

ASSOCIATION DES ETATS DE LA CARAIBE

XXIV REUNION DU COMITÉ SPÉCIAL SUR LE TOURISME DURABLE (CSTD-24) ET II REUNION PREPARATOIRE DE LA III REUNION DES MINISTRES DU TOURISME DE LA GRANDE CARAIBE (RMT-3) Port d'Espagne, Trinidad et Tobago, les 16 – 17 juillet, 2013

AEC-OTC-SITCA DOCUMENT DE RECHERCHE: PERSPECTIVES RÉGIONALES SUR LE TOURISME SÉCURITÉ

1. Aperçu des inquiétudes relatives à la sécurité et sûreté des touristes

«Les peurs d'enlèvements, les agressions, et les environs non familiers, contribuent à faire un grand nombre de touristes rester confinés au sein des plus grands navires de croisière qui les emmènent dans les eaux de la Caraïbe, pour la vie marine, le soleil et le ciel bleu. S'ajoutent à cela les facteurs décourageant tels la perception selon laquelle l'application de la loi à terre est laxiste, et que les traitements médicaux d'urgence sont inexistants », UPI, août 2009.

La criminalité a des effets négatifs sur l'activité économique dans la région, selon le gouverneur de la Banque centrale de la Caraïbe orientale, Sir Dwight Venner. Il a également cité une étude datant de 2009, qui a porté un « regard complet » sur les effets du crime dans la région. « Cela révèle une évolution d'un système criminel, qui a débordé sur tous les aspects de la société ». les principaux problèmes, cependant, surgissent du fait des effets de la criminalité sur...une industrie telle le tourisme ». NationNews.com (Barbados), décembre 2010

La station balnéaire de Okumatsushima était un arrêt obligé du tourisme au Japon jusqu'à il y a deux semaines, lorsqu'un terrible tsunami l'a virtuellement effacé de la carte. En été, des milliers de touristes visitaient les plages au sable immaculé, nombre d'entre eux logeant dans les chambres d'hôtes qui parsèment les rivages de la côte nord-est du Japon. Ils venaient prendre le bateau pour faire le tour des îles couvertes de pins, et manger les huîtres produites dans la baie. Mais le 11 mars, l'industrie touristique de la ville a été balayée par les immenses vagues, détruisant les immeubles, des vies et des emplois » AFP, mars 2011

Ces extraits d'articles de journaux, datant tous des deux dernières années, mettent l'accent sur l'urgence de mettre en place des systèmes permettant de garantir la sûreté et la sécurité des touristes qui visitent la Grande Caraïbe.

La direction pour le tourisme durable souhaiterait réintroduire cette initiative à l'attention des Etats membres et membres associés, qui, ayant affirmé leur engagement lors des 19ème, 20ème et 21ème réunions du comité spécial pour le tourisme durable, noteront que les récentes catastrophes naturelles et les comptes-rendus sur la criminalité dans la région, requièrent une attention encore plus urgente. Une approche proactive, de la part des gouvernements de la région, afin de mettre en place des accords, des procédures et pratiques relatives à la sûreté et

à la sécurité des visiteurs, est désormais nécessaire, pour le bénéfice de l'industrie du tourisme. De telles actions permettront aux locaux et aux touristes de se munir des outils et de posséder les connaissances nécessaires afin de faire face à une crise éventuelle, mais participera également au marketing de la région en tant que refuge sûr pour les visiteurs.

2. Initiatives actuelles dans le domaine de la sûreté et de la sécurité des touristes

D'un point de vue plus global, et reconnaissant le besoin de discuter de la sûreté et de la sécurité des touristes, l'Académie Egnatia a organisé le Premier Sommet international pour la sûreté et de la sécurité des touristes en Malaisie. Le thème «Améliorer les mesures pour la sûreté et la sécurité des touristes» du sommet, a permis aux différents chefs de la sécurité de rencontrer les représentants de l'industrie du tourisme de l'UNWTO, des universités, des gouvernements et autres parties prenantes. La conférence était destinée à équiper les personnels du tourisme des connaissances requises afin qu'ils puissent :

- Créer des programmes de sécurité afin de sensibiliser davantage les touristes ;
- Créer des stratégies afin de protéger les biens, la propriété et le personnel ;
- Mettre en place des partenariats avec les agences gouvernementales afin de prévenir les crimes ;
- Répondre aux crises et gérer les catastrophes de la meilleure manière ;
- Identifier et répondre aux menaces terroristes éventuelles ;
- Maximiser les efforts afin de garantir un environnement sain et sûr ;
- Faire usage des dernières technologies afin d'améliorer la sûreté et la sécurité grâce à une meilleure surveillance et une gestion efficace.

Les organisations régionales et hémisphériques telles l'Association des commissaires de police de la Caraïbe (ACPC), l'Organisation du tourisme de la Caraïbe (OTC), l'Association hôtelière et touristique de la Caraïbe (AHTC), l'Agence pour la sécurité et la lutte contre le crime de la Communauté de la Caraïbe (CARICOM IMPACS), et l'Agence pour la gestion d'urgence des catastrophes de la Caraïbe (CDEMA), ont, avec l'aide d'organisations internationales, commencé à traiter certaines questions relatives à la sûreté et la sécurité. Qui plus est, le Système d'Intégration de l'Amérique Centrale (SICA), a travaillé avec la CARICOM et l'Organisation des Etats Américains (OEA), afin de formuler des objectifs destinés au renforcement des processus d'intégration régionale, avec une attention toute particulière portée à ces questions.

Mettant en lumière certaines des initiatives et activités des organisations mentionnées ci-dessus, les observations suivantes sont à noter :

2.1 Association des commissaires de police de la Caraïbe (ACPC)

Le 24 juin 2005, l'ACPC a émis un communiqué de presse, confirmant son engagement à rendre les expériences des visiteurs dans la région dénuées d'incident. Citant la formation que ses agents de maintien de l'ordre ont reçu des Etats-Unis, Canada, Royaume-Uni, France, Espagne et Pays-Bas, l'ACPC a justifié sa volonté de coopérer avec les organisations internationales afin de garantir que ses technologies, pratiques et procédures sont les meilleures, et conformes aux standards les plus récents.

L'ACPC, en collaboration avec l'OCT, l'AHTC, ainsi que d'autres parties prenantes, œuvre en vue de sensibiliser aux meilleures pratiques, en encourageant les visiteurs

de la région à faire usage de pratiques de sûreté relevant du bon sens, telles toujours regarder autour de soi, placer ses biens en lieu sûr, et ne pas ouvrir les portes des chambres d'hôtel aux étrangers, etc. L'ACPC est également d'avis qu'une approche responsable de la diffusion des faits relatant des activités criminelles dans la région est nécessaire.

En mai 2007, l'ACPC et l'AEC ont signé un protocole d'accord ayant pour objectif de :

« Mener des activités... qui sont nécessaires pour examiner, encourager et mettre en œuvre sur une base conjointe, des programmes et projets destinés à améliorer la compétitivité des destinations touristiques par le biais d'une meilleure sûreté et de la sécurité des touristes, et parvenir au développement durable du tourisme dans la Grande Caraïbe ».

Les deux parties avaient consenti, dans le cadre de la réalisation de l'objectif susmentionné, qu'une attention toute particulière devrait être portée aux éléments suivants :

- Etablissement d'un point de liaison pour le réseau régional pour la sûreté et la sécurité des touristes ;
- Un inventaire régional des cadres juridiques existant et des meilleures pratiques relatives à la sûreté et la sécurité des touristes ;
- L'intégration de la philosophie d'une police orientée vers la protection des touristes dans les programmes de formation ;
- La création d'un mécanisme de coopération intersectorielle et intergouvernementale dans le but de faciliter la formulation de mesures dans les domaines de la sûreté et de la sécurité des touristes par les membres de l'AEC ;
- L'échange d'information et la coordination des efforts en matière de réception, d'analyse, de publication et de distribution des informations relatives aux objectifs de l'accord, et conformément aux règles et réglementations des deux parties ;
- L'échange d'informations et de documentation relatives aux programmes et projets spécifiques, dans le but de mener des activités complémentaires et de parvenir au plus haut niveau de coordination possible, et
- Le développement de toute autre activité d'intérêt mutuel

La collaboration entre l'ACPC et la Direction pour le tourisme durable s'est également manifestée par la participation de la directrice à la 23^{ème} Conférence de l'ACPC, qui a eu lieu à Ocho Rios en Jamaïque, les 16 et 17 mai 2008. L'objectif de ce séminaire était de susciter les échanges de perspectives pour le développement des mesures et stratégies pour la gestion des défis en matière d'application de la loi dans la région. En 2009, l'AEC a présenté le réseau régional pour la sûreté et la sécurité des touristes en tant que mécanisme de soutien aux mesures pour le tourisme dans la Grande Caraïbe, lors de la 24^{ème} conférence annuelle de l'ACPC. Les commissaires ont exprimé leur satisfaction quant aux progrès réalisés et à la volonté de travailler avec leurs partenaires d'Amérique centrale.

2.2 L'Agence pour la sécurité et la lutte contre le crime de la Communauté de la Caraïbe (CARICOM IMPACS)

L'Agence pour la sécurité et la lutte contre le crime de la Communauté de la Caraïbe (CARICOM IMPACS) a fait de considérables progrès eu égard au respect de la sécurité des frontières au sein des Etats membres de la CARICOM, les plus notables étant leur implication avec Interpol pour la livraison de visas spéciaux pour la Coupe du monde de cricket, qui s'est tenue en différents lieux au sein des Etats de la Caraïbe orientale en 2007. Au cours des deux premiers mois de la mise en œuvre de la technologie et des bases de données Interpol, 29 suspects d'affaires criminelles se sont vus refuser l'entrée dans la région, comparativement aux 97 documents saisis au cours des années 2002-2006. La technologie « MIND/FIND » permet aux personnels des ports et aéroports de vérifier les passeports de manière approfondie des visiteurs potentiels par rapport à la base de données Interpol, qui contient des informations sur plus de 13 millions de documents perdus et volés dans plus de 120 pays¹.

En rapport avec ce projet collaboratif, l'établissement d'un espace domestique unique, soutenu par un bureau central pour les systèmes d'information avancés pour les passagers (APIS), est entré en fonction le 1^{er} février 2007. Le APIS permet la soumission automatique des informations des passagers par les opérateurs dans les secteurs de la marine et de l'aviation aux officiers de maintien de l'ordre, préalablement à l'arrivée et au départ des Etats membres du CARICOM. Avec plus de 55 millions de personnes ayant été examinées depuis le commencement le 30 juin 2010, le système a permis la surveillance des mouvements des personnes d'intérêt et la détection des documents de voyage frauduleux. Le succès du projet APIS a entraîné la mise en œuvre du système d'information cargo avancé (ACIS), qui permet aux autorités des douanes d'avoir accès aux documents préalablement à l'arrivée dans les ports. Ceci permettra de disposer du temps nécessaire pour déterminer si les mesures de sécurité doivent être prises et/ou si l'intervention des autorités est requise avant l'arrivée².

2.3 Organisation des Etats Américains

L'Organisation des Etats Américains (OEA), a développé un programme de sécurité dans le tourisme destiné à renforcer la capacité des secteurs public et privés du tourisme afin de prévenir et de répondre à la menace terroriste potentielle ou à d'autres attaques sur les sites et infrastructures touristiques. Ce programme fournit une formation spécialisée en matière de sécurité, et favorise les partenariats public-privé à cet égard. Le programme est mis en œuvre par le Comité interaméricain contre le terrorisme (CICTE) du Secrétariat pour la sécurité multidimensionnelle (SMS) de l'OAS.

Le programme a été initialement lancé dans la Caraïbe, lorsque le CICTE a reçu mandat de développer et administrer une formation en sécurité dans le tourisme en vue de la Coupe du monde de cricket dans la région. Cette formation en **Crime touristique et sécurité et maintien de l'ordre, pour officiers et responsables de niveau 1-3**, a été administré sous la forme d'atelier de 5 jours, d'août 2006 à

¹ CARICOM IMPACS Security Partnership with Interpol Moves Forward. PR Newswire Europe Ltd. 1st March 2007

² CARICOM IMPACS. Ongoing Practices: Border Security Activity. 31st Aug, 2010

février 2007, et comprenait une session spéciale sur les **enquêtes de sécurité et formation en évaluation des risques**.

Suite à cela, le CICTE a délivré cette formation dans plusieurs endroits, en l'adaptant aux besoins et circonstances nationales et locales. Ce fut le cas au Mexique, en 2008-2009, et en Haïti et à Trinidad, entre autres.

En 2010, en coordination avec le Bureau pour le tourisme de l'OEA, le Secrétariat du CICTE a établi une alliance stratégique avec le SITCA, afin de promouvoir des actions coordonnées en Amérique centrale dans le domaine de la sécurité dans le tourisme. En juin 2010, un séminaire a été organisé pour faciliter l'échange d'informations et la consultation des personnels de la sécurité et de la sûreté dans le tourisme des secteurs public et privé, l'identification d'un programme spécifique sur la sécurité et de la sûreté dans le tourisme, qui soit adapté aux réalités et aux besoins de la région.

Le premier atelier a eu lieu les 27-31 juillet 2010 à Guanacaste, Liberia, l'une des principales zones touristiques du Costa Rica, en collaboration avec le ministre de la présidence du gouvernement du Costa Rica, et l'Institut pour le tourisme du Costa Rica. Le programme comprenait des présentations théoriques et des exercices sur l'importance de la sécurité dans le secteur du tourisme, la gestion des crises et situation d'urgence, les communications, la sécurité des hôtels et infrastructures touristiques, les évaluations de sécurité, l'analyse des risques et les diagnostics de sûreté. Par ailleurs, l'atelier visait également à promouvoir et renforcer les partenariats public-privé, dans le but de prévenir et gérer les circonstances et les risques qui pourraient affecter la sécurité dans le tourisme. Une cinquantaine d'officiers de sécurité des secteurs public et privé d'Amérique centrale ont participé à la formation, y compris des observateurs, directeurs et représentants du de la Police touristique de Belize, El Salvador, Guatemala, Nicaragua et Panama, des responsables de la sécurité des hôtels, et établissement touristiques de la région, ainsi que des membres de la Police touristique du ministère de la Sécurité publique du Costa Rica.

Afin de préconiser une approche régionale plus intégrée de la question de la sécurité dans le tourisme, l'OEA, en collaboration avec le gouvernement de la République dominicaine, a accueilli la 1^{ère} Conférence internationale « Sécurité dans le tourisme dans les Amériques : qualité, compétitivité, tendances et stratégies », du 3 au 5 janvier 2011, à St-Domingue, République dominicaine. L'un des principaux résultats de cet événement a été la **Déclaration de St-Domingue pour la création d'un réseau de la police touristique dans les Amériques (RCSTA)**, signée par les différents membres de la police, des gouvernements et représentants du secteur du tourisme présents. La conférence prévoit d'être un événement annuel, destiné à l'échange d'informations, formulation de mesures et dialogues.

3. La Réponse de l'AEC

C'est en ce sens que l'AEC a tenu des discussions à ce sujet, encore valables à ce jour, lors du symposium sur la sécurité et la sûreté des visiteurs en septembre 2003, et au dialogue régional sur le même thème en juillet 2007, tous deux ayant eu lieu à Trinidad et Tobago.

Les recommandations émanant des deux réunions mentionnées ci-dessous, ont incité l'AEC à :

- Etablir un réseau et faciliter une meilleure gestion de la sécurité des touristes aux niveaux national et régional

- Solliciter des fonds de bailleurs régionaux et internationaux pour soutenir les initiatives en matière de sûreté et de sécurité des touristes, et continuer les recherches en la matière dans la Caraïbe
- Obtenir des accords des Etats membres et institutions régionales pour le soutien de la recherche dans ce domaine, et accueillir des symposium dans le but de sensibiliser le public à l'échelle nationale
- Poursuivre la collaboration avec les Etats membres dans le cadre de l'établissement de réseaux nationaux et régionaux pour la sûreté et la sécurité des touristes
- Développer des mécanismes de coopération avec les organisations régionales et internationales, y compris CEDERA, CHA, CARICOM, IMPACS, ACPC, UNWTO, OTC, CEPREDENAC, entre autres, dans le cadre de la gestion des catastrophes et du rôle du secteur privé en matière de tourisme durable.

Conformément à ce qui fut discuté lors de la 18^{ème} réunion du Comité spécial pour le tourisme durable (CSTD-18), qui a eu lieu sur l'île de Grand Bahama, aux Bahamas, les 13-14 décembre 2007, les thèmes suivants ont été identifiés comme requérant une attention urgente :

- **Communication:**
 - Les parties prenantes doivent comprendre leur rôle respectif dans le cadre de la promotion de la sûreté et de sécurité des touristes
 - Etablissement de points de liaison afin de faciliter le dialogue
 - Encourager et promouvoir la collecte de données permettant d'informer les décisions
 - Etablissement de réseaux nationaux et d'unités multi-secteurs
- **Standards de l'industrie:**
 - Doivent refléter une approche régionale et incorporer des mécanismes pour la sûreté et la sécurité des touristes
 - Etre développés et maintenus par le biais d'accords entre secteurs
 - Doivent inclure des services et formations largement communiqués
- **Participation des communautés:**
 - Participation des membres des communautés aux initiatives en matière de police
 - Permettre aux communautés de bénéficier d'opportunités de prendre part à différentes activités touristiques
 - Améliorer la sensibilisation à travers des programmes éducatifs
- **Cadre juridique:**
 - Revue et mise à jour de la législation conformément aux nouvelles normes, y compris la sécurité privée
 - Accélérer le processus dans le cas des crimes touristiques
 - Encourager les parties prenantes à participer à des activités de lobbying requises pour l'adoption de lois Harmoniser les procédures des douanes et d'immigration dans le but de faciliter les processus lorsque les touristes passent les frontières sans compromettre la sécurité nationale
- **Elaboration de mesures:**
 - A l'échelle nationale et régionale, le cadre permettant de traiter les questions de la sûreté et de sécurité des touristes fait défaut. Dès lors,

les Etats membres doivent mettre en place un procédé et des systèmes plus inclusifs fondés sur un cadre incluant plusieurs agences, et développer des accords de coopération inter-sectoriels.

Afin d'effectuer le suivi et dans un effort pour rassembler les informations sur les pratiques individuelles des membres et membres associés, la DTD a soumis en 2008 un questionnaire sur les initiatives impliquant les communautés dans les domaines de la sécurité et de la sûreté dans le tourisme. Des 29 pays interrogés, 13 d'entre eux ont renvoyé leur réponse. 12 d'entre eux disposaient alors d'une politique en matière de sécurité et de sûreté dans le tourisme, ou d'un mécanisme similaire pour guider le développement du tourisme en la matière. Tandis que l'étendue de l'initiative varie d'un pays à un autre, l'étude a montré que les principales actions mises en œuvre pour impliquer les communautés dans le cadre de la sécurité et de la sûreté dans le tourisme étaient les suivantes :

- Permettre aux communautés de bénéficier d'opportunités de prendre part à différentes activités touristiques
- Améliorer la sensibilisation à travers des programmes éducatifs et des messages cohérents

3.1 Proposition de la DTD de l'AEC: ATELIERS DE RENFORCEMENT DES CAPACITES

Afin de faciliter et de faire avancer le dialogue au sein de la région, la direction propose d'organiser des ateliers pour les décideurs politiques des Etats membres et membres associés dans les domaines du tourisme, de la sécurité nationale et de la gestion des risques de catastrophes.

Ceci part du postulat qu'un atelier de renforcement des capacités, contrairement à une conférence ou à un symposium, sera davantage en accord avec une approche proactive qui encouragerait les actions et permettrait de mettre l'accent sur l'urgence de ces questions. En plus de renforcer la participation régionale, ces ateliers :

- Fourniront aux décideurs les informations actuelles pouvant être utilisées pour mettre en place/améliorer les mesures nationales en matière de sécurité et sûreté des touristes
- Permettront aux participants de disposer d'une plate-forme pour l'échange d'idées et la discussion de questions relatives à leurs pratiques respectives, ainsi que des solutions proposées
- Offriront aux pays disposant de mesures et outils de communication et de marketing touristiques semblables des opportunités de se constituer en réseaux socio-économiques et/ou géographiques Permettront de démontrer aux organisations internationales la volonté de la région de traiter ces questions, ouvrant ainsi la voie à des possibilités de financement et de collaboration
- Projetteront une image positive à l'attention des visiteurs potentiels, témoignant de l'attitude proactive de la région pour garantir que ses destinations sont sûres et parfaitement préparées à gérer une crise si celle-ci devait survenir, de ce fait réduisant les peurs et encourageant les visites nombreuses.

Les participants à ces ateliers, tout comme le 1^{er} Sommet international pour la sécurité dans le tourisme susmentionné, seront ensuite en mesure de :

- Partager les meilleures pratiques et stratégies en matière de sécurité et de sûreté au sein des différents ministères et organisations régionales et internationales pour la réduction du crime, des risques et de la menace terroriste
- Mettre en œuvre des standards et procédures pour garantir la sûreté des destinations
- Développer les stratégies de communication, et en matière de sécurité et de sûreté, afin d'améliorer la sensibilisation des acteurs et des touristes en travaillant en étroite collaboration avec les organisations régionales et globales
- Développer des plans pour la protection des infrastructures et des personnes, y compris des programmes de sensibilisation, la distribution des outils de préparation et la formation de partenariats public-privé
- Mettre en place des programmes complets de gestion des catastrophes et des stratégies de communication de crise en travaillant en étroite collaboration avec les agences régionales et internationales
- L'atelier aurait lieu sur une période de deux jours, au cours desquels, après un dialogue initial, des études de cas seront présentées par des organisations régionales et internationales dont les meilleures pratiques seront extraites. Les dialogues précédents ont permis d'identifier la nature multidimensionnelle des questions de sécurité et sûreté des touristes et ont déterminé quatre composantes à prendre en compte : la sûreté physique, la préparation à la réduction des risques, la sécurité alimentaire, et la sécurité sanitaire. Pour les besoins de ce premier atelier, il est suggéré de mettre l'accent sur la sûreté physique et la gestion des risques de catastrophes, si l'on tient compte du temps qui serait nécessaire pour traiter toutes les composantes.

Programme de Vigilance du Tourisme (PVT)

Cette initiative est basée sur un Cadre et Programme d'enseignement des Meilleures pratiques régionales en matière de police touristique, ciblant l'engagement des jeunes à risques, qui servira comme un outil pour le projet de Police Touristique. Le cadre devrait proposer, à travers l'analyse des meilleures pratiques régionales et institutionnelles, les thèmes centraux de la formation et instruction. Le programme d'enseignement, qui sera conçu comme un manuel de formation et manuel d'instruction, fournira un contenu global et des illustrations adaptées à l'expérience régionale et présentés dans un format convivial et sensible aux jeunes. Il comprendra des aspects du Service à la Clientèle, de l'Histoire, la Géographie, le Patrimoine et Culture, l'Environnement, les Procédures de premiers secours et de Protection et Sécurité, entre autres.

Le **Programme de vigilance du tourisme (PVT)** comprendrait deux niveaux de certification. Le niveau débutant consisterait à décerner aux participants des certificats et une reconnaissance en tant qu' « *Chaperons du tourisme* ». Cette certification leur sera remise à la fin d'un atelier régional qui fournira la composante théorique de la formation. Au niveau supérieur, les agences d'application de la loi ou autorités touristiques nationales, en collaboration avec un homologue régional identifié comme une référence, animeront la formation technique nécessaire à l'obtention de la

désignation de « Policier ou Commissaire touristique ». La formation inaugurale au niveau régional comprendra une composante de Formation de Formateurs pour le renforcement des capacités locales.

3.2 CARIBSAVE et le programme de travail pour le tourisme durable (PTTD) de la DTD: Observations générales

Les activités de CARIBSAVE et les initiatives pour la gestion des destinations touristiques du PTTD de la DTD interviennent en complément de, et participent au développement de la **composante changement climatique** de celui-ci. De plus, **les liens** avec le projet sur les indicateurs de tourisme durable de l'AEC sont les suivants :

- Le développement d'une **base de données et d'outils pour la gestion des destinations** afin de faciliter la tâche des responsables en la matière, et celle des parties prenantes locales dans le développement et la gestion des destinations existantes et futures ;
- La mesure des **effets du changement climatique** sur **les moyens d'existence dans la Caraïbe** tels qu'ils se rapportent au tourisme, et
- La facilitation du **développement de mesures** et des **exercices de renforcement des capacités** avec le gouvernement, les communautés et le secteur privé.

Du fait de cette approche multisectorielle, l'initiative CARIBSAVE fait également le lien avec le PTTD par le biais de la création d'un réseau régional pour la sûreté et la sécurité des touristes, particulièrement en ce qui concerne les activités de gestion de risque, coordonnées pour l'élaboration de plans d'action à l'échelle régionale, nationale, et institutionnelle. La collaboration inter-agence annule la possibilité de duplication et de chevauchement des ressources. Elle encourage par ailleurs une approche conjointe de la question du changement climatique en relation avec le secteur du tourisme.

Conformément au mandat de la DTD, la direction continue à travailler en liaison avec les coordinateurs de l'initiative CARIBSAVE du Centre pour l'environnement de l'Université d'Oxford, et le CCCCC. A cet égard, la direction a été invitée à participer à deux symposium pour les bailleurs de fonds internationaux et les partenaires régionaux, en juin et septembre 2009, à Oxford et aux Bahamas. La direction s'est vue également offrir une position à titre consultatif sur le Comité consultatif de CARIBSAVE dont la réunion inaugurale a eu lieu le 13 mai 2010.

4. La Réponse De SITCA

Le programme régional pour la Sécurité des touristes est mis en œuvre depuis 2010, l'objectif étant de garantir des conditions sûres et satisfaisantes aux touristes et visiteurs nationaux et internationaux et de promouvoir une image positive et attrayante de la région.

Pour exécuter ce programme, on a créé le Comité régional pour la sécurité des touristes, composé des chefs des unités et divisions du tourisme de la police et des responsables des questions de sécurité des administrations nationales chargées du tourisme dans les pays d'Amérique centrale et en République dominicaine.

Ce programme régional a donné lieu à la définition et à l'exécution de plusieurs projets:

Programme homologué d'études en matière de sécurité des touristes: la formation en matière de sécurité des touristes est l'un des domaines prioritaires du Projet régional pour la sécurité des touristes. L'objectif général de la formation est de professionnaliser l'intervention des corps de police touristique de la région. On a donc élaboré en 2011 un Programme d'études et des modules de formation en matière de sécurité des touristes avec la participation du Comité régional pour la sécurité des touristes et de techniciens des académies de sécurité publique des pays membres du SICA. Le programme ainsi conçu a permis l'échange de bonnes pratiques et la systématisation des expériences de formation en matière de sécurité des touristes.

On a obtenu à l'heure actuelle les résultats suivants: programme d'études et modules de formation en matière de sécurité des touristes homologué pour les pays participants. Ce programme de formation sera réitéré sous forme d'ateliers de formation à l'échelon national.

Sécurité des touristes et tourisme responsable: prévention de l'exploitation sexuelle et commerciale des enfants et des adolescents dans le secteur du tourisme : le programme de prévention de l'exploitation sexuelle et commerciale des enfants et des adolescents (PESCNNA), axé sur l'éthique et la responsabilité sociale des entreprises touristiques, a pour principal objectif de réduire l'exploitation sexuelle et commerciale des enfants et des adolescents dans les principales zones touristiques des pays de la région centraméricaine.

Ce programme a reçu l'appui du Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF) ; il incluait la formulation du programme régional et du Plan d'action du PESCNNA au Belize, au Salvador, au Guatemala et au Panama.

Des essais pilotes ont été effectués dans les pays bénéficiaires du programme, où des experts en ce domaine ont aidé à exécuter les actions définies dans le plan d'action au niveau national. Des actions de promotion et de sensibilisation ont été réalisées, ainsi que des actions concrètes qui ont permis une plus grande participation des acteurs clés à la prévention de ce type de délit : chefs d'entreprises touristiques, policiers, agents des services d'immigration, chauffeurs de taxis et enseignants.

Système de traitement, contrôle et suivi des plaintes : En 2012 on a entamé la mise en œuvre du système qui envisageait, dans un premier temps, des réunions de coordination avec les différentes chambres de tourisme, administrations nationales et ministères du tourisme, polices touristiques et ministères publics des pays de la région.

Avec la mise en fonctionnement de ce système, l'Amérique centrale disposera d'un modèle commun unique pour l'accueil des touristes, excursionnistes et visiteurs internationaux, régionaux et nationaux. Elle disposera en outre d'un protocole pour le traitement des plaintes ou dénonciations, qui inclura les délais, les responsables et les modalités de réponse, des informations sur la présentation des plaintes, des formulaires et des guides pour l'aide aux touristes.

Manuel régional de bonnes pratiques en matière de sécurité des touristes: le Manuel régional des bonnes pratiques en matière de sécurité des touristes est un guide destiné aux administrations touristiques nationales et aux polices touristiques, qui leur permettra d'améliorer l'efficacité de la prestation de services de sécurité aux touristes.

Ce manuel doit aussi servir d'aide pour organiser et coordonner le processus de travail interne de ces institutions et de leur personnel en matière de sécurité des touristes. Les actions qui en découlent contribuent à la professionnalisation de ces institutions, qui acquièrent une plus grande crédibilité et un rôle accru dans un secteur en expansion de l'économie régionale.

Sensibilisation des médias et formation portant sur la gestion des crises et la perception de la sécurité des touristes: depuis 2012, des ateliers régionaux de formation et sensibilisation destinés aux médias régionaux et internationaux sont organisés pour sensibiliser les médias à l'impact du mode de présentation de nouvelles liées aux problèmes et conflits de la région sur les flux de touristes

On dispose aussi d'un manuel de gestion des crises communicationnelles, et plusieurs séminaires sur la question ainsi que celle de la perception de la sécurité des touristes dans la région ont été organisés en vue d'accroître la capacité actuelle des pays membres d'Amérique centrale de faire face aux risques qui peuvent découler d'une situation de crise touristique, de renforcer leur capacité de réaction face à ces situations et de consolider la coopération régionale en ce domaine.

En outre, le soutien du programme régional de Sécurité frontalière de l'Amérique centrale (SEFRO), accordé en 2012, permettra d'introduire des améliorations dans 19 points frontaliers de la région, grâce à la formation de fonctionnaires chargés des frontières et à l'élaboration de matériel à distribuer aux touristes et d'affiches informatives à leur intention. Ce projet débutera en septembre 2013.

Par ailleurs, dans une perspective plus large, le SICA met en œuvre, par l'entremise de la Direction de la sécurité démocratique, une Stratégie régionale de sécurité pour l'Amérique centrale (ESCA).

L'objectif de cette stratégie est de déterminer les composantes et activités nécessaires pour renforcer la sécurité des personnes et des biens dans la région centraméricaine en permettant aux pays de la région d'atteindre leurs objectifs de développement humain durable.

Parmi ses objectifs spécifiques figurent:

- Intégrer les différents efforts déployés dans la région en matière de sécurité pour les harmoniser et obtenir de meilleurs résultats.
- Faciliter la coordination et l'échange d'informations et de données d'expérience entre les diverses instances et agences opérationnelles de la région.
- Identifier et gérer les besoins financiers et les besoins en ressources humaines et en formation des institutions chargées de veiller à la sécurité.
- Mettre en œuvre des politiques, programmes, stratégies et actions permettant de prévenir la violence.

L'ESCA comporte quatre composantes principales, qui sont:

1. Lutte contre le délit. La priorité est donnée à la lutte, à court terme, contre les menaces les plus visibles contre la sécurité à l'heure actuelle dans la région. Cela inclut la lutte contre la délinquance organisée, le trafic de drogues, les bandes de délinquants, les homicides, le trafic illicite d'armes, le terrorisme, la corruption, le traitement des personnes déportées qui ont des antécédents pénaux ou des anciens prisonniers et d'autres questions policières.
2. Prévention. Elle est axée sur des politiques, programmes, stratégies et actions permettant la prévention en matière de violence juvénile, violence armée, violence de genre, trafic illicite de migrants et traite de personnes, consommation de drogues et effets des catastrophes naturelles.
3. Réhabilitation, réinsertion et sécurité pénitentiaire. On cherche à renforcer, développer et moderniser le système pénitentiaire des pays centroaméricains, dans une perspective et avec une coordination régionales. Il s'agit aussi d'établir des mécanismes, procédures, infrastructures et dispositifs institutionnels visant à la réhabilitation et à l'insertion sociale des personnes privées de liberté, et de systématiser et partager les expériences réussies et novatrices.
4. Renforcement institutionnel. L'objectif est de renforcer, en matière de sécurité régionale, les aspects de communication, coordination et suivi de l'institutionnalité liés à la justice et à la sécurité dans des domaines comme ceux de la prévention et de la sanction des délits, des capacités locales, des meurtres perpétrés contre des femmes, de la prévention des catastrophes, des actions en cas de catastrophes et de l'atténuation de leurs effets.

4.1 L'Initiative pour la Sécurité Régionale en Amérique Centrale (CARSI)

Eu égard à la question de la sécurité, de manière plus générale, le SICA, en collaboration avec la Banque Interaméricaine de développement (BID), et les membres du Département d'Etat américain, ainsi que la communauté internationale, ont joint leurs efforts afin de faire avancer la stratégie régionale pour la sécurité que les pays d'Amérique centrale, le Mexique, et la République dominicaine développent, pour y inclure des mécanismes de coordination. Cette initiative, ***L'Initiative pour la sécurité régionale en Amérique centrale (CARSI)*** vise à l'alignement des multiples acteurs de la région, l'intégration des efforts régionaux complémentaires, afin de faciliter la coordination inter-agences, la gestion conjointe des ressources financières et l'atténuation des crimes transnationaux.

Les composantes prioritaires de cette stratégie comprennent la réduction du crime, la prévention de la violence, la réhabilitation, la réintégration et la sécurité dans les prisons, le renforcement institutionnel, l'accent étant mis sur la justice, l'innovation technologique permettant d'apporter des réponses efficaces.

Un communiqué de presse relatif à cette initiative indiquait que les pays d'Amérique centrale prévoient d'accueillir une **conférence internationale**, en complément de la stratégie pour la sécurité de l'Amérique centrale, qui aura lieu dans la ville de Guatemala les 22-23 juin 2011. L'Union européenne a confirmé qu'elle soutenait la formulation de la stratégie régionale par le biais de ses mécanismes de coopération bilatérale et régionale, ainsi que sa participation à la conférence.

4.2 **CARICOM- Système d'intégration de l'Amérique centrale (SICA)**

A Belize le 12 mai 2007, une déclaration conjointe a été signée lors du second sommet des chefs d'Etats et de gouvernement CARICOM-SICA, dans lequel, entre autres, les questions relatives à la sécurité et à la sûreté des touristes au sein de la région ont été mises en lumière. A ce sujet, la déclaration stipule que les deux parties s'engagent en ces termes :

- 1) Prendre part à une vision commune des relations CARICOM-SICA, qui inclurait la coopération et le développement des liens dans les domaines économiques, sociaux et culturels, de l'énergie, de la communication, de la prévention et de la mitigation des catastrophes naturelles, le développement durable, la sécurité et la gouvernance démocratique.
- 2) Instruire les Secrétaires généraux de la CARICOM et du SICA de prendre les mesures nécessaires pour la coordination en vue de la tenue d'une réunion de haut niveau sur l'environnement et la prévention et l'atténuation des catastrophes naturelles, au Honduras, dans le but de discuter et d'analyser une proposition pour un projet conjoint aux deux régions.
- 3) Promouvoir les actions conjointes dans les domaines de la gestion, de la prévention et de l'atténuation des catastrophes naturelles, par le biais des différents organes établis dans le cadre de la CARICOM et du SICA qui se développeront en collaboration et la présentation de propositions à mettre en place dans ce domaine.
- 4) Pour renforcer la coopération entre la CARICOM et SICA sur la lutte contre la criminalité organisée, notamment le trafic illicite des armes légères, le trafic de drogue, entre autres, et de petit calibre, à travers l'échange d'informations et l'établissement de mécanismes qui permettront de renforcer cette coopération.

5. La Réponse de OTC

Le Secrétariat de l'Organisation du Tourisme de la Caraïbe (OTC) s'associe à différentes organisations en vue d'améliorer la protection et la sécurité relativement à l'industrie du tourisme de la Caraïbe.

- **Cadre politique sur le Tourisme durable dans les Caraïbes** y compris des lignes directrices politiques sur les principales questions liées à la protection et de sécurité dans l'industrie du tourisme, telles que les suivantes:
 - Mécanismes de communication et de coordination pour la santé, la protection, la sécurité et la gestion des risques multiples
 - Santé et protection des citoyens et visiteurs
 - Gestion des questions de sécurité pour maintenir la réputation de la destination
 - Intégration de la gestion des risques multiples dans le secteur du tourisme pour réduire la vulnérabilité aux risques
- **Guide des médias** pour aider les organisations touristiques à :
 - Influencer les politiques et communiquer avec les médias pour transmettre des messages efficaces
 - Vendre une histoire particulière
 - Servir de source médiatique précieuse
 - Développer des compétences de communications de crise.

- Promotion du **Tourisme de qualité dans les Caraïbes**

Objectif :

Développer des **Normes sanitaires, de sécurité, et environnementales**, un Système de certification connexe et aborder les questions de politique et de planification y afférentes. Dans le cadre de ce projet une **Marque de Qualité touristique pour les Caraïbes** a aussi été développée pour reconnaître les normes sanitaires et environnementales dans le secteur du tourisme, y compris :

- Sécurité et hygiène alimentaire
- Systèmes de gestion environnementale
- Traitement, gestion et efficacité des eaux
- Gestion du traitement des eaux usées
- Gestion et efficacité de l'énergie
- Gestion intégrée de la lutte contre les parasites
- Gestion des déchets solides

Sécurité alimentaire

En ce qui concerne l'amélioration de la formation en matière d'alimentation et de boissons, dans le cadre de l'Initiative du Système d'Apprentissage touristique des Caraïbes, un **programme d'études de base** a été développé pour un **Diplôme d'Études universitaires générales de Sciences appliquées aux Opérations d'Alimentation et de Boissons**. Il avait pour but d'établir des normes pour l'éducation et la formation touristiques dans ce domaine.

Collaboration avec l'Agence caribéenne de Santé publique (CARPHA)

- L'OTC a conclu un Mémoire d'accord (MOU) avec la CARPHA – nouvelle agence unique de santé publique régionale pour les Caraïbes. « Elle a été juridiquement constituée en juillet 2011 à travers un Accord intergouvernemental signé par les États membres de la Communauté des Caraïbes (CARICOM) et a commencé ses opérations en janvier 2013. L'Agence rationalise les dispositions relatives à la santé publique dans la région en regroupant en une seule agence les fonctions de cinq Instituts régionaux de Santé des Caraïbes (RHI) ». Il s'agit des cinq instituts suivants :
 - L'Institut d'hygiène du milieu des Caraïbes (CEHI)
 - Le Centre d'épidémiologie des Caraïbes (CAREC)
 - L'Institut des Caraïbes pour l'alimentation et la nutrition (CFNI)
 - Le Conseil caribéen de Recherche en santé (CHRC)
 - Le Laboratoire d'Analyse des Drogues de la région des Caraïbes (CRDTL)

Dans le cadre de ce Mémoire d'accord, l'OTC a l'occasion de collaborer avec la CARPHA pour améliorer la santé, la protection et le bien-être des visiteurs aux Caraïbes à travers des initiatives conjointes, y compris le renouvellement et l'amélioration du programme de Qualité du Tourisme des Caraïbes (QTC).

CDEMA-OTC: Conseil pour l'harmonisation et la gestion complète des catastrophes- Sous-comité pour le tourisme

En 2006, un protocole d'accord a été signé entre CDEMA et l'OTC afin que les deux organisations travaillent ensemble pour minimiser les effets négatifs des catastrophes sur le développement durable du tourisme dans la Caraïbe. En 2001, la CARICOM a adopté, par le biais de consultations, un cadre pour une stratégie et des résultats pour une gestion régionale complète des catastrophes (CDM). En 2006, CDEMA a revu et révisé la stratégie CDM pour mettre l'accent sur la réduction des impacts des catastrophes par le biais de la gestion des risques, et pour se conformer à une approche plus programmatique, l'accent étant mis sur une gestion basée sur les résultats. Ceci a conduit à la formation d'un conseil pour la coordination et l'harmonisation de la stratégie CDM (CDM CHC), avec des comités par sous-secteurs.

L'une des principales initiatives du comité pour le sous-secteur du tourisme est la création, l'exécution et la mise en œuvre d'un projet pour la gestion des risques de catastrophes pour le tourisme durable dans la Caraïbe, qui réduira la vulnérabilité du secteur, y compris la capacité d'adaptation au changement climatique. Actuellement en cours de développement de son programme de travail quinquennal, il est proposé d'y inclure l'échange d'informations, les analyses, consultations, le programme de développement et la mobilisation des ressources. L'un des principaux objectifs du projet est de garantir l'utilisation d'un modèle standard des meilleures pratiques pertinentes pour chaque Etat membre. Le projet est fondé par la BID, et y participent également l'Université des West Indies (UWI), l'Université du Guyana (UG), et le Centre pour le changement climatique de la Communauté Caraïbe (CCCCC).

Au regard du développement de la composante pour la réduction des risques de catastrophes du RRSST, l'AEC a accepté une invitation à faire partie d'un comité consultatif technique pour le tourisme pour le projet régional pour la gestion des risques de catastrophes pour le tourisme durable, coordonné par l'Agence pour la réponse d'urgence aux catastrophes naturelles de la Caraïbe (CDERA), et l'OTC.

A cet égard, la DTD a participé à la réunion du projet conjoint et du comité consultatif technique le 11 décembre 2008 à la Barbade, coordonné par CDERA et l'OTC. La DTD continue à être un membre de coordonné par CDEMA et l'OTC.

6. Conclusion

Reconnaissant que la sécurité des touristes est une question multidimensionnelle, l'établissement d'un tel réseau requiert la collaboration d'organisations telles IICA, FAO, PAHO, entre autres.

A cet égard, la DTD considère la proposition d'atelier de renforcement des capacités ci-dessus comme un outil qui permettra le renforcement des initiatives de renforcement institutionnel, autant qu'elle inclura des organisations essentielles au dialogue, à la mise en place de programmes, l'exécution de projets permettant la mise en œuvre de politiques publiques dans le cadre de la sécurité et de la sûreté des visiteurs, qui permettront l'harmonisation des intérêts des communautés locales et des visiteurs qu'elles accueillent.