

ASSOCIATION DES ETATS DE LA CARAÏBE (AEC)

XXV RÉUNION DU COMITÉ SPÉCIAL SUR LE TOURISME DURABLE

La Antigua, Guatemala, 22-23 MAI 2014

**DOCUMENT INFORMATIF SUR LE PROGRAMME POUR PROMOUVOIR LA
PROTECTION ET LA SÉCURITÉ DANS L'INDUSTRIE DU TOURISME**

INTRODUCTION

Protection et sécurité des touristes dans le contexte

Le Programme pour promouvoir la protection et la sécurité dans l'industrie touristique a été conçu pour renforcer la collaboration et le dialogue entre les responsables des politiques touristiques et de la gestion des risques de catastrophes des Etats Membres et membres Associés de l'AEC, et pour faciliter la mise en œuvre de mécanismes et stratégies de réponse coordonnée et intégrée aux questions liées au harcèlement et aux délits à l'encontre des touristes et à la gestion et prévention des risques et des catastrophes. Le principal objectif est de maintenir une image de la Caraïbe perçue comme un havre sûr et une destination très appréciée pour le tourisme et les investissements. A cet égard, les efforts visent à plaider en faveur d'une gestion améliorée de la sécurité des touristes aux niveaux national et régional et à mettre au point une approche commune et intégrée de la politique de protection et de sécurité pour l'industrie du tourisme régional.

Pour mettre en œuvre ces projets et activités, la Direction du tourisme durable s'efforce d'encourager les synergies et la coopération dans le vaste espace géopolitique de la Grande Caraïbe, sur la base d'un échange des meilleures pratiques et des leçons tirées d'événements passés, ainsi que des expériences et compétences des institutions techniques existant dans la sous-région.

Dans le cadre de ce domaine programmatique, l'AEC veut remplir son mandat de promouvoir et renforcer la coopération entre les pays en matière de protection et sécurité des touristes et d'établir des mécanismes assurant une approche multidimensionnelle de la protection et de la sécurité dans le secteur du tourisme de la Grande Caraïbe.

Objectifs spécifiques:

- Renforcer l'engagement régional à l'égard de la question de la protection et sécurité des touristes;
- Fournir aux responsables des politiques des informations actualisées et des données sur les meilleures pratiques qui peuvent être utilisées pour établir et/ou renforcer leurs politiques nationales;
- Fournir à toutes les parties une plateforme permettant l'échange d'idées et le débat autour de questions liées à leurs expériences respectives ainsi que la recherche de solutions;

- Montrer aux partenaires étrangers l'engagement de la Région de traiter les questions de protection et de sécurité en ouvrant ainsi des possibilités de financement et de collaboration ;
- Projeter à l'intention des visiteurs potentiels la position proactive de la région, qui est de leur garantir que les destinations sont sûres et préparées à faire face à une crise éventuelle, pour réduire leurs craintes et encourager des visites réitératives.

ANTECEDENTS

Le contexte dans lequel a été développé ce domaine programmatique reflète le fait que la Caraïbe est la région du monde qui dépend le plus du tourisme mais aussi l'importance de l'établissement de systèmes et processus fiables pour garantir la protection et la sécurité de la vie humaine et des biens en réduisant les possibilités de risques et dangers éventuels.

Les pays de la Grande Caraïbe sont en général perçus comme des destinations sûres et idylliques, et il est fondamental pour l'industrie du tourisme de conserver cette image positive des pays et de la Région. Les niveaux croissants de criminalité dans un certain nombre de pays, notamment les délits commis à l'encontre des touristes, risquent toutefois de ternir cette image. Ces délits à l'encontre des touristes sont les plus nocifs des éléments qui peuvent influencer négativement sur l'industrie du tourisme. Une augmentation des délits visant les touristes peut inciter des gouvernements étrangers à diffuser des avertissements à l'intention des voyageurs, ce qui les induit à modifier leurs projets de vacances et à choisir d'autres destinations. Même des incidents isolés dans un pays peuvent avoir des répercussions en chaîne quand les victimes mettent en garde leurs amis et leur famille et/ou sont encouragés à raconter leur histoire aux médias. L'impact immédiat de ce type de décisions se traduit par des pertes de revenus pour les compagnies aériennes, les hôtels et l'industrie en général. Il peut aussi y avoir un impact à plus long terme susceptible de réduire le nombre de visiteurs et de nuire de manière permanente à l'image de la destination en tant qu'endroit à visiter et/ou dans lequel investir. En réalité, les délits/représailles à l'encontre des touristes sont des composantes de la question plus vaste de la sécurité et de la protection des visiteurs. Il y a aussi d'autres questions pertinentes comme la sécurité aux frontières et dans les ports; la capacité des infrastructures; la sécurité alimentaire ; la conservation de l'environnement ; la santé et le maintien des systèmes de prestation de soins; la préparation aux catastrophes, l'efficacité des mécanismes de réponse aux crises et les systèmes d'atténuation. La capacité de la région à lutter contre le terrorisme est également importante.

Ce qui précède met en lumière l'importance fondamentale, pour les investisseurs et les touristes, de la nature et du types d'initiatives mises en œuvre pour traiter et gérer le problème des délits et d'autres incidents critiques, parmi lesquelles figurent, entre autres: comment l'application de la loi permet de répondre aux incidents; les mesures, méthodes et procédures utilisées par les hôtels pour établir un équilibre entre la protection et la sécurité des touristes et leur nécessité de découvrir la culture locale ; la nature et le niveau de ressources dont disposent les visiteurs qui ont été victimes de délits ; et l'efficacité du système judiciaire pour résoudre les délits et dédommager les visiteurs.

Une vaste recherche sur les divers aspects de la protection et sécurité des touristes a déjà été entreprise au niveau régional, mais il faut maintenant un dialogue plus orienté vers l'action et les politiques ainsi que des plans d'action. Les interventions préalables de l'AEC en ce domaine ont révélé la nécessité d'une approche proactive des gouvernements de la Région pour conclure des accords et appliquer les meilleures procédures et pratiques en matière de protection et sécurité des touristes afin de garantir la durabilité du produit touristique. Ces actions permettront non seulement de fournir aux habitants et aux touristes les compétences et outils à utiliser en cas de crise, mais aussi d'aider à commercialiser la région en tant que havre sûr et amical.

LA METHODE POUR DEVELOPPER LES PROGRAMMES DE PROTECTION ET SÉCURITÉ

Les questions de protection et sécurité sont vastes et font intervenir de nombreux secteurs. Pour l'AEC, le but des interventions est d'accroître la capacité des pays de réduire et gérer les événements négatifs susceptibles de se produire en mettant en place des mécanismes de contrôle et de réponse efficaces et fiables. L'AEC a facilité la tenue de plusieurs colloques pour encourager le dialogue et mieux prendre conscience de l'importance de cette question au niveau régional, notamment le Symposium organisé en septembre 2003 sur la protection et la sécurité des touristes qui a abouti à l'élaboration d'un document intitulé ***Renforcement des politiques et stratégies des destinations touristiques pour la protection des touristes***, achevé en mars 2006.

L'AEC a aussi collaboré avec l'Association touristique et hôtelière de la Caraïbe à la mise en œuvre du projet de protection et sécurité des touristes en 2007, lequel incluait a) **une analyse des lacunes matérielles en matière de sécurité** dans les établissements touristiques et sur les sites touristiques de cinq destinations représentatives du tourisme caribéen et b) **une analyse des lacunes en matière de sécurité personnelle** dans les mécanismes et modalités de gestion et d'atténuation dans cinq destinations représentatives du tourisme caribéen. Un dialogue régional de 3 jours destiné aux parties intéressées des secteurs public et privé a eu lieu une fois le projet achevé; il portait sur la politique en la matière et a permis d'examiner les questions liées à la protection et à la sécurité des touristes en général et celles particulières aux sous-secteurs.

Les recommandations issues de ce colloque étaient, entre autres, les suivantes:

- Demander un financement à des bailleurs de fonds régionaux et internationaux pour soutenir les initiatives en matière de protection et sécurité des touristes et poursuivre la recherche sur cette question dans la Caraïbe;
- Conclure des accords avec des Etats membres et des institutions régionales pour soutenir la recherche sur la protection et la sécurité des touristes et la tenue d'un colloque sur la question afin d'attirer l'attention sur ce problème au niveau national;
- Poursuivre la collaboration avec les Etats Membres pour aider à la mise en place de réseaux nationaux et régionaux pour la protection et la sécurité des touristes;
- Développer les mécanismes de coopération avec des organisations régionales et internationales et rechercher de nouvelles possibilités de participation du secteur privé aux questions liées à la protection et à la sécurité.

- Etablir des approches plus systématiques et coordonnées pour gérer les questions de protection et sécurité des touristes dans le secteur du tourisme /de l'accueil et les secteurs auxiliaires, y compris des protocoles législatifs et juridiques simplifiés ;
- Mettre au point des modalités stratégiques et élaborer des politiques pour le renforcement des capacités des agences de tourisme nationales, en appliquant des méthodes plus uniformes de définition, collecte et gestion des données; et
- Appliquer les meilleures pratiques de l'industrie.

On s'est en outre accordé à reconnaître qu'il fallait accorder la priorité aux cinq domaines suivants, qui constituent les aspects les plus importants des futures interventions liées à la sécurité et à la protection des touristes : **normes de l'industrie; mise au point de politiques; cadre législatif ; participation de la communauté et communication.**

LES PROCHAINES ETAPES

- **PROPOSITION PORTANT SUR LES ATELIERS/SEMINAIRES DE RENFORCEMENT DES CAPACITES**

La Direction, s'efforçant de faire progresser la question de la protection et sécurité dans la Région, propose de convoquer une fois par an les responsables des politiques des Etats Membres et membres Associés à un atelier de renforcement des capacités. On estime que les ateliers/séminaires ayant ce type de composante sont plus conformes aux approches proactives orientées vers l'obtention de résultats que les conférences ou colloques et qu'ils renforcent la prise de conscience de l'urgence de ces questions dans les Etats Membres et membres Associés.

On propose d'organiser un atelier d'une durée de deux jours où, après un dialogue initial, des études de cas d'où seraient extraites les meilleures pratiques seraient présentées par les organisations régionales et internationales. Des dialogues sur la question auraient identifié au préalable la nature multidimensionnelle de la protection et de la sécurité et indiqué quatre composantes auxquelles il y a lieu de s'intéresser ; un sujet et/ou une question connexe serait sélectionné pour constituer le principal centre d'intérêt de chaque atelier, à savoir : **sécurité physique, préparation aux risques de catastrophes, protection et sécurité alimentaires et santé/ protection et sécurité contre les pandémies.**

On propose de procéder selon le schéma suivant :

Séances plénières: mettre l'accent sur la protection et la sécurité des touristes en partant de différents points de vue.

En fonction des priorités identifiées, les cinq thèmes de chaque séminaire seraient axés sur ce qui suit:

1. **Normes de l'industrie** – Normes actuelles et tendances futures
2. **Mise au point de politiques** – Recommandations et implications des politiques

3. **Cadre législatif** – Références et meilleurs pratiques régionales et internationales
4. **Participation de la communauté** – Importance de l'interdépendance et de la collaboration, engagement du secteur privé, rôle des communautés locales et relations.
5. **Communication** – Stratégies, alternatives et approches visées

➤ **Discussions orientées entre les participants**

Les participants seront regroupés et entraînés par les panelistes et présentateurs à concevoir les programmes qui répondent le mieux à leurs besoins. Les meilleures pratiques seront diffusées et les problèmes et possibilités de les appliquer aux niveaux national et régional débattus.

➤ **Elaboration d'un rapport sur les conclusions des discussions**

Les panelistes et les participants seront priés de rassembler les informations issues de chaque séance particulière et aideront à l'élaboration d'un rapport qui sera distribué à tous les participants et Etats Membres de l'AEC avec les documents finaux, dont ils feront partie.

➤ **Dialogue après l'atelier**

Après la tenue de l'atelier, un dialogue avec les facilitateurs, présentateurs et panelistes invités provenant de la région et d'organisations internationales sera organisé pour discuter de l'endroit où auront lieu les futurs exercices de renforcement des capacités.

La Direction considère cette proposition d'ateliers/séminaires sur le renforcement des capacités comme un véhicule pour soutenir les initiatives institutionnelles nationales en ce domaine et y incorporer les organisations régionales nécessaires pour faire avancer le dialogue, l'élaboration de programmes, l'exécution des projets et la mise au point de politiques publiques efficaces en matière de protection et la sécurité des touristes. On espère que l'approche intégrée mettant en jeu les multiples parties intéressées sera conforme aux intérêts des communautés locales et des touristes qu'elles accueillent.

• **PROPOSITION DE PROJET DE POLICE TOURISTIQUE**

Le projet de police touristique vise à renforcer les capacités de la région en matière de protection et sécurité dans l'industrie du tourisme, en mettant plus particulièrement l'accent sur la création d'emplois pour les jeunes. Le projet vise à renforcer les capacités de la région en matière de police touristique comme suit :

- Transfert des connaissances, meilleures pratiques et données d'expérience des pays en ce qui concerne les unités de police touristique, en ayant recours aux mécanismes d'échange de connaissances et à la coopération sud-sud.
- Formation, assistance technique et documentation en vue d'accroître les compétences en matière d'application de la loi et celles des parties intéressées par le tourisme dans la Région de la Grande Caraïbe, pour assurer la protection et la sécurité des touristes et contribuer à créer des emplois pour les jeunes tout en améliorant la sécurité dans les destinations touristiques .

La mise en œuvre du projet comporterait quatre phases, à savoir :

Phase 1 – Enquête sur les politiques touristiques dans la Région de la Grande Caraïbe et établissement d'un dialogue régional pour faciliter l'échange de connaissances et de données sur les cadres des meilleures pratiques et les modèles de politiques touristiques.

Phase 2 – Mise au point d'un cadre régional pour les meilleures pratiques et d'un programme d'études pour les polices touristiques

Phase 3 – Formation au niveau régional pour le programme de formateurs

Phase 4 – Réalisation d'ateliers de formation au niveau national

Ce projet est conçu comme une approche proactive qui permettra de produire des documents et d'établir des accords, des stratégies et des procédures basées sur les meilleures pratiques régionales et internationales pour renforcer les capacités de la Région en matière de protection et sécurité des touristes en général, et plus particulièrement en ce qui concerne la police touristique. Etant donné les possibilités de contribution de l'industrie du tourisme au développement socio-économique et ses liens avec ce dernier, en particulier en ce qui concerne l'entrepreneuriat et l'emploi des jeunes, la Direction considère ce projet comme très important dans la mesure où, grâce à la coopération horizontale et au partage des meilleures pratiques, il permettra **la création et la normalisation d'unités de police touristique nationale**. On espère qu'il aboutira à un transfert de connaissances, de compétences et d'outils permettant de gérer et d'atténuer les délits et les crises, mais aussi qu'il projettera l'image d'une région offrant un havre sûr et amical aux touristes.