

FICHES DE BONNES PRATIQUES INTERNATIONALES SUR LES
INSTRUMENTS POLITIQUES QUI FAVORISENT DES ENVIRONNEMENTS
PROPICES AUX ENTREPRISES VERTES ET CIRCULAIRES

Une certification pour un tourisme durable

COSTA RICA_

Une certification pour un tourisme durable

FICHE D'INFORMATIONS SUR LES MEILLEURES PRATIQUES

L'industrie du tourisme a un impact majeur sur l'environnement et les populations du monde entier. Les gouvernements jouent un rôle important en encourageant la durabilité et les pratiques circulaires dans ce secteur.

La certification du tourisme durable (CST) a été développée au Costa Rica pour différencier les entreprises du secteur touristique en fonction de leur degré de mise en œuvre d'un modèle durable en matière de gestion des ressources naturelles, culturelles et sociales. Lancée en 1995 par l'Institut costaricien du tourisme (ICT), la CST a été développée par son département de certification du tourisme et de responsabilité sociale ainsi que par sa Commission de vérification technique. La CST a été reconnue par l'Organisation mondiale du tourisme comme « l'un des programmes qui ont réussi à modifier la façon de faire du tourisme ».

OBJECTIFS



Grâce à son application depuis plus de 20 ans, la CST a renforcé la position du Costa Rica en tant que pionnier du tourisme durable. L'objectif principal de ce programme de certification est de faire de la durabilité une réalité pratique et nécessaire pour l'industrie touristique du Costa Rica. Le programme a pour but d'améliorer la manière dont les ressources naturelles et sociales sont utilisées, d'encourager la participation active des communautés locales et de fournir un nouvel élément de compétitivité au secteur.

Le programme CST vise à inciter les entreprises à adopter la durabilité dans chacune de leurs décisions commerciales, et donc, par exemple, à accroître l'utilisation des produits recyclés, à encourager l'élimination et le traitement appropriés des déchets, à mettre en œuvre des dispositifs d'économie d'eau et d'énergie, à entretenir et à étendre les forêts du Costa Rica ainsi qu'à mettre en place de meilleurs systèmes de gestion de l'information. De plus, le programme permet aux touristes de prendre des décisions plus éclairées et plus respectueuses de l'environnement par le biais de leurs achats, dans la mesure où les entreprises certifiées sont tenues de démontrer que leurs activités et services ont des effets négatifs limités sur le milieu naturel environnant.

ANTÉCÉDENTS



Le tourisme, en général, peut contribuer de manière significative à l'emploi et à la croissance économique, ainsi qu'au développement des zones rurales, périphériques ou moins développées. Il en a tout le potentiel. Cependant, il a aussi un impact environnemental majeur et peut exercer une grande pression sur les ressources et les communautés locales. Les activités touristiques entraînent une forte demande en ressources, telles que l'eau, l'énergie ou l'alimentation, et une augmentation de la production des déchets, des nuisances sonores ainsi que de la pollution atmosphérique. Il s'avère donc primordial que cette industrie adopte des approches fondées sur l'économie circulaire. Ces approches présentent un potentiel très prometteur pour accroître la durabilité et la rentabilité des entreprises touristiques. Elles proposent en effet un modèle d'affaires dans lequel chaque acteur de la chaîne de valeur du tourisme (voyageurs, hôtes, tour-opérateurs et fournisseurs) joue un rôle dans la minimisation des impacts environnementaux des activités touristiques. Elles vont au-delà de la mise en œuvre de solutions ou de technologies « durables » et « vertes » isolées, car elles prônent la conception de solutions radicalement différentes couvrant tout le cycle de vie des produits et services et qu'elles rejettent les modèles linéaires qui consistent à « extraire, fabriquer, jeter ». La Société internationale d'écotourisme (TIES) définit l'écotourisme comme « un voyage responsable dans des zones

MISE EN ŒUVRE



naturelles qui préserve l'environnement et soutient le bien-être des populations locales » (Honey, 1999a) ¹. L'écotourisme est au cœur de la stratégie de développement du Costa Rica depuis le début des années 1990. C'est à cette époque-là que l'Institut costaricien du tourisme (ICT), qui possède son propre département de durabilité, et la Commission nationale d'accréditation (CNA) ont élaboré le cadre de la CST. Il s'agit probablement du tout premier programme environnemental volontaire fondé sur la performance à avoir été créé par le Gouvernement d'un pays en développement (Rivera, 2002). Depuis la première édition du CST pour les hôtels publiée en 1997, une édition pour les tour-opérateurs intitulée CST-TO a vu le jour en 2005 (Honey, 2008). Les tour-opérateurs agréés ont annoncé qu'ils ne travailleraient à terme qu'avec des hôtels agréés, ce qui devrait augmenter le nombre d'hôtels cherchant à obtenir la certification. Grâce à l'adoption généralisée de la CST, aujourd'hui, l'industrie touristique du Costa Rica est respectueuse de l'environnement certes, mais elle est aussi lucrative. Elle protège de vastes zones naturelles tout en offrant des opportunités économiques aux communautés rurales. Environ 28 % du territoire du Costa Rica est déclaré zone protégée, il est donc essentiel que la préservation du paysage et de la biodiversité soit une priorité pour le pays.

Alors qu'environ les deux tiers de tous les programmes de certification sont gérés par des organismes privés et des ONG (OMC, 2002), c'est le Gouvernement du Costa Rica qui était le principal responsable de la mise en place et du fonctionnement de la CST (Honey, 2008, p. 203).

Lancé en 1995, le programme CST est devenu pleinement opérationnel en 1997. Ayant récemment fait l'objet d'une restructuration, le programme porte désormais le nom de CST 2.0. La réglementation, les critères de notation ainsi que le processus de candidature et d'évaluation sont en accès libre sur le site Internet de la CST ². Pour démarrer le processus de certification, les candidats doivent se connecter sur le site et effectuer une auto-évaluation afin d'évaluer leurs performances dans quatre domaines principaux : 1) gestion d'entreprise, 2) impact social, économique et culturel, 3) impact environnemental, et 4) indicateurs spécifiques en fonction de l'activité touristique du candidat (CST, 2018).

Le premier domaine, la gestion d'entreprise, évalue le processus intégral de gestion durable de l'organisation et comprend des aspects tels que la réglementation, la construction durable, l'égalité des chances sur le marché du travail et la sécurité de l'emploi, les activités touristiques pour les personnes en situation de handicap, les mesures

incitatives pour le tourisme national, les politiques contre l'exploitation et la violation des droits humains des groupes vulnérables, la gestion de la qualité et de la sécurité, la maintenance, les achats durables, la gouvernance et la transparence.

Le domaine de l'impact social, économique et culturel évalue le niveau de soutien social, économique et culturel de l'organisation couvrant des sujets tels que le commerce équitable, la lutte contre la pauvreté, l'accès des communautés aux services de base, le soutien aux programmes

et aux initiatives de développement communautaire, l'égalité des sexes et la protection du patrimoine culturel. Le domaine de l'impact environnemental se concentre sur les mesures relatives à l'efficacité de l'eau et de l'énergie, la réutilisation et l'optimisation, l'énergie renouvelable, la consommation et la production durables, la gestion des déchets, la minimisation de toutes les externalités négatives, le changement climatique et la gestion des risques, la mesure et la surveillance des émissions ainsi que la conservation de la biodiversité.

COSTA RICA: ORGANIGRAMME DES ORGANISMES DE TOURISME

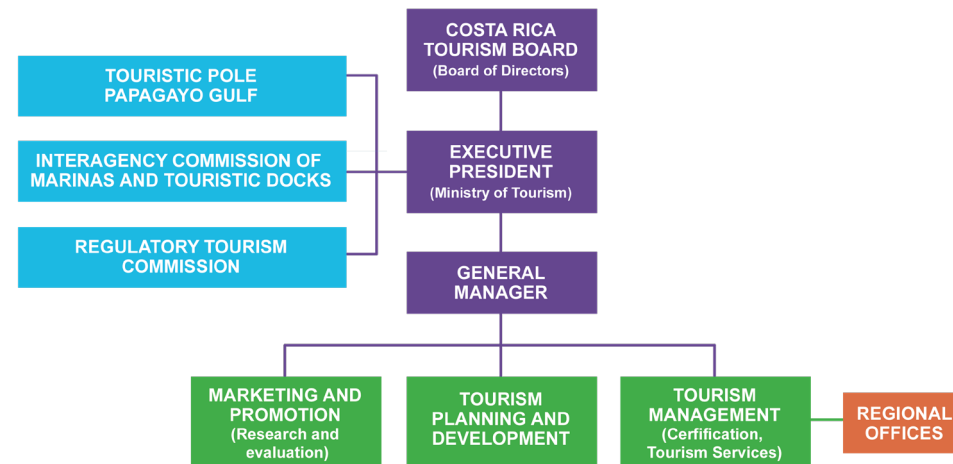


Figure 1 OCDE (2016), Tendances et politiques du tourisme de l'OCDE 2016, « [Profils par pays – pays partenaires](#) », Costa Rica, Éditions OCDE, Paris, 420 pages,

¹ Honey, M. (1999a). Ecotourism and sustainable development. Who owns paradise?. Washington, DC: Island Press.

² Turismo sostenible.

Le quatrième domaine couvre les indicateurs spécifiques par secteur, notamment les hôtels, les transports, les tour-opérateurs, les parcs d'attractions, les installations touristiques avec des animaux, la gastronomie, les centres de bien-être et les spas, les zones protégées, les golfs, les piscines, les parcs d'aventure et les indicateurs institutionnels.

Chaque domaine est mesuré par le biais de quatre types d'indicateurs :

- *Spécifiques : mesures quantitatives qui favorisent le respect des critères (valides, communicables et réalisables).*
- *Obligatoires : indicateurs minimums qui doivent être mis en œuvre pour obtenir la CST.*
- *Amélioration et continuité : indicateurs qui incitent l'entreprise à s'améliorer pour les évaluations futures.*
- *Impact externe : indicateurs axés sur l'aspect social de l'entreprise et le soutien qu'elle apporte aux communautés.*

Ensuite, un auditeur principal examine la demande. Il partage ses observations dans un rapport technique et il demande, si nécessaire, un plan d'action décrivant les activités qui doivent être menées pour atteindre les objectifs et les buts fixés par l'organisation. Le

candidat consulte le rapport technique en ligne et présente son plan d'action. Après un deuxième examen, l'auditeur décide s'il convient de programmer une visite sur site. Une fois le processus d'audit finalisé, le dossier est transmis à l'organisme de certification, à savoir la Commission technique de vérification du CST (CTV-CST).

La certification est valable pour deux ans et comprend deux niveaux : Básico et Élite. Pour être certifié au niveau de base (Básico), le candidat doit respecter tous les indicateurs obligatoires. Le candidat est certifié au niveau supérieur (Élite) s'il respecte 30 % des indicateurs d'amélioration et continuité et 70 % des indicateurs d'impact externe.

Les entreprises qui obtiennent la certification doivent ensuite mettre en œuvre les actions convenues (à différents niveaux), notamment celles relatives aux pratiques durables telles que la prévention des émissions de gaz ou de la pollution des ressources, la mise en œuvre de pratiques efficaces en matière de gestion des déchets et de recyclage, la consommation de produits biodégradables, l'économie d'eau et d'électricité, la valorisation des traditions et coutumes locales, l'emploi et le soutien des membres de la communauté locale ainsi que la sensibilisation au patrimoine naturel du Costa Rica.

La procédure de candidature étant financée par le Gouvernement, elle est gratuite (Font et Harris, 2004). Le ministère du Tourisme fait la promotion du programme de certification dans le cadre de campagnes nationales et internationales, et les candidats bénéficient d'un soutien technique lors de la procédure de demande initiale.

En 2007, 61 hôtels sur les quelque 400 hôtels du Costa Rica ont été certifiés, soit environ 15 % (Honey, 2008). Bien que la CST ait été mise en place depuis longtemps déjà et que les coûts associés à la certification soient bas, le nombre d'hôtels certifiés reste faible. Cette lente évolution peut s'expliquer par le fait que les fonds investis par le Gouvernement sont peu élevés et que le marketing est peu développé (Honey, 2008).

La CTV-CST est rattachée à l'Institut costaricien du tourisme (ICT). Elle est chargée de délivrer la certification aux entreprises ou organisations touristiques, mais aussi de la suspendre ou de la révoquer, de veiller à la bonne application de la procédure de délivrance et de maintenir le strict respect des dispositions contenues dans la réglementation³. Elle est composée de représentants de l'ICT, du ministère de l'Environnement et de l'Énergie, du ministère de la Culture et de la Jeunesse, des conseils d'administration de la Chambre nationale du tourisme du Costa Rica (CANATUR), de la Chambre nationale de l'écotourisme

(CANAECO), de l'Université du Costa Rica, de l'Institut centraméricain d'administration des affaires (INCAE), de la direction générale de l'Institut de la biodiversité et de la direction régionale de l'Union internationale pour la conservation de la nature (UICN).

³ Turismo sostenible

RESULTATS



La CST est un dispositif efficace pour lutter contre le « greenwashing ». Si certaines entreprises font des déclarations trompeuses au sujet de leur durabilité, la CST fournit des informations fiables sur les entreprises qui offrent réellement des services de tourisme durable. Le Costa Rica s'affiche résolument comme une destination réputée pour sa beauté naturelle, tout en améliorant significativement sa compétitivité en tant que destination touristique.

Le pays compte actuellement 395 entreprises certifiées tourisme durable (CST, 2020) et plus de 700 évaluations ont été réalisées depuis sa création. Le programme a été reproduit dans d'autres pays d'Amérique centrale et du Sud et il a servi de modèle à d'autres pays du monde entier.

Afin de surmonter les obstacles de la certification initiale, mais aussi de la mettre à jour, le programme CST 2.0 a été lancé en 2018. Il comprend les mises à jour ou améliorations suivantes:

- Le processus d'évaluation a été simplifié afin de réduire le délai d'exécution d'un an à environ quatre mois.
- La méthode d'évaluation des candidats a été adaptée à la taille des entreprises (petites, moyennes et grandes entreprises) et au type d'activité touristique en incluant des indicateurs opérationnels spécifiques. Cela représente une amélioration majeure, car le système précédent

avait tendance à favoriser les grandes entreprises, ce qui était l'une des principales critiques de la version originale du programme.

- Les niveaux de certification ont été réduits, passant de cinq (Hojas Verdes) à deux (Básico et *Élite*).
- Le nouveau programme a été adapté aux tendances actuelles et aux avancées technologiques. Il comprend des paramètres internationaux et répond aux objectifs de développement durable (ODD) ainsi qu'aux critères du Conseil mondial du tourisme durable (GSTC).
- Le processus de vérification se fait désormais en ligne, ce qui permet un meilleur contrôle, un enregistrement numérique, un niveau de transparence accru et un nombre réduit de visites sur sites.

La création du programme CST 2.0 a été soumise à un processus de consultation publique auquel ont participé près de 900 acteurs des secteurs privé et public, dont 468 entreprises touristiques costariciennes. De plus, 22 ateliers ont été organisés sur l'ensemble du territoire national et 28 entreprises ont participé au plan pilote.

FACTEURS DE RÉUSSITE



La CST, dont le but est de favoriser le tourisme durable au Costa Rica, n'est pas une initiative isolée. Sa mise en œuvre fait partie intégrante du modèle de développement touristique du pays fondé depuis toujours sur les principes de la durabilité. Le Costa Rica est un véritable pionnier du tourisme durable, et son engagement historique en la matière a joué un rôle important dans le succès et la reconnaissance internationale de la CST.

L'une des forces de ce programme est que parties prenantes sont largement associées et représentées dans processus de planification, mais aussi dans l'exécution. Contrairement à d'autres programmes d'écotourisme tels que la [Clef Verte](#), le programme CST est conçu pour toutes les entreprises du secteur du tourisme : pour les hôtels et les autres offres d'hébergement certes, mais aussi pour les agences de voyages, les loueurs de voitures, les tour-opérateurs, les parcs à thèmes durables, les entreprises de gastronomie, etc. Cette approche plus globale permet une meilleure progression vers le développement durable et peut ainsi créer un cercle vertueux. En étendant le programme aux tour-opérateurs et aux agences de voyages, par exemple, un plus grand nombre d'hôtels sont encouragés à appliquer les normes de la certification afin d'être recommandés.

Le Gouvernement costaricien propose plusieurs mesures incitatives et avantages aux entreprises qui

s'inscrivent au programme CST, tels que l'accès à des informations sur les technologies et les meilleures pratiques respectueuses de l'environnement, du matériel promotionnel spécifique à la CST, un soutien financier, technique et logistique pour la participation à des salons touristiques du pays ou à l'étranger, ainsi qu'un soutien en image de marque et marketing. Les entreprises certifiées peuvent également participer aux événements, séminaires et ateliers organisés par l'ICT pour partager ou discuter plusieurs aspects de la certification CST, et pour recevoir un soutien dans les programmes de formation sur les questions sociales, culturelles et environnementales.

CONSIDÉRATIONS INTÉRESSANTES POUR LA MÉDITERRANÉE



Bien que la CST soit aujourd'hui devenue un modèle de référence dans le monde entier, sa première version a connu bien des difficultés et a suscité quelques critiques, auxquelles le Gouvernement costaricien a répondu par une version actualisée : le programme CST 2.0.

Néanmoins, étant donné que la CST existe depuis longtemps déjà, il n'est pas évident de comprendre l'impact de la certification pour les entreprises ayant adopté des pratiques durables telles que la réduction des déchets, la réutilisation ou l'économie des ressources. Il est donc recommandé, lorsque cela est possible, d'indiquer sur le site Internet officiel les données quantitatives, les mesures d'impact, les informations sur l'évolutivité de la certification (voir la Clef Verte) et son évolution au fil des ans. Il n'est pas non plus évident de savoir dans quelle mesure le programme CST 2.0 contribue à l'amélioration des performances et des résultats du programme.

Il est également très important que les organismes des différents programmes de certification échangent leurs connaissances et leur expérience sur la manière de définir les critères d'évaluation et de réaliser l'évaluation ou l'audit.

La crédibilité est l'aspect essentiel des programmes de certification. Dans la

plupart des cas, elle est assurée par un audit externe, comme c'est le cas pour l'écotourisme Clef Verte et pour le programme CST 1.0.

Même si le programme a pour but de développer l'écotourisme, la CST ne peut malheureusement pas garantir un impact zéro, car les activités humaines finissent toujours par affecter l'environnement d'une manière ou d'une autre. Néanmoins, le programme reste une référence pour d'autres programmes de certification, notamment en ce qui concerne la méthode d'évaluation des entreprises touristiques et sa capacité à mesurer objectivement la durabilité des entreprises en activité, à améliorer les pratiques environnementales et à encourager les clients à choisir des services durables.

_RÉFÉRENCES

Instituto Costarricense de Turismo.

Turismo Sostenible CST: Certificación para la Sostenibilidad Turística en Costa Rica.

Koens, J.F., Dieperink, C. & Miranda, M. Ecotourism as a development strategy: experiences from Costa Rica. Environ Dev Sustain 11, 1225 (2009).

OECD (2016), OECD Tourism Trends and Policies 2016, Partner Country Profiles, Costa Rica, OECD Publishing, Paris, p. 321.

LePree, J., Certifying Sustainability: The Efficacy of Costa Rica's Certification for Sustainable Tourism Florida Atlantic Comparative Studies Journal Vol 11, 2008-2009.

Vasconcelos-Vasquez, K., Balbastre-Benavent, F., Redondo-Cano, A.M.(2011) ¿Es la certificación de turismo sostenible complementaria a la norma norma ISO 9000? El caso del Hotel parque del Lago en Costa Rica. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. ISSN 1695-7121 (2011).

Haaland, Hanne and Aas, Øystein(2010) 'Eco-tourism Certification - Does it Make a Difference? A Comparison of Systems from Australia, Costa Rica and Sweden', Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism, 10: 3, 375 — 385.

Nowakowski, K. (2012). Gauging the Reliability of Costa Rica's Certification for Sustainable Tourism. (2012).

Honey, M. (1999a). Ecotourism and sustainable development. Who owns paradise?. Washington, DC: Island Press, Imprenta Nacional Costa Rica.

La Gaceta Diario Oficial (2018). Direto Ejecutivo n. 41415-MINAE-M CJ-MEIC-TUR

Cette publication a été produite avec le soutien financier de l'Union européenne. Son contenu relève de la seule responsabilité du SCP/RAC et ne reflète pas nécessairement l'opinion de l'Union européenne.



Financé par
l'Union européenne