

Présentation du Référentiel Station Verte

Novembre 2013

Par Noël RAVASSARD, Président de la Fédération des Stations Vertes

« Cette démarche qualité fédérale construite autour d'un Référentiel d'auto-évaluation est :

- pragmatique puisqu'elle permet aux adhérents de décrire leur situation en instant T
- innovante puisque c'est la première fois en France qu'un réseau de communes touristiques lance un outil de progrès de ce type
- fédératrice localement puisqu'elle implique une réflexion transversale sur la station et sa stratégie de développement touristique
- constructive puisque l'objectif est d'avancer toutes ensemble mais chacune à son rythme.

Très concrètement, en interpellant les Stations Vertes sur leurs niveaux d'engagement concernant une diversité de thèmes, elles seront amenées à questionner leurs pratiques et à identifier leurs propres pistes d'amélioration »

Le Référentiel Station Verte, s'appuyant sur le bilan des guides pratiques – grilles remplies par les prestataires touristiques de la station et construites en partenariat avec la Direction de l'Ingénierie de Rhône-Alpes Tourisme – permet à chaque commune labellisée de :

- 1) générer un autodiagnostic en répondant à des questions concrètes (par exemple « *existe-t-il un marché de produits locaux sur la station ?* »)
- 2) identifier des marges de progrès personnalisées (par exemple en réalisant que, s'il y a bien sur le territoire un marché de produits locaux mais situé à 10km, l'office de tourisme pourrait envisager de vendre des produits locaux)
- 3) mettre en place des plans d'actions structurés autour d'objectifs à atteindre

Dans chaque Station Verte, le pilotage de la démarche est assuré par un Référent dont les missions sont définies par une feuille de route. Ce Référent est la plupart du temps un chargé de mission assurant l'animation de la démarche qualité sur la station avec un comité de pilotage. Il est à noter que cette démarche est partagée avec les socioprofessionnels de la station mais elle peut aussi être partagée au-delà dans le cas où une Station Verte remplit son Référentiel avec une ou plusieurs autres stations de son secteur.

La Fédération a prévu un accompagnement au plus près de ses stations :

- des sessions de formation seront organisées dans les régions afin d'apporter une aide à la prise en main des référentiels et à constituer des plans d'actions. 15 rendez-vous sont ainsi prévus en 2014 sous la coordination de Philippe BERNEZ, Directeur de la Fédération.
- des fiches-action et des vidéos pédagogiques viendront également très vite enrichir une base documentaire dans l'espace extranet réservé aux adhérents.
- 150 stations seront accompagnées de façon personnalisée chaque année par téléphone et e-mail.

Témoignages suite à l'expérimentation menée en 2013

Bruno BÉTHOUART, Maire de Montreuil-sur-mer (Pas-de-Calais) : « ce n'est pas très compliqué de répondre au Référentiel, les questions sont absolument accessibles et sont dans une démarche de progrès. En effet, on nous demande constamment « est-ce que vous êtes pas du tout, un peu, moyennement, de manière tout à fait satisfaisante arrivé à tel ou tel objectif ? ». Rentrer dans cette démarche amène à s'interroger sur la situation dans laquelle on se trouve ! À mon avis, 3 mots-clefs peuvent nous aider à entrer dans cette transition écotouristique :

- **authenticité** : c'est essentiel de trouver dans nos communes ce qui est absolument authentique sur le plan patrimonial – chez nous à Montreuil-sur-mer, c'est évidemment notre patrimoine monumental mais aussi urbanistique et paysager ! – et chacun de nous peut se retrouver dans cette première valeur de l'écotouristicité
- **co-construction** : il faut réunir autour de la table les différents acteurs que sont l'office de tourisme, l'union commerciale et un certain nombre d'institutions municipales, par exemple sur le plan éducatif, un musée ou un centre d'interprétation
- **gestion différenciée** : cette expression est utilisée pour tout ce qui relève de la biodiversité mais on peut la décliner pour le paysage, les espaces verts, les pratiques des visiteurs à qui il faut proposer des produits en cohérence avec leur demande. En effet, ils ont des attentes différentes par exemple, on peut proposer des festivals de baroque ou, et c'est ce que nous proposons chez nous, un festival des soupes et des pains. »

Martine SALOME, Directrice de l'OT de Niederbronn-les-Bains (Bas-Rhin) : « le Référentiel vient nous rappeler nos réels engagements en tant que Station Verte. Ma commune est labellisée depuis 3 ans, nous travaillons en duo avec l'adjoint au tourisme et les questions nous ont interpellés sur des choses simples à mettre en place et auxquelles nous n'étions pas assez sensibilisés. »

Une démarche globale issue d'une réflexion de fond

- **2011-2012 : la réflexion vers la démarche de progrès**
 - 9 réunions de travail pour étudier la prospective approfondie en matière de tourisme : scénarios futurs du tourisme, positionnement en tant que label touristique nature, etc.
 - octobre 2012 : l'assemblée générale valide officiellement une démarche de progrès renforçant le positionnement écotouristique

- **2013 : la phase d'expérimentation du Référentiel**
 - janvier : parution d'un manifeste « *en avant l'écotourisme* » pour annoncer officiellement notre positionnement
 - test sur un panel de Stations Vertes du Référentiel Station Verte, tableau de bord de gestion de station, et de guides prestataires élaborés par notre partenaire dans ce projet, Rhône-Alpes Tourisme
 - octobre : l'assemblée générale adopte le Référentiel Station Verte en complément d'une nouvelle charte Station Verte et d'une nouvelle charte Village de Neige (voir en annexes)
 - novembre : déploiement du Référentiel Station Verte à l'ensemble des stations

- **2014 : le tournant des 50 ans du label (1964-2014)**
 - mai : palmarès des 50 Stations Vertes (ou plus !) ayant rempli leur Référentiel lors du week-end spécial du 8 au 11 mai