

# Congrès 2021 des Conservatoires d'espaces naturels



Du 17 au 21 nov. 2021  
à Tours (Indre-et-Loire)



## Atelier 22 : « Comment améliorer le dialogue avec les acteurs touristiques et culturels des territoires ? »

### Compte-rendu



## Intervention n°1 : Monsieur Henri Poignet – directeur de l'[office du tourisme de Tours Vallée de la Loire](#)



<https://www.tours-tourisme.fr/>

La structure dépend de la métropole, société publique locale de droit privé avec de adhérents publics.

- 1 - mission d'accueillir/renseigner les visiteurs étrangers et locaux
- 2 - commercialisation d'offre touristique + tourisme d'affaire (1 touriste d'affaire sur 3 revient à titre personnel)

Bureau des congrès

### Présentation du cadre institutionnel du tourisme en France par Monsieur Poignet



**1 - Niveau national** : pas de ministère du tourisme en France mais un opérateur de terrain « Atout France », sous le ministère de l'Europe et des affaires étrangères : élaboration de la stratégie nationale du tourisme.

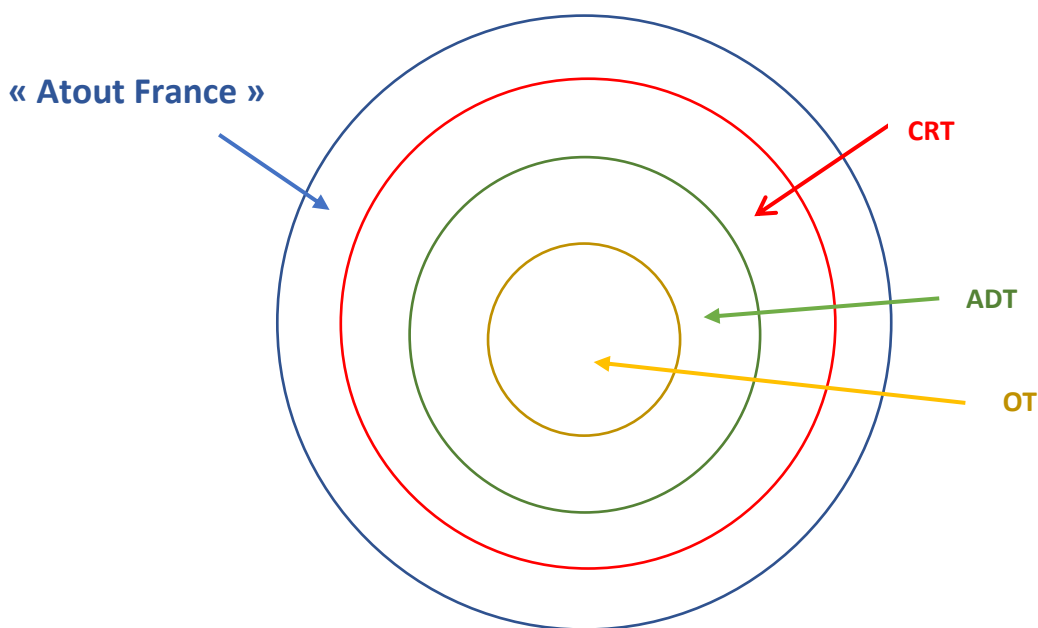
« Atout France » financé par l'Etat, promeut et commercialise la France à l'étranger.

**2 - Niveau régional** : la région met en œuvre la politique touristique nationale au niveau régional. L'organe opérationnel est le comité régional du tourisme (association). Le CRT promeut et commercialise la France.

**3 - Niveau départemental** : le département décline la politique touristique nationale au niveau départemental. Le bras opérationnel se nomme l'agence de développement touristique ou le comité

départemental du tourisme. Les départements ont la compétence tourisme. Cette compétence tourisme peut varier d'un département à l'autre, elle est différente en fonction du département.

**4 - Niveau local :** office du tourisme (lien avec les communautés de communes (*EPCI : Les établissements publics de coopération intercommunale sont des regroupements de communes ayant pour objet l'élaboration de « projets communs de développement au sein de périmètres de solidarité »*)). Les offices de tourisme sont des organismes qui dépendent directement des communautés de communes. Les offices de tourisme mettent en action la stratégie touristique locale issue de la communauté de communes. La compétence tourisme peut être différente en fonction des financements. C'est une compétence partagée.



### Dans les territoires, les acteurs locaux : qui sont les acteurs du tourisme ?

Selon monsieur Poignet, « à Tours, on n'a pas la mer, ni la montagne », on vend les espaces naturels »

**Les espaces naturels font partie intégrante de l'attractivité d'un territoire au niveau touristique.**

**Tous les acteurs des territoires sont des acteurs du tourisme !**

*(Élus – Chambre de commerces – CCA – hébergeurs – palais des congrès – parc des expositions – acteurs culturels et historiques – guides conférenciers - transporteurs – SNCF – services de bus – restaurateurs et les habitants*

Les acteurs de filière : vin, éleveurs, producteurs de fromages, sont également acteurs du tourisme.

Les professionnels du tourisme : Asso, offices du tourisme, les autocaristes – les agences de voyages, les CE...

**Les organisateurs d'évènements professionnels comme les Conservatoires d'espaces naturels qui organisent le congrès actuellement.**

Professionnels du tourisme d'agrément et de loisirs.

## Les visiteurs

Attractivité du territoire, on ne parle plus de touristes mais de visiteurs.

Les habitants : partir en vacances à côté de chez soi, vivre des expériences à 10 kms de chez soi !

Le tourisme d'affaire : 60 % du tourisme est un tourisme d'affaire.

Les individuels : exemple famille, amis...

## Comment mieux communiquer avec les acteurs qui nous concernent ?

L'offre touristique a évolué, même si les châteaux de la Loire pour le cas de l'office du tourisme restent en « tête de gondole ».

Evolution, vers une offre + diversifiée, multithématique ! pour répondre à l'ensemble des parties qui composent le groupe, la famille...

Exemple : château ou autre espace culturel, restauration, connexion wifi pour les plus jeunes. Expérience digitale améliorée dans les sites culturels (utilisation de tablette pour les visites de sites culturels). Il faut bien s'adresser à l'ensemble du groupe dans sa totalité ; sans oublier de profiter de l'environnement naturel.

Expérience la plus complète remplace le « mono-produit » !

City break vrai jusqu'en 2019, mais depuis le début de la crise, envie de vivre en extérieur, appétence, ce n'est pas fugace ! s'installe, les déplacements et les habitudes évoluent ! **Les enfants poussent à un enjeu environnemental, tourisme responsable, vertueux et durable !**

**Prenez la place, bien prendre la place ! les conservatoires d'espaces naturels ont une prendre à place ! l'offre des Conservatoires n'est pas « connue »**

**Les Conservatoires d'espaces naturels doivent s'intégrer dans l'écosystème du tourisme.**

**Mr Poignet : Que va-t-on faire ensemble ? OT (ou plus largement acteurs professionnels du tourisme et les Conservatoires d'espaces naturels ?)**

Les offices de tourisme sont des fournisseurs d'expériences, il s'adresse à tout le monde y compris aux habitants. **Les espaces naturels sont déjà des éléments d'attractivité. « Les Conservatoires d'espaces naturels doivent se positionner comme des acteurs incontournables » (Mr Poignet)**

 **Interventions dans la salle :**

**Franck Duvigneau du Conservatoire d'espaces naturels Centre-Val de Loire :** « appropriation plutôt vers les « locaux », très locaux... cibles à redéfinir ? faut-il changer de paradigme... » ?

**Estelle Cournez du Conservatoire d'espaces naturels de l'Allier et pilote de l'atelier 22 :** « souvent première cible, sont ceux qui agissent, que l'on va sensibiliser... »

Exemple des calanques : alerte avec communication des acteurs du tourisme, communication pour limiter l'accès. L'exemple des calanques confirme que le tourisme dit de masse est un facteur de détérioration des espaces naturels.

Trop de touristes dans les calanques : communication en 2021 .... « Ne venez pas dans les calanques ».

Evolution des modes de consommation, les territoires deviennent attractifs...

**Pierre Wernain du Conservatoire d'espaces naturels de Lorraine** : « *au sein d'une même collectivité, pas ou peu de lien entre service, entre environnement et tourisme, il y a un manque de communication (constat).* »

**Les Conservatoires d'espaces naturels doivent être à l'initiative et ne pas subir !**

## Intervention n° 2 : madame Cécile Despalles – directrice adjointe de [Nièvre Attractive](#)

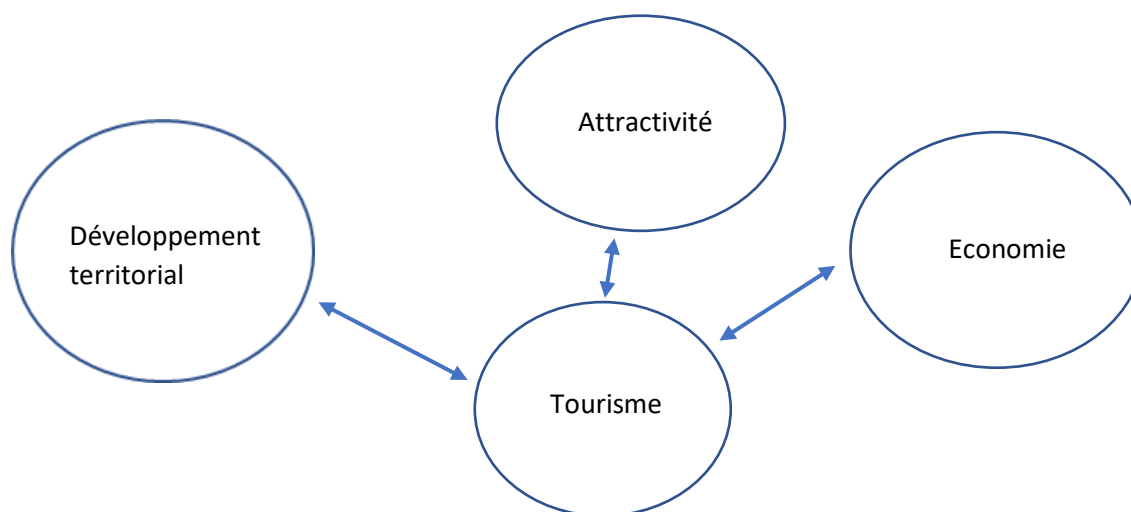


En juillet 2020, le Conseil Départemental de la Nièvre a confié le pilotage et l'animation de la stratégie d'attractivité de la Nièvre à Nièvre Tourisme. A ce titre, l'ADT de la Nièvre devient **l'Agence d'Attractivité et de Développement Touristique de la Nièvre** sous le nouveau nom d'usage de **Nièvre Attractive**.

A l'échelon départemental, cette agence développe l'offre touristique et en assure la promotion, elle travaille en direct avec les services du patrimoine naturel du département de la Nièvre.

**Tourisme = Economie** : « *Tourisme c'est cher et ça ne rapporte rien* » ! Faux ! le touriste = consommation dans les territoires. Ce que l'on fait pour les habitants va bénéficier au territoire et inversement ! fleurissement, voirie... vont bénéficier aux habitants.

**Tourisme et développement territorial** : le tourisme c'est la meilleure carte à jouer pour attirer dans les territoires, on découvre souvent un territoire en ayant découvert en tant que visiteurs... d'où lien avec la mission « attractivité » du territoire.



**« Oui vous êtes un acteur du tourisme ! mais il faut s'acculturer au monde tourisme ! » Cécile Despalles**

**Certains acteurs du tourisme pensent que les Conservatoires d'espaces naturels mettent sous cloche la nature.**

Selon les territoires l'écosystème est différent : dans la Nièvre : Parc naturel régional du Morvan et Réserves naturelles. (Randonnée, vtt, découverte de l'environnement paysager, découverte par la randonnée équestre...). **Dans la Nièvre 39.8 % de visites de sites naturels. (Source : extrait de la note de conjoncture été 2021 du CRT Bourgogne – Franche-Comté).**

**Les Conservatoires d'espaces naturels sont des acteurs touristiques indirects, ils doivent s'acculturer au monde du tourisme. Ils doivent également trouver les bons interlocuteurs !**

**Les Conservatoires d'espaces naturels doivent se mettre dans la posture d'écoute client pour répondre à l'attente des acteurs professionnels du tourisme et répondre ainsi à l'attente des visiteurs.**

**Faire connaître l'offre des CEN, que gérons nous ? il faut travailler avec les bons interlocuteurs, aller beaucoup loin sur les destinataires de nos offres, exemple les hébergeurs (communiquer auprès de lui !)**

Ou auprès d'autres acteurs du tourisme :

- Office du tourisme
- Agences de tourisme
- Agences de développement touristique du département concerné

→ Organiser des visites de découverte et tester les offres (CEN + acteurs professionnels du tourisme)

**Parcours client touristique en 5 étapes :**

- **1 – j'ai envie de partir**
- **2 – le choix**
- **3 – la préparation de la visite**
- **4 – la visite**
- **5 – le faire revenir**

Evolution depuis 15 ans, les sites sont mieux aménagés, ce qui permet une meilleure qualité de visite, et une évolution dans les visites de sites.

**1° source d'infos : le numérique** : il y a 2 plateformes d'infos touristiques principales, sur lesquelles se référencer... Penser aussi à *google* avec des encarts, tester les mots clés « randonnée espaces naturels » et Google Map également.

Plateforme : **Décibelles data** : <https://pros-decibelles-data.espacepro.tourinsoft.com/>

**décibelles** data  
plus de résonance pour nos destinations



« **Décibelles Data** » est le nom donné à la base de données touristiques régionale qui recense l'ensemble de l'offre touristique de la Bourgogne-Franche-Comté. Tous les Offices de Tourisme, ADT/CDT l'utilisent. *Source : site internet « décibelles data »*

Plateforme : **Apidae tourisme** : <https://www.apidae-tourisme.com/wikidae/scic/>



La plateforme Apidae rassemble des données. Elle est utilisée pour gérer de façon **collaborative** les informations touristiques de l'ensemble des territoires couverts par le projet.

En 2021, la plateforme Apidae héberge plus de **411 000 fiches objets** remises à jour quotidiennement par **1 200 clients**. Le réseau compte aujourd'hui 26 départements, 1 collectivité d'outre-mer et plus de **24 000 utilisateurs** de la plateforme.

Cette plateforme permet de saisir, stocker et exploiter les **informations touristiques pour renseigner les clients** sur l'offre des destinations des membres du réseau. Cette information est diffusée à l'accueil, par téléphone ou par email, et/ou est utilisée pour alimenter les projets numériques des membres de la communauté (sites web et mobiles, bornes interactives, panneaux d'informations, éditions...). *Source : site web « Apidae ».*

→ Ces deux bases des données « *Décibelles data* » et « *Epidae tourisme* » remontent ensuite les informations sur Tripadvisor, CRT et OT.

**Pour susciter l'envie, ne pas négliger l'importance du visuel dans les choix de visites ! il faut donner envie en une belle photo.**

Les avis des « clients », faciliter le choix ! les avis clients sont importants, ils rassurent.

Les documents d'information : les textes doivent s'adapter à nos cibles. Textes courts.

Idéalement un discours suffisamment large pour s'adapter au plus grand nombre.

Jouer sur le storytelling, mise en histoire pour faire vivre expérience...

Valoriser ce qu'il y a aussi aux alentours du site, valoriser l'ensemble du territoire !

**Organiser la visite**, point groupes, signalétique, info type parking, décrire les aménagements... ne pas communiquer sur les orchidées, s'il n'y a pas d'orchidées au moment de la visite. Ajouter un calendrier. Besoin d'informations claires et préciser pour faciliter l'accueil des visiteurs et garantir le succès de la visite.

**Signalétique** : balisage à entretenir ! pour ne pas se perdre... Le panneau donne tout de suite une bonne ou une mauvaise image du site et donc du Conservatoire d'espaces naturels. Le Conservatoire d'espaces naturels contribue à l'image du territoire.



**Organiser la communication** : connaître ses cibles pour diffuser le bon message, au bon moment et via les bons outils.

**S'intégrer dans des dispositifs collaboratifs**, pour élaborer les bons supports, vers les bonnes cibles, à la bonne échelle et démultiplier la visibilité de son offre.

En résumé :

1 - connaître sa cible

2 - s'intégrer dans dispositifs collaboratifs

3 - se poser les bonnes questions :

A qui s'adressent mes outils de communication (brochure, dépliant, site web) ?

En amont, à quel moment du parcours dois-je communiquer et avec quels objectifs ?

 **Interventions dans la salle** :

**Franck Duvigneau : Conservatoire d'espaces naturels Centre-Val de Loire**

*? tourisme de masse, ne faut-il pas tendre vers tourisme solidaire (chantiers participatifs), scientifique... lié à l'impact des visites sur les sites (impossible à mesurer !!!) NB tourisme de nature plus fréquent dans les pays du nord ou USA ! (Franck Duvigneau)*

*En référence : étude d'un cabinet en 2013 sur le tourisme de nature en région Centre-Val de Loire, citée par Franck Duvigneau sur le tourisme durable de nature.*

*Approche biblio archives ouvertes <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01711932>*

*Les offices du tourisme sont de bons lieux de recherches sur les informations liées à l'ensemble du territoire.*

**Pierre Wernain du Conservatoire d'espaces naturels de Lorraine** : *le tourisme ornithologique et tourisme scientifique sont bien implantés dans les pays du Nord de l'Europe.*

*Il faut anticiper la sur fréquentation des sites avant qu'il soit trop tard. Réfléchir à une gestion des flux sur les sites. Si un site montre sur fréquentation, communiquer alors un site proche pour répartir les flux de visiteurs.*

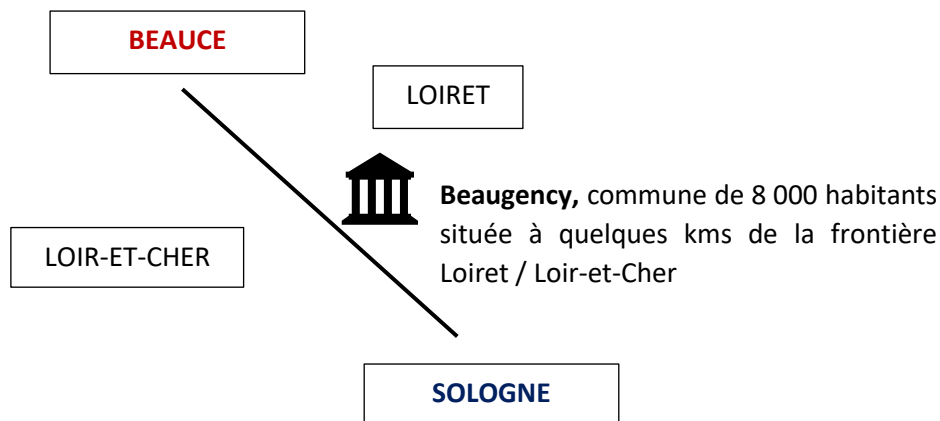
**Margaux Bourot du Conservatoire d'espaces naturels de Corse** : *la mise sous cloche peut s'avérer indispensable sur certain site, dans ce cas il faut faire un lien avec la promotion du site.*

**Autre exemple de site sur fréquenté présenté par Cécile Despalles** : la région de 5 grands lacs, mais le plus « connu » est le lac des Settons. Il reste très fréquenté voire trop fréquenté à certaines périodes de l'année. Il faut donc communiquer sur les autres lacs environnants qui peuvent offrir les mêmes attentes des visiteurs.

Autre réflexion :

Comment sensibiliser ceux qui font la promo des offres cf. les blogueurs, sensation de 2 « mondes » différents... ?

**Intervention n° 3 : monsieur Franck Duvigneau – conservateur du site des Rives de Beaugency au Conservatoire d’espaces naturels Centre-Val de Loire et monsieur Nicolas Dominguez du service culturel et patrimoine de la [commune de Beaugency](#) dans le Loiret.**



Beaugency, territoire de « rencontres ».

La ville possède **14 monuments historiques**, c’est la 2<sup>e</sup> ville du Loiret au niveau du nombre de monuments après Orléans.

Site d’exception à la croisée des patrimoines historiques et naturels.

Commune de Beaugency et son centre historique



Site « Les Rives de Beaugency », géré par le Conservatoire d’espaces naturels Centre Val de Loire.



Pont entre la nature et la culture : le Conservatoire d'espaces naturels Centre-Val de Loire et la mairie de Beaugency ont réalisé plusieurs expériences de valorisation des deux patrimoines, c'est-à-dire du site naturel des « Rives de Beaugency » au cœur de la cité.

Convention en 2008

Exemples :

- **Exemple 1 : Valimage en 2019** : une expérience où le site envahi la ville ! le site va dans la ville et pas l'inverse ! Projet de territoire, projet pluridisciplinaire, travail conjoint entre la ville et le conservatoire d'espaces naturels. Projet Val Image, promotions de photos à l'église désaffectée de Saint-Etienne et sur le site des « Rives de Beaugency ».



← Installation artistique de Claire Willemann sur les Rives de Beaugency  
© CEN Centre-Val de Loire/I. Gravrand

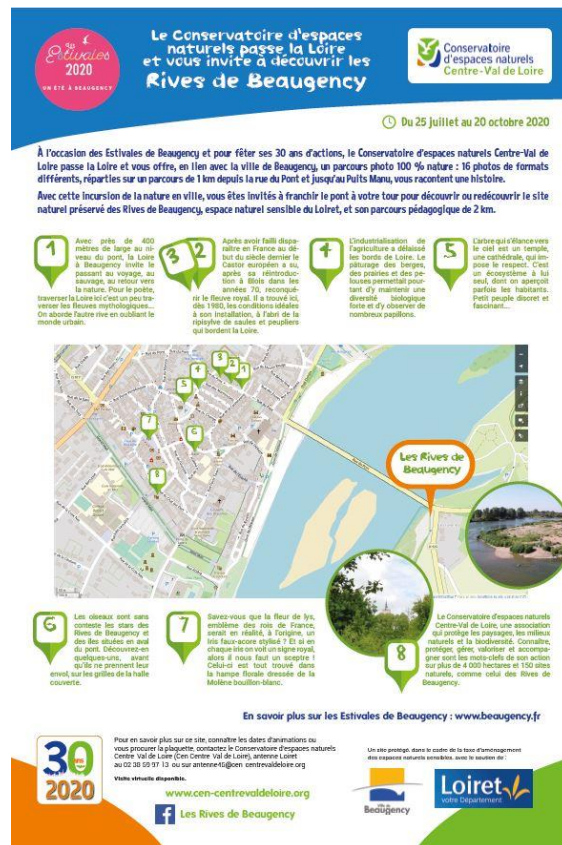
Entrelacs végétaux le long des sentiers, animaux stylisés des pièces brodées de l'Hôtel de Ville... la série de photos de Claire Willemann, sur le thème du fil, et du lien entre nature et culture, entre ville et espace naturel, a été dévoilée le 27 avril sur le site des Rives de Beaugency en présence de l'artiste, des co-présidents de l'**association Valimage**, de David Faucon, maire de la ville, et de Franck Duvigneau, conservateur et administrateur du Conservatoire d'espaces naturels Centre-Val de Loire. Un beau projet partenarial qui incite à porter le regard de la ville vers le site et réciproquement ! L'œuvre sera visible jusqu'à la fin de l'été sur le site. L'exposition complète « À fleur d'eau » est à ne pas manquer en l'église Saint-Étienne de Beaugency jusqu'au 9 juin.

Source : lettre Expli-Sites du Conservatoire d'espaces naturels Centre-Val de Loire de mai 2019

<https://reseau-cen.org/fr/actualites-agenda/conservatoire-d-espaces-naturels-centre-val-de-loire-quand-la-nature-s-ouvre-l-art-beaugency>

<https://www.beaugency.fr/actualite/beaugency-dans-loeil-de-claire-willemann/>

- **Exemple 2 : Parcours photographique dans la ville en 2020** : projet de territoire, un travail collaboratif entre le Conservatoire d'espaces naturels Centre-Val de Loire et les équipes techniques de mairie de Beaugency.



En 2020, le Conservatoire d'espaces naturels Centre-Val de Loire, pour ses 30 ans, a passé la Loire et vous a invité à découvrir les Rives de Beaugency au cœur de la ville au travers d'un parcours photographique d'environ un kilomètre composé de 16 clichés répartis sur ce parcours.

- **Exemple 3 : Balade contée en 2021** : avec la compagnie théâtrale des « Fous de Bassan » pour un programme intitulé « Fantaisie microcosmiques ».

En 2021, l'atelier de lecture à voix haute des fous de bassan ! animé par Christian Sterne, les Dirliramateurs, vous a proposé en collaboration avec le Conservatoire d'espaces naturels Centre-Val de Loire une balade littéraire sur l'Espace naturel sensible des Rives de Beaugency le dimanche 4 juillet 2021. Une occasion d'observer et décrypter la faune et la flore de ce site remarquable, tout en découvrant des " Fantaisies Microcosmiques " où des auteurs et autrices contemporain-es donnent la parole à d'innombrables et redoutés insectes et autres bestioles...

(Source : eterritoire) [https://www.etterritoire.fr/detail/activites-touristiques/balade-litteraire/977703915/centre-val-de-loire,loiret,beaugency\(45190\)](https://www.etterritoire.fr/detail/activites-touristiques/balade-litteraire/977703915/centre-val-de-loire,loiret,beaugency(45190))

- Attrait de la ville/lien avec l'éducation nationale également - Atelier d'écritures, pièces de théâtres... pour une balade contée ;
- Tout se « relie » ! un partenariat où on tisse des liens, des ponts ;
- Tisser des liens avec les associations et les acteurs locaux, s'associer ;
- Renforcer la collaboration avec les différents services municipaux ;
- Donner à voir le site des rives de Beaugency sous un autre angle... ;
- ...le faire découvrir à une nouvelle frange de la population que l'on ne toucherait pas autrement ;
- Utiliser de nouveaux « véhicules » pour faire découvrir la nature (expositions, conte, sur site et / ou hors site) ;
- Faire connaître le Conservatoire d'espaces naturels sur ses actions sur le terrain et dans la presse ;
- Renforcer sa présence sur le territoire pour y être connu et reconnu.

## Intervention n° 4 : madame Juliette Dane – chargée de projets au Conservatoire d’espaces naturels de Haute-Savoie – [Réserve naturelle nationale de Sixt-Fer-à-Cheval-Passy](#)

### Présentation :

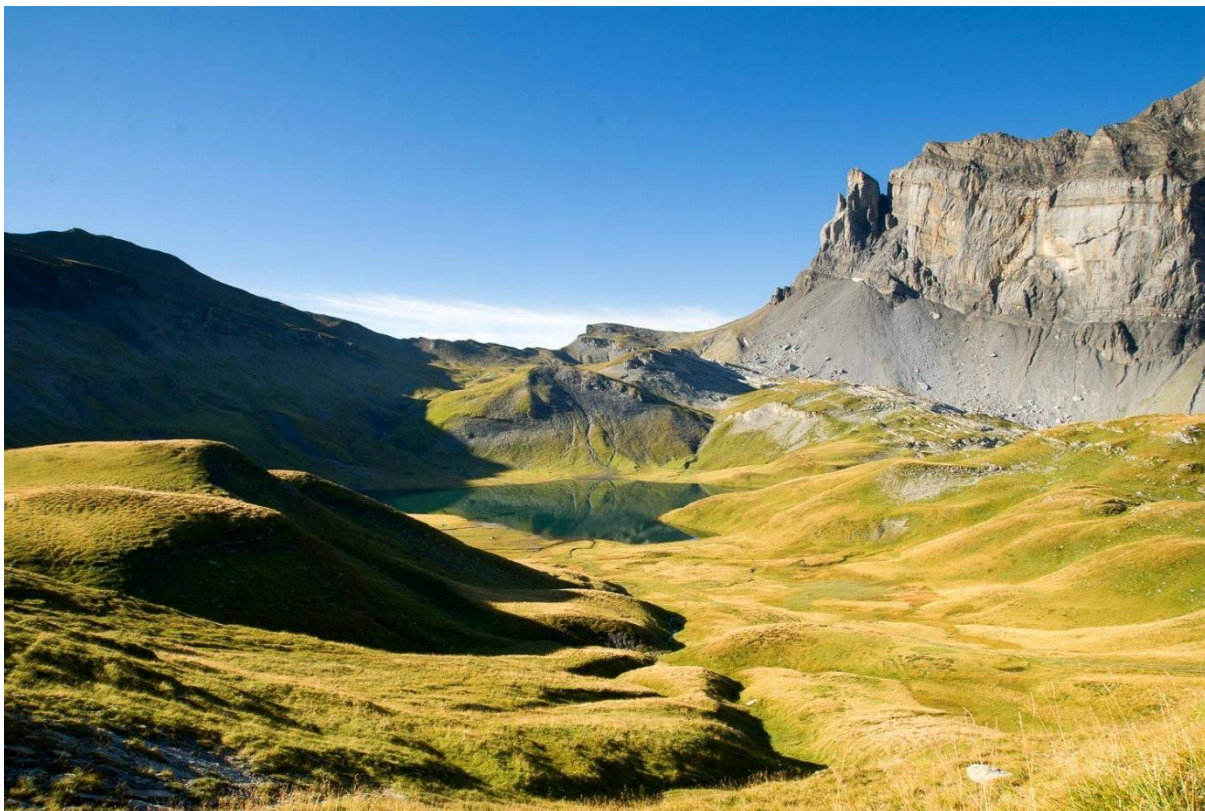
9 Réserves naturelles nationales en Haute-Savoie (soit 15 000 hectares) sur l’ensemble du département, dont la Réserve naturelle nationale de Sixt-Fer-à-Cheval-Passy née 1977, dont la superficie est de 9 000 hectares figure au rang de la 5<sup>e</sup> ou 6<sup>e</sup> réserve naturelle nationale.

Cette réserve naturelle nationale rencontre des problèmes de fréquentation et de gestion de flux surtout en saison estivale.

Cette réserve naturelle nationale a été classée Grand Site de France.

Ce label appartient et est géré par le Ministère de l’écologie. A ce jour Grands sites de France rassemble :

- 21 sites classés et 49 sites sont dans la démarche de classement.



*Réserve naturelle nationale de Sixt-Fer-à-Cheval-Passy  
© CEN Haute-Savoie*

Quelques chiffres :

- 200 000 visiteurs sur la réserve naturelle en 2020
- 7 000 voitures à la journée en saison estivale

La commune et le Conservatoire d’espaces naturels de Haute-Savoie se sont associés dans la demande du label Grand Site de France.

Le label Grand site de France n'est pas un outil de protection, mais un label qui permet de réaliser un projet de territoire, plus grand et plus efficace. Ce label porté par les élus, permet de développer des moyens plus importants et également d'activer des leviers d'actions au-delà du périmètre de compétence du gestionnaire (mobilité, aménagement...), de porter la voix de la réserve naturelle et capitaliser l'ingénierie financière pour l'interprétation aux portes de la réserve naturelle, via une convention de coopération. Cette labellisation permet aussi de pouvoir offrir des espaces d'accueil et de la mobilité douce, aux portes de la réserve naturelle.

- 60 % des primo-arrivants sur le territoire viendront une seule fois (statistique présentée par J.Dane)

Cette belle réussite de labélisation a permis de mettre en place un dispositif d'éco-volontaires formés par le Conservatoire d'espaces naturels de Haute-Savoie, qui permet de décupler les ressources humaines.

### Limites et questionnement :

Jusqu'où développer les infrastructures touristiques et la promotion de la destination, alors que la fréquentation actuelle « dégrade » déjà le milieu ?

Comment ne pas perdre l'identité de la réserve naturelle ?

La fréquentation sportive est un souci ! pas facile de les toucher, explosion du bivouac ! tout ne pas se régler avec l'opération « grands sites ».

### Interventions dans la salle :

**Conservatoire d'espaces naturels d'Auvergne :** restauration de « Jasseries » comment les valoriser dans un vrai projet de restauration, un vrai projet de territoire, quelles sont les pistes financières ?

Réponse d'une première piste : dans un premier temps, rencontrer les acteurs du tourisme du territoire, et présenter le projet. Proposer une visite de terrain, et de découverte des Jasserie à ces acteurs du tourisme.

**Conservatoire d'espaces naturels de Franche-Comté :** cybersurveillance de tout ce qui sort des blogs par exemple.

### Autre réaction :

« Sommes-nous des acteurs touristiques : ça dépend ! mais on est légitime... »

### Conclusion :

**Piste pour se faire connaître du monde du tourisme : participer au congrès ADN Tourisme, créer des liens.**

Ce congrès rassemble les structures du tourisme institutionnel en France.

**Dialogue territorial / conflits d'usages, c'est l'ingénierie de la médiation... les Conservatoires d'espaces naturels doivent se présenter comme facilitateur**

Pistes, analyse des données cf. orange !!!

① en surbrillance jaune les points clés pour les Conservatoires d'espaces naturels.