	1		1		2
Plein air, aventure et écotourisme	1	2	7	4	14
Total	2	3	11	4	20

L'indicateur C11 mesure si « l'entreprise privilégie des produits et des accessoires dont l'emballage est restreint, recyclable, réutilisable ou biodégradable (récipients, vaisselles, nourriture, distributeur à savon, etc.) ».

Tableau 36
Répartition des répondants qui privilégient des produits et des accessoires dont
l'emballage est restreint, recyclable, réutilisable ou biodégradable.

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	6	30	33
	Plutôt d'accord	11	55	61
	Tout à fait en désaccord	1	5	6
	Total	18	90	100
Manquante	Ne s'applique pas	2	10	
Total		20	100	

La majorité des répondants, soit 61 % sont « plutôt d'accord » et 33 % « tout à fait d'accord ». Ensuite, 6 % disent être « tout à fait en désaccord ».

L'indicateur C12 mesure si « l'entreprise utilise que du papier recyclé et blanchi sans chlore à des fins d'impression ou autre ».

Tableau 37

Répartition des répondants qui utilisent que du papier recyclé et blanchi sans chlore

		<i>Fréquence (N)</i>	<i>Pourcentage (%)</i>	<i>Pourcentage valide (%)</i>
Valide	Tout à fait d'accord	4	20	21
	Plutôt d'accord	4	20	21
	Plutôt en désaccord	3	15	16
	Tout à fait en désaccord	8	40	42
	Total	19	95	100
Manquante	Ne s'applique pas	1	5	
Total		20	100	

Les répondants affirment à 42 % être « tout à fait en désaccord » avec l'utilisation du papier recyclé et 16 % sont « plutôt en désaccord ». Ainsi, au moins 58 % des répondants n'utilisent pas régulièrement du papier qui contient des fibres recyclées. Enfin, seulement 21 % des répondants sont « tout à fait d'accord » et 21 % sont « plutôt d'accord ».

Ressources humaines

La variable « ressources humaines » comprend trois indicateurs dont deux mérites d'être analysés de plus près. D'abord, voyons les résultats pour l'ensemble de la variable.

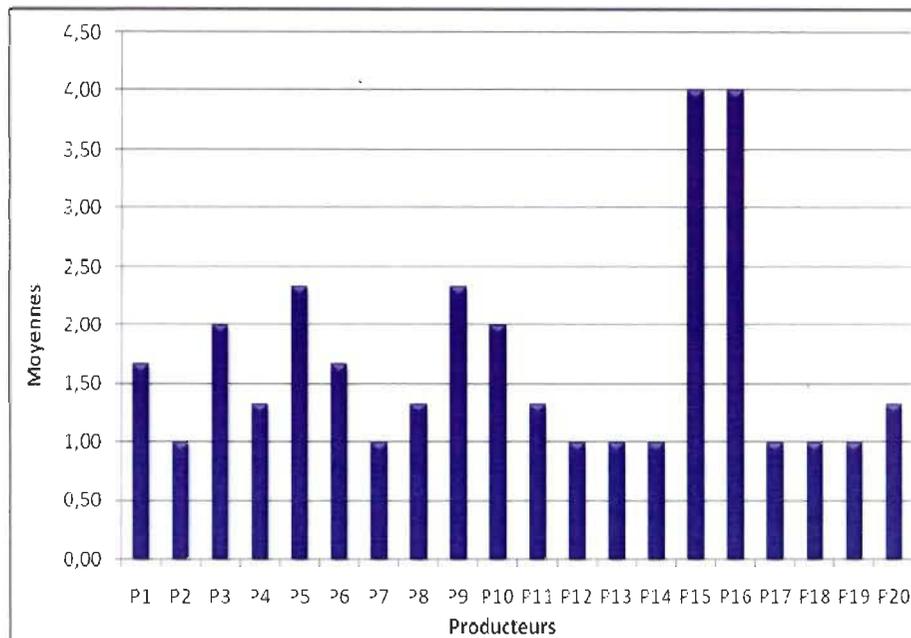


Figure 24. Comparaison des producteurs selon les moyennes de la variable ressources humaines

L'indicateur C13 mesure si « l'entreprise reconnaît et récompense ses employés pour les efforts maintenus en termes de comportements responsables ».

Tableau 38

Répartition des répondants par rapport à la reconnaissance et à la récompense des employés

		Fréquence (N)	Pourcentage (%)	Pourcentage valide (%)
Valide	Tout à fait d'accord	9	45	53
	Plutôt d'accord	4	20	24
	Plutôt en désaccord	1	5	6
	Tout à fait en désaccord	3	15	18
	Total	17	85	100
Manquante	Ne s'applique pas	3	15	
Total		20	100	

Les répondants sont à 53 % « tout à fait d'accord » et à 24 % « plutôt en accord ». Enfin, 18 % des répondants affirment être « tout à fait en désaccord ».

L'indicateur C14 mesure si « l'entreprise a des employés formés pour les tâches attitrées (guides avec certification, etc.) dont 78,9 % des répondants sont « tout à fait d'accord » et 15,8 % sont « plutôt d'accord ».

Finalement, l'indicateur C15 mesure si « l'entreprise embauche ses employés tel qu'indiqué par la Commission des Normes du travail » et 82,4 % des répondants sont « tout à fait en accord ».

4.2.3.3 Données qualitatives

Tableau 40

Les difficultés et besoins perçus des producteurs par rapport à leur engagement envers la dimension économique

Sous-dimension	Variable	Critères difficiles à atteindre	Besoins pour les atteindre
Croissance et durabilité économiques	Vision à long terme	Construire un plan d'affaires.	Avoir du temps, de l'argent et les connaissances
		Embauche de personnes originaires de la région.	Nombre de professionnels suffisant (Coop. de travailleurs)
		Développer l'écotourisme.	Réaliser une étude de faisabilité pour le territoire et avoir les fonds pour développer
		Saisonnalité et industrie incertaine (situation économique, taux de change, etc.).	N/A
	Rentabilité	Avoir des ressources humaines suffisantes pour maintenir et améliorer l'offre.	Avoir une coopérative de guides pour assurer un nombre de ressources à l'année
		Payer les frais d'audit et de labellisation	Des coûts très abordables avec des facilités.
Gestion responsable	Ressources matérielles (produits et services)	Le compostage	Avoir des équipements, de l'espace, du temps et des connaissances pour bien le faire.
		Utilisation de produits locaux (la majorité des équipements de plein air sont fabriqués ailleurs).	N/A
		Le recyclage	Avoir plus d'espace pour ranger les matières à recycler et de l'aide de la municipalité
	Ressources naturelles	Utilisation de papier recyclé	Des coûts très abordables, la qualité et des facilités
	Ressources humaines	Faire travailler des gens sans les payer au noir	N/A

Il est intéressant de constater que toutes les variables soulèvent des limites, même celles qui ont des bons résultats (rentabilité et ressources humaines). Étrangement, trois des limites identifiées par les producteurs ne faisaient pas partie des indicateurs : avoir un plan d'affaires, développer l'écotourisme et payer les frais de l'audit dans le cadre de la labellisation.

Pour ce qui est de la variable *vision à long terme*, une des limites perçues repose sur le manque de ressources (humaines et financières) puis les fonds nécessaires pour réaliser un plan d'affaires. Ensuite, il est question de la difficulté à embaucher des personnes originaires de la région étant donné le nombre restreint de professionnels en plein au Québec et le caractère saisonnier de ce secteur économique. De plus, le manque de développement écotouristique sur le territoire est une limite pour assurer la vision à long terme des entreprises et certains croient qu'il devrait y avoir la réalisation d'une étude de faisabilité sur l'ensemble du territoire et l'injection de fonds nécessaires pour favoriser son développement.

Les données de la variable *rentabilité* exposent deux limites. La première concerne le manque de ressources humaines pour maintenir et améliorer l'offre. Une solution proposée par un répondant est la mise sur pied d'une coopérative de guides qui assurerait un emploi temps plein sur le territoire et qui permettrait un bassin suffisant de ressources humaines pour tous les producteurs de tourisme de nature. La deuxième limite est la capacité avec laquelle les producteurs pourront payer l'audit. Ainsi, les producteurs demandent l'instauration d'un coût très minime étant donné le nombre important de contributions déjà effectuées (ATR, association sectorielle, certification additionnelle, formation obligatoire, permis, etc.).

Pour la variable *ressources matérielles* la mise en place d'équipement pour le compostage et le recyclage est une limite largement rencontrée. Pour ce faire, les producteurs ont besoin d'espace supplémentaire et de temps, puis des connaissances pour le réussir. Aussi, certains croient que les municipalités ont un plus grand rôle à jouer dans ce champ. Enfin, l'utilisation de produits locaux dans le secteur du tourisme de nature est moins évidente puisque la majorité des équipements ne sont pas fabriqués au Québec, ni au Canada.

Au niveau des *ressources naturelles* la seule limite consiste à l'utilisation de papier recyclé. Les producteurs disent que le papier recyclé n'est pas abordable, que les feuilles sont de moins grande qualité et qu'ils ne pensent pas systématiquement à se procurer ce type de papier. Enfin, pour ce qui est des *ressources humaines* la seule limite identifiée est de déclarer le salaire de tous les employés. En raison de la saisonnalité et des profits restreints, certains producteurs vont omettre de déclarer certains salaires.

Chapitre 5
Interprétation des résultats

5.1 NIVEAU D'ENGAGEMENT DES PRODUCTEURS

Les résultats font ressortir plusieurs constats intéressants. La partie qui suit tente de faire un retour sur les principaux faits saillants de l'analyse des résultats et d'établir des liens avec le cadre de référence. Les niveaux d'engagement sont d'abord présentés dans la logique de l'instrument de mesure, c'est-à-dire par dimension (buts sociaux, économiques et environnementaux). Ensuite, il est question de faire une analyse du tourisme de nature par rapport aux jonctions du cadre de référence (économie communautaire, intégration économie/environnement et conservation équitable) à savoir quels sont les apports de ce secteur dans un développement durable.

5.1.1 Niveau d'engagement par dimension et par producteur

Cette partie consiste à faire le point sur le niveau d'engagement des producteurs envers le développement durable. Pour bien réussir l'exercice, la discussion se réfère aux dimensions telles qu'établies dans l'analyse des résultats.

5.1.1.1 Dimension sociale

Les producteurs de tourisme de nature ont un meilleur niveau d'engagement dans la dimension sociale que dans les deux autres dimensions (environnementale et économique).

Au niveau de l'information et de la sensibilisation au sujet de la Réserve, des aires protégées, de zones à risque, ainsi que de la formation des employés, l'atteinte des critères est acceptable. Plus précisément, les producteurs sont très soucieux de la formation continue et de la formation en santé et sécurité de leurs employés, ainsi que de la sécurité de leurs clients. Par contre, ils ont un niveau d'engagement moins élevé lorsqu'il s'agit d'informer et de sensibiliser les clients à propos de la Réserve et de ses différentes aires protégées.

En ce qui concerne l'éducation relative à l'environnement et de l'interprétation du patrimoine naturel et culturel, les producteurs sont très engagés et semblent accorder beaucoup d'importance à cet aspect. De plus, les employés participent et collaborent à un haut niveau à l'application et la mise en œuvre d'actions écoresponsables. Ils sont aussi très rigoureux lorsqu'il s'agit de transmettre des informations aux clients.

Le niveau d'engagement est critique en ce qui à trait à l'adoption d'une charte ou à l'établissement d'un code d'éthique, mais les employés collaborent considérablement aux efforts d'application et de mise en œuvre d'actions responsables. Ainsi, les producteurs réalisent des gestes écoresponsables concrets, mais ils ne sont pas portés à écrire des codes d'éthique ou à signer des chartes qui officialisent leur engagement moral envers développement durable.

L'atteinte des critères est moins élevée au niveau de la solidarité sociale et communautaire puisque les producteurs de tourisme de nature utilisent moyennement des œuvres d'art et/ou de l'artisanat pour leur décoration intérieure. Ils participent peu à la gestion d'autres organisations. Toutefois, ils contribuent beaucoup à la promotion des autres activités touristiques complémentaires de la région.

Enfin, les mécanismes de gouvernance semblent être équitables, transparents et favorisent la participation des employés aux processus décisionnels des entreprises ou des organisations.

5.1.1.2 Dimension environnementale

La dimension environnementale est celle où le niveau d'atteintes des critères est le plus bas. D'abord, la consommation d'eau soulève le plus grand défi. Bien que les producteurs vérifient et réparent constamment les fuites d'eau, ils ne procèdent pas à l'installation ou à des changements d'équipements qui économisent l'eau, ils ne récupèrent pratiquement pas l'eau de pluie et ils n'installent pas d'affiche qui encourage la diminution de la consommation d'eau. Cette difficulté est suivie de celle du maintien de la biodiversité qui consiste en partie à l'utilisation d'espèces végétales indigènes, à l'utilisation d'engrais biologique ou encore à l'utilisation de savon biologique. Ensuite, la diminution de la pollution par une bonne gestion des matières résiduelles et la diminution de la consommation d'énergie sont à améliorer, mais représentent un moins grand défi que les précédents puisque les changements de comportements sont plus soutenus.

Au niveau de la diminution de la pollution, la principale difficulté est le compostage des matières putrescibles. Ensuite, la diminution des émissions atmosphériques et de surveillance continue de l'environnement demandent des efforts plus soutenus. Enfin, il semble que les producteurs se débrouillent bien avec le recyclage, la diminution de l'éclairage nocturne et la surveillance continue de l'environnement pour détecter et rapporter les sources de pollution anormales.

Cependant, les producteurs ont un bon niveau d'engagement par rapport à la protection de la faune et de la flore puisqu'ils respectent les usages attribués aux aires protégées et invitent leurs clients à le faire. Toutefois, les producteurs pourraient faire plus de reboisement le long des cours d'eau ou ailleurs.

5.1.1.3 Dimension économique

Au niveau de la performance, la dimension économique se retrouve en deuxième place après la dimension sociale et avant la dimension environnementale. Dans l'ensemble, les producteurs ont une mission, des objectifs et une vision à long terme. Aussi, ils développent et maintiennent des relations d'affaires avec d'autres entreprises de la région. À ce niveau, il y a plus de difficultés au niveau de l'embauche de personnes originaires de la région en raison du manque de main-d'œuvre spécialisée, particulièrement chez les producteurs de plein air, d'aventure et d'écotourisme.

En plus, les producteurs assurent la rentabilité de leur entreprise ou organisation en mesurant la satisfaction de la clientèle pour améliorer leur offre, et assurent des pratiques sécuritaires selon les normes de leurs activités.

Au sujet de la gestion responsable des ressources matérielles, les producteurs ont certaines lacunes dans la disponibilité des bacs de recyclage à des endroits stratégiques. La plus grande difficulté demeure la mise en place de poubelles à compostage. Malgré tout, ils préconisent l'achat de produits et services régionaux et locaux, puis maintiennent les équipements et installations en bon état.

La variable où le niveau d'atteinte des critères est le plus bas est celle de la gestion responsable des ressources naturelles. En effet, les producteurs n'utilisent pratiquement pas d'énergies alternatives et n'utilisent pratiquement pas de papier recyclé blanchi sans chlore. En plus, ils ont du mal à privilégier les produits dont l'emballage est restreint, recyclable, réutilisable ou biodégradable.

Enfin, la gestion responsable des ressources humaines est le point fort de cette sous dimension. D'abord, les normes du travail sont respectées par la majorité d'entre eux et les employés détiennent les compétences (formation) adéquates pour les tâches attitrées. Il y a seulement une petite lacune au niveau de la reconnaissance des employés selon les efforts maintenus en termes d'initiatives écoresponsables.

5.1.1.4 Niveau d'engagement par producteur

Évidemment, les résultats mettent en relief des grandes tendances chez l'ensemble des producteurs de tourisme de nature, mais toutes les entreprises ou organisations ne sont pas au même niveau. La figure ci-après expose, pour chaque entreprise, leurs moyennes dans chaque dimension. Plus la moyenne se rapproche du centre, c'est-à-dire du 1, plus le producteur est engagé dans cette dimension.

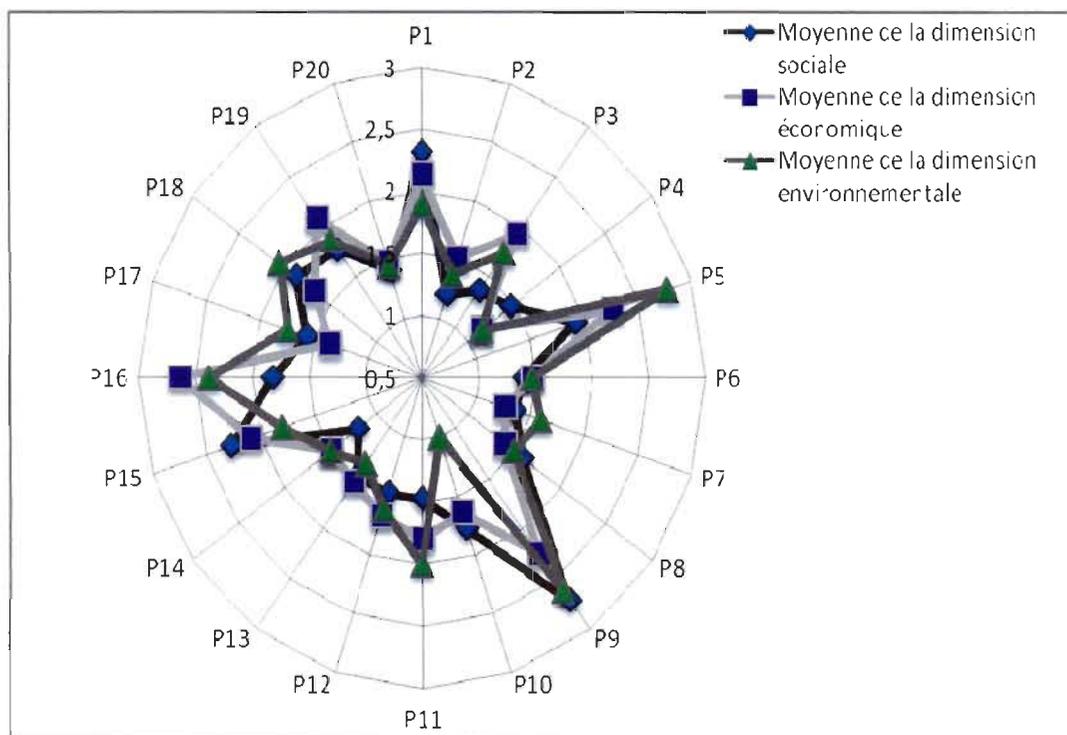


Figure 25. Comparaison des producteurs selon les moyennes des trois dimensions du développement durable

Tel que le révèle la figure 25, les producteurs ne sont pas tous au même niveau. Le schéma indique non seulement une disparité entre le rendement de chaque producteur, mais il indique que les producteurs ont des priorités différentes pour améliorer leur rendement. Par exemple, le répondant P2 est très engagé dans les trois dimensions du développement durable et nous remarquons qu'il performe davantage dans la dimension sociale et dans la dimension environnementale que dans la dimension économique. À l'inverse, le répondant P9 est peu engagé dans le développement durable, mais il performe davantage dans la dimension économique que dans les dimensions sociale et environnementale. Il y a seulement le répondant P20 qui atteint un excellent niveau d'engagement, et ce, au même degré pour les trois dimensions.

À la lumière de cette figure, nous pouvons croire qu'au moins 9 producteurs auraient peu de choses à modifier ou à améliorer pour atteindre des critères plus précis dans le cadre d'un programme de labellisation. Toutefois, il ne faut pas négliger les producteurs qui vivent de plus grandes problématiques. Ainsi, il serait approprié de faire une expérience pilote du programme de labellisation avec ces 9 producteurs.

5.1.1.5 Limites et besoins perçus par les producteurs

La section des questions ouvertes du questionnaire permet de mieux connaître les besoins des producteurs à partir des limites qu'ils ont identifiées. Globalement, les difficultés perçues et vécues concordent en partie avec les limites dégagées dans le cadre de référence, mais il est intéressant de constater que certains aspects nouveaux permettent une compréhension plus fine du contexte des producteurs au Lac-Saint-Pierre.

Les limites identifiées par les producteurs se distinguent en deux catégories : celles qui concordent avec le cadre de référence et celles qui ont été mentionnées par les répondants, mais qu'on ne retrouve pas dans la littérature. D'abord, les éléments qui sont à la fois identifiés par les producteurs et les auteurs du cadre de références sont le manque de ressources financières pour suivre de la formation et payer les frais de l'audit, le manque de ressources humaines ou de temps pour réaliser les changements nécessaires à l'application des principes du développement durable, ainsi que le contexte de saisonnalité qui touche les entreprises touristiques plus précaires (Turcotte et Gendron, 2006; Sasidharan & Font, 2001; Ayuso, 2007; Font, 2002). Les autres limites mentionnées sont plus spécifiques.

1) Le manque de ressources financières :

- Construire des plans d'affaires;
- Avoir des fonds pour développer davantage le tourisme de nature;
- Acheter du papier recyclé de bonne qualité;
- Acheter du savon et du détergent biologique;
- Avoir des équipements moins polluants.

2) Le manque de ressources humaines, de temps ou d'équipements nécessaires :

- Développer et adopter un code ou une charte;
- Appliquer des gestes écoresponsables en général;
- Engager des personnes originaires de la région;
- Avoir des ressources humaines en nombre suffisant pour maintenir et améliorer l'offre;
- Composter et recycler.

- 3) Le manque de transparence des gestionnaires et de souci d'équité :
 - Considérer les employés dans le processus de décision;
 - Être équitable envers les employés.

- 4) Le manque de dialogue et de support des municipalités pour :
 - Récupérer et composter.

- 5) Le manque de connaissances pour :
 - Rédiger un code d'éthique ou appliquer une charte;
 - Améliorer les comportements responsables;
 - Rédiger un plan d'affaires;
 - Faire du compost.

Idéalement, la Coopérative doit tenir compte de l'ensemble de ces aspects pour concevoir un programme qui soit reconnu et adopté par la majorité des entreprises et organismes du territoire. Il est certain que les résultats ne permettent pas de déterminer des niveaux d'engagement très précis. Toutefois, les constats qui ressortent de l'analyse démontrent une concordance avec la littérature scientifique, puis apporte des éléments de compréhension supplémentaires, et ce, en lien avec le contexte des producteurs du territoire.

5.1.2 Analyse des « thèmes interactifs » du modèle de Jacobs et Sadler

Les résultats obtenus indiquent si les producteurs sont engagés dans le développement durable via les concepts d'économie communautaire, de conservation équitable et d'intégration économie/environnement (Jacob & Sadler, 1990).

5.1.2.1 Économie communautaire

D'abord, les producteurs de tourisme de nature sont, en principe, des entreprises qui participent au développement de l'économie communautaire puisqu'ils ont un potentiel de produire des retombées économiques (services touristiques), créent de l'emploi, utilisent des services et des produits locaux, développent des partenariats avec d'autres entreprises du territoire et mettent en valeur les autres entreprises touristiques. Il est entendu que le tourisme de nature est un petit secteur de l'économie sur le territoire, mais qu'il contribue tout de même à sa diversification et favorise l'épanouissement professionnel de gens qui ont à cœur le patrimoine naturel et culturel de leur région et qui désirent les mettre en valeur. Ce qui revient au principe d'autodétermination sociale et de diversité culturelle (Gardner, 1990).

Bien que les producteurs de tourisme de nature du Lac-Saint-Pierre contribuent au développement de l'économie communautaire, ils pourraient tout de même en faire davantage concernant l'achat d'œuvres d'art ou d'artisanat en lien avec leur offre de service et leur milieu, puis dans leur implication communautaire dans d'autres organismes ou comités de bénévoles.

5.1.2.2 Intégration économie/environnement

L'intégration économie/environnement est à la base du principe de développement durable et consiste essentiellement à concevoir un développement qui n'engendre pas de perte de biodiversité et qui n'engendre pas de dommage à l'environnement (Jacobs & Sadler, 1990). En ce sens, les producteurs de tourisme de nature ont certains aspects à considérer puisque leurs activités peuvent entraîner une diminution des ressources naturelles (chasse, pêche, utilisation de papier sans fibre recyclé, etc.) et provoquer des impacts négatifs sur l'environnement (utilisation de savon avec phosphate, utilisation de contenants ou vaisselles jetables, etc.).

À la lumière des résultats obtenus, les producteurs ont des difficultés significatives à s'engager dans cette démarche. Ainsi, en utilisant systématiquement du papier recyclé et blanchi sans chlore, des contenants et de la vaisselle réutilisables, des produits dont l'emballage est restreint, recyclable, réutilisable ou biodégradable, du savon et des détergents biodégradables, ou en effectuant du reboisement, les producteurs augmenteraient la performance au niveau de l'intégration économie/environnement.

5.1.2.3 Conservation équitable

Tel que mentionné dans le cadre de référence, la jonction entre les buts sociaux et environnementaux du modèle de Jacobs & Sadler (1990) peut être confondue avec la jonction *intégration économie/environnement* du même modèle. Toutefois, nous pouvons concevoir la conservation équitable, ou encore la jonction entre les buts sociaux et environnementaux comme la mise en œuvre d'actions écoresponsables par la société civile et les gouvernements, la mise en valeur du rapport nature et culture par l'industrie touristique, la sensibilisation et l'éducation à l'importance d'adopter des comportements de consommation écoresponsables (équitable et biologique), etc.

À ce niveau, les producteurs de tourisme de nature sur le territoire de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre contribuent à la conservation équitable en faisant de l'éducation relative à l'environnement et en adoptant certains gestes écoresponsables comme le recyclage. Toutefois, certains aspects méritent d'être renforcés comme l'achat systématique de produits équitables et/ou biologiques qui sont disponibles sur le marché, mettre davantage l'emphase sur le rapport nature/culture dans l'offre de leur activité, puis mieux informer les clients au sujet de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre et des aires protégées.

5.2 UN PROGRAMME DE LABELLISATION AU LAC-SAINT-PIERRE

Cette partie se divise en deux sections. À la lumière de la recension des écrits et des résultats obtenus, la première section expose les conditions de succès pour développer un programme de labellisation qui soit crédible et adapté au contexte de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre. La seconde partie propose un processus de certification qui tient compte des conditions identifiées. Rappelons qu'un programme de labellisation inclut plusieurs acteurs et étapes, dont le processus de certification. En effet, le processus de certification est une étape de la mise en œuvre d'un programme de labellisation où un organisme indépendant certifie qu'une entreprise répond à des critères (Figure 26, p. 189).

5.2.1 Conditions de succès

La réussite et la crédibilité du programme de labellisation en développement durable de la Coopérative reposent sur plusieurs conditions de succès.

5.2.1.1 Un organisme de certification indépendant et une expertise reconnue

La phase de développement du programme, qui comprend le mécanisme de certification, doit faire appel à plusieurs acteurs qui détiennent une expertise dans leur secteur d'activité (Font, 2002). De plus, la crédibilité d'un programme de labellisation repose beaucoup sur la qualité l'audit (Buckley, 2002) et les méthodes d'évaluation (Font, 2002). Le modèle ci-après expose les étapes et les différents acteurs qui ont participé à l'élaboration du programme et ceux qui seront essentiels à sa mise en œuvre pour que celui-ci se réalise avec succès.

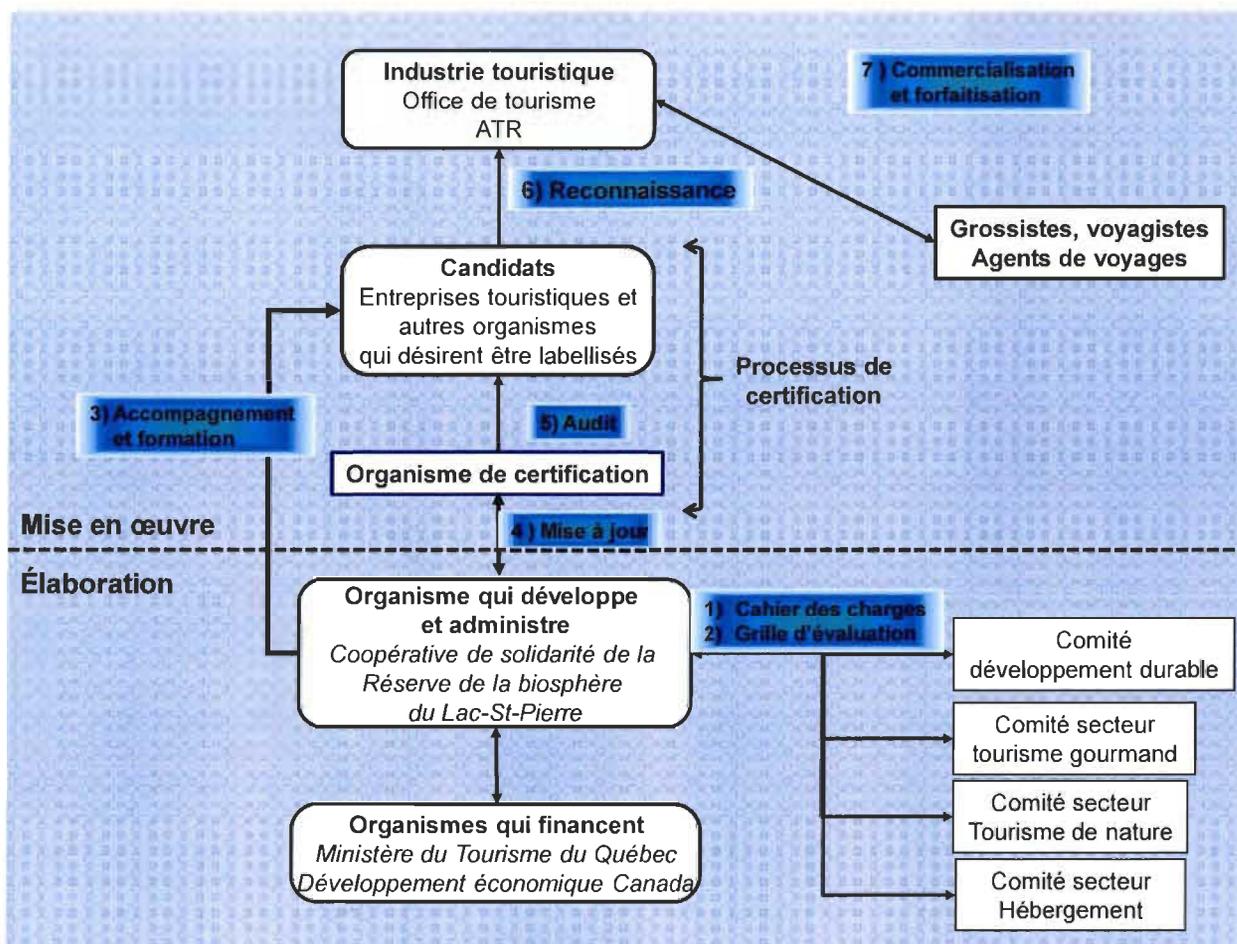


Figure 26. Les acteurs et les étapes du Programme de labellisation de la Coopérative

Source : Adaptation du modèle de Font, 2002

L'élaboration du programme est amorcée depuis le printemps 2007 et consiste principalement à rédiger le cahier des charges et construire une grille d'évaluation pour la certification des entreprises. La Coopérative a initié le programme de labellisation avec l'appui du ministère du Tourisme du Québec. Dans une optique de gouvernance participative (Lequin, 2001), la Coopérative a mis sur pied quatre comités pour établir les critères du cahier des charges. En effet, une réserve de la biosphère doit assurer le principe de gouvernance participative et développer le projet de programme de labellisation avec toutes les parties prenantes. Cet aspect contribue à créer un sentiment d'appartenance et de confiance de la communauté touristique envers le Programme de labellisation développé ainsi qu'un bon taux de participation de toutes les parties prenantes.

Ainsi, quatre tables de travail représentent les trois secteurs touristiques et le développement durable, où participent des entreprises touristiques et les employés de la Coopérative. Ces tables ont comme mandat de participer au développement du programme, puis d'informer de l'évolution des travaux et faire des recommandations. Essentiellement, pour les tables sectorielles il s'agit d'établir les critères sectoriels, c'est-à-dire le champ d'application du Programme, et pour celle du développement durable d'établir les critères et les indicateurs de durabilité afin de mesurer l'engagement envers le développement durable des entreprises. Il faut préciser que cette démarche concorde parfaitement avec le principe de gouvernance participative, indispensable au fonctionnement harmonieux d'une réserve de la biosphère.

La mise en œuvre nécessite également plusieurs acteurs. À nouveau, la crédibilité d'un programme de labellisation repose sur la création d'un organe tiers pour effectuer la certification. Une fois labellisées par cet organisme, les entreprises auront besoin d'autres acteurs pour bénéficier des avantages marketing du programme. Par exemple, les ATR et les offices de tourisme s'occuperont de la mise en marché des entreprises labellisées avec des voyagistes, des tours opérateurs et autres. Il faut préciser que la forfaitisation et la commercialisation sont les aspects qui attireront les entreprises à participer au programme de labellisation. Il est certain que l'amélioration de l'image et les économies d'argent sont des atouts importants à s'engager dans le développement durable, mais la commercialisation des produits et services et la forfaitisation constituent la finalité du programme de labellisation, le but recherché par les entreprises.

Nous verrons dans la section 4.2.2 de quelle façon s'articule le processus de certification qui est le point majeur de la mise en œuvre du programme. Mais avant, d'autres conditions de succès doivent être prises en compte.

5.2.1.2 Une grille d'évaluation plus exhaustive

Le questionnaire qui a servi à la collecte de données permet d'avoir une bonne idée concernant l'engagement des producteurs de tourisme de nature dans la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre. Toutefois, le choix de restreindre le nombre de questions a permis de rejoindre plus de répondants (temps nécessaire pour répondre), mais diminue sans doute la précision de la mesure. La grille d'évaluation devra contenir un nombre suffisant de critères pour pouvoir mesurer l'ensemble du concept de développement durable. En ce sens, elle pourrait s'inspirer du questionnaire utilisé dans le cadre de la collecte de données de ce mémoire et être bonifiée.

À cet égard, il serait nécessaire d'ajouter plusieurs indicateurs pour affiner la qualité de la mesure. Il faudrait également diversifier les échelles de mesure, et même fixer des cibles en pourcentage (ex. : 10 % d'économie d'énergie au cours de la dernière année). Également, il serait important d'ajouter une méthode de collecte de données, soit l'observation, et de prévoir un questionnaire pour les employés et un questionnaire pour les employeurs. En effet, l'employeur peut livrer des informations positives concernant la gouvernance alors que les employés pourraient avoir des points de vue divergeant.

5.2.1.3 Mettre l'emphase sur le monitoring, la formation et l'accompagnement

Le *monitoring* est essentiel, d'une part parce que le développement durable et une démarche progressive et d'autre part, parce que le concept est en constante évolution (Jamal, Borges & Stronza, 2006). Ensuite, les besoins évidents en termes de connaissances, soulevés par les répondants, exigent un support rigoureux, peu importe le niveau d'engagement de chaque entreprise. Enfin, le manque de ressources humaines et financières est un problème majeur au développement d'outils tels que des politiques, des plans d'affaires ou autres (Turcotte et Gendron, 2006; Sasidharan & Font, 2001; Ayuso, 2007; Font, 2002). Ainsi, la Coopérative devrait pouvoir accompagner ses entreprises et organismes membres dans l'élaboration d'outils personnalisés, en plus de les accompagner dans la mise en place d'actions écoresponsables.

5.2.1.4 Développer le réseautage et le partenariat avec des parties prenantes externes

Au Québec, plusieurs organismes ont développé des expertises à propos de l'application des principes du développement durable. Pour construire un programme solide, assurer son évolution, ainsi qu'un *monitoring*, une formation et un accompagnement efficace, la Coopérative doit travailler avec des organismes reconnus tels que Recycle-Québec, Équiterre, Chantier de l'économie sociale, Hydro-Québec, etc. (Font, 2002). Aussi, elle doit favoriser les partenariats entre ses membres et les intervenants du territoire qui est un atout important pour assurer une efficience économique (Favreau & Lévesque, 2006). Également, les municipalités sont des acteurs indispensables dans la mise en œuvre de ce programme puisque certains critères requièrent des améliorations dans la gestion des celles-ci, comme la gestion des matières résiduelles ou les méthodes d'entretien des infrastructures municipales utilisées par des organisations.

5.2.1.5 Établir des coûts accessibles et des avantages attrayants

Les entreprises touristiques, pour la plupart, sont saisonnières et font face à une industrie incertaine, sensible aux conjonctures économiques et à la météorologie (Bédard et Lauzon, tiré de Turcotte et Gendron, 2006). Aussi, elles sont amenées à faire plusieurs cotisations pour pouvoir opérer ou pour faire de la promotion (ATR, AEQ, Office de tourisme, etc.). À cet égard, les entreprises et organismes disposent de peu de moyens pour investir dans un label, malgré les avantages que cela peut apporter. Le label de la Coopérative est une valeur ajoutée, mais les entreprises n'ont pas nécessairement besoin de cet outil marketing pour opérer. De ce fait, la Coopérative ne doit pas compter sur ce programme pour générer des revenus capables de maintenir la permanence.

5.2.1.6 Miser sur une stratégie marketing de destination « biosphère » et mettre l'emphase sur les particularités d'une réserve de la biosphère

Les réserves de la biosphère ont un grand potentiel de développement du tourisme durable (Diamantis & Jonhson, 2003; Rodds, 2008). En ce sens, il serait avantageux de développer, en collaboration avec les intervenants touristiques locaux (Favreau & Lévesque, 2006), une stratégie de destination touristique « biosphère du Lac-Saint-Pierre » comme lieu d'application du développement durable. Ceci permettrait à la Coopérative de se positionner en tant que destination teintée du développement durable et de miser sur un marché qui le préconise.

À cet effet, le programme de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre pourrait porter l'appellation Destin'Action Biosphère. De plus, un logo accrocheur et faisant référence à son appellation devrait être développé pour distinguer le logo de la Coopérative et celui du programme de labellisation.

Ensuite, le cahier des charges doit insister sur l'importance des particularités naturelles et culturelles de la Réserve et le lien entre ces deux aspects, ainsi que le zonage propre aux réserves de la biosphère. Somme toute, c'est par l'élaboration des conditions d'admissibilité générale et l'établissement des critères qu'il sera possible de donner une véritable couleur « réserve de la biosphère » à ce programme de labellisation.

5.2.1.7 Sensibiliser les entreprises et les touristes sur les labels en développement durable

La compréhension de ce type d'outil demeure un enjeu au succès du programme de labellisation auprès des entreprises et même des touristes. Accompagné du facteur « manque de ressources financières et humaines », cet aspect mérite d'être envisagé pour convaincre les entreprises de s'engager dans la démarche et les touristes de s'y référer. Ainsi, la Coopérative, en collaboration avec l'UNESCO, pourrait développer une stratégie pour sensibiliser les entreprises et les consommateurs à propos des différents labels touristiques, des rôles et de leur importance, afin de mieux comprendre leurs avantages, puis contrer la confusion (Ayuso, 2007; Buckley, 2002; Couture 2002).

5.2.2 Proposition d'un processus de certification adapté à la Réserve

Cette proposition tient compte des conditions énumérées ci-dessus et de l'analyse du programme CST. En effet, certains aspects du programme CST tels que les niveaux de classification ou la discrimination négative des résultats obtenus pour déterminer le niveau d'engagement n'ont pas été retenus pour construire la proposition suivante. Les raisons reposent, entre autres, sur l'importance de développer un programme accessible aux petites entreprises et de miser sur le *monitoring*. Toutefois, le programme CST a servi à l'établissement des variables et des indicateurs pour l'instrument de mesure.

Le processus envisagé repose sur la notion d'amélioration continue. En effet, il comprend trois niveaux de performance soit « engagé », « labellisé » et « labellisé avancé ». La catégorie « labellisé avancé » est établie à partir du *benchmarking*, c'est-à-dire meilleures pratiques réalisées par les entreprises de la région.

Voici un schéma qui illustre la proposition ci-dessus :

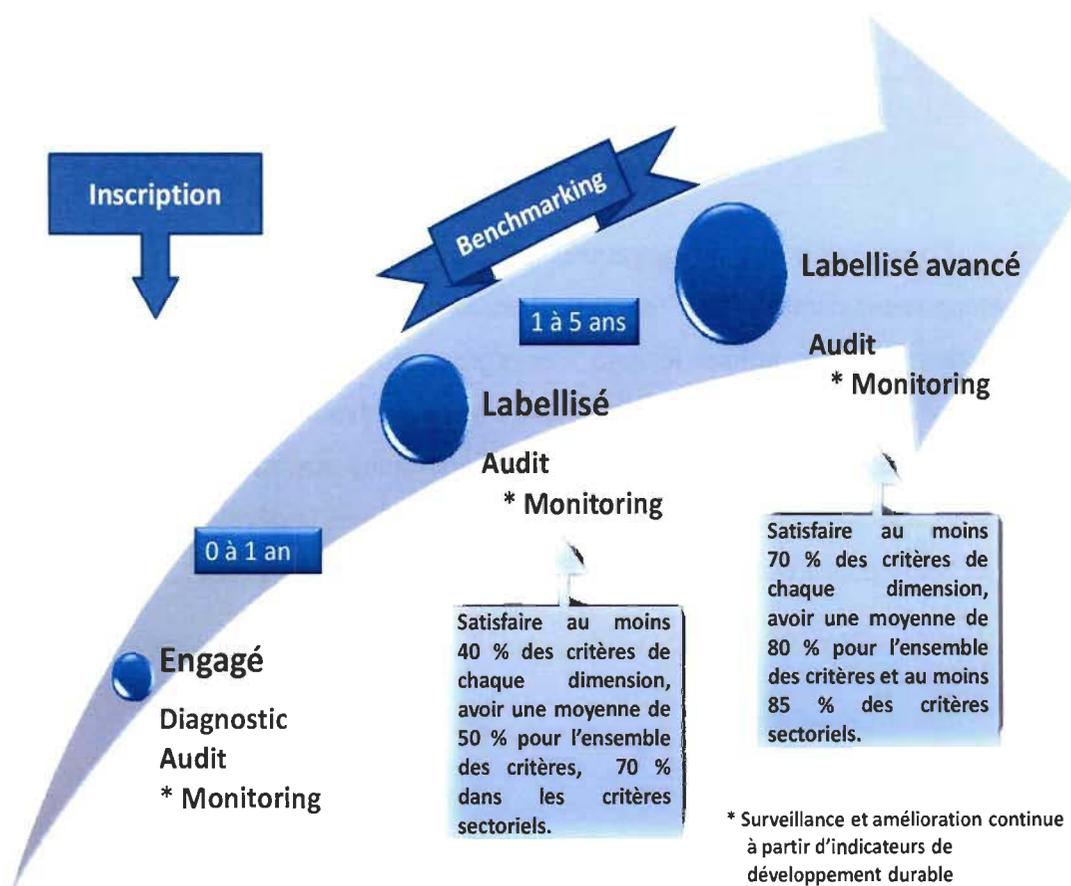


Figure 27. Proposition d'un processus de certification

À nouveau, ce modèle propose trois niveaux de performance. Le premier niveau (engagé) est systématiquement atteint dès l'inscription dans la démarche. Cette façon de faire vise à permettre à toutes les entreprises intéressées de s'y engager.

Il faut préciser que les entreprises sont commercialisées et forfaitisées seulement lorsqu'elles sont « labellisées ». Toutefois, elles pourront utiliser leur logo « engagées » dans leur propre promotion (dépliants, site Internet, etc.). Voyons dans le détail chaque grande étape du processus.

5.2.2.1 Inscription

L'inscription est l'engagement officiel de l'entreprise membre envers le développement durable. Une fois que l'entreprise ou l'organisation est inscrite à la démarche, elle peut utiliser le logo « engagée » à des fins de promotion et doit se soumettre à un bilan. La Coopérative prévoit une auto-évaluation comme il est suggéré dans le modèle de Font (2002). Ceci offre l'opportunité aux entreprises et organismes d'évaluer sommairement leur niveau d'engagement envers le développement durable et sert de balise pour l'étape suivante, le bilan.

5.2.2.2 Diagnostic

Cette étape sert à mesurer l'écart entre le niveau d'engagement en développement durable atteint par l'entreprise et le niveau à atteindre pour être « labellisées ». Ainsi, le bilan permet d'élaborer un plan d'amélioration, sur une période de 0 à 1 an, pour guider l'entreprise dans son cheminement vers le niveau « labellisé ». Le bilan est une évaluation à partir de la grille d'indicateurs de développement durable propre au programme de labellisation. Il permet de faire un diagnostic de l'entreprise ou de l'organisation d'atteindre le niveau « labellisé » pour bénéficier des avantages et générer des retombées. Dès lors, l'entreprise ou l'organisation dispose d'un guide et connaît tous les éléments nécessaires pour tendre vers un niveau plus élevé du développement durable.

5.2.2.3 Audit

L'audit est réalisé par une organisation indépendante à partir de la grille d'évaluation élaborée dans le programme de labellisation. L'audit peut être renouvelé tous les deux ou trois ans, et ce, pour tous les niveaux atteints. Cependant, il serait intéressant de donner l'opportunité aux entreprises qui ont évolué rapidement de demander l'audit avant le temps prévu.

5.2.2.4 *Monitoring*

Le *monitoring* fait partie intégrante de la philosophie du programme. Ainsi, la Coopérative joue le rôle d'accompagnatrice dans le cheminement des entreprises et veille au réseautage des acteurs essentiels à l'évolution du programme. Le *monitoring* consiste à assurer une surveillance continue et un accompagnement auprès des entreprises de sorte qu'elles progressent dans la démarche et que le programme de labellisation se renouvelle constamment.

5.2.2.5 *Niveaux de performance*

Le seuil minimal à atteindre pour être labellisé consiste à satisfaire au moins 40 % des critères compris dans chacune des grandes dimensions du développement durable, c'est-à-dire dans les dimensions économique, socioculturelle et environnementale. Il est également obligatoire que la moyenne du pourcentage obtenu pour l'ensemble des trois dimensions soit d'au moins 50 %. Ensuite, l'entreprise doit satisfaire au moins 70 % des critères de développement durable de son secteur d'activités (tourisme gourmand, patrimoine culturel, tourisme de nature et hébergement). Les pourcentages sont calculés à partir du nombre de points accumulés par dimension. L'évaluation est réalisée par une personne ou une organisation accréditée par la Coopérative. La réévaluation (audit) s'effectuera systématiquement tous les trois ans pour tous les membres engagés dans la démarche. En tout temps, la Coopérative peut, dans le cas d'observations inquiétantes ou de plaintes, donner le mandat à un évaluateur de refaire un diagnostic de l'engagement de l'entreprise et, si nécessaire, lui retirer le droit d'utilisation du label. De plus, une entreprise qui s'est considérablement améliorée pourrait devancer son audit pour atteindre un niveau plus élevé.

Pour atteindre le niveau de haute performance, l'entreprise doit satisfaire au moins 70 % des critères de performance dans chaque dimension, avoir 80 % de moyenne pour l'ensemble des indicateurs et respecter au moins 85 % des critères de son secteur d'activité. En réalité, le niveau « labellisé avancé » sert de motivation aux entreprises qui s'engageront dans la démarche et de reconnaissance pour celles qui performent.

Conclusion

La réalisation de ce mémoire permet d'atteindre les objectifs fixés au départ et de répondre aux questionnements soulevés. D'abord, la recherche permet de mieux connaître le niveau d'engagement des producteurs de tourisme de nature et les besoins qui y sont associés. La première question de recherche était de connaître le niveau d'engagement des producteurs de tourisme de nature envers le développement durable. Globalement, les producteurs ont un meilleur niveau d'engagement envers la dimension sociale que pour la dimension environnementale et la dimension économique. En effet, la dimension sociale a une moyenne de 1,62 avec un écart-type de 0,40, la dimension environnementale tire de l'arrière avec une moyenne de 1,74 et un écart-type de 0,46 et la dimension économique a une moyenne de 1,74 avec un écart-type de 0,39. Par ces résultats, nous constatons également qu'il y a plus d'écart entre les niveaux d'engagement dans la dimension environnementale que les deux autres dimensions. Bien que les moyennes ne soient pas très significatives, l'analyse des indicateurs démontre des tendances plus fortes, dont en témoignent les résultats de la question présentés ci-après.

La deuxième question consistait à connaître les critères les plus difficiles à atteindre. Pour la dimension environnementale, les principaux défis reposent sur la diminution de la consommation d'eau ($\mu = 2,29$), le maintien de la biodiversité ($\mu = 1,83$) et la diminution de la pollution ($\mu = 1,63$). Du côté de la dimension économique, tant la gestion responsable des ressources matérielles ($\mu = 2,43$) et naturelles ($\mu = 1,64$), que le maintien d'une vision à long terme ($\mu = 1,60$) constituent les indicateurs les plus difficilement atteignables. Enfin, en ce qui concerne la dimension sociale, la plus grande difficulté se situe au niveau de la variable de l'engagement ($\mu = 2,43$), au niveau de l'information, sensibilisation et formation ($\mu = 1,60$), ainsi que solidarité sociale et communautaire ($\mu = 1,64$).

La troisième question reposait sur les limites perçues par les producteurs à s'engager davantage dans le développement durable. D'abord, le contexte comme la taille des entreprises et la saisonnalité de l'industrie touristique sous-tendent des limites, en partie énoncées dans la littérature scientifique, telles que le manque de ressources humaines, le manque de temps ou le manque d'argent pour mettre en œuvre toutes les actions écoresponsables nécessaires. En effet, il est difficile pour les petits producteurs de tourisme de nature de veiller à être écoresponsables, tout en assurant tout le côté management de leur entreprise en s'assurant, par exemple, de mesurer la satisfaction de la clientèle, d'élaborer des codes d'éthique ou de mettre en place des politiques. Bien que les producteurs reconnaissent que le développement durable est un mode de développement incontournable, il représente un défi de taille. Les changements de comportements, les investissements et le temps que cette démarche demande sont un frein à l'engagement rapide des producteurs. Aussi, ils perçoivent l'application des principes de développement comme une démarche complexe qui demande beaucoup de connaissances et d'expertise.

À la lumière des difficultés vécues et des limites perçues, la Coopérative doit orienter ses travaux vers l'élaboration des outils de formation et d'accompagnement pour faciliter l'engagement des producteurs et déterminer un processus de certification inclusif et souple pouvant convenir aux petites entreprises. Aussi, tout indique que la Coopérative devra travailler de pair avec d'autres organisations pour alimenter les formations en développement durable (Équiterre, Biophare, etc.), améliorer les services aux entreprises (municipalités, ATR, associations sectorielles, etc.) et établir des coûts de certification et d'audits accessibles. En effet, les producteurs ont besoin de connaissances, de support financier et d'appuis pour mettre en application le développement durable.

D'autre part, ce mémoire démontre que le tourisme de nature contribue à un développement durable. Il s'agit d'une industrie à l'échelle humaine qui produit des retombées économiques dans l'ensemble de la collectivité, qui encourage l'économie locale et la création d'emploi. Le tourisme de nature participe à la mise en valeur du patrimoine naturel et culturel d'une région, ce qui alimente une grande fierté auprès de la population. Toutefois, les producteurs du territoire du Lac-Saint-Pierre ont encore du chemin à parcourir pour ce qui est des actions écoresponsables. Ce programme de labellisation est pour eux l'occasion de s'engager dans la voie du développement durable.

La pertinence scientifique de ce mémoire repose sur deux aspects. Tout d'abord, il y a un manque de connaissances en ce qui concerne l'engagement envers le développement durable sur le territoire de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre. D'ailleurs, les réserves de la biosphère sont des lieux d'application du développement durable, mais aucune recherche ne démontrait le niveau d'engagement ou de performance des entreprises et des organisations dans ces territoires. Les conditions identifiées et la proposition d'un processus de certification pourront inspirer d'autres réserves de la biosphère ou d'autres régions qui regroupent de petites entreprises à développer des programmes de labellisation accessibles. Il sera également possible d'alimenter la plate-forme d'échange de l'UNESCO sur l'application du développement durable dans les réserves de la biosphère par l'entremise d'un outil de contrôle et de marketing. Éventuellement, d'autres recherches pourraient se pencher sur l'amélioration de l'instrument de mesure afin de tendre vers un outil plus valide. À cet égard, il serait possible de réaliser des études longitudinales pour mesurer les améliorations quant à l'engagement envers le développement durable et même des études comparatives pour évaluer des réserves similaires entre elles.

La pertinence sociale prend forme dans les retombées de cette recherche dans l'élaboration du programme de labellisation. En effet, l'ensemble de la recherche permet de recommander des aspects importants à tenir compte dans le développement et la mise en œuvre du programme de labellisation. L'élaboration de la grille d'analyse sera faite à partir de l'instrument de mesure, le processus de certification sera établi en fonction des limites identifiées, puis les outils de formation et d'accompagnement seront rédigés à partir des difficultés vécues.

Ce mémoire a permis à l'étudiant d'acquérir des connaissances très approfondies sur le concept de développement durable, le fondement et le contexte des réserves de la biosphère, sur le monde de la labellisation touristique, mais surtout sur l'univers du tourisme de nature au Lac-Saint-Pierre. La rencontre de ces hommes et ces femmes qui animent le lac Saint-Pierre a permis d'atteindre les objectifs de cette recherche et d'acquérir une expérience tant professionnelle que scientifique.

Finalement, permettez-moi d'affirmer que le développement durable n'est plus un choix mais un impératif tant pour l'industrie touristique que n'importe quel secteur de notre économie. Toutefois, c'est un défi qui demande encore beaucoup de travail d'éducation auprès des citoyens, des consommateurs, des entreprises et des gouvernements. En espérant que les intervenants de tous les horizons autour du lac Saint-Pierre s'uniront pour relever le défi en s'engageant, soit comme partenaires ou participants, dans le programme de labellisation.

Références

- Agora 21. (2006). *Développement social*. Document récupéré le 11 octobre 2007 de <http://www.agora21.org/social.html>
- Assemblée nationale (2006). *Projet de loi no 118 : Loi sur le développement durable*. Document récupéré le 11 octobre 2007 de <http://www.assnat.qc.ca/FRA/37legislature1/Projets-loi/Publics/05-f118.htm>
- Association canadienne des réserves de la biosphère (ACRB). (2002). Plan de coopération. Coopérative de solidarité de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre
- Ayuso, S. (2007). Comparing Voluntary Policy Instruments for Sustainable Tourism : The Experience of Spanish Hotel Sector. *Journal of Sustainable Tourism*, Vol. 15, No. 2, pp. 144-159
- Aventure Écotourisme Québec (AEQ), Document récupéré le 11 octobre 2008 de <http://www.aventure-ecotourisme.qc.ca/>
- Barabé, A. (1995). Tourisme et développement durable : État de situation et perspectives d'avenirs. *Loisir & Société*, Vol.18, No. 2, pp. 395-414
- Blais, A. & Durand, C., (2006). Le sondage. Dans B. Gauthier, *Recherche sociale; de la problématique à la collecte de données*. Presses de l'Université du Québec, Québec
- Bendell, J. & Font, X. (2003). Which Tourism Rules?; Green Standards and GATS. *Annals of Tourism Research*. Vol. 31, No 1
- Berthier, N. (2006). *Les techniques d'enquêtes en sciences sociales : méthodes et exercices corrigés*. Paris : Colin
- Black, R. & Ham, S. (2005). Improving the Quality of Tour Guiding; Towards a Model for Tour guide Certification. *Journal of Ecotourism*, Vol. 4, No.3, p. 17

- Blame, R.K. Principles of Ecotourism. (2001). Dans D.B. Weaver & al., *The Encyclopedia of Ecotourism*. CABI Publishing, Londre, pp.5-22
- Brodhag, C. & al. (2004). Du concept à la mise en œuvre du développement durable : théorie et pratique autour de guide SD 21 000. *VertigO*, Vol. 5, No. 2
- Buckley, R.C. (2002a). Tourism Ecolabel. *Annals of Tourism Research*, Vol. 29, No. 1, pp.183-208
- Buckley, R.C. (2002b). Reseach note; Tourisme Ecocertification in the International Year of Ecotourism
- Buckley, R.C. (2001). Major Issues in Ecolabelling. Dans X. Font & R.C. Buckley, *Tourism Ecolabelling : Certification and promotion of sustainable management*. CABI Publishing
- Bureau de normalisation du Québec (BNQ). (2003a). Prestation des services à la clientèle – Tourisme de nature et d’aventure. NQ 9700-65/2003
- Bureau de normalisation du Québec (BNQ). (2003b). Produits d’écotourisme. NQ 9700-65/2003
- Bureau de normalisation du Québec (BNQ). (2008). Catalogue. Document récupéré le 7 décembre 2008 de : <http://www-cert.criq.qc.ca/bnq/documents/catalogue.pdf>
- Carter et al. (2004). Improving Environmental Performance in the Tourism Accommodation Sector. *Journal of Ecotourism*, Vol. 3, No.1, pp. 46-69
- Cazalais, N. (2003). Qualité et classifications : Des enjeux d’importance. *Téoros*, Vol. 23, no 2, été 2004, pp. 34-37. -- N° Repère: A564801
- Commission canadienne du tourisme (2003). L’organisme et ses activités. Bibliothèque nationale du Canada. Document récupéré le 19 mars 2008 de <http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection/C86-136-2003F.pdf>

- Contandriopoulos, A.P. & al. (1990). *Savoir préparer une recherche; la définir, la structurer, la financer*. Les Presses de l'Université de Montréal. Montréal
- Coopérative de solidarité de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre. (2007). Fonction de la Réserve. Document récupéré le 4 octobre 2007 de <http://www.biospherelac-st-pierre.qc.ca/content/index.html>
- Coopérative de solidarité de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre. (2002). Plan directeur de développement écotouristique de la Réserve mondiale de la biosphère du Lac-Saint-Pierre. Municonsult; Desjardins Marketing Stratégique, Montréal
- Coopérative de solidarité de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre (2002). Synthèse du plan directeur de développement écotouristique de la Réserve mondiale de la biosphère du Lac-Saint-Pierre. Municonsult; Desjardins Marketing Stratégique, Montréal
- Couture, M. (2002). Certification, accréditation et labellisation en écotourisme. *Téoros*, Vol. 21, no 3, automne, p. 5-13
- D'Amours, M. (2006). *L'économie sociale au Québec : cadre théorique, histoire, réalités et défis*. Éditions Saint-Martin. Montréal
- Delisle, M.A & Jolin, L. (2008). *Un autre tourisme est-il possible?: Éthique, acteurs, concepts, contraintes, bonnes pratiques, ressources*. Québec : Presses de l'Université du Québec
- De Singny, F. (2005). *L'enquête et ses méthodes : le questionnaire*. Paris : Armand Colin (2^e ed.)
- Diamantis, D. & Jonhson, C. (2003). Ecotourism Management in Europe : Lessons from the Biosphere Reserves in Central and Eastern Europe. Dans Fennell, D.A. & Dowling, R.K (2003). *Ecotourim Policy and Planning*. Publishing, Royaume-Uni, p. 275-292

- Donohoe, H.M. & Needham, R.D. (2006). Ecotourism: The Evolving Contemporary Definition. *Journal of Ecotourism*. Vol.5, No.3, pp. 192-210
- Doré, D. (2005). L'opérationnalisation des principes du développement durable au sein des processus d'analyse de projets au Saguenay-Lac-Saint-Jean : obstacles et pistes de solution. Thèse présentée à l'Université du Québec à Chicoutimi comme exigence partielle du doctorat en développement régional
- Duhá Buchsbaum, Bernardo (2004). Ecotourism and Sustainable Development in Costa Rica. Major Paper Submitted to Virginia Polytechnic Institute and State University. Document récupéré le 7 juillet 2007 de : <http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-05052004-171907/unrestricted/EcotourismCostRica.pdf>
- Ecotourism Australia. (2008). Ecotourism Australia. Page consultée le 7 décembre 2008 de <http://www.ecotourism.org.au/>
- Ecotourism Australia. (2003). *EcoCertification Program Application Program; Third Edition*. Document récupéré le 9 janvier 2008 de : <http://www.ecotourism.org.au/EcoCertification3.pdf>
- Équiterre. (2007). Botin du consommateur responsable de Trois-Rivières. Groupe d'action d'Équiterre en Mauricie, Trois-Rivières
- Favreau, L. & Lévesque, B. (2006). *Développement économique communautaire; économie sociale et intervention*. Presse de l'Université du Québec. Québec
- FEE (2008). Site Internet officiel. Document récupéré le 11 juin 2008 de <http://www.fee-international.org>
- Font, X. & Harris, C. (2004). Rethinking Standards from Green to Sustainability. *Annals of Tourism Research*, Vol. 31, No. 4, pp. 986-1007
- Font, X., & al., (2003). Research note; Sustainable Tourism and Ecotourism Certification : Raising Standards and Benefits. *Journal of Ecotourism*. Vol.2, No.3, pp.231-218

- Font, X. (2002). Environmental certification in tourism & hospitality: Progress, process & prospect. *Tourism Management, Vol. 23, pp. 197-205*
- Font, X. (2001). Regulating the Green Message : the Players in ecolabelling. Dans Font, X. & Buckley, R.C. (2001). *Tourism Ecolabelling ; Certification and promotion of sustainable management*. CABI Publishing. Royaume-Uni, pp. 1-18
- Font, X & al. (2001). Environmental Management Systems in Outdoor Recreation : Case Study of a Forest Enterprise (UK) Site. *Journal of sustainable tourism, Vol.9, no. 1, pp. 44-60*
- Font, X. & Tribe, J. (2001). The Process of Developping an Ecolabel. Dans Font, X. & Buckley, R.C. (2001). *Tourism Ecolabelling ; Certification and promotion of sustainable management*. CABI Publishing. Royaume-Uni, pp. 87-103
- Fortin, M.-F. (2006). *Fondements et étapes du processus de recherche*. Les Éditions de la Chenelière inc. Canada
- Gauthier, B. (2003). *Recherche sociale : De la problématique à la collecte des données*. Québec : Presses de l'Université du Québec
- Gardner, J.E. (1990). Neuf aveugles, un éléphant : un premier examen de l'évaluation environnementale et des processus connexes en regard du développement durable. Dans Jacobs, P. et Sadler B. (1990). *Développement durable et évaluation environnementale; perspectives de planification d'un avenir commun*, Conseil canadien de la recherche sur l'évaluation environnementale(CCREE). pp. 39-73
- Gendron, C. (2006). Le développement durable comme compromis : La modernisation écologique de l'économie à l'ère de la mondialisation. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Global Environmental Management Initiative (GEMI). (2008). Tools Catalogue Ressources Guide. Document récupéré le 10 juin 2008 de : <http://www.gemi.org/resources/GEMIttoolscatalog-2008.pdf>

- Global Sustainable Tourism Criteria (2008). Document récupéré le 27 novembre 2008 de :
http://www.sustainabletourismcriteria.org/index.php?option=com_content&task=view&id=246&Itemid=456
- Gouvernement du Canada (2008). Responsabilité sociale des entreprises. Document récupéré le 29 octobre 2008 de <http://www.ic.gc.ca/epic/site/csr-rse.nsf/fr/Home>
- Gouvernement du Québec (2008). Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 : Un projet de société pour le Québec.
- Gouvernement du Québec (2008). Loi sur les établissements d'hébergement touristique (L.R.Q., chapitre E-14.2). Document récupéré le 11 octobre 2007 de http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/E_14_2/E14_2.html
- Gouvernement du Québec (2005). Vers un tourisme durable; Politique touristique du Québec. Ministère du Tourisme. Document récupéré le 4 juin 2008 de : <http://www.bonjourquebec.com/mto/publications/pdf/admin/politiqueTouristique.pdf>
- Gouvernement du Québec (2003). Tourisme Québec. *Écotourisme et Tourisme de nature, orientations et plan d'action 2003-2008*. Direction du développement des produits touristiques, 73 pages. Document récupéré le 11 octobre 2007 de <http://www.bonjourquebec.com/mto/publications/pdf/etudes/planeco.pdf>
- Gouvernement du Québec (2002). *À propos du développement durable et repères historiques*. Développement durable, Environnement et Parcs. Document récupéré le 28 avril 2008 de <http://www.menv.gouv.qc.ca/developpement/inter.htm>
- Gouvernement du Québec (2002), *Le développement durable : Repères historiques*. Document récupéré le 11 octobre 2007 de <http://www.mddep.gouv.qc.ca/developpement/reperes.htm>
- Gouvernement du Québec (2002). Nature et tourisme : Écotourisme au Québec en 2002. Table de concertation sur l'écotourisme au Québec. Ministère du Tourisme.

Document récupéré le 18 février 2008 de
http://www.bonjourquebec.com/mto/publications/pdf/etudes/eco_QC02rapport.pdf

Grand Robert de la langue française (Version électronique) : Base de données de l'UQTR

Holtz, S. (1990). Évaluation environnementale et développement durable : exploration des liens. Dans Jacobs, P. et Sadler B. (1990). *Développement durable et évaluation environnementale; perspectives de planification d'un avenir commun*, Conseil canadien de la recherche sur l'évaluation environnementale(CCREE). pp. 103-117

Honey, M. (2003). Certification : Why Ecotourism Needs Strong Ecolabels. Dans D. McLaren (2003). *Rethinking Tourism & Ecotravel- Second edition*. Kumarian Press, Inc. USA, pp. 109-112

Honey, M. & Stewart, E. (2002). The Evolution of « Green » Standards for Tourism. Dans M. Honey, *Ecotourism & Certification; Setting Standards in Practice*. Island Press, pp. 38

Honey, M & Rome, A. 2001. *Protecting Paradise: Certification Programs for Sustainable Tourism and Ecotourism*. Report for the Center on Ecotourism and Sustainable Development, October, 83p. Document récupéré le 10 janvier 2008 de :
http://www.conservationfinance.org/Documents/CF_related_papers/StandardsforParadise.pdf.

Jacobs, P. et Sadler B. (1990). *Développement durable et évaluation environnementale; perspectives de planification d'un avenir commun*, Conseil canadien de la recherche sur l'évaluation environnementale(CCREE)

Jamal, T., Borges, M. & Stronza, A. (2006). The Institutionalisation of Ecotourism; Certification, Cultural Equity and Praxis. *Journal of Ecotourism*. Vol.5, No.3

Kozac, M. & Neild, K. (2004). The Role of Quality and Eco-Labeling Systems in Destination Benchmarking. *Journal of Sustainable Tourism*, Vol. 12, no 2, pp. 10

- Laliberté, M. (2005). Le tourisme durable, équitable, solidaire, responsable, social... un brin de compréhension. Réseau de veille en Tourisme. Document récupéré le 17 septembre 2008 de : <http://veilletourisme.ca/2005/05/25/le-tourisme-durable-equitable-solidaire-responsable-social-un-brin-de-comprehension/>
- Laliberté, M. (2007). *Je me certifie, tu te labellises, il s'accrédite... ils sont classifiés*. Réseau de veille en Tourisme. Document récupéré le 10 octobre 2007 de : <http://veilletourisme.ca/2007/08/13/je-me-certifie-tu-te-labellises-ils-%E2%80%99accrédite-ils-sont-classifiés/>
- Lequin, M. (2001). *Écotourisme et gouvernance participative*. Presses de l'Université du Québec. Sainte-Foy
- Lovelock, C., Wirtz, J. & Lapert, D. (2004). *Marketing des services*; 5^e Édition. Toronto; Pearson Education
- MAB-France (2004). Site internet officiel. Document récupéré le 29 octobre 2008 de : http://www.mab-france.org/fr/Prog_MAB/C_histoire.html
- Marchand, D. (2004). *Tourisme Québec : Premier bilan du Programme Qualité*. Téoros, Vol.23, no. 2, p. 4
- McLaren, D. (2003). *Rethinking Tourism & Ecotravel- Second edition*. Kumarian Press, Inc. USA
- McNamara, K.E. & Gibson, C. (2008). Environmental Sustainability in Practice? A Macro-Scale Profile of Tourist Accommodations Facilities in Australia's Coastal Zone. *Journal of Sustainable Tourism*. Vol.16, No.1, pp. 85-100
- Merasli, S. (2004). La qualité dans l'industrie du tourisme : Un impératif majeur pour un tourisme durable. *Téoros*, vol. 3, no.2
- Mihalič, T. (2001). Environmental Behaviour Implications for Tourist Destinations and Ecolabels. Dans X. Font & R.C. Buckley, *Tourism Ecolabelling : Certification and promotion of sustainable management*. CABI Publishing. pp. 14

- Municonsult. (2002). Plan directeur de développement écotouristique de la Réserve de la biosphère du Lac-Saint-Pierre. Montréal : Desjardins Marketing Stratégie
- Nyaupane, G.P. (2007). Ecotourism versus Nature-based Tourism : Do Tourists Really Know the Difference?. *Anatolia : An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 18, No. 1, pp. 161-165
- Nations Unies & Organisation mondiale du Tourisme. (2001). Code mondial d'éthique en tourisme.
- Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture (UNESCO). (2009). Le Programme de l'UNESCO sur l'homme et la biosphère. Document récupéré le 23 juin 2009 de http://portal.unesco.org/science/fr/ev.php-URL_ID=6784&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
- Organisation Mondiale du Tourisme (2002). Voluntary Initiatives for Sustainable Tourism : Executive summary. Document récupéré le 11 juin 2008 de <http://pub.world-tourism.org:81/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/Products/1232/1232-1.pdf>
- Organisation Mondiale du Tourisme & Nation Unies (2001). L'éthique dans le tourisme. Document récupéré le 28 avril 2008 de : http://www.world-tourism.org/code_ethics/fr/global.htm
- Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD). (2007) Les Objectifs du Millénaires pour le développement. Document récupéré le 28 avril 2008 de http://www.dz.undp.org/omd/nat_omd.html#top
- Programme des Nations Unies pour l'Environnement & Organisation Mondial du Tourisme (2006). Vers un tourisme durable; guide à l'usage des décideurs.
- Programme des Nations Unies pour l'Environnement (PNUE). (2009). GEO-3 Global environment Outlook. Document récupéré le 3 avril 2009 de <http://www.unep.org/GEO/geo3/french/049.htm>

- Priskin (2001). Assesment of natural ressources for nature-based tourism : the case of de Central Coast Region of Western Australia. *Tourism Management* 22, pp. 637-648
- Rainforest Alliance (2003). Sustainable Tourism Stewardship Council : Raising the standard and benefits of sustainable tourism and ecotourism certification. New York. Document récupéré le 11 juin 2008 de : http://rainforest-alliance.org/tourism/documents/final_report.pdf
- Rex, E. & Baumann, H. (2007). Beyond Ecolabel : What a green marketing can learn from conventional marketing. *Journal of Cleaner Production*, Vol.15, pp. 567-576
- Rodds, R. (2008). Évaluation de la demande en matière de tourisme durable. Réseau de veille en tourisme. Document récupéré le 12 décembre 2008 de : <http://veilletourisme.ca/2008/04/04/evaluation-de-la-demande-en-matiere-de-tourisme-durable>
- Sasidharan, V. & Font, X. (2001). Pitfalls of ecolabelling. Dans Font, X. & Buckley, R.C. (2001). *Tourism Ecolabelling ; Certification and promotion of sustainable management*. CABI Publishing. Royaume-Uni p. 105
- Synergy & WWF-UK (2000). Tourism certification : An analysis of Green Globe 21 and other tourism certification programmes.
- Telepus, C.M & Castro-Córdoba, R (2005). Recognition schemes in tourism—from ‘eco’ to ‘sustainability’?. *Journal of Cleaner Production*, Vol. 13, No. 2, pp. 135-140
- The International Ecotourism Society (TIES). (2009). What is ecotourism?. Document récupéré le 12 décembre 2008 de http://www.ecotourism.org/site/c.orLQKXPCLmF/b.4835303/k.C64B/What_is_Ecotourism.htm

Turcotte, M-F. & Gendron, C. (2006). Labels et certifications d'écotourisme et de tourisme; Le contexte et la portée. Dans C. Gagnon et S. Gagnon, *L'écotourisme entre l'arbre et l'écorce; De la conservation au développement viable des territoires*. Québec : Presse de l'Université du Québec

UNESCO (1996). *Réserves de la biosphère : La Stratégie de Séville et le Cadre statutaire du Réseau mondial*. Division des sciences écologiques. France, Paris

UNESCO (2008). *Biosphere Reserves : World Network, Réseau mondial, Red mundial*. Division of Ecological and Earth Sciences. Paris

UNESCO (2008). Plan d'action de Madrid pour les réserves de la biosphère. Document récupéré le 16 décembre 2008 de : <http://unesdoc.unesco.org/images/0016/001633/163301f.pdf>

Weaver, D.B. (2001). Ecotourism in the Context of Other Tourism Types. Dans D.B. Weaver & al., *The Encyclopedia of Ecotourism*. CABI Publishing, Londre

Wight, P.A. (2001). Environmental Management Tools in Canada : Ecolabelling and Best Practice *Benchmarking* Dans Font, X. & Buckley, R.C. (2001). *Tourism Ecolabelling ; Certification and promotion of sustainable management*. CABI Publishing. Royaume-Uni,

WWF-UK, 2000. *Tourism Certification; An analysis of Green Globe 21 and other tourism certification programs*. Document récupéré le 10 octobre 2007 de : <http://www.wwf.org.uk/filelibrary/pdf/tcr.pdf>

Annexe A
Questionnaire

Nom du répondant	
Nom de l'entreprise	
Type de producteur	Centre d'interprétation
	Pourvoirie
	Plein air, aventure et éco.
Types d'activités offertes	Observation et interprétation
	Physique de plein air
	Prélèvements fauniques
Nombre d'employés (années 2008) tous types confondus	

Légende :

TAFA = Tout à fait en accord

PA = Plutôt en accord

PD = Plutôt en désaccord

TAFD = Tout à fait en

désaccord

N/A = Ne s'applique pas

Code	Questions	TAFA	PA	PD	TAFD	N/A
S1	L'entreprise sensibilise et informe ses clients au sujet du territoire Réserve de la biosphère et de ses différentes aires protégées. (canards illimités, CNC, aménagements, réserves)					
S2	Les employés ont une formation en santé et sécurité au travail. (RCR)					
S3	L'entreprise indique à ses clients les zones interdites ou qui représentent un danger pour la santé.					
S4	L'entreprise offre de la formation ou permet à ses employés de suivre de la formation continue.					
S5	L'entreprise fait de l'éducation relative à l'environnement. - Qui amène des changements de comportements. - Adopter des comportements différents et expliquer pourquoi. (remise à l'eau, glacière, sans trace, 100 km/heure, compostage, éteindre les lumières...)					
S6	L'entreprise réalise des activités d'interprétation sur le patrimoine culturel et/ou naturel du territoire touché. - Histoire, les habitants, l'économie, l'alimentation - La faune, la flore					
S7	Les employés de l'entreprise participent et collaborent à l'application et la mise en œuvre des actions responsables. (utilisent correctement les poubelles, économie d'énergie, d'eau, - donne l'exemple, etc.)					
S8	L'entreprise s'assure que toutes les informations transmises aux clients et aux employés sont justes (ERE, interprétation, etc.).					
S9	L'entreprise a adopté un code d'éthique ou une charte exprimant un engagement envers le développement durable.					
S10	L'entreprise décore ses installations intérieures avec des œuvres d'art et/ou de l'artisanat local ou régional.					
S11	L'entreprise informe ses clients sur les autres activités touristiques complémentaires de sa région et/ou du territoire de la Réserve de la biosphère (secteurs culturels, de l'hébergement, du tourisme de nature, la restauration, etc.).					

S12	L'entreprise participe à la gestion d'une organisation de conservation, de protection de la nature, d'aménagement, d'interprétation ou autres (culture, développement durable, etc.).					
S13	L'entreprise respecte une équité salariale.					
S14	L'entreprise favorise les relations entre les générations dans l'offre de ses activités ou dans sa gestion.					
S15	L'entreprise implique ses employés dans le processus de prise de décisions.					
	Questions	TAFA	PA	PD	TAFD	N/A
C1	L'entreprise a une mission, des objectifs et une vision d'avenir à long terme.					
C2	L'entreprise développe et maintient des relations d'affaires avec des entreprises de sa région ou du territoire du lac Saint-Pierre (agroalimentaire, forfaitisation touristique, etc.)					
C3	L'entreprise préconise l'embauche de personnes originaires de sa région et/ou du territoire de la Réserve.					
C4	L'entreprise mesure la satisfaction de la clientèle visant l'amélioration son offre.					
C5	L'entreprise réalise des pratiques sécuritaires qui respectent les normes ses activités.					
C6	L'entreprise a installé des bacs à recyclage aux endroits stratégiques (administration, accueil, site pique-nique, etc.)					
C7	L'entreprise a installé des poubelles appropriées pour les déchets organiques voués au compostage.					
C8	L'entreprise privilégie l'achat de produits et services régionaux et locaux.					
C9	L'entreprise maintient ses installations et ses équipements en bon ordre de sorte à assurer la sécurité de sa clientèle.					
C10	L'entreprise utilise des énergies propres autres que l'hydroélectricité (éolienne ou solaire).					
C11	L'entreprise privilégie des produits et des accessoires dont l'emballage est restreint, recyclable, réutilisable ou biodégradable (récipients, vaisselles, nourriture, distributeur à savon, etc.)					
C12	L'entreprise utilise que du papier recyclé et blanchi sans chlore à des fins d'impression ou autres.					
C13	L'entreprise reconnaît et récompense ses employés pour les efforts maintenus en termes de comportements responsables.					
C14	L'entreprise a des employés formés pour les tâches attirées (guides avec certification, cuisinier, études, etc.).					
C15	L'entreprise embauche ses employés tel qu'indiqué par la Commission des Normes du travail.					
	Questions	TAFA	PA	PD	TAFD	N/A
E1	L'entreprise demande à ses clients de ne pas extraire des plantes sauvages et de ne pas nourrir les animaux sauvages.					
E2	L'entreprise reboise le bord des cours d'eau et/ou d'autres endroits stratégiques.					
E3	L'entreprise respecte les règlements et les usages attribués aux différents types d'aires protégées et zones sur le territoire.					

E4	L'entreprise diminue sa consommation d'eau par l'installation d'équipement pour les robinets et les toilettes et par des changements de comportement.					
E5	L'entreprise vérifie constamment et répare les fuites d'eau de ses installations et de ses équipements (tuyaux, robinets, toilettes, etc.)					
E6	L'entreprise récupère l'eau de pluie à des fins d'arrosages ou autres pour réduire sa consommation d'eau potable.					
E7	L'entreprise a installé des affiches qui encouragent ses employés et ses clients à diminuer leur consommation d'eau.					
E8	L'entreprise réduit sa consommation d'énergie par l'utilisation de nouvelles technologies (éteinte automatique des lumières, interrupteurs de présence, isolement, thermostats programmables, Energy star, etc.).					
E9	L'entreprise réduit sa consommation d'énergie par des changements de comportements (chauffages, lumières, transports)					
E10	L'entreprise utilise des espèces végétales indigènes ou non menaçantes (envahissantes exotiques) pour les aménagements paysagés ou de reboisement.					
E11	L'entreprise utilise des engrais biologiques ou autres moyens naturels non dommageables pour l'entretien extérieur (engrais chimiques, insecticides et herbicides).					
E12	L'entreprise utilise des savons, des détergents et des produits nettoyants biodégradables sans phosphates.					
E13	L'entreprise recycle ses cartouches d'encre (imprimantes, télécopieurs), les ampoules fluo compactes, le papier, le verre, le plastique et le métal.					
E14	L'entreprise composte tous ses déchets organiques.					
E15	L'entreprise restreint l'éclairage artificiel la nuit de sorte à minimiser les impacts négatifs sur la flore et la faune.					
E16	L'entreprise restreint les sources de bruits dues à ses activités.					
E17	L'entreprise diminue ses émissions atmosphériques (chauffage au bois, combustibles fossiles, transport)					
E18	L'entreprise surveille constamment son environnement pour détecter et rapporter les sources de pollutions ou activités ayant des impacts négatifs sur l'environnement					

Questions ouvertes

Considérant que ces questions sont des critères de certification dans le cadre d'un programme de labellisation en développement durable :

D'après vous, quels sont les critères les plus difficiles à atteindre et pourquoi ?

De quoi auriez-vous besoin pour réussir à atteindre ces critères?

Annexe B
Liste des producteurs recensés

Liste des producteurs Rive Nord		
Producteurs	Municipalités	Types
Pourvoirie du lac Saint-Pierre	Saint-Ignace-de-Loyola	Chasse et pêche
Pourvoirie Roger Gladu	Saint-Ignace-de-Loyola	Chasse et pêche
Plante : Service de guides chasse et pêche	Saint-Ignace-de-Loyola	Chasse et pêche
SCIRBI	Saint-Ignace-de-Loyola	Centre d'interprétation
Pourvoirie Domaine du lac Saint-Pierre	Louiseville	Chasse et pêche
Coopérative de solidarité ÉquitArts	Saint-Barthelémy	Plein air, aventure et écotourisme
Pourvoirie Stéphane Marin	Saint-Barthelémy	Chasse
Club Multivoiles 4 saisons	Trois-Rivières	Plein air, aventure et écotourisme
Parc de l'Île Saint-Quentin	Trois-Rivières	Plein air, aventure et écotourisme
Maikan Aventure	Trois-Rivières	Plein air, aventure et écotourisme
Wax Design	Trois-Rivières	Plein air, aventure et écotourisme
Croisières M/V le Draveur	Trois-Rivières	Croisière

Liste des producteurs Rive-Sud		
Producteur	Municipalité	Type
Expédition Canot-Rabaska Sorel	Sorel	Plein air, aventure et écotourisme
Corp. Soreloise du patrimoine régional	Sorel	Centre d'interprétation
Excursion de pêche Prestige	Sainte-Victoire-de-Sorel	Chasse et pêche
Société d'Aménagement de la Baie Lavallière (SABL)	Sainte-Anne-de-Sorel	Plein air, aventure et écotourisme
Croisières des Îles de Sorel (Survenant et Fouineur)	Sainte-Anne-de-Sorel	Croisière
Halte les 103 Îles	Sainte-Anne-de-Sorel	Croisière
Alsiquanteku	Pierreville	Plein air, aventure et écotourisme
Société d'aménagement récréatif pour la conservation de l'environnement du Lac-Saint-Pierre (SARCEL)	Baie-du-Febvre	Chasse et pêche
Centre d'interprétation de Baie-du-Febvre	Baie-du-Febvre	Centre d'interprétation
Pourvoirie Jean-François Lemire	Baie-du-Febvre	Chasse et pêche
Centre de la biodiversité du Québec à Bécancour (CBQB)	Bécancour	Centre d'interprétation
La Ferme du JoualVair	Bécancour	Plein air, aventure et écotourisme