



Organisation
des Nations Unies
pour l'éducation,
la science et la culture



Chaire UNESCO
Culture, Tourisme,
Développement



TOURISTES ET HABITANTS DANS LES SITES DU PATRIMOINE MONDIAL



Actes de la 4^e journée organisée par :

La Chaire UNESCO « Culture, Tourisme, Développement »

L'IREST et l'EIREST, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne

Le Centre du Patrimoine Mondial de l'UNESCO

La Convention France-Unesco

L'Association des Biens français inscrits au Patrimoine mondial

ICOMOS-France

Sous la direction de :

Maria GRAVARI-BARBAS et Sébastien JACQUOT



Organisation
des Nations Unies
pour l'éducation,
la science et la culture



Convention France-UNESCO
pour le patrimoine

association des
biens français
PATRIMOINE
MONDIAL



TOURISTES ET HABITANTS

DANS LES SITES DU PATRIMOINE MONDIAL

Actes de la 4^e journée organisée par :
La Chaire UNESCO « Culture, Tourisme, Développement »
L'IREST et l'EIREST, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne
Le Centre du Patrimoine Mondial de l'UNESCO
L'Association des biens français inscrits au Patrimoine mondial
La Convention France-Unesco
ICOMOS-France

22 octobre 2013, UNESCO

PREAMBULE

Ce document est issu de la 4^e journée organisée à l'UNESCO, par la Chaire UNESCO « Culture, Tourisme, développement », de l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne, en collaboration avec le Centre du patrimoine Mondial de l'UNESCO, ICOMOS France, l'Association des Biens Français du Patrimoine mondial, le 22 octobre 2013.

2010 : VILLES FRANÇAISES DU PATRIMOINE MONDIAL ET TOURISME : PROTECTION, GESTION, VALORISATION
2011 : MESURE ET EVALUATION DU TOURISME SUR LES SITES DU PATRIMOINE MONDIAL : QUESTIONNEMENTS ET OUTILS
2012 : PATRIMOINE MONDIAL ET GOUVERNANCE DES DESTINATIONS TOURISTIQUES

Les actes issus des séminaires 2010, 2011 et 2012 ont été publiés par Maria Gravari-Barbas et Sébastien Jacquot et sont consultables sur le site de la Chaire UNESCO :
<http://www.univ-paris1.fr/ufr/irest/chaire-unesco-culture-tourisme-developpement/>

Remerciements

Nous souhaitons adresser nos remerciements aux partenaires du séminaire. Depuis plusieurs années une solide collaboration a été développée entre la Chaire et le réseau UNITWIN UNESCO « Culture, Tourisme, Développement », l'IREST, Université Paris 1 Panthéon Sorbonne, le centre du Patrimoine mondial, la Convention France UNESCO, ICOMOS France et l'Association des Biens Français du Patrimoine mondial de l'UNESCO. Nous souhaitons souligner en particulier les échanges stimulants avec le Centre du patrimoine Mondial et en particulier avec Peter Debrine et Marie-Noël Tournoux. Nous aimerions également remercier Mme Michèle Prats et M. Samir Abdulac, d'ICOMOS France, ainsi que Mme Chloé Campo de l'Association des Biens Français du patrimoine mondial.

Cette collaboration est particulièrement féconde pour la recherche et l'enseignement sur les questions relatives au Patrimoine mondial. Les étudiants du Master TOURISME de l'IREST profitent ainsi de ces rencontres, inscrites dans leur programme d'études. Ils participent également activement à la retranscription et à la rédaction des actes de ces journées. Leur contribution est essentielle pour la publication des documents de restitution de ces journées. Les chercheurs de la Chaire et du réseau UNESCO, « Culture, Tourisme, Développement », participent également très activement à la préparation et à l'organisation de cette journée. Plusieurs partenaires du réseau UNITWIN sont présents aujourd'hui. Qu'ils soient également très chaleureusement remerciés.

SOMMAIRE

TABLEAU RECAPITULATIF DES BIENS PRESENTES DANS CE VOLUME	6
Critères de sélection.....	6
I. OUVERTURE DE LA JOURNEE	7
INTRODUCTION PAR M. KISHORE RAO.....	7
INTRODUCTION PAR M. GUY DEBONNET.....	8
INTRODUCTION PAR M. SAMIR ABDULAC.....	10
II. INTRODUCTION AU SEMINAIRE : « LES HABITANTS ET LES COMMUNAUTES LOCALES AU CENTRE DU DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DES SITES DU PATRIMOINE MONDIAL», PAR MARIA GRAVARI-BARBAS ET SEBASTIEN JACQUOT	11
III. L'INITIATIVE PEOPLE PROTECTING PLACES, PAR M. PETER DEBRINE, CENTRE DU PATRIMOINE MONDIAL.....	18
IV. PREMIERE TABLE RONDE : QUELLE GESTION DE LA RELATION TOURISTES – HABITANTS SUR LES SITES DU PATRIMOINE MONDIAL?.....	21
« LAVAUX EN SCENES » : COMMENT CREER UN LIEN ENTRE HABITANTS ET VISITEURS ?” PAR M. EMANUEL ESTOPPEY, LAVAUX PATRIMOINE MONDIAL, SUISSE.....	22
ECHANGE AVEC LE MODERATEUR.....	25
INTEGRATION DES HABITANTS ET USAGERS DANS LA GESTION DU VIEUX-QUEBEC, PAR M. MATHIEU DORMAELS, UNIVERSITE DE MONTREAL, CANADA.....	27
ECHANGE AVEC LE MODERATEUR.....	31
VERS UNE PRISE EN COMPTE DES POPULATIONS LOCALES DANS LA PLANIFICATION. UNE EVALUATION D’EXPERT DU CAS DE LA VIEILLE VILLE D’ACRE. PAR . YOEL MANSFELD, UNIVERSITÉ DE HAIFA, ISRAËL	33
ECHANGE AVEC LE MODERATEUR.....	37
AMELIORER LA QUALITE DE VIE DES TOURISTES ET DES RESIDENTS DANS LA VILLE MEDIEVALE DE RHODES. PAR LEE MINAIDIS, DEPARTEMENT DES RELATIONS INTERNATIONALES (RHODES), ORGANISATION DES VILLES DU PATRIMOINE MONDIAL	38
ECHANGE AVEC LE MODERATEUR.....	43
Débat	44
V. DEUXIEME TABLE RONDE : QUELLES INITIATIVES EN FAVEUR DE LA RENCONTE TOURISTES – HABITANTS SUR LES SITES DU PATRIMOINE MONDIAL ?.....	51
UNE NOUVELLE IDENTITE PATRIMONIALE. LE CAS DU HAVRE PAR MME CHANTAL ERNOULT, ADJOINT AU MAIRE, LE HAVRE, FRANCE.....	52
ECHANGE AVEC LE MODERATEUR.....	55
CHOISIR ENTRE L’ANCIEN ET LE MODERNE : PATRIMOINE, TOURISME ET BESOINS LOCAUX, PAR MME DANIELA ANGELINA JELINCIC, DEPARTEMENT DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, INSTITUT DU DEVELOPPEMENT ET DES RELATIONS INTERNATIONALES, CROATIE.....	56
ECHANGE AVEC LE MODERATEUR.....	61

LA RELATION HABITANTS-TOURISTES A CINQUE TERRE, PAR MME GIULIANA BAGIOLI, PRESIDENTE DU LEONARDO-INSTITUT DE RECHERCHE SUR LE TERRITOIRE ET L'ENVIRONNEMENT, ITALIE.....	62
ECHANGE AVEC LE MODERATEUR.....	66
« LE PROJET DE VALORISATION DE LA GROTTTE CHAUVET : DU SCEPTICISME A L'ENTHOUSIASME ? », MME ELISABETH CAYREL, CHARGEE DE MISSION UNESCO, PROJET DE VALORISATION DE LA GROTTTE CHAUVET, FRANCE	67
« UNE QUESTION DE REPRESENTATIONS: LES ILLUSIONS PERCEPTIVES DES ALBIGEOIS SUR L'IDENTITE DES TOURISTES » PAR M. CEDRIC CALVIGNAC ET MME. ELSA MARTIN, CENTRE UNIVERSITAIRE JEAN-FRANÇOIS CHAMPOLLION D'ALBI, MEMBRES DU CERTOP, FRANCE.....	75
ECHANGE AVEC LE MODERATEUR.....	79
DÉBAT AVEC LA SALLE.....	80
CONCLUSION GENERALE	86

TABLEAU RECAPITULATIF DES BIENS PRESENTES DANS CE VOLUME

Nom du site inscrit	Date de l'inscription	Surface	Critères*
Noyau historique de Split avec le palais de Dioclétien	1979	21 ha	II, III, IV
Vieille ville de Dubrovnik	1979 (extension : 1994)	97 (+54)	I, III, IV
Arrondissement historique du Vieux Québec	1985	135 ha	IV, VI
Ville médiévale de Rhodes	1988	66 ha	II, IV, V
Ensemble épiscopal de la basilique euphrasienne dans le centre historique de Poreč	1997	1,10 ha	II, III, IV
Portovenere, Cinque Terre et les îles (Palmaria, Tino et Tinetto)	1997	4 867 (ha)	II, IV, V
Saint Jean d'Acre / Akko	2001	63 (+ 23 zone tampon)	II, III, V
Le Havre , ville reconstruite par Auguste Perret	2005	133 ha (+ 114 ha zone tampon)	II, IV
Lavaux , vignoble en terrasses	2007	1 408	III, IV, V
Cité épiscopale d'Albi	2010	19 ha	IV, V
Grotte ornée du Pont-d'Arc, dite Grotte Chauvet-Pont-d'Arc , Ardèche	2014	9 ha	I, III

Source : <http://whc.unesco.org>

Critères de sélection

- i. Représenter un chef-d'œuvre du génie créateur humain ;
- ii. Témoigner d'un échange d'influences considérable pendant une période donnée ou dans une aire culturelle déterminée, sur le développement de l'architecture ou de la technologie, des arts monumentaux, de la planification des villes ou de la création de paysages ;
- iii. Apporter un témoignage unique ou du moins exceptionnel sur une tradition culturelle ou une civilisation vivante ou disparue ;
- iv. Offrir un exemple éminent d'un type de construction ou d'ensemble architectural ou technologique ou de paysage illustrant une ou des périodes significative(s) de l'histoire humaine ;
- v. Etre un exemple éminent d'établissement humain traditionnel, de l'utilisation traditionnelle du territoire ou de la mer, qui soit représentatif d'une culture (ou de cultures), ou de l'interaction humaine avec l'environnement, spécialement quand celui-ci est devenu vulnérable sous l'impact d'une mutation irréversible ;
- vi. Etre directement ou matériellement associé à des événements ou des traditions vivantes, des idées, des croyances ou des oeuvres artistiques et littéraires ayant une signification universelle exceptionnelle. (Le Comité considère que ce critère doit préférablement être utilisé en conjonction avec d'autres critères) ;
- vii. Représenter des phénomènes naturels ou des aires d'une beauté naturelle et d'une importance esthétique exceptionnelles ;
- viii. Etre des exemples éminemment représentatifs des grands stades de l'histoire de la terre, y compris le témoignage de la vie, de processus géologiques en cours dans le développement des formes terrestres ou d'éléments géomorphiques ou physiographiques ayant une grande signification ;
- ix. Etre des exemples éminemment représentatifs de processus écologiques et biologiques en cours dans l'évolution et le développement des écosystèmes et communautés de plantes et d'animaux terrestres, aquatiques, côtiers et marins ;
- x. Contenir les habitats naturels les plus représentatifs et les plus importants pour la conservation in situ de la diversité biologique, y compris ceux où survivent des espèces menacées ayant une valeur universelle exceptionnelle du point de vue de la science ou de la conservation.

I. OUVERTURE DE LA JOURNEE

INTRODUCTION PAR M. KISHORE RAO

M. Kishore RAO, Directeur du Centre du patrimoine mondial

M. Kishore Rao souligne le plaisir d'accueillir, au Siège de l'UNESCO, le quatrième Séminaire de la Chaire UNESCO et du réseau UNITWIN-UNESCO « Culture, Tourisme, Développement », pour la journée d'étude qui porte sur les relations entre touristes et habitants dans les sites du Patrimoine Mondial. Il adresse ses remerciements à l'Université de la Sorbonne Paris-1, l'Institut de Recherche et d'Etudes Supérieures du Tourisme, l'Association des biens français du Patrimoine Mondial, ICOMOS France et le Ministère de la Culture, pour leur engagement au côté de l'UNESCO sur le patrimoine et en particulier dans le cadre de la Convention France-UNESCO.

Cette quatrième édition du séminaire se propose d'examiner les relations entre touristes et habitants, à travers plusieurs études de cas en Europe, Amérique du Nord et Israël. La prise en compte de cette thématique des populations et du développement durable (thématique qui était aussi au cœur des quarante ans de la Convention du Patrimoine Mondial en 2012), fait partie maintenant des objectifs stratégiques du Patrimoine Mondial, qui tendent à mettre en évidence l'engagement des populations pour le patrimoine, les bénéfices au-delà des frontières et les apports positifs aux communautés locales.

La Convention du Patrimoine Mondial est certes connue pour sa liste. M. Rao rappelle toutefois l'importance de son article 5a qui invite les États parties à adopter une politique générale qui vise à assigner une fonction au patrimoine naturel et culturel dans la vie collective, et à intégrer la protection de son patrimoine dans le programme de planification générale. Autrement dit, le patrimoine est un bien qui relève d'une responsabilité partagée et qui participe au développement durable, tant au niveau global, qu'au niveau local. Pour pouvoir répondre au défi de cette responsabilité partagée, le Centre du Patrimoine Mondial encourage les recherches et les expériences innovantes dans la gestion des biens et contribue à partager de bonnes pratiques dans ce domaine.

Il est alors essentiel de mieux connaître les mécanismes des retombées économiques, leurs impacts au niveau local et de démontrer que la valorisation du patrimoine n'est pas seulement une charge mais un atout qui peut générer des bénéfices. Les études sur les indicateurs, les enquêtes d'impacts et les évaluations économiques sur les biens du Patrimoine mondial, doivent être encouragées, afin de mieux comprendre les interactions entre les chaînes des valeurs et identifier les bénéfices indirects et induits. En 2013, le nombre de touristes internationaux dans le monde atteint plus d'un milliard d'individus. La réflexion sur le tourisme peut mener à une réflexion plus élargie, sur la gouvernance, sur le management du territoire et sur la diversité économique. Le tourisme ne peut se réduire à la seule activité standardisée dont les retombées ne bénéficient pas aux populations locales. C'est inacceptable et non viable sur le long terme.

La Convention encourage également les États parties à développer une solidarité internationale, entre les pays et entre les sites. M. Rao appelle alors à réfléchir à la manière de transformer cette solidarité internationale en mécanisme d'aide entre sites, ou encore aux possibilités d'inventer un système de financement basé sur la solidarité des sites, entre autre afin d'alimenter les fonds du Patrimoine Mondial. La valeur universelle exceptionnelle des sites demande parfois des mesures exceptionnelles, pour une nouvelle culture de développement durable.

M. Rao conclut en souhaitant une réunion riche de fructueux échanges.

M. Guy DEBONNET, Chef de l'unité des projets spéciaux, secrétaire pour l'UNESCO de la Convention France-UNESCO, Centre du Patrimoine mondial de l'UNESCO

Souhaitant la bienvenue à l'UNESCO pour cette quatrième journée de la chaire UNESCO Culture Tourisme et Développement sur le thème Touristes et Habitants dans les sites du Patrimoine mondial, M. Debonnet souligne sa satisfaction à poursuivre un travail en commun, engagé, depuis plusieurs années avec le Centre du Patrimoine Mondial, la chaire UNESCO, le réseau UNITWIN, l'Association des biens français du Patrimoine Mondial et l'ICOMOS France.

La France est un des pays fondateurs de la Convention du Patrimoine Mondial et a toujours joué un rôle très actif dans son élaboration et son fondement théorique. Aujourd'hui, elle continue à jouer ce rôle, notamment grâce à la Convention France-UNESCO qui lie le Centre du Patrimoine Mondial à plusieurs Ministères français qui sont partenaires de cette Convention. Cette Convention apporte ainsi un soutien technique, original et opérationnel aux États parties de la Convention, et notamment en Afrique, aux Caraïbes, en Amérique Latine et en Asie-Pacifique.

Le thème de cette rencontre, les interactions entre touristes et population locale dans et aux abords des sites du patrimoine mondial, est aujourd'hui un thème crucial. Depuis 1972, date de l'adoption de la Convention, les moyens de transports et les flux touristiques actuels n'ont rien de comparable avec ce que l'on avait connu à l'époque. A un tourisme local qui était confié à des subdivisions géographiques, a succédé un tourisme global et mondialisé. Et la multiplication du nombre de touristes mais aussi la multiplication de sites ne font qu'accroître les besoins en matière de conservation et de gestion. Les sites du Patrimoine Mondial sont aujourd'hui parmi les destinations touristiques les plus populaires. La Convention doit faire face aux défis liés à ce succès. Aujourd'hui, sur 981 sites inscrits à la liste du Patrimoine Mondial, plus d'un quart (256 sites) ont déjà fait l'objet de rapports sur leur état de conservation pour des menaces liées au développement touristique. Lors de la réunion du Comité du Patrimoine Mondial qui s'est tenue à Phnom Penh en juin 2013, ont été rendus 73 rapports sur l'état de conservation de sites du Patrimoine Mondial liés à cette problématique du tourisme.

Ainsi, l'augmentation de la pression touristique liée à l'inscription d'un site à la liste du Patrimoine Mondial est aujourd'hui un facteur très important. C'est d'abord bien-sûr une grande opportunité, notamment une opportunité économique, mais c'est aussi un grand défi auquel il faut se préparer.

Les notions de tourisme et de patrimoine sont concomitantes dans leurs apparitions et leur développement est souvent indissociable. En Europe, en général, et en France en particulier, le tourisme et le patrimoine ont des histoires qui s'inscrivent en parallèle. C'est bien le Touring Club de France qui, dès la fin du XIX^e siècle, s'impliqua activement dans la protection des Monuments Historiques en fondant un comité des sites et des monuments, ainsi qu'en finançant différents aménagements de protection et de mise en valeur de ces sites. Au sein des instances de protection du patrimoine et des sites naturels, le Touring Club de France attire très tôt l'attention sur l'affichage publicitaire intempestif, le vandalisme et les dégradations de toute sorte - autant de problématiques toujours connues aujourd'hui.

Aujourd'hui la France accueille chaque année 70 millions de visiteurs, ce qui en fait la première destination touristique au monde. Le tourisme représente pour ce pays un secteur économique très important. Des sites du Patrimoine Mondial comme Versailles avec 6 millions de visiteurs par an, ou le Musée du Louvre avec 9 millions de visiteurs par an, sont une vitrine culturelle contribuant au rayonnement de la France à l'étranger. De même, la France dispose d'un savoir-faire important, qu'elle mobilise à l'échelle internationale, à travers l'expertise

technique des Ministères de la Culture et de l'Écologie, la société civile, les universités, les collectivités et l'Association des biens français inscrits à la liste du Patrimoine Mondial.

Il est important que le patrimoine continue à jouer un rôle comme bien public. Même privé, le patrimoine relève de ce bien public. Il ne peut être limité à une simple marchandisation. Il convient de lui conférer un rôle et une fonction qui posent dès lors la question suivante : comment peut-on trouver un équilibre entre la valeur d'usage, la valeur symbolique, la valeur financière, sociale et culturelle ? Certains biens culturels comme les villes historiques ne vivent qu'en tant qu'ils sont habités par les populations locales. C'est le sens de la Convention de Faro, qui a amené la notion de communauté patrimoniale. C'est aussi la vision de l'action de l'UNESCO : la reconnaissance de l'intérêt public s'attache aux éléments du patrimoine culturel en fonction de leur importance pour la société. La même attention doit être portée aux populations locales dont l'intérêt doit être au cœur des préoccupations de développement et des dispositifs politiques d'accompagnement du tourisme.

Les bientôt mille sites du Patrimoine mondial ont le potentiel d'être le noyau de développement des pays et le tourisme est peut-être une des composantes de ce développement, mais il n'est pas le seul. Il est fondamental pour cela de renforcer le dialogue entre tous les acteurs non seulement par des partenariats de site à site, mais aussi en favorisant la formation des professionnels du tourisme et en guidant les États dans l'élaboration des dispositifs politiques prenant en compte les erreurs passées pour mieux accompagner la préservation et la mise en œuvre du patrimoine et de la société dans laquelle il s'inscrit. Tel est l'enjeu de ce type de rencontres, et il souhaite des échanges fructueux à celle-ci.

M. Samir ABDULAC, Secrétaire Général d'ICOMOS France

Samir Abdulac rappelle le plaisir qu'il a de participer à cette journée, auprès de personnes avec lesquelles il a par ailleurs régulièrement des échanges sur ces enjeux.

Le tourisme devrait être une occasion privilégiée de rencontre entre les peuples, une opportunité rare de mieux connaître les autres en profondeur. Pourquoi est-il alors souvent vécu comme une gêne, une plaie, et l'expression de rapports marchands et d'une certaine déshumanisation ? Alors qu'il est courant d'opposer le tourisme de masse balnéaire au tourisme culturel, ce dernier n'exclut pas les menaces, tant pour l'authenticité des sites visités que pour le vécu et les traditions des habitants. Dans les évaluations des dossiers proposés à la liste du Patrimoine Mondial, l'ICOMOS ne manque pas d'inclure le risque posé par le tourisme, les plans de gestion ayant vocation à mieux les contrôler. Il rappelle le rôle d'Hervé Barré, ancien spécialiste en Tourisme Durable à l'Unesco, dans cette sensibilisation aux préoccupations et recommandations de l'UNESCO concernant le tourisme, rejoignant aussi celles de l'OMT. Il en ressortait que la conjugaison du tourisme et de la culture pouvait être un moteur de développement et qu'en particulier un tourisme durable devait associer les populations locales et leur être d'abord bénéfique. A cet égard, il rappelle que le grand symposium d'ICOMOS international tenu à l'UNESCO en 2011 avait pour thème : le patrimoine moteur de développement, avec des déclinaisons dont le tourisme n'était pas absent. L'ICOMOS France réfléchit à ce thème à travers l'action de ses groupes de travail. Par ailleurs, un comité scientifique de l'ICOMOS est consacré au tourisme culturel et Michèle Prats y participe activement en tant que membre expert.

Le présent séminaire de la Chaire UNESCO comporte un équilibre satisfaisant dans la présentation d'expériences françaises et étrangères. Samir Abdulac exprime sa satisfaction de voir figurer le Havre et Albi récemment inscrits sur la liste du Patrimoine Mondial mais aussi la Grotte Chauvet dont la candidature actuelle fait l'actualité, les Cinque Terres, Rhodes, et plusieurs exemples ibéro-américains qui ont fait l'objet très récemment de fiches de cas de bonnes pratiques dans le cadre d'un recueil réalisé en partenariat avec notamment la ville de Lyon, l'OVPM, la fondation Getty et la Convention France-UNESCO.

Samir Abdulac conclut en souhaitant à toutes et tous d'excellents travaux et de passionnantes découvertes.

II. INTRODUCTION AU SEMINAIRE : « LES HABITANTS ET LES COMMUNAUTES LOCALES AU CENTRE DU DEVELOPPEMENT TOURISTIQUE DES SITES DU PATRIMOINE MONDIAL », PAR MARIA GRAVARI-BARBAS ET SEBASTIEN JACQUOT

Mme. Maria GRAVARI-BARBAS et M. Sébastien JACQUOT, IREST, EIREST, Chaire UNESCO Culture, Tourisme, Développement, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne

Maria Gravari-Barbas et Sébastien Jacquot accueillent à leur tour les participants à la 4^e journée de la Chaire UNESCO « Culture, tourisme, Développement » intitulée « Habitants et Touristes dans les sites du Patrimoine Mondial ». Ils présentent les éléments introductifs de problématisation de ce 4^e séminaire, consacré aux habitants et touristes dans les sites du Patrimoine mondial.

Ces rencontres, basées sur la présentation et discussion d'expériences d'experts, chercheurs, et praticiens de sites du patrimoine mondial, s'inscrivent dans les activités de la Chaire UNESCO « Culture, Tourisme, Développement », créée par l'Université Paris 1 en 1998 et gérée par l'IREST ; elles mobilisent un réseau de partenaires engagés : le Centre du patrimoine Mondial, l'Association des Biens Français du Patrimoine Mondial, la Convention France UNESCO, ICOMOS France.

Les 3 précédents séminaires de la Chaire UNESCO « Culture, Tourisme, Développement » ont, tour à tour, exploré :

*en 2010, pour sa première édition, la gestion du tourisme dans le contexte des villes inscrites au patrimoine mondial, dans son articulation à d'autres fonctions urbaines ;

*en 2011 l'évaluation et la mesure des impacts du tourisme sur les sites du patrimoine mondial.

*en 2012, pour sa 3^e édition, la gouvernance des sites patrimoine du mondial en tant que destinations touristiques, dans leur rapport à leurs territoires

Ce 4^e séminaire « Touristes et habitants dans les sites du Patrimoine mondial », propose d'analyser les diverses façons et modalités de la rencontre entre touristes et habitants.

D'ores et déjà, plusieurs questions peuvent être posées :

*Quelles sont les conditions d'une intégration (culturelle, économique, sociale) réussie des habitants et des communautés locales dans le développement et la valorisation touristiques d'un site du Patrimoine Mondial ?

*Quels sont les moyens permettant une meilleure gouvernance locale, assurant pleinement aux habitants et aux communautés d'être partie prenante du développement touristique local ?

*Quelles initiatives, émanant des acteurs locaux, des gestionnaires des sites, des habitants eux-mêmes, des touristes, permettent le développement de projets touristiques, basés éventuellement sur les rencontres entre touristes et habitants ?

*Quelles sont les conditions permettant aux habitants et aux communautés locales de prendre activement en main le développement touristique de leur site ?

La question de la place des habitants et communautés dans la gestion touristique des sites du Patrimoine Mondial telle qu'elle sera abordée aujourd'hui reprendra ainsi la question, un peu ancienne, de l'impact du tourisme sur les modes de vie des habitants locaux, mais mettra surtout l'accent sur deux autres aspects :

*le propre rôle et l'implication des habitants dans le développement touristique des sites (en les considérant donc davantage comme des acteurs, prenant des initiatives, disposant d'une capacité d'agir et d'interagir avec – parfois contre - les touristes

*le rôle que les acteurs jouent dans l'interface « touristes-habitants », et dans la façon d'anticiper, d'orienter, de désamorcer, d'arbitrer, d'encourager, d'optimiser, les relations qui s'instaurent entre habitants et touristes.

Les éditions précédentes du séminaire de la Chaire UNESCO ont déjà abordé sur la marge la question de la place des habitants et communautés locales dans le développement touristique des sites du patrimoine mondial :

- Ils subissent éventuellement les désagréments de l'activité touristique (cela a pu être mentionné dans les cas de Strasbourg¹ par exemple)
- Ils constituent les premiers touristes sur leur propre territoire, lorsque le patrimoine résulte d'un changement de regard, comme au Havre
- Ils deviennent les premiers ambassadeurs du territoire pour le Bassin Minier, Albi, le Val de Loire

A partir de ces premiers acquis, il a semblé important d'explorer plus systématiquement la façon dont les sites du Patrimoine mondial intégraient les habitants à la gestion touristique, à la fois comme enjeu et comme acteurs.

Plusieurs tendances justifient le choix de mettre l'accent sur les habitants et les communautés dans le cadre de ce séminaire et tout d'abord le caractère problématique avec lequel cette relation est vécue sur le terrain ou est abordée par la bibliographie.

1. LES HABITANTS IMPACTES PAR LA MISE EN TOURISME ET LA DESIGNATION PATRIMOINE MONDIAL

Les analyses « traditionnelles », et certainement les plus courantes, des rapports habitants-touristes semblent identifier les impacts du patrimoine mondial et des flux en termes d'impacts négatifs. On entre en général par l'hypothèse de la « surfréquentation » (qualitative et quantitative) : il y aurait beaucoup trop de touristes sur les sites du patrimoine mondial, et de surcroît des touristes trop peu éduqués, trop peu sensibilisés.

Ce qui est qualifié comment étant une « surfréquentation » a certes des impacts : elle modifie les pratiques habitantes ordinaires, notamment dans les espaces urbains centraux. Venise constitue un exemple archétypique, comme le montre Bernadette Quinn, d'habitants modifiant leur rythme et leur géographie vécue dans des stratégies d'évitement en fonction des hauts lieux touristiques. Cet aspect est également présent à Bruges, qui évoque dans son dossier de candidature les mesures prises pour minorer l'impact du tourisme sur les habitants et leurs rythmes de vie. Mais ces questions concernent également, à un moindre degré, des villes souffrant moins d'une fréquentation globalement importante : A Albi était évoquée l'an dernier² la nécessité de trouver un équilibre entre usage pour les cérémonies funéraires de la cathédrale et ouverture aux visites.

Autre conséquence : les transformations de l'économie locale, qui peuvent localement produire des désagréments pour les habitants (à Marrakech, à Essaouira, on constate une hausse des valeurs immobilières ; de

¹ Dominique CASSAZ, « La gestion des flux touristiques dans les sites inscrits : modalités et conséquences : L'exemple de Strasbourg », in Villes françaises du patrimoine Mondial de l'UNESCO, Actes du premier séminaire de la Chaire UNESCO, 2010, pp. 25-29.

² Stéphanie GUIRAUD-CHAUMEIL, « La Cité Episcopale d'Albi, voyage au cœur de la Gouvernance », in Patrimoine Mondial et Gouvernance des destinations touristiques, Actes du troisième séminaire de la Chaire UNESCO, 2012, pp.24-29.

façon liée on observe des formes de gentrification touristique, articulées à un sentiment de dépossession comme le montrait Kurzac-Souali³).

Cela concerne certes les sites du patrimoine en général et pas spécifiquement de l'UNESCO. Toutefois les chercheurs montrent les conséquences des normes UNESCO sur le quotidien des habitants (comme le montre David Berliner pour Luang Prabang ou Manon Istasse pour Fès⁴).

Ces divers processus alimentent l'idée d'impacts de la mise en tourisme qu'il s'agirait de contrôler pour les minorer : cela donne corps à la doctrine du tourisme durable, et des diverses recommandations faites en ce sens, depuis plus de 30 ans. Le rapport entre tourisme et habitants dans les sites du patrimoine mondial a ainsi d'abord été abordé comme un problème, dont les enjeux relèvent d'une gestion exogène.

2 : VERS DES NOUVEAUX RAPPORTS HABITANTS – TOURISTES ?

Toutefois, de nouvelles tendances et évolutions amèneraient à poser la question du rapport habitants-touristes différemment. On peut d'ores et déjà identifier 4 tendances : la prise en compte croissante des habitants et des communautés locales par le Patrimoine mondial de l'UNESCO ; l'évolution des approches et des produits touristiques ; l'évolution de la figure de l'habitant ; l'évolution de la figure du touriste.

2.1. : La prise en compte des habitants et communautés dans le cadre de la politique du Patrimoine mondial

Une première tendance est celle de l'intégration croissante des habitants et communautés dans le cadre de la politique du Patrimoine mondial, du fait des mutations de la politique du patrimoine mondial et de la place du tourisme. Ainsi en 2006 le tourisme, programme thématique développé depuis 2002 au sein du Centre du patrimoine mondial, devient transversal ; il est censé irradier l'ensemble des champs d'interventions. Parallèlement, le Patrimoine mondial est articulé à des enjeux de développement, notamment *via* la déclaration de Budapest en 2002 pour les 30 ans de la Convention de 1972. Le tourisme durable est ainsi reconnu comme une des façons d'assurer ce développement, dans le respect de la valeur universelle exceptionnelle.

En 2007, lors de la session du Comité du Patrimoine mondial, la déclaration de Christchurch met l'accent sur la participation des communautés à l'identification et la gestion du patrimoine, ajoutant un 5^e C (*Communautés*) aux 4 C de la Déclaration de Budapest (*Crédibilité, Conservation, Capacités, Communication*). Cette résolution adoptée à Christchurch sur l'ajout d'un objectif stratégique « communauté » invite aussi à reconnaître la capacité d'agir de ces communautés, et la pertinence de leurs apports à la définition des modalités de conservation et de valorisation du patrimoine. Ainsi les communautés ne sont plus seulement *l'objet* mais aussi le *sujet* des politiques de développement et de tourisme durable articulées à la gestion des sites UNESCO. L'appropriation du tourisme durable par les habitants renvoie à une participation à l'activité touristique, voire à des dynamiques *d'empowerment* permettant de construire une représentation de soi, tout en s'affirmant comme acteurs du développement.

On ne peut s'empêcher de faire le parallèle avec le programme du patrimoine culturel immatériel, qui met en avant, dans la convention de 2003, la participation des communautés, critère même de l'identification du patrimoine par la reconnaissance, et ensuite élément important du montage du dossier puis de la gestion du bien.

Ainsi, les mutations endogènes même à la politique du Patrimoine mondial incitent à cette exigence plus grande à l'intégration des habitants à la désignation, gestion, valorisation du bien, et à les transformer en acteurs. La

³ KURSAC-SOUALI, Anne Claire, 2007, « Rumeurs et cohabitation en médina de Marrakech : l'étranger où on ne l'attendait pas », *Herodote*, 27, No spécial *Géopolitique du tourisme* ; consultable en ligne : <http://www.herodote.org/spip.php?article310>

⁴ BERLINER David, ISTASSE Manon, 2013, Les hyper-lieux du patrimoine mondial, *Grandhiva*, No spécial *Le monde selon l'UNESCO*, p. 124-145.

notion de participation, qui sera présentée dans le cadre de ce séminaire à travers plusieurs communications, semble ainsi bien définir ce nouveau rapport.

2.2. : L'évolution du tourisme vers des formes participatives

Le deuxième enjeu renvoie aux évolutions même du secteur touristique, et la mise en avant des formes participatives du tourisme, aussi bien dans les territoires du Nord qu'au Sud.

Le tourisme participatif est défini comme une interpénétration de la « vie » et donc du quotidien des individus, qu'ils soient accueillants ou accueillis, et l'incidence de cette interpénétration sur la pratique touristique⁵. Le développement de ce tourisme d'un nouveau genre devrait permettre de répondre à différents objectifs en termes de développement territorial et économique (rendre possible une meilleure répartition des flux et de l'offre touristique sur l'ensemble des espaces de la région) de changement d'image (contribuer à modifier l'image des territoires en marge de la sphère touristique traditionnelle et contrebalancer l'image de « ville musée » en montrant les lieux de vie des résidents permanents de métropole).

Le tourisme participatif a une double caractéristique :

– il s'adresse aussi bien aux touristes qu'habitants sur leur propre lieu de vie, bien que ceci ne relève pas du tourisme mais des activités de loisir non touristique ou de l'excursionnisme. Il en résulte une difficile reconnaissance de ces phénomènes par les acteurs du tourisme « traditionnel ».

– il cherche à améliorer les relations entre touristes et habitants grâce à la création de situation de rencontre. Le but étant que ceux-ci acceptent ceux-là.

Quelle que soit sa réalité économique – parfois aléatoire –, le tourisme participatif apparaît ainsi comme une volonté d'intégrer le tourisme dans un projet de société locale.

La mise en avant des expériences, une reconsidération de ce qui fait la valeur d'une destination, plus seulement cantonnée à son patrimoine culturel le plus prestigieux mais tenant compte désormais des aspects plus ordinaires, de la gastronomie aux ambiances, contribuent à une réévaluation de l'importance de la rencontre dans l'expérience du visiteur. Cela relèverait d'un nouveau type de tourisme, identifié par John Urry⁶, développé par Robert Maitland⁷ au sujet des périphéries londoniennes, marqué par un désir de partager le quotidien, à travers des rencontres que l'on espère « authentiques », pour reprendre un mot utilisé aussi par l'industrie touristique, et dont on relève parfois les désillusions.

2.3. Le développement de la figure de l'habitant-acteur

Ainsi dans de nombreux territoires, New York, Paris, Nantes, Buenos Aires, Londres, Tours, etc ... se développent les initiatives des *Greeters*, ces habitants partageant gratuitement un moment pour faire découvrir leurs territoires. Ces initiatives privées se trouvent également reprises par les acteurs publics du tourisme, qui développent des programmes de valorisation d'ambassadeurs du territoire. La découverte du territoire passe alors par l'échange gratuit entre individus d'horizons différents, lequel prend parfois le pas sur la découverte du territoire comme le montrent plusieurs travaux consacrés à ce sujet.

Ces habitants s'affranchissent des dogmes du « *must seen* » et invitent les touristes à visiter leur quotidien. Ils les invitent à entrer dans le « *back stage* » de leurs territoires de vie.

⁵ SALLET-LAVOREL, Hélène, 2008, « C'est en Seine-Saint-Denis que ça se passe », in Revue *Espaces* n° Spécial *Le tourisme participatif*, No 264.

⁶ URRY, John, 2002, *The tourist gaze*, SAGE, 183 p.

⁷ MAITLAN Robert et NEWMAN Peter, 2009, *World tourism cities: developing tourism off the beaten track*, Routledge, 176 p.

2.4: L'émergence du touriste-acteur

Les pratiques touristiques sont sans doute pré-chorégraphiées par les brochures, par les guides, par les médiateurs, les interprètes ou les conteurs urbains, voire par les « mythologies » urbaines qui imprègnent les lieux visités. Mais des études soutiennent désormais que les touristes sont de moins en moins conditionnés par ces « prescriptions » et qu'ils réagissent à celles-ci en écrivant leurs propres histoires spatiales et en suivant leurs propres pas. Non seulement les performances touristiques ne sont pas déterminées par les « chorégraphies » urbaines faites en amont (des éléments imprévisibles surviennent toujours), non seulement donc les touristes co-dessinent leurs expériences urbaines, mais souvent ils contredisent les « mythologies » locales produites ou reproduites par les opérateurs du tourisme. Ainsi, à l'opposé des approches dominantes qui présentent le tourisme comme un état déterminé à l'extrême et qui réduisent les touristes au spectacle passif et à la consommation de chemins pré-balisés, les analyses des pratiques des touristes hypermodernes insistent sur la découverte de la créativité urbaine, sur les détournements qu'ils opèrent souvent de manière savante, sur leurs pratiques productives d'urbanité (Gravari-Barbas 2010⁸).

L'émergence de cette nouvelle lecture du tourisme est à mettre en rapport avec la notion de « *prosumption*⁹ » processus par lequel le consommateur devient le producteur du produit et des expériences que lui-même consomme. La demande croissante d'expériences participatives contribue à augmenter le niveau d'implication des consommateurs. Souvent, le consommateur averti connaît davantage sur les expériences qu'il consomme que ceux qui sont censés les lui fournir. Il n'est donc pas surprenant que les consommateurs « qualifiés » commencent à prendre les devants dans la production d'expériences.

De manière plus générale, les voyageurs construisent leurs propres itinéraires sur Internet, en compilant des nuits d'hôtel et des vols, en combinant le tout avec des conseils donnés par des amis ou trouvés sur les réseaux sociaux. Loin d'acheter l'option « empaquetée », ils produisent leurs expériences de manière créative, en fonction de ce qu'ils souhaitent voir, quand ils souhaitent le voir et comment ils souhaitent le voir.

3 : SORTIR DE L'OPPOSITION HABITANTS – TOURISTES ?

Ces considérations nous amènent indirectement à nous pencher sur les définitions des « touristes » et des « habitants ».

Les habitants sont classiquement définis comme les résidents permanents d'un territoire, fondant l'opposition habitant / visiteur. Cela passe par un sentiment d'identification. Le glossaire des experts réalisé en 2002 avant la Convention de 2003 définissait la communauté ainsi : « *individus qui se sont dotés d'un sentiment d'appartenance à un même groupe* », la « communauté locale » étant « *la communauté vivant dans un lieu déterminé* ».

Or ces catégories peuvent se retrouver questionnées par les mutations territoriales contemporaines.

Ainsi, dans les études sur le tourisme, une question est devenue classique : les touristes habitent-ils le territoire ? La multirésidentialité, le développement de résidences secondaires, notamment dans les médinas, dans le Marais, à Rome, à Valparaiso, etc. créent de nouveaux attachements à son lieu d'adoption, malgré des

⁸ GRAVARI-BARBAS, 2010, « Le touriste, co-opérateur de la créativité urbaine » in *URBANISME*, No 373.

⁹ HUMPHREYS et GRAYSON, 2008, The Intersecting Roles of Consumer and Producer: A Critical Perspective on Co-production, Co-creation and Prosumption, *Sociology Compass* 2, Consultable en ligne sur : <http://www.kentgrayson.com/Grayson%20Archive/consumerproducer.pdf>

statistiques qui classent comme touristes [voir Chevalier, Lallemand, Corbillé (2013), sur les résidents secondaires à Paris¹⁰].

Inversement, les mouvements diasporiques désarticulent communauté et local : l'attachement et le sentiment d'appartenance peuvent toucher un local lointain : Benedict Anderson¹¹ le montrait pour le lien entre diasporas et nations, cela peut toucher le patrimoine mondial. (Cf le tourisme de racines, et ses corrélations avec des sites du patrimoine mondial. On peut ici faire référence aux travaux de Pierre Sintès¹² sur Rhodes).

Il existe par conséquent une porosité possible entre les deux catégories (touristes et habitants) qui nous invite à aborder ces deux catégories comme situés sur un continuum de situations de rapports avec les lieux que comme dans une opposition stricte et appauvrissante pour l'analyse.

Au-delà même de ce questionnement radical, les habitants sont multiples, le singulier du terme communauté est sans doute trompeur. Les habitants se distinguent spatialement (est-on plus habitant d'un site patrimoine mondial dedans ses limites ?), socialement, etc. Le rapport au tourisme peut également accentuer certaines différenciations : y a-t-il des gagnants et des perdants du tourisme ? Comment créer une équité dans la distribution des bénéfices et des peines ? La présentation de certains cas aujourd'hui, comme celui de la ville de Saint-Jean d'Acres, montrera l'extrême complexité de cette entrée par la/les communautés locales.

CONCLUSION : Les habitants progressivement placés au cœur des formes de mise en tourisme : les formes de participation.

Rencontre ?

Ainsi, tant les évolutions de la politique même de gestion du patrimoine mondial que le développement de nouvelles formes de gestion touristiques ; tant les évolutions de la demande des touristes que de la demande des habitants ; placent la rencontre et l'échange au centre des nouvelles problématiques des sites patrimoniaux et touristiques. Toutefois, plusieurs éléments peuvent aller à l'encontre de l'idée d'une rencontre entre touristes et habitants : les barrières linguistiques, les rythmes différents qui ne permettent qu'une interaction fugace ... Il ne s'agit pas de reprendre à notre compte un discours classique de la démythification mais de porter la question sur le versant UNESCO. Cette rencontre est-elle en lien avec l'interprétation du patrimoine et une forme de transmission ou réalisation de la valeur universelle exceptionnelle de l'UNESCO ? Réalise-t-elle l'idéal de transmission de valeurs aux touristes ? Plusieurs communications aujourd'hui poseront cette question essentielle.

Ces tendances indiquent la nécessité de questionner la participation des habitants à la mise en tourisme des sites du patrimoine mondial.

Participation ?

La notion de participation, promue depuis les années 1970 comme remède aux apories d'une façon de gouverner les territoires, est toutefois polysémique. Dans le champ des sciences politiques sont identifiés des gradients de participation, allant de la simple consultation à une réelle intégration aux choix de développement effectués, y compris en tenant compte des divergences possibles. Nous pouvons l'envisager selon deux critères :

1^{er} critère : la participation concerne les différents moments logiques (qui sont néanmoins souvent concomitants) de la construction du patrimoine mondial :

¹⁰ CHEVALIER Sophie, LALLEMANT Emmanuelle, CORBILLE Sophie(2013), *Paris résidence secondaire, Enquête chez ces habitants d'un nouveau genre*, Belin, 144 pages

¹¹ ANDERSON, Benedict, 1999, *Imagined Communities. Reflections on the Origin and Spread of Nationalism*, verso, Londres et NY.

¹² SINTES Pierre, *Retrouver Rhodes, TEOROS*, No spécial *Tourisme de Racines*, vol. 29, no 1, pp 37-45

- Les habitants sont intégrés à l'identification du bien, co-construisent la définition des valeurs, ce qui peut conduire à une pluralisation des façons de le considérer (cf Ayer Rocks Uluru)
- Les habitants sont associés à la valorisation du bien, y compris touristique

Or on sait à quel point la définition des valeurs est importante pour la formalisation du tourisme.

2nd critère : le degré d'action conférée

- Les habitants constituent un paramètre de la gestion patrimoniale, par exemple pour minorer l'impact du tourisme : ils sont objets de la gestion
- Les habitants sont associés à la gouvernance du site
- Les habitants sont envisagés dans une dynamique spécifique, à travers leurs initiatives

Ces éléments indiquent une progressive considération des habitants comme acteurs, réflexifs et disposant d'une capacité d'agir. Cela complexifie les schémas de gouvernance, dont on a déjà vu l'extrême sophistication lors du 3^e séminaire en 2012.

Ils posent également des défis à la gestion d'un site patrimoine mondial :

1. D'une certaine façon là se trouve une passerelle évidente avec la 3^e édition de la journée UNESCO : quelle place accorder aux habitants dans les mécanismes de gouvernance ? quelle participation au final ?
2. Comment tirer parti des initiatives de construction d'espaces de rencontre entre touristes et habitants, de transmission de valeurs en lien avec la valeur universelle exceptionnelle du site, sans pour autant transformer les habitants en simple relais d'un discours territorial produit par les institutions ?
3. Comment maintenir la pluralité consubstantielle des positions portées par les habitants ?

Ce sont entre autres sur ces questions que se pencheront les invités de cette journée, réunis autour de 2 TR thématiques :

La 1^{ère} Table Ronde portera sur les initiatives émanant des acteurs locaux visant à associer les habitants locaux et les communautés locales dans le développement touristique des sites du Patrimoine Mondial. Il s'agit de poser un regard sur les enjeux et problèmes rencontrés par acteurs du tourisme et du patrimoine dans la gestion de la relation touristes – habitants, et d'évoquer les solutions adoptées. Quelles sont les conditions d'une bonne gouvernance touristique prenant en compte les habitants ?

La 2^e Table Ronde analyse les initiatives qui émanent des habitants et des communautés locales pour favoriser le développement touristique et assurer une coexistence voire une rencontre entre touristes et communautés locales. Quelle est la réaction des habitants au développement du tourisme ? Quelles sont les actions qui se développent (individuelles, partenariales, associatives), pour mieux participer – ou pour participer autrement – au développement touristique local ? Quelle est la viabilité de ces projets ? Et quelle est leur plus-value pour les touristes ?

Tourism can be a driver for preservation and sustainable development if done properly. But for UNESCO, the biggest concern is the protection, the conservation, and the transmission of what is called the "Outstanding Universal Values" of the properties. This is something quite difficult to communicate and it is a concept that is not very well understood. So one of the tasks before UNESCO is to make the different stakeholders better understand this issue related to the OUV and how to put forward initiatives to achieve it, from the State Parties, the tourism industry, local residents, local communities, the tourists themselves and the businesses.

Obviously there are many opportunities and challenges within the World Heritage system; UNESCO has the mechanisms of the World Heritage Convention at its disposal : it has the nomination process, the periodic reporting process, the reactive monitoring process... Probably more importantly, is that UNESCO has very well developed relationships for partnerships. This is something that cannot be underestimated and that it is one of their key strengths. UNESCO has also the opportunities for sharing the practices regionally, nationally, internationally; this represents as well an important strength.

However, there are some challenges that UNESCO faces in terms of World Heritage conservation and in terms of tourism: there is a failure to take into consideration longer term costs. There are difficult institutional arrangements and inadequate policies.

In relation with the theme of this seminar, is this idea of lack of ownership by the local authorities and local communities and the lack of the capacity to manage these situations. UNESCO has created a World Heritage and Sustainable Tourism Program. This new program was adopted in 2012 at the World Heritage Committee. The overall vision of this program is that everybody has a shared responsibility for the protection and conservation of World Heritage properties. Everybody has the shared responsibility to transmit, to promote, to share the "Outstanding Universal Values" of the properties. One of the key visions of the program consists in imagining a hotel owner or a restaurant owner out of World Heritage site, who guess that the tourists either eating at that restaurant or staying at that hotel are not there because of that hotel or restaurant, but because of the World Heritage Site. As a consequence, the hotel or the restaurant owner needs to understand that the visitor is there for that reason. The issue of this program is to understand that shared responsibility.

What UNESCO means by sustainable tourism? What does it look like? What are the links between visitors and residents? First and for most, for UNESCO sustainable tourism means that tourism development in these activities contribute to, and not damage, the protection, conservation, presentation and transmission of the heritage values. It is a tourism that generates sustainable hopes, and sustainable socio-economic development and equitable contribution to tangible and as well as intangible benefits to the local communities. The idea of intangible heritage is very important in terms of tourism because that is what the tourists consume. Going to a site, taking a picture of it... these activities are all about the walls, the bricks, the trees, but it is the intangible heritage that has a very direct link with tourism and is actually even more vulnerable than the tangible heritage.

For UNESCO this idea of sustainable development and tourism means that all the stakeholders should cooperate through effective partnerships to maximize conservation and the contribution of tourism development in visitor activities. The protection and safeguarding of the culture and heritage requires a continuing and proactive planning and monitoring, and this concerns UNESCO and the different stakeholders.

The tourism system is very dynamic. It is changing every day. Creating a tourism management plan for a projection that is made today could be obsolete in five or even two years. So the idea of continuous planning and pro-active planning is very important and the role of the local communities and local residents is key in that. The site manager should understand the relevant tourism supply chains and the broader tourism destination issues. This is something to underscore: a World Heritage Site does not operate in a *vacuum*; it exists within a larger

destination. This destination is where the interaction between the local residents and the visitors takes place. So, in short, the destination could be a city center or a big National Park but these World Heritage Sites are often times linked to a larger area.

Thereby, to accomplish this, the planning for tourism development in visitor activities needs to be undertaken in an inclusive and participatory manner. Case studies and good practices that will be presented to this meeting will focus on the tools and strategies that people are using to strike that balance to empower the local communities. These local communities include property owners, hoteliers, and the people that are living within this World Heritage system.

Maria Gravari-Barbas and Sébastien Jacquot also mentioned that for tourism, infrastructures and visitors facilities need to be carefully planned. They are often times the vehicles to interpret, to transmit, to share what UNESCO calls its "Outstanding Universal Values". In a way, they are the tourist guides, they are the people on the front line that are telling the stories and they need to be done in a way that produces a quality visitor experience and a quality tourism product. The relevant public agencies and especially the site management should apply a significant proportion of revenue derived from tourism. This is an important economic concept: when people are going on holiday, the most significant amount of money they spend concerns transportation to the site, by plane for instance. The next amount is on a hotel, the next larger amount is on food and maybe they will buy a souvenir, but they end up spending pennies actually at the World Heritage Site itself, maybe after buying a ticket to get in the site. But that income, that revenue, somehow needs to be injected back into the protection and conservation of the World Heritage Site and this is very important to UNESCO.

Finally, sustainability means that the infrastructures' development and visitor activities should contribute to local community empowerment and socio-economic development in an effective and equitable manner. It is the idea of tourism and visitors increasing the quality of life of the local residents, not the opposite.

What are some of the ideas, what are some of the plans, some of the initiatives and what do they look like? Clearly, the initiatives should present and promote World Heritage in its "Outstanding Universal Value". Initiatives should encourage stakeholders' public engagement. These initiatives should develop quality tourism products and services and overall encourage responsible behavior. This is something that UNESCO is going to be looking very closely. How to do that? How to work with those different stakeholders? The responsible behavior is not just with the visitors, it is also with the local residents. The tourism products are obviously for the visitors but they are created by the local residents so this relationship and synergy are very important.

How to offer ways to the travelling public and to the local residents, to engage and support World Heritage? As Maria Gravari Barbas and Sebastien Jacquot's said in their intervention, it is going to be important to increase participatory tourism. There are a lot of very interesting trends and good practices such as volunteerism for instance, where visitors volunteer their time. There are a lot of traveler philanthropy programs where people are actually able to provide support to a World Heritage Site or to a project that is linked to a World Heritage Site. But, in the end, how can we add value to the destination, how can we develop that promotion, that interpretation and that sharing of the experience?

UNESCO has been working on a campaign style approach to actually tap into what is a very untapped resource. The name of this campaign is "*People Protecting Places*". It captures the concept that everybody are in it together. It will become the public face of the efforts within the sustainable tourism program because it really reflects the mission that concerns everybody: a company, a government, an NGO.... It makes it easy to explain what we do and why somebody should care. Ultimately it is going to be highlighting good practice and providing online tools for the different stakeholders.

To give the assembly a little background, we can present the principles of the program *“People Protecting Places”*: *“who will be there to ensure that World Heritage properties are still there for our children and their children, the truth is no one of us can do it. It will take all of us, it will take travelers and certainly not the old tourism, it will take the local communities around each site, the indigenous people whose ancestors created and lived in them, it will take experts willing to teach the practices of sustainable tourism and the development of local tourism based businesses. It will take hotels, tourism companies and global brands coming together to provide the resources to do it and it will take an alliance », putting together« talents, time, energy, World Heritage properties and communities and that’s why UNESCO is creating People Protecting Places”*. UNESCO is asking people to join this effort, and hope to be able to launch it soon. It is going to be a portal to get donations from the traveling public, for people to donate their time for World Heritage Sites, to engage with their tourists, with their local residents. UNESCO has come up with a tagline for the campaign: *« we are not asking people to save the world, just its greatest places »*.

The future web portal is going to feature the sites that are participating. It will show good practices in sustainable tourism in the World Heritage. The tools that will be developed will be available through the portal as well. The message is that if a World Heritage site really wants to get involved there is a lot it can do to engage.

IV. PREMIERE TABLE RONDE : QUELLE GESTION DE LA RELATION TOURISTES – HABITANTS SUR LES SITES DU PATRIMOINE MONDIAL?

Modérateur :

M. Xavier BAILLY, Directeur du patrimoine, Chef du service patrimoine et tourisme d'Amiens Métropole, France

Intervenants :

M. Emanuel ESTOPPEY, Lavaux Patrimoine Mondial, Suisse

M. Mathieu DORMAELS, Université de Montréal, Canada

M. Yoel MANSFELD, Université de Haifa, Israël

Mme. Lee MINAIDIS, Département des Relations Internationales (Rhodes)

M. Jordi TRESSERAS, Université de Barcelone / IBERTUR, Espagne



« LAVAUX EN SCENES » : COMMENT CREER UN LIEN ENTRE HABITANTS ET VISITEURS ? PAR M. EMANUEL ESTOPPEY, LAVAUX PATRIMOINE MONDIAL, SUISSE

La relation entre habitants et touristes représente une problématique importante pour les parties-prenantes dans le cas de Lavaux.

Lavaux se situe au bord lac Léman, en Suisse, entre les villes de Lausanne et Vevey-Montreux. C'est un vignoble en terrasses constitué environ de dix communes réparties sur deux districts. Le site s'étend sur environ neuf-cents hectares sur lequel se trouvent trois appellations viticoles et sept lieux de production viticole. Sur ce site finalement de taille réduite, deux-cent-cinquante familles vigneronnes et plus de mille propriétaires viticoles sont présents. Ce site est inscrit au Patrimoine Mondial depuis juin 2007, comme paysage culturel vivant. L'adjectif « vivant » est dans ce cas particulièrement important. Ce paysage représente une forte interaction entre l'homme et son paysage. Lavaux constituait en effet un paysage extrêmement brut et raide, qui descendait sur le lac, et sur lequel il n'y avait aucune activité humaine de par la difficulté d'accès. Des hommes ont toutefois construit des terrasses, ont défriché la forêt et y ont cultivé la vigne. Cette culture de la vigne a une histoire de presque huit-cents ans. Les familles actuellement propriétaires sont pour la plupart celles qui ont fondé ce vignoble. Certaines familles sont présentes depuis les années 1300, 1400 et se transmettent l'exploitation de père en fils, et de plus en plus à présent de père en fille.

Une autre particularité de la région a été reconnue dans l'inscription, sa protection particulière. Les années 1950-1960 ont connu un fort développement démographique de la région notamment avec l'émergence de deux agglomérations, Vevey-Montreux et Lausanne. La volonté d'une part des habitants de Lavaux et d'autre part des vigneronnes a été de protéger ce vignoble et de le rendre inconstructible. L'ensemble des habitants du canton de Vaud (équivalent de l'échelle départementale pour la France) a rejoint cette volonté, permettant ainsi que l'ensemble du territoire soit déclaré inconstructible, protégé depuis 1979. Cette protection est même inscrite dans la constitution vaudoise du canton depuis les années 1990.

Depuis le tout début s'est tissée une relation particulière entre les habitants, qui ont vécu sur cet endroit, et l'environnement. L'histoire particulière de la construction du vignoble en est certainement l'origine, parce qu'il a fallu une volonté farouche pour enlever les arbres, défricher la forêt et construire des murs à la main. De cette détermination a émergé une relation qui est désormais profondément ancrée chez les habitants et qui se perpétue dans les familles vigneronnes restées sur place. C'est un aspect tout à fait exceptionnel. Ces dernières ne veulent pas quitter cet endroit, elles ont toujours ce désir de cultiver la vigne et souhaitent rester à Lavaux. C'est un attachement profond que les habitants du canton de Vaud ont pour ce vignoble. Cette relation est d'ailleurs en perpétuel débat dans la région : faut-il protéger davantage cette région ou faut-il la laisser vivre ? Le vignoble doit-il être gardé et conservé pour l'ensemble de la population ? Etc.

Depuis l'inscription de Lavaux au Patrimoine Mondial, et grâce à l'attachement de la population vaudoise à cette région, de plus en plus de personnes sont venues visiter Lavaux, exprimant une certaine béatitude face à son lac couronné par les montagnes.

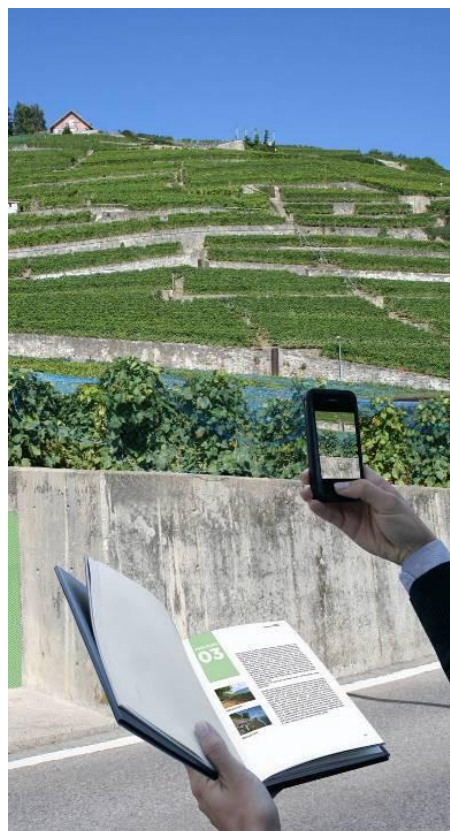
Une grande réflexion a été menée autour du site. Un certain nombre de gens viennent sur le site, d'autant plus après l'inscription (avec environ 30 % d'augmentation de fréquentation suite à l'inscription), mais perdaient la notion même de ce qu'est un vignoble. Ils ne comprenaient plus que sur les chemins sur lesquels ils se promenaient pouvaient arriver soudainement une camionnette ou des vigneronnes qui travaillent. Des conflits apparaissaient. Les habitants eux-mêmes commençaient à développer une certaine incompréhension, car ils avaient porté beaucoup d'espoir dans l'inscription et la reconnaissance au Patrimoine Mondial, pensant que cela allait amener beaucoup de visiteurs, qui viendraient consommer et acheter du vin, et que cela serait bénéfique au niveau de leur production. Or, sur les cinq premières années de l'inscription, malgré cette augmentation de 30 % de visiteurs sur le site, le prix en vrac du vin a connu une baisse d'environ 10% à 15 %, ce qui est assez étonnant.

Il est alors clairement apparu qu'il fallait remettre en contact ces visiteurs et les personnes qui vivent avec le site afin de leur faire comprendre que ce paysage viticole est vivant et construit par l'homme, que c'est un paysage travaillé par la main humaine et que la sauvegarde de ce paysage passe aussi par la sauvegarde de l'économie et

du travail des hommes qui s'y trouvent. Il y avait aussi la nécessité de faire comprendre que cet équilibre du paysage est le fruit d'interactions humaines, économiques, culturelles, historiques. La sauvegarde de ce paysage ne peut être effective que par la sauvegarde de ce juste équilibre.

La conclusion était alors que ces visiteurs qui admirent le paysage doivent aussi venir en relation avec les vigneron, qu'il fallait une rencontre avec ces habitants. Pour cela a été développé le projet appelé *Lavaux en scènes*, qui vise à remettre en scène les différents acteurs du site, qu'ils soient habitants, acteurs culturels ou touristiques, ou bien visiteurs. Outre la beauté de son paysage, le site de Lavaux constitue aussi un ensemble de richesses tout à fait extraordinaires : historiques, géologiques, naturelles, biologiques. Il s'agissait alors de reprendre ces différents éléments, déjà travaillés et étudiés pour le dossier d'inscription au Patrimoine Mondial, pour mener une démarche de vulgarisation à leur sujet. Ce travail de vulgarisation est repris dans le but de s'adresser aux différents publics présents : public touristique à la journée, écoles, enfants, familles, et tous ceux intéressés à venir dans la région. Pour cela, des guides ont été réalisés. Ce dispositif, qui peut sembler assez commun, a été complété par une partie technologie moderne apportant des compléments via des appareils mobiles ou internet. Ce dispositif permet ainsi un renouvellement perpétuel.

L'originalité de ces guides réside dans leur mise en page. Toutes les pages de gauche sont consacrées au contenu scientifique vulgarisé. Les pages de droite, quant à elles, portent sur les mêmes sujets mais traités à travers les habitants. Par exemple, si la thématique est le Moyen-âge, l'époque romaine ou l'architecture, sur la page de droite, un habitant de la région raconte une histoire particulière en relation avec ce qui est expliqué. Si la page est consacrée à l'explication scientifique de l'architecture des maisons de Lavaux, sur la partie de droite, un tailleur de pierre explique sa journée, son labeur. Si la partie droite évoque le Moyen-âge, il peut raconter ses conditions de vie. Il s'agit vraiment de « retremper » les visiteurs, de les remettre dans le contexte de ce qu'est la vie d'une personne qui travaille et vit à Lavaux.



LAVAU EN SCENES SUPPORTS ET TECHNOLOGIES

Le contenu sera transmis aux visiteurs au moyen d'un guide complet détaillé (en plusieurs langues), en vente aux points de départ et d'arrivée des parcours.

Un guide pour enfant sera également édité avec des jeux, coloriages, bricolages et autres moyens ludico-didactiques pour mieux comprendre Lavaux.

Un support complémentaire de diffusion sera disponible sur Smartphone ou sur les tablettes électroniques. Des codes à photographier (QR) seront disséminés à travers la région afin de permettre, au travers de l'application "LAVAU", de découvrir des compléments d'information, des films ou des jeux interactifs.

Ces compléments mettront en scène les personnages de Lavaux à travers les âges et ils permettront aux visiteurs d'aller à la rencontre des habitants de la région en découvrant leur vie et leur(s) histoire(s).

Figure 1, Lavaux en scènes, Supports et Technologies.

Source : E.Estopey



Figure 2 : Lavaux en scènes, les personnages.

Des personnages réels ou fictifs (représentatifs d'une civilisation, d'une époque ou d'un métier) seront les porte-parole de ce patrimoine. Romains, artistes connus, pirates, moines ou vigneronns formeront ainsi une sorte de casting qui racontera l'histoire de Lavaux tout au long des parcours.

Source : E. Estopey, *Lavaux en scènes*.

Concernant la viticulture, l'objectif est de faire comprendre aux visiteurs que ce n'est pas une activité aisée (et cela d'autant moins à Lavaux, sur ce vignoble en terrasses où tout est fait à la main), et qu'elle nécessite une grande implication et un suivi. Il faut que les gens comprennent que ce paysage vit et qu'il vit de façon multiple.

Dans un même temps a été développée une charte Lavaux Patrimoine Mondial. Cette charte s'adresse principalement à tous les acteurs économiques, culturels et touristiques de la région. Par le biais de cette charte, une formation est proposée sur une journée afin d'expliquer ce qu'est l'inscription de Lavaux au Patrimoine Mondial et la dimension que cela représente. Différentes personnes l'ont signée, notamment des vigneronns, formant ainsi un groupe de personnes particulièrement intéressées par le patrimoine mondial. Ces vigneronns ont ainsi la possibilité de développer dans leurs caveaux une particularité proposée dans les guides de *Lavaux en scènes*. Pour reprendre l'exemple précédent sur l'architecture, cela signifie qu'un vigneron pourra développer une particularité de l'architecture au sein de son exploitation, ce qui va le conduire à se documenter et approfondir ses connaissances sur la thématique. Les visiteurs pourront venir chez lui - dans sa maison ou dans son caveau - afin de découvrir quelque chose de son choix (cela peut être une exposition, une histoire qu'il raconte, une particularité qu'il possède dans son domaine, etc.) et il le fait à sa manière et le retransmet à sa manière.

Cette façon de faire permet deux choses extrêmement intéressantes :

- d'abord impliquer les habitants dans ce processus et dans la dimension d'inscription, ce qui n'était pas le cas avant. Les gens demandent à pouvoir s'investir et ils adorent, en fait, pouvoir proposer eux-mêmes des aspects du site qu'ils font découvrir aux visiteurs mais aussi aux acteurs du site.

- de permettre aussi aux visiteurs de véritablement rentrer dans la vie du site, de pouvoir rentrer chez un vigneron qui, lui-même, prend du temps pour raconter ses particularités.

A travers ce programme, chacun peut sélectionner ses centres d'intérêt (la géologie, la viticulture, l'architecture, etc.), pour identifier tous les endroits y correspondant.

Afin d'assurer la réussite du projet, la structure de gestion a été transformée : auparavant la une structure de gestion dépendait directement des communes de Lavaux, et seules les communes géraient ce site, mais depuis le mois de juin 2013 a été créé une association pour que l'ensemble des habitants de Lavaux et des gens qui s'intéressent à l'inscription de Lavaux, puissent participer en tant que membre. Au niveau du Comité, des places ont été ouvertes pour l'ensemble des institutions dépendantes du site mais trois places ont été réservées pour les habitants, afin que toute personne qui souhaite s'investir puisse avoir son mot à dire et donner des idées. Dans le cadre des activités menées, une écoute a été ouverte pour que chacun puisse venir proposer des choses particulières. Il y a des propositions absolument surprenantes, très intéressantes, et qu'il s'agit d'essayer de suivre pour les réaliser.

Avec le projet *Lavaux en scènes*, il s'agit donc de répondre à la fois à la prise de conscience à avoir par rapport à notre passé, notre héritage, pour pouvoir mieux le comprendre, de l'intérieur et avec les tripes, mais aussi aux enjeux modernes qui touchent les vigneron. La viticulture est en position difficile par rapport aux marchés mondiaux, et il faut se donner des possibilités pour pouvoir continuer cet échange entre habitants et visiteurs, par des débats pour mieux comprendre et évoluer.



Figure 3, Lavaux. Vers une rencontre habitants-touristes.

Source E. Estoppey

ECHANGE AVEC LE MODERATEUR

Xavier BAILLY: A la lueur du projet *Lavaux en scènes* il apparaît qu'il est quasiment un projet scientifique et culturel qui prenait corps dans un développement touristique. Je souhaiterais poser une question : Il me semble que vous êtes proches du Jazz Festival de Montreux – qui est le « centre du monde dans le domaine du jazz ». Est-ce que les deux s'interconnectent d'une certaine façon, dans une approche justement de développement touristique durable ?

Emanuel ESTOPPEY : Effectivement, il y a le jazz, la musique, mais également une grande activité au niveau de la peinture ou la littérature : nous mettons en avant tous les aspects artistiques de la région. Nous avons des

collaborations avec le Montreux Jazz Festival, puisqu'on a aussi des artistes tels que Prince qui sont venus à Lavaux et qui ont composé une chanson après ce passage. Ce sont effectivement des éléments qu'on prend en considération dans la gestion.

Xavier BAILLY : J'imagine que ces éléments contribuent à renforcer le sentiment de fierté des habitants. C'est un véritable moteur ce sentiment de fierté ?

Emanuel ESTOPPEY : Parlant de l'implication des habitants de Lavaux, il convient de dire que les habitants ne se limitent pas à ce site lui-même. Sur le site de Lavaux les habitants vont de Montreux à Lausanne. Toute personne qui se situe dans les abords immédiats se sent très fortement attachée au site.

Xavier BAILLY : Vous avez évoqué dans votre intervention la croissance démographique alentour : Je crois que c'est une dimension que l'on va retrouver dans l'intervention de M. Dormaels. Monsieur Dormaels, vous allez vous appuyer sur la recommandation concernant le paysage urbain historique émise par l'UNESCO (10 novembre 2011) qui a réaffirmé qu'il y avait dans les stratégies politiques de développement urbain une nécessité à intégrer les populations locales. Donc vous allez nous parler du vieux Québec : nous allons prendre de la hauteur et changer de climat !



LAVAUX
VIGNOBLE
EN TERRASSES



INTEGRATION DES HABITANTS ET USAGERS DANS LA GESTION DU VIEUX-QUEBEC, PAR M. MATHIEU DORMAELS, UNIVERSITE DE MONTREAL, CANADA.

Cette communication présentera d'abord la ville de Québec et le site de l'arrondissement historique du Vieux-Québec, puis elle abordera les équilibres qui tentent d'être trouvés pour ce site entre le développement du tourisme et l'intégration des habitants, notamment à travers une initiative mise en place par la Ville de Québec : une table de concertation pour la gestion du site historique du Vieux-Québec. Les premières actions de cette table de concertation se sont orientées vers la production de connaissance en vue d'une action, ce qui pose un certain nombre de questions sur la façon dont peuvent être intégrés des acteurs locaux, des habitants, mais aussi des usagers, des commerçants, etc... Le conférencier souligne le lien avec la présentation précédente, en ce qui concerne la forme même prise par la structure de gestion.

L'arrondissement historique du Vieux-Québec est le centre ancien de la ville de Québec, fondée en 1608, qui est la capitale nationale de la province du Québec, au Canada. Cet arrondissement a fait l'objet d'une restauration assez importante à la fin des années 1960 et dans les années 1970. Le terme de « restauration » est à mettre entre guillemets, puisque les choix faits à l'époque reposaient sur des principes différents, et elle ne prendrait certainement plus la même forme aujourd'hui. Ces réserves concernent notamment la Place Royale, dans la basse ville où, pour marquer le centenaire de la naissance de la confédération canadienne en 1967, a été mené un grand projet de restauration qui a fait l'objet de discussions importantes entre la province et l'État fédéral. Le parti pris de restauration a été de restituer la place telle qu'elle aurait pu être à l'époque de la Nouvelle-France, en tant que berceau de la civilisation française d'Amérique, et du Québec notamment, avec des interventions très lourdes, dont certaines seraient sans doute discutables aujourd'hui, mais qui faisaient sens à l'époque et qui ont produit un site devenu très touristique.



Figure 4 : Tourisme dans la rue du Petit-Champlain, Vieux-Québec. ©Linda Turgeon / Ministère du Tourisme du Québec

C'est en 1985 que « l'arrondissement historique du Vieux-Québec » a été inscrit au patrimoine mondial et on a récemment fêté les 25 ans de cette inscription. Cette relative ancienneté de l'inscription au patrimoine mondial permet, sur le plan de la relation entre le tourisme et la fonction résidentielle, d'aller au-delà de la situation

d'opposition commune dans d'autres villes où les effets d'une inscription récente sont peut-être plus violents en termes de hausse de fréquentation. De plus, Québec est impliquée dans la gestion des sites du patrimoine mondial, puisqu'elle héberge le siège de l'Organisation des villes du patrimoine mondial (OVPM) créée en 1993, suite à un colloque qui avait eu lieu en 1991 à Québec. La ville possède donc une expérience importante en tant que site du patrimoine mondial de l'UNESCO.

Cependant, son centre historique connaît un recul démographique, devenu assez important entre les années 2001 et 2006. En effet, le centre de l'arrondissement historique a perdu 9,3% de sa population et jusqu'à 12,3% entre 2006 et 2011 pour le secteur de la Place Royale qui est le cœur touristique du Vieux-Québec. Un des enjeux majeurs de la gestion de ce site aujourd'hui est donc d'enrayer ce recul démographique, de maintenir les habitants actuels et éventuellement d'en faire venir d'autres.

C'est également un site touristique majeur, en plus d'être un lieu de vie, puisqu'il reçoit une très forte fréquentation de 20 millions de touristes au sens large (touristes et visiteurs) par an. Cette fréquentation très importante s'explique par fait que Québec, en plus d'être la capitale nationale de la province, est aussi un terminal de croisière important, ce qui se traduit par une arrivée assez massive de touristes qui voyagent par bateaux de croisières. Québec est en outre le siège de plusieurs grands événements et festivals importants : le festival de Carnaval l'hiver, le festival d'été, ou encore le *Red Bull Crashed Ice*, entre autres. Ce dernier événement est assez polémique et représentatif de cette problématique des grands événements dans le centre puisqu'il s'agit d'une course de patins à glace en plein centre historique, où est construit une piste, nécessitant plusieurs semaines de construction. Cela signifie que pendant ce temps les habitants vivent avec un échafaudage de construction dans leurs rues, pour une course qui ne dure qu'un weekend. Il s'agit par conséquent d'un événement assez envahissant pour les résidents du Vieux-Québec et qui cristallise ce problème de l'opposition entre la vie des habitants et les grands événements qui sont destinés à un rayonnement plus international de la ville.

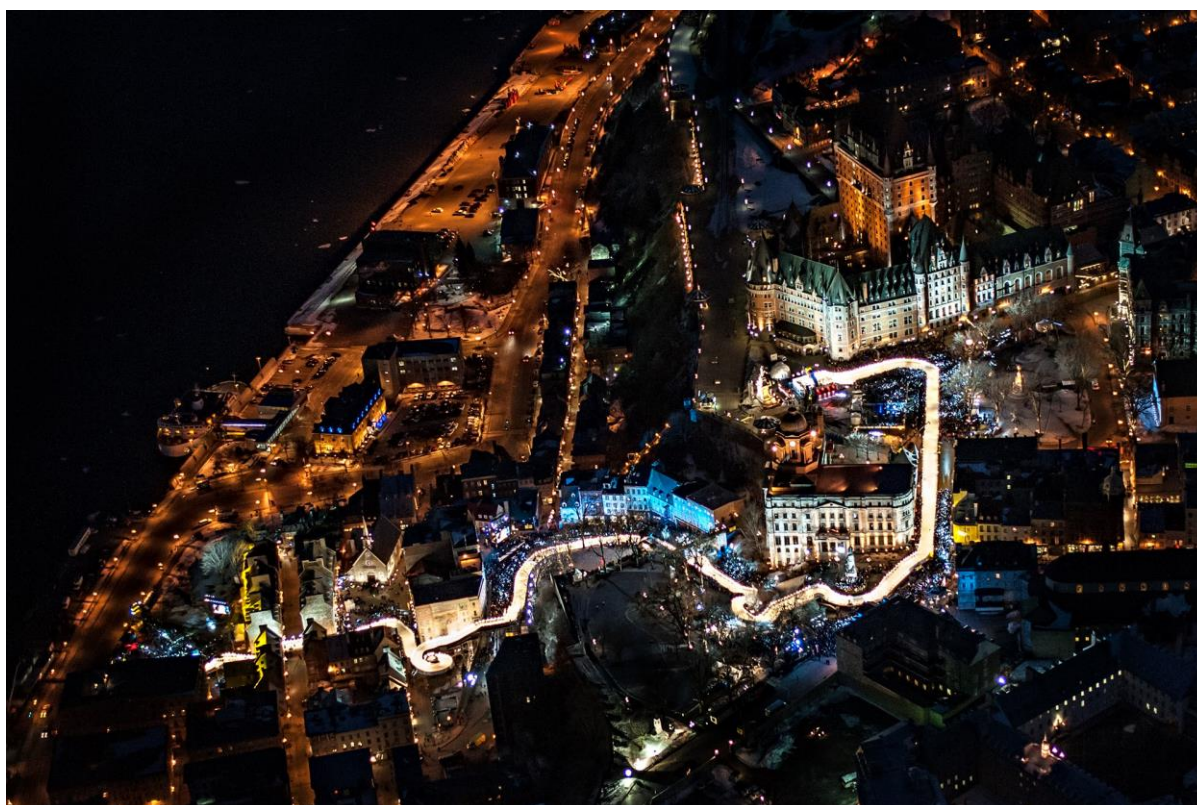


Figure 5 : Red Bull Crashed Ice, Vieux Québec
Photo: Red Bull Crashed Ice

Il y a par conséquent des enjeux de développement du tourisme et de maintien des habitants dans la ville de Québec. Ce site peut être qualifié d'hybride, puisqu'y vivent à la fois les touristes et les habitants (les touristes y vivent le temps qu'ils y sont, en général quelques jours, et ils ne sont pas seulement des visiteurs ou des excursionnistes), et sa gestion implique des enjeux hybrides, à la fois globaux, locaux et internationaux. Ce caractère hybride du site a été amplifié par l'inscription au patrimoine mondial de l'UNESCO, qui a aussi favorisé l'émergence d'un certain nombre d'idées préconçues, vraies et fausses, et dont la déconstruction constitue l'un des premiers objets de travail de la table de concertation.

La mise en place de la *Table de concertation sur le Vieux-Québec* s'inscrit dans une volonté de développement d'une gestion participative. Bien que la municipalité ne se positionne pas explicitement pour l'application de la *Recommandation concernant le paysage urbain historique*, cette initiative semble en cohérence avec l'esprit de ce texte. Toutefois la recommandation reste relativement évasive sur les modalités de cette gestion. Il semble donc intéressant de s'interroger sur les outils mis en place, notamment ceux qui permettent de dresser un portrait de la situation actuelle, et les résultats qu'ils ont produits.

Cette table a été mise en place en 2012. Elle regroupe une vingtaine d'acteurs locaux, représentants des habitants, des commerçants mais aussi des institutions locales (établissements d'enseignement, hospitaliers, culturels, hôteliers, etc.). En 2013, elle est devenue permanente étant donné les résultats qu'elle avait produits jugés intéressants par ses organisateurs. En effet, les premières actions de cette table de concertation ont été de produire un certain nombre de connaissances, dans la continuité des études existantes, pour faire un état des lieux de la situation du Vieux-Québec et déconstruire certaines idées préconçues ou, à l'inverse, confirmer les données qui avaient déjà été mises en évidence. Il y a eu notamment une étude qui a été confiée à une entreprise privée spécialisée, *Léger*, pour connaître plus précisément la population résidente. D'autres études ont aussi été menées par des chercheurs universitaires ou par les services de la Ville. Les résultats sont intéressants, notamment concernant la relation entre les habitants et les grands événements ou le tourisme, car plus de la moitié des résidents (jusqu'à 64%) disent apprécier les grands événements et le fait que le centre historique soit un site touristique. Selon l'étude, les deux tiers des résidents trouvent cela positif, tandis que seulement un peu plus d'un tiers des résidents trouvent cela négatif. Le fait que le Vieux-Québec soit très touristique et animé de grands événements n'est finalement pas perçu par la grande majorité comme un problème. Au contraire, certains signalent même que cela fait partie des raisons pour lesquelles ils se sont installés dans le Vieux-Québec.

Nous pouvons y voir là une conséquence de ses 25 ans d'expérience, et les gens qui viennent aujourd'hui s'installer dans le Vieux-Québec savent ce qui s'y passe et par conséquent à quoi s'attendre. Par ailleurs, les études ont également révélé qu'il n'y a pas d'exode particulier concernant le Vieux-Québec. En fait, la perte de population n'est pas pire que dans d'autres quartiers du centre de Québec et elle n'est donc pas à mettre en relation avec le tourisme mais plutôt avec une tendance plus générale. L'étude a également mis en évidence que les propriétés étaient majoritairement détenues par des personnes qui habitaient Québec ou sa région alors qu'une idée préconçue tenace voulait que depuis l'inscription du site au patrimoine mondial, les américains aient « tout acheté ». Or, il y a très peu de propriétaires étrangers puisque seulement 71 propriétaires du Vieux-Québec viennent des États-Unis, ce qui représente un peu plus de 3% de l'assiette fiscale, et quoique cela ne soit pas négligeable, cela reste assez marginal. On constate plutôt que la majorité des propriétaires sont des personnes qui vivent là, ou aux alentours et qui ont une propriété dans le Vieux-Québec. Enfin, un autre fait intéressant à souligner est que la première raison pour laquelle les gens s'installent dans le Vieux-Québec est la beauté du quartier. L'envie de protéger leur environnement est donc très clairement liée avec le fait qu'ils soient venus vivre dans le Vieux-Québec. Cependant, le principal problème pour les habitants, loin du tourisme et des grands événements, semble plutôt le manque de commerce de proximité et la difficulté de maintenir ces derniers sur place.

Les études ont aussi permis de mieux connaître la réalité foncière et d'observer qu'il n'y a pas de hausse notable des prix dans le Vieux-Québec par rapport au reste du Québec. Les hausses sont similaires aux autres quartiers même si le prix y est plus élevé. Effectivement, le prix est évoqué comme une entrave principale par ceux qui voudraient s'installer dans le Vieux-Québec mais qui ne le peuvent pas. La difficulté de venir vivre dans le quartier ne serait donc pas à mettre en rapport avec le nombre des visiteurs ou d'évènements, mais plutôt avec les prix élevés des logements, et même si la hausse des prix n'est pas plus importante que dans le reste de la ville. Enfin, on remarque que la taille moyenne des logements est plus petite qu'ailleurs, avec moins de 2 chambres en moyenne par logement, ce qui rend difficile l'accès au logement pour des familles et peut freiner la migration vers ce secteur de la ville.

Au regard de ces résultats, la table de concertation a donc entrepris un certain nombre d'actions qui visent principalement à répondre aux problèmes qui ont été identifiés. À court terme, il s'agit principalement d'aménager les activités et l'organisation des évènements. Les discussions portent sur la façon dont on peut organiser les festivals et les grands évènements tout en facilitant la vie des résidents et en favorisant l'accès aux services (notamment aux services de stationnement) et aux commerces de proximité, par un certain nombre d'initiatives en lien avec les nouvelles technologies. En effet, il y a par exemple le développement d'une application mobile pour que les gens puissent avoir en temps réel l'état de stationnement dans le Vieux-Québec. De même, un travail avec les commerçants a été fait pour mettre en place des tarifs préférentiels pour les résidents ou pour aider les commerçants à maintenir, dans certaines parties, des services aux citoyens. L'objectif est de répondre à l'attente des résidents du Vieux Québec d'avoir accès à un minimum de services. À plus long terme, d'autres actions pourraient être entreprises pour favoriser le développement des commerces de proximité et de logements abordables, mais cette initiative n'est qu'à ses prémices.

Il paraît donc intéressant de mettre en relation toutes ces données qui sont aussi le résultat de cette collaboration au sein de la table de concertation, afin de dresser un portrait réaliste de la situation. Il reste que cette expérience de la table de concertation, qui n'est qu'un exemple de gestion participative et qui reste encore assez récente, pose un certain nombre de questions. D'abord, la gestion participative, en particulier dans ce type d'initiative pose des questions en terme de fonctionnement puisqu'elle repose sur le consensus, or celui-ci a ses limites. Pour atteindre un consensus général, il faut beaucoup du temps et c'est parfois très difficile, surtout si l'on multiplie le nombre de participants. Cependant, limiter ce nombre revient à opérer un choix qui peut exclure certaines parties impliquées et compromettre la réussite de ce type d'entreprise. Par ailleurs, il faut un certain nombre de compétences pour gérer une ville et un quartier historique et touristique en particulier. Or, nous pouvons nous demander jusqu'à quel point il est possible de demander à des habitants siégeant sur une table de concertation d'avoir toutes les compétences nécessaires pour gérer et orienter la gestion d'un quartier. Par ailleurs, est-ce que les habitants doivent participer à la mise en valeur du site ? C'est le cas avec Lavaux mais avec Québec il n'y a pas encore tout à fait de participation en ce qui concerne la mise en valeur et la mise en tourisme. Est-ce que cela doit être le cas et si oui, comment ? S'agit-il plutôt d'action ou d'expression ? Cela doit-il plutôt être un lieu d'expression ou un lieu de communication ? De plus, pour l'instant la table de concertation travaille à l'amélioration de la qualité de vie des résidents mais on peut se demander jusqu'où devrait-elle intervenir et impliquer les habitants ?

L'enjeu initial de cette table de concertation concerne plutôt la circulation de l'information, que l'action et la participation à l'action en elle-même. Sa mise en place révèle, que plutôt que la gestion effective du quartier, il semble qu'il s'agisse surtout d'une gestion des parties prenantes que sont les différents acteurs. Dans ce cas la gestion participative relèverait plus de la gestion des groupes d'acteurs plutôt que de la gestion du quartier patrimonial lui-même. La question finale serait alors de savoir comment gérer les groupes d'acteurs en fonction de leurs intérêts propres, au sein d'un organe qui serait plutôt dédié au maintien d'un équilibre entre les différentes parties prenantes.

Enfin, il faut se poser la question du fonctionnement de ce type d'initiative: jusqu'à quel point peut-elle fonctionner étant donné qu'elle s'inscrit dans une structure institutionnelle municipale ? Peut-elle fonctionner en dehors d'un tel contexte institutionnel ? Et quels sont les équilibres qui se jouent au sein de cette table ronde ?

Pour l'instant, cette table de concertation semble fonctionner mais elle profite encore de ses succès initiaux et elle n'a pas rencontré de grands problèmes. Or, il va être intéressant dans le futur de voir comment elle va pouvoir progresser ou éventuellement se trouver limitée. En tout cas, ce qui est évident c'est qu'il semble, qu'il y ait la mise en place d'une gestion qui soit centrée plutôt sur les acteurs et pas tellement sur les objets. C'est peut-être là une des clés de la gestion participative qui, sans oublier le patrimoine, serait quand même plus centrée sur les acteurs et sur les parties prenantes plutôt que sur les objets patrimoniaux eux-mêmes. Dans tous les cas, les nombreuses questions que ces initiatives soulèvent suggèrent qu'elles devraient faire l'objet d'études supplémentaires pour mieux comprendre les conditions de leur mise en place et favoriser ce type de gestion dans les ensembles urbains touristiques patrimoniaux.



Figure 6 : Site patrimonial du Vieux-Québec

© Ministère de la Culture et des Communications du Québec / Pierre Lahoud 2004

ECHANGE AVEC LE MODERATEUR

Xavier BAILLY: L'expression même que vous utilisez, à savoir la « table de concertation », qui évoque effectivement l'assemblée mais qualifie aussi la table en tant que meuble, prend-elle consistance en un lieu précis? Est-ce il y un lieu pour cette concertation ? Est-ce que ce lieu devient une sorte d'ancrage ? Est-il un lieu que l'on prend en France souvent en exemple avec votre centre d'interprétation – lieu très important pour nous comme modèle et comme expérience réussie. Est-ce que finalement cette table de concertation trouve un ancrage concret dans l'espace urbain ? »

Mathieu DORMAELS : Il faut préciser d'abord que la table de concertation renvoie au Québec à un système qui est balisé. Il s'agit d'un dispositif qui existe dans plusieurs villes, à plusieurs endroits et qui peut porter sur un élément patrimonial mais pas seulement. Il y a une table par exemple pour la gestion du Mont Royal à Montréal. Il n'y a pas pour le moment d'endroit dédié à la Table de concertation du Vieux-Québec, mais celle-ci étant organisée et présidée par la Ville de Québec, c'est plutôt dans les locaux de la municipalité que se tiennent ces réunions.

Un autre résultat intéressant de cette table de concertation par rapport au patrimoine mondial, est que cette inscription au patrimoine mondial n'est pas quelque chose d'extrêmement valorisée dans le Vieux-Québec. Cela a déjà été mis en évidence par des travaux antérieurs. Une étude produite par Bourdeau et Marcotte en 2008 et, dans d'autres villes du patrimoine mondial, avec les travaux de Florent en 2010 sur ce sujet, montrent que dans les grosses villes qui sont déjà attractives, on n'utilise moins cette inscription au patrimoine mondial dans la communication et dans l'industrie touristique. Il est intéressant de voir que cette table de concertation a eu pour effet de contribuer à une prise de conscience de la part de la Ville, de cette importance et de cette sous-utilisation. D'ailleurs, la Ville est en train de mettre en place une nouvelle campagne de communication, *Québec ville du patrimoine mondial*. Il semble donc y avoir une prise de conscience des institutions gouvernantes sur le fait que, peut-être, il y avait un travail important à faire sur la promotion de cette inscription.

**VERS UNE PRISE EN COMPTE DES POPULATIONS LOCALES DANS LA PLANIFICATION.
UNE EVALUATION D'EXPERT DU CAS DE LA VIEILLE VILLE D'ACRE. PAR . YOEL
MANSFELD, UNIVERSITÉ DE HAIFA, ISRAËL**

Although it is part of Israel and Israel is part of the OECD, the old city of Akko resembles more to the under-developed or developing world. Akko is located on the Eastern Mediterranean, at the north tip of the bay of Haifa. It was for many years a very important walled and commercial town, which had a lot of commercial ties with different port towns in the Mediterranean such as Pisa and Venice in Italy.

Akko has modern sections too but these were not part of our workshop simply because the inscription of Akko as a World Heritage Property included only to the walled town which is about one square kilometer in size. It is a relatively small town, but with a lot of socio-economic and political challenges. If we roughly divide the heritage sites around the world into 50% which have gained economic and social benefits from the inscription and 50% which have not, Akko is definitely a good example of a town that hasn't yet made any economic, social or cultural profit out of its UNESCO inscription.



Figure 7: The walled city of Saint-Jean d'Acre (Akko)

Today, the old city of Akko is predominantly inhabited by Muslim Arab Israelis and only a fraction is Christian or Jewish. The Government of Israel has long been trying to develop tourism in Akko as it understood the great archaeological, historical and cultural value of this town. Akko was invaded by different people and each invasion, each fight and each culture, left its historical imprint on the town. But the main reason for which Akko was inscribed as the world heritage property is the fact that it accommodates the best preserved Crusader town in the Mediterranean basin. It was preserved as such due to the fact that when the Arabs conquered the city they put it on fire and covered it with sand. The Arab city is actually built on the sand and everything below was very well

preserved. When these crusader relicts were excavated and unveiled, it became a potentially significant tourism asset of Akko.

The UNITWIN network for “Culture, Tourism, Development”, a group of experts who are not related to any political party or do not have any prejudice about Akko, was invited by state and local authorities in order to give an expert group image of Akko as a functioning cultural tourism site. It’s major task was to understand what are the obstacles for community based tourism development to be developed in Akko and how they can be removed and help paving the way for touristically successful WHP?

Using the “Value Stretch Model” integrated to a Nominal Group Technique, the group of experts spotted the main problems and obstacles that Akko face as a potentially cultural tourism attraction. One of the main problems of Akko is that too many stakeholders are involved in managing and developing tourism. Some of them are situated in Jerusalem, such as the Ministry of. The Old Akko Development Company is the official planning, management and development body in charge. It is supposedly a local one, but is actually financed by the Government. The municipality is very eager to participate in the development process but has no adequate funds and thus has little influence on tourism processes within the walled town. The Israel Antiquities Authority (Akko has a lot of antiquities and they have to be managed), Israel Land administration (which owns the land in Akko) and residents themselves are also stakeholders but fail to represent the community well due to fragmented nature of their political affiliations.

Another observed problem is that Akko suffers from a bad image by domestic tourists who assume that there is a high social tension between Jews and Arabs living in the entire city. This creates a marketing challenge which is currently not dealt with in a serious manner. Another challenge is to convince the local community that the Government seeks not only improved tourism performance, but at the same time also improvement of the community’s standard of living and quality of life. High level of suspicion exists within the local community also with respect to the property they live in. On the one hand, some of the buildings they reside in need urgent rehabilitation and conservation. On the other hand, the community is reluctant to let the government do it since it may entail relocation of the Arab residents and selling the property to wealthy Jewish entrepreneurs from outside the city. Potentially, tourism development could have been a leading social solution based on inclusion rather than exclusion of the local community from participation in this economic sector. It is important to note that the people living inside the old city are poor, experience high level of unemployment, highly engaged in drug abuse and other social maladies. Moreover, people do not normally own the property they live in as properties are entirely owned by the Government. . Besides, there are limited skills and knowledge about tourism and this brings the main question of whether tourism from the community perspective is blessing or blight: should we need it? Do we want it? And how can we be part of it?

All the above characteristics and obstacles were put in front the UNITWIN NETWORK group of experts on “Culture, Tourism, and Development”: These were formulated by the group as a set of dilemma to be explored:

- Stone versus people? What should be preserved and what should be helped in terms of finance and government policies?
- Museums versus a living city? It is a living city but in the same time it tries to act as an open space museum.
- Should the tourism system in Akko be based on community-centered tourism: Do locals wish to be in that position at all? Is it correct to encourage it?
- How can physical living conditions be improved and who should be in charge of it?

- Which heritage to restore and conserve? There is indeed a very interesting “historical vertical” there, starting from the Hellenistic period. There are different layers of historical evidence and each of them is important. Yet, the government and UNESCO decided to put most of the efforts on the crusader period. However this cultural and historical period is not part of the local population of today.

- Who is the real owner of the city? UNESCO, the government of Israel or the local people? Furthermore, what are the community values, and what do they want to achieve with them? The today’s community has its own history, its own culture and would like very much to expose it, and to use it as a mean of economic development.

In terms of community specific questions, the first one was how can community benefits in and around the world heritage property be optimized. After all, when the Government of Israel was negotiating with UNESCO about the inscription process, the community was not represented at all. So it was basically imposed on them.

- How can the community be integrated into the tourism system when it is in fact outside the system?

- What are the priorities for culture preservation and conservation? Where the limited governmental financial investment should go today? Can at least part of it may be used to revive the local culture and to empower the people and to increase their local patriotism?

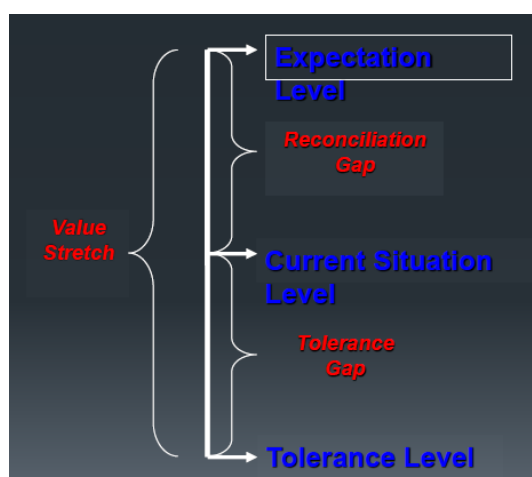


Figure 8 : The value-stretch model. Y. Mansfeld

Through the methodology mentioned above, the UNITWIN UNESCO experts group reached some strategic and tactical recommendations. They concluded that tourism should be a mean to empower the community if there is an official policy of inclusion. This strategic recommendation was based on analysis of the data obtained at the three levels of the Value Stretch Model. The first, the **tolerance level**, spotted the basic prerequisites and the “red lines” which frame the community’s terms of accepting to be part of the local tourism system.

The second layer is the **current experience**, which defines what kind of tourism the local community is experiencing now? Is it contributing? If it does, in what way? If not, in what way?

And the third level referred to their **expectations**: i. e., what kind of tourism the community is expecting to have, when and if they are reaching some kind of integrated solution that puts the community not even in the center, but part of the whole process. The measurable gaps obtained between each of the model’s levels are measurable. The wider they are, the more problematic is the case. These gaps were obtained as part of the experts’ group session and then were divided into various themes of problems. This was followed by a discussion

on how to overcome them? The following are the recommendations made as a result of this methodological process:

1) First, recognition, acceptance and inclusion of the local community as an important stakeholder within the tourism system are imperative.

2) Secondly, Akko needs cooperation, communication and dialogue among all stakeholders in order to succeed in their tourism development endeavor. At the time of the workshop, the most crucial gap found was that there was hardly any communication or cooperation between the locals and the other stakeholders especially with the Akko Development Corporation.

3) Thirdly, with regard to the proposed economic inclusion, the group of experts highly recommended establishing some kind of system that incubates small and medium businesses for the Arab population. Thus, they would be able to economically benefit out of it and can effectively be integrated into the tourism system.

4) Fourthly, education, training and awareness of the local community must be achieved as part of the process. At the time of the workshop there was no tourism education; locals did not know what tourism is about, what kind of positive and negative impacts may be generated in the wake of tourism development in such an old town, and is such highly constrained and difficult to manage tourism destination.

5) Finally, tourism product management and maintenance should be developed and put in place. At the time of the workshop, there was no tourism product management. In fact, the tourism product was managed by the Akko Development Cooperation but none of them had the expertise to do so. Consequently, Akko as a world heritage property has been run based on a trial and error strategy.

Minimal Level	Current Level
Need for confidence	Lack of confidence
Need for tourism education	Lack of tourism education
Need for co-operation	Lack of co-operation
Need for economic integration	Lack of economic integration

Figure 9. Inverted “Tolerance Gaps” showing that Akko operates below its socio-cultural carrying capacity

In terms of the tolerance gap, the experts concluded that the current situation was even worse than the minimum requirement we thought we should reach in order to come up with a management solution. There was no confidence at all between the local population and the tourism system. There was no education, or cooperation, or economic integration. In other words, the gap was not only wide but negative. Thus, the team of experts came out with the general conclusion that the task is quite heavy and requires a totally different approach by the government and the other local stakeholders. Furthermore, they concluded that locals living in Akko should not be regarded a nuisance from a tourism perspective. The experts claimed the opposite. They concluded that the local community must be integrated in the local tourism system. From a tourism perspective they should be regarded as part of the tourist product since visitors to Akko may be interested also in them, in how they live, what is their current culture and not only be exposed to the crusaders’ period.

Finally, the groups of experts draw the road map for achieving this integration and all other predefined set of targets. This led to a final recommendation to adopt a tourism development strategy based on community centered inclusive tourism development and management plan.

ECHANGE AVEC LE MODERATEUR

Xavier BAILLY demande si il y a eu des réactions sur ce résultat d'études. Il invite également M. Mansfeld à approfondir la notion de ville des croisées : La déclaration universelle de la ville d'Acre porte-t-elle exclusivement sur cette notion ? Et si oui fallait-il l'élargir ?

Yoel MANSFELD: This is the outstanding universal value of Akko, because there is nothing like that in the Mediterranean area, where crusaders actually operated or trespassed. But there are so many other important and interesting things to see and experience in Akko, especially because of the fact that people were not removed from the city. Akko is not an open space sterile museum, and this gives the city a fantastic flavor. But effectively, the main focal point is the crusader's town. The local Arab population used to say that this is not their culture, their history, and they are not interested in that. They ask why all the money should be invested in excavating and exposing the crusader city to the tourist, when they are in such a need for reviving their culture, improving their quality of life and their standard of living?

AMELIORER LA QUALITE DE VIE DES TOURISTES ET DES RESIDENTS DANS LA VILLE MEDIEVALE DE RHODES. PAR LEE MINAIDIS, DEPARTEMENT DES RELATIONS INTERNATIONALES (RHODES), ORGANISATION DES VILLES DU PATRIMOINE MONDIAL

Tourism on Rhodes is based on two elements, its natural beauty (sun and sea) and its cultural heritage. It has managed to combine these elements to become one of the most important tourist and conference destinations in Greece. From the point of view of cultural interest, the core and centre is the Medieval City.

With the Palace of the Grand Master, the Great Hospital and the Street of the Knights, the Upper Town is considered one of the most beautiful urban ensembles of the Gothic period. For this, and for the juxtaposition in the Lower Town of Gothic architecture with buildings from other historic periods as well as its imposing fortifications, the Medieval City was inscribed on the World Heritage List in 1988.



Figure 9 : The Street of the Knights, Walled City of Rhodes

Inscription may have generated an increase in the number of visitors but tourism had already begun on a large scale in the early 70s which interrupted the basically unchanged patterns of social and economic life that had been going on in the walled city for centuries. It was a classic case of uncontrolled change and expansion of land and building uses for commercial purposes which resulted in the disappearance of traditional trades, the transformation of the traditional commercial center into a souvenir market selling mainly imported goods as well as an overabundance of cafes and restaurants.

Continuing in the classic pattern, the sharp increase in property values and rampant exploitation drove out the residents or enticed them to sell out. They were basically of the poorer and less educated social stratum, who from about 5,000 inhabitants in the 60's now number approximately 2,000. The business enterprises increased from about 100 in the 60's to about 1000 today. Worth noting is that the residents of the Medieval City now work outside the walls and the businesses within the walls are owned or run by those living on the outside.

One might conclude that inhabitants and tourists in the Medieval City are at opposite poles. And perhaps they were for a time. However, in recent years a phenomenon has occurred that has impacted both groups and definitely put them on the same side. I refer to the practice in the past six years of existing bars and clubs to fill the three main squares of the Medieval City and some of the streets leading off of them with tables and chairs (fig.10). These establishments are frequented mainly by young Rhodians and less by tourists. They have been issued licenses to operate as traditional cafes, because bars and night clubs are forbidden by law in the Medieval City.



Figure 10 : Bars and clubs at one of the three main squares of the Medieval City
 Source: Lee Minaidis

But even traditional cafes require provisions for soundproofing and the like with which none of these establishments are equipped. But at night these premises are transformed into night clubs that play unacceptably loud music and because of their small interior space, tables and barstools appear from out of nowhere to occupy the streets, squares and public spaces (fig. 11). One can see during the day the tables and stools stacked up ready to be brought out at night, the main square in the early evening and then at about 3 am.



Figure 11 : Tables and barstools occupying the streets, squares and public spaces during day time.
 Source: Lee Minaidis

An open letter written by a resident of the Medieval City says it all:

Dear Sirs, Every night in the Old Town we have the same problem with the deafening music that plays until 7 in the morning. In this town live the elderly, children and working people who have to wake up in the morning. Hotels and pensions are losing guests and some are forced to close. We wonder if the local authorities want the laws to be obeyed. These bars, that have operating licenses for traditional cafes, keep their doors wide open, do not have double glazed windows nor do they adhere to the operating time which is up until 11:30 pm. In the early morning the streets are filled with vomit, broken glasses, bottles and drunken persons. This is not a site worthy of a city that has been classified as a World Heritage monument. I do not sign this letter because we have received threats from the proprietors of the supposed "traditional cafes". Show us with actions that you take us into account and that you respect us as citizens. We thank you and we hope that at least you sleep well.

There are other accounts of tourists walking up the main street at 9 am to visit the Palace of the Grand Master before the street cleaners have been able to clean up the mess.

One may ask why the aforementioned establishments – the traditional cafes - , that are operating without the appropriate license, are not closed down. In 2007 legislation was passed transferring the responsibility for overseeing the lawful running of businesses from the police to the local authorities, throughout Greece, and disciplinary matters would be decided by what is called the "Quality of Life" committee. The rationale was that elected officials were in a better position to decide on matters such as revoking licenses and to take other punitive actions. In fact, as a very frustrated Vice Mayor of Rhodes who heads the committee told me, very few of the 11 city councilors that sit on this committee have the political will or are prepared to risk the political cost to enforce the regulations. The Vice-Mayor believes that the only way out of this situation is for the responsibility to be given back to the police who had been fairly efficient in enforcing the regulations. In addition, there are laws with plenty of loopholes allowing proprietors to evade punishment for various other violations.

Legislation is imperative to designate building and land use as well as to enable the effective enforcement of rules that would control activities in the commercial and residential zones. Due to an ineffective bureaucratic process this has yet to be realized.

In my research, I came upon a report made in 1995, which referred to the need for a land use plan and I quote "We hope that the long expected plan will be effective before the end of the year". Eighteen years later and we are still waiting. This year in the World Heritage Review no. 67 (April 2013) on sharing best practices, the authors of the article on Rhodes stated that "a Presidential decree (this is supposed to be quicker than normal legislation) is being prepared by the Municipality of Rhodes in cooperation with the regional service responsible for the property, the 4th Ephorate of Byzantine Antiquities, which will define specific regulations for building and land use within the limits of the cultural property". It is said that "hope never dies".

In addition, the urban plan for the Medieval City, prepared years ago by the Municipality was updated and enriched last year and was submitted for approval by the City Council. However it was delayed while waiting for consent from the Ministry of Culture and the Ministry of Infrastructure, Planning and the Environment. It is finally set to be approved by the City Council in the upcoming weeks. It is the opinion of some, that among its other purposes, it will serve as an effective tool for alleviating the appalling conditions that exist in parts of the Medieval City.

The enforcement of existing rules and regulations could do much to resolve other problems which create a bad impression for visitors to the Medieval City as well as difficulties for residents.

Stricter enforcement could help bring to an end the harassment of visitors by some restaurateurs and shopkeepers in their attempt to solicit customers, much to the distress of the owners of responsible business establishments.



Figure 12 : Medieval City, Rhodes: display of merchandise on the exterior walls.
Source Lee Minaidis

Stricter enforcement could limit the display by overzealous shopkeepers of merchandise on the exterior walls or in the street in front of their shops thus degrading the atmosphere and ambience of the town for residents and tourists alike.

Stricter enforcement and better planning could alleviate the traffic and parking problems within the town. To be sure residents need to have access to their cars but provisions must be made for parking areas that do not detract from the site and the visitors' experience, such as this parking area in front of the Palace of the Grand Master. Please note that many of the cars here belong to archaeologists of the 4th Ephorate of Byzantine antiquities who live on the adjoining Street of the Knights.



Figure 13 : Cars occupation of the public spaces.
Source Lee Minaidis

This degradation has not spread to all parts of the Medieval City. Many areas have had the good fortune to retain their serenity (fig 14).



Figure 14 : Public promenade along the medieval wall, City of Rhodes.
Source Lee Minaidis

We want a vibrant Medieval City where a variety of activities can take place, but with consideration for one's neighbors whether they be residents, tourists or shopkeepers. Indeed, in the past few years within the walls and mainly in these more tranquil areas, there has been an increase in hotel beds, which now number 640 in 30 pensions and hotels many of which are upscale boutique hotels (fig. 15). It is gratifying that more tourists, who are truly interested in the Medieval City, are staying within the walls and are not just one day visitors. However, what is needed is to improve conditions so that this quality tourism as well as conscientious entrepreneurship can flourish and residents can enjoy a good quality of life in all parts of the Medieval Town.

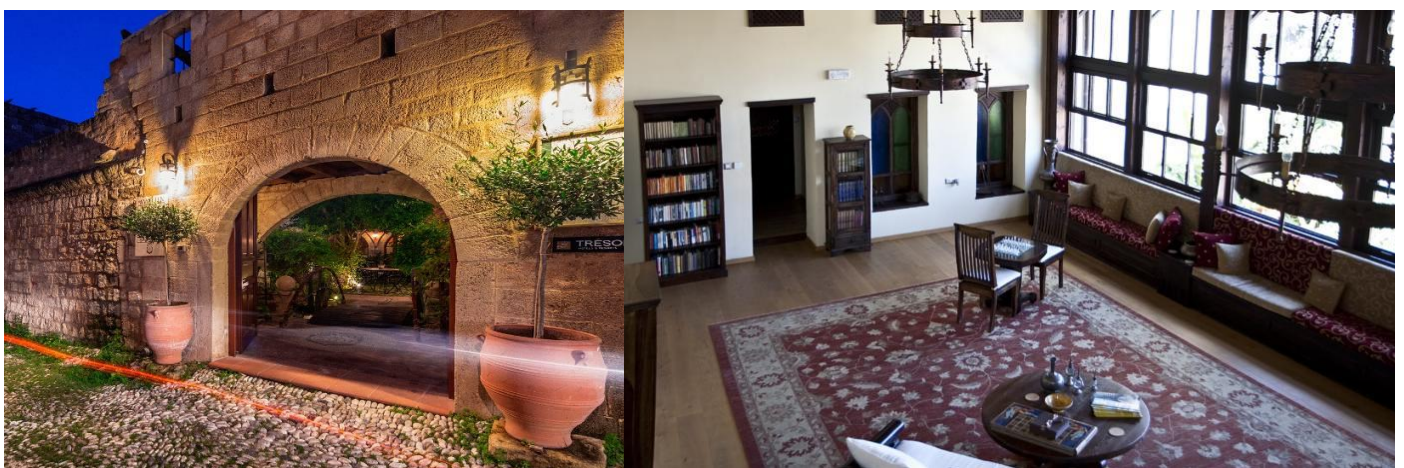


Figure 15 : Boutique hotels in the mediaeval city of Rhodes.
Source Lee Minaidis

To achieve this, national and local authorities must be more responsible, realistic and effective in their approach. It can be done. But it requires determination, commitment, and perhaps courage – in short political will.

Yoel MANSFELD: you put the blame on the local authorities – maybe a little bit the police. What is the role of UNESCO after the place is inscribed in terms of making sure that a management plan which presumably refers also to problems like that is actually implemented?

Lee MINAIDIS: The management plan has not yet been submitted to UNESCO, I believe, for Rhodes. Rhodes was inscribed in 1988 before it was mandatory that an inscription not upon approval that a management plan had to be submitted or presented. UNESCO plays of course a role but I think it is also the state party that has guaranteed the conservation management and presentation of the property that should be more directly involved. Pressure could be put on the local authorities. I think thought that as citizens we can also do more. Perhaps UNESCO is not aware. This is one of the reasons that I am so pleased to have the opportunity now to present this because there are many citizens in Rhodes who are willing to sign an official complaint to be sent here to UNESCO ; an official notification that there is something wrong. Then some course of action could be requested by the state party from UNESCO.

Yoel MANSFELD: Inscription of the site is a reversible process: if you don't act accordingly UNESCO will take the inscription back. That is a good sanction. Unfortunately not applied yet...

Lee MINAIDIS: There is the World Heritage in danger list. There many ways to designated or to point out those properties that are having problems. If Rhodes were on the World Heritage in danger list, it might put the theory guard in a few people in Greece to bring a needed change.

Marie-Noël TOURNOUX, Word Heritage Center, UNESCO: Le but de ces réunions est effectivement d'être une plate-forme pour parler des bonnes pratiques mais aussi des problèmes. Il faut informer le Centre du Patrimoine Mondial pour qu'on puisse communiquer officiellement avec les autorités nationales, pour que le problème soit porté à l'attention formellement. Mais on peut aussi – tous– encourager des travaux expérimentaux et des recherches. Peut-être qu'un des résultats de ce séminaire pourrait être de proposer un projet pilote sur Rhodes.

Michèle PRATS, ICOMOS France : On s'aperçoit à quel point il est un important aujourd'hui est ce que l'on appelle l'esprit du lieu. Aujourd'hui la notion de patrimoine immatériel est aussi un élément très important venant en complément de l'esprit du lieu. Bien que nous soyons dans le cadre de la convention de 1972 concernant le patrimoine mondial, il est évident que ce patrimoine matériel ne peut vivre que s'il y a une implication des habitants, et si ces derniers reconnaissent et comprennent la Valeur Universelle Exceptionnelle. Les actions d'éducation et de présentation des Valeurs Universelles Exceptionnelles, et l'habilitation d'autres valeurs locales, soit ce que représente le patrimoine pour les habitants; représentent le cœur du travail que nous avons à faire aujourd'hui. Ceci est plus particulièrement valable dans la mise en place des plans de gestion. Si ces derniers impliquent les habitants il sera plus facile de les mettre en place et de les appliquer. La notion d'implication des habitants est relativement récente.

Colette SAITAU, Directrice du tourisme, Ile de la Réunion : En 2010, Nous avons inscrit le cœur de l'île de la Réunion au titre de deux critères : la biodiversité d'une part et la beauté des paysages d'autre part. J'ai été très intéressé par tout ce qui a été dit ce matin concernant Saint Jean d'Acre et j'ai donc découvert qu'il était possible de faire venir des groupes d'experts sur un site qui finalement n'a pas tiré avantages de son classement au Patrimoine Mondial. Il s'agit du cœur du problème pour l'île de la Réunion. Nous n'avons pas su mettre en valeur l'inscription Patrimoine mondial. Je suis intéressée par la méthodologie qui a été utilisée pour d'autres sites mais aussi par la méthodologie de construction des plans de gestion dont il vient d'être question à l'instant. De plus je voulais savoir s'il existait des plans de gestion plus généraux qui ensuite pourraient être adaptés en fonction des pays ou des critères de classement?

Yoel MANSFELD: If you look at the World Heritage Convention, the name "community" does not appear. UNESCO is maybe changing its sensitivity towards this issue, but the text of Convention does not change. I attend to a conference organized last year in Roros, in Norway, dedicated to community involvement and participation. The main criticism against UNESCO was that the Convention is not changing. If the Convention is the basis for the inscription then obviously it needs to be more flexible over time. In terms of management plans this was not imposed at that time. The real concern was about buffer zones and not about management plan which can be implemented and then monitored by UNESCO during 5 or 6 years after the inscription.

Xavier BAILY: Sur la question des plans de gestion nous avons des experts du Ministère de l'Ecologie et du développement durable au fond. Peuvent-ils apporter un éclairage technique sur cette question?

Corinne DARON, Ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Energie, France : Je travaille au sein du Ministère de l'Ecologie pour l'Etat français et je suis en charge du Patrimoine Mondial. Pour répondre à votre question et plus particulièrement au plan de gestion type, il n'y en a pas en France. Nous adaptons les plans de gestion à chaque fois et selon les cas de figure législatif sur chaque site. En l'occurrence l'île de la Réunion inscrite en 2010 comporte un Parc National. Ce dernier est utilisé pour le plan de gestion afin de s'adapter au territoire.

Michèle PRATS, ICOMOS France : Changer la Convention ce serait ouvrir la boîte de pandore. En revanche, la Convention a changé au moment où elle a été reliée au patrimoine matériel, naturel et culturel. Ceci en modifiant les critères : de six critères nous sommes passés à dix. Aujourd'hui ce qui est important ce sont les orientations pour la mise en œuvre de la Convention. Elles évoluent régulièrement et mentionnent la nécessité d'un plan de gestion ainsi que d'impliquer les habitants à sa mise en œuvre. L'élaboration même de ces plans de gestion est donc la clé.

Amil CAVARCAS, étudiant à l'université de Barcelone : est-ce que certains pourraient partager leur expérience sur la création des indicateurs quantitatifs et qualitatifs pour mesurer le succès des politiques publiques adoptées en

relation avec l'inclusion des publics locaux dans la gestion des sites ? Comment peut-on savoir si les politiques d'inclusion de la population locale dans la gestion d'un site du Patrimoine mondial sont réussies ?

Yoel MANSFELD: That's a very good question because the philosophy behind the workshop in Akko I reported on was that every community has its own limits for acceptable change. Obviously, when you inscribe a space and you transform it into a major tourist destination, it involves changes. Some of them are positive, some of them are negative but the philosophy behind it - and that's the methodology we used - was that each time UNESCO is approached by somebody who wants to inscribe a site, it would be advised for UNESCO to conduct such a study, specifically in terms of community's participation so that the levels of acceptable change can be taken into account in the management plan. This is very important but it has not been done so far for most of the recent inscription's processes. The Value Stretch Model is both a quantitative and qualitative methodology, simple and cheap to use in terms of cost involved.

Emanuel ESTOPPEY: pour répondre à la remarque de la place que doit prendre un Patrimoine mondial dans la région, c'est intéressant de voir qu'avant l'inscription, la région du Lavaux n'existait pas en tant que telle. On avait le Lavaux au niveau de la viticulture, au niveau du district, on au niveau d'un plan de réglementation, etc. Mais on s'est rendu compte que les gens d'une partie à l'autre du vignoble ne se connaissaient pas, ne communiquaient pas entre eux, n'avaient pas de relations. L'inscription au Patrimoine mondial a, tout d'un coup, apporté une identité. Alors que depuis près de 1000 ans ces gens développent des initiatives sur cette région sans se connaître toutefois, l'inscription a développé une nouvelle prise de conscience. Les gens ont commencé à communiquer, à construire les choses entre eux. On est en train de vivre une métamorphose de l'identité régionale absolument passionnante. On a donc décidé de changer la structure de gestion, car en même temps qu'on vivait cette métamorphose on se rendait compte que les gens n'arrivaient pas à s'impliquer dans les projets dans la structure de gestion qu'on avait. Il nous paraissait nécessaire, même urgent, de changer cette structure pour qu'on puisse les intégrer au risque de les perdre. Je pense qu'on a failli perdre ce contact avec la population et c'est intéressant de voir à quel point une inscription redéfinit une identité, redéfinit un positionnement par rapport à sa région. Et puis je pense qu'on sent rapidement si on a une gestion de site proche de la population.

Mathieu DORMAELS: Sur l'importance du patrimoine immatériel aujourd'hui : c'est évident que le patrimoine immatériel est important y compris dans les sites inscrits au patrimoine naturel et culturel mais je crois qu'il faut être un peu prudent dans ce qui relève du patrimoine immatériel et dans ce qui relève des pratiques de vie des habitants afin de ne pas courir le risque de verser dans la patrimonialisation des habitudes de vie des habitants. Les pratiques quotidiennes ne sont pas nécessairement du patrimoine même si elles participent de la signification du patrimoine matériel. Et c'est un peu le risque du flou qui règne dans certains textes. Quand on parle dans la recommandation sur les paysages urbains historiques de l'inclusion dans le paysage urbain historique des pratiques quotidiennes et de la vie des habitants, c'est un peu flou : est-ce que ça veut dire qu'il faut les patrimonialiser ou bien que ces pratiques participent juste de la valeur patrimoniale de l'élément matériel ? Je pense que c'est dans ce second sens qu'il faut le comprendre. Tout ce qui n'est pas matériel n'est pas nécessairement du patrimoine immatériel même si cela participe de la valeur patrimoniale de l'ensemble. Il est ainsi important d'être prudent par rapport à cela. Par rapport à la convention, en plus de la liste et de l'article V, il y a aussi l'article VII, qui est quand même très important et qui dit clairement que l'un des grands apports de cette convention, c'est la mise en place d'un système international de coopération et d'assistance. Cela me paraît être quelque chose qui passe un peu sous silence. Au regard de l'importance de la liste, le système de coopération me semble ne pas être véritablement important dans la réalité. En particulier, et ce séminaire est une preuve en ce sens, quand on parle de ce type de pratiques ou de l'inclusion des habitants, il me semble que cela a aussi une importance au niveau du système de coopération internationale. Comment le traduire ? Par les échanges de bonnes pratiques, mais on sait bien que chaque site est tellement typique que c'est difficile d'avoir des recettes qui fonctionnent partout. Il faut évidemment se poser les questions, des bonnes questions, mais il

est difficile de trouver les bonnes réponses qui fonctionneraient pour tout le monde. Par rapport à la question sur les indicateurs, il me semble qu'il faut d'abord commencer par intégrer les habitants avant d'essayer d'en mesurer les réussites. C'est important de mesurer les indicateurs dès le départ certes, mais il faut aussi être honnête et se dire que pour le moment c'est peut-être un peu prématuré dans la plupart des cas de mesurer véritablement les effets de l'intégration des habitants alors qu'on est en train de se poser la question, comment fait-on pour les intégrer ? Par rapport au commentaire d'Emanuel Estoppey, cette idée de structures adaptées (ou pas) à l'intégration des habitants me paraît un enjeu clé, y compris, encore une fois, par rapport à la recommandation sur les paysages urbains historiques. Mettre en place une gestion participative, cela pose des véritables problèmes de structures administratives dans une ville mais aussi dans un parc naturel. Les gestionnaires ont des compétences particulières en aménagement urbain, en biologie, etc. Ils fonctionnent avec des procédures : obtenir un permis de construire, c'est une certaine procédure, cela doit suivre un certain chemin. Comment fait-on pour intégrer, si c'est ce que l'on veut faire, des habitants dans ces systèmes, si les structures ne sont pas adaptées ? C'est véritablement un gros enjeu comment est-ce qu'on adapte les structures. Parce que sinon l'intégration ne va être que périphérique, on ne va faire que de l'information et de la communication aux habitants. Ceci est déjà une bonne chose mais s'il s'agit vraiment d'intégrer les habitants et les acteurs locaux, il faut leur ouvrir une place dans les structures de gestion qui sont pour l'instant assez mal adaptées. Je trouve l'expérience de Lavaux intéressante à ce niveau-là, dans le fait qu'on change complètement de structure. Ce serait intéressant de savoir comment sont choisis les trois représentants qui siègent : est-ce que c'est une élection entre tous ? Ou est-ce que sont les plus anciens vignobles ? Parce que cela pose d'autres questions de représentativité qui sont intéressantes à soulever.

Daniela JELINCIC: The task of the round table is to detect ways of how to involve local people in tourism and vice-versa in order to enhance experience as well as quality of life for the locals. We have heard a lot of interesting cases but I think not all of the cases can be applied to all destinations. For example, in the case of the Lavaux vineyard or in the case of Akko, the participatory approach that you're talking about can be done because it has been done from scratch, and there was a will to develop tourism and to involve local people. The case of Barcelona which recalls the case of Dubrovnik everything goes against tourism. It is therefore very difficult to involve local people because there is a lack of confidence in tourism. How to involve local people in a destination in which there is a total lack of confidence?

Emanuel ESTOPPEY : Cette problématique concerne Lavaux parce que la confiance dans le tourisme n'était pas existante avant. C'est-à-dire qu'on avait une configuration touristique avec deux entités très fortes, Montreux et Lausanne, dans laquelle Lavaux est diluée et oubliée. Le développement touristique a toujours été d'emblée quelque chose de très négativement perçu au niveau de la population. On a donc mis en place en amont un processus de réflexion globale avec les hôtels, les restaurants et les vigneronns pour savoir où on voulait aller, quel était le tourisme qu'on voulait et comment on voulait accueillir le visiteur. Cela nous a permis de poser une certaine base de négociations et de travail pour les acteurs touristiques. Pour revenir à l'association, ce fut un des axes de travail autour duquel on a réuni les acteurs touristiques autour de la même table. S'il n'y a pas une confiance au niveau du tourisme, cela peut être productif, parce qu'il faut pouvoir utiliser la méfiance pour alimenter la réflexion et pour trouver les bonnes solutions. Une bonne réussite touristique n'est pas forcément le résultat d'une confiance de la population sur un tourisme existant.

Jordi TRESSERAS: For the case of Barcelona, we are trying to work in order to create opportunities for citizens. We decide to work by quarters because we have four or five areas in Barcelona with a hyper-frequentation of tourists but we have areas with a very low flow of tourists and the people of these areas are interested in increasing tourism. We had the idea to create commissions for quarters, using the model of Paris or New York. But Barcelona is more limited and we have similar percentage of tourists for citizens. We are in this process for five years but we are working with people from the neighborhoods only for one year : General meetings with the

stakeholders, thematic meetings with the commerce associations or with the tourist sector.... It is not easy but for instance, the cruises companies, Carnival and Royal Caribbean are also interested to work with the population and they are interested to finance this process in order to get visibility. We are working in Barcelona with Gaudi's works, which attract a lot of visitors, and we introduced one site that is not included in the World Heritage list but it is associated to Gaudi's works: the gate of the Royal Palace, property of the University of Barcelona. We included it in the danger list of our monuments. We need to do something in order to create more collaboration between citizens and tourists. Finally, American express and the American embassy decided to finance this project because 25% of foreign visitors in Barcelona are people from the United States. We are crossing the border. Some people use the model of Barcelona but there is not a model of Barcelona. We are working with the results, Barcelona is in the catalogue of all tour operators, it is a multi-destination and we need tourism because tourism and gastronomy are the only activities which are helping the population. We have to inform the citizens that tourism is also useful because it creates jobs and opportunities. We have several public or free services financed by the safe money from tourists. We start working on a tax for tourists which is new for Spain. We were inspired by the French "taxe de séjour". It is not easy to create this kind of point but tourists accept to pay if these funds are used in a good purpose.

Yoel MANSFELD: In Akko some of the local communities did not want tourism at all. The task ahead of us was even more complicated because we had to convince those who are not in favor of tourism to participate. The UNITWIN experts report, submitted to UNESCO and to all the stakeholders, made a big change. One of the main changes was that those who were against it (because they were excluded and because they ignored the benefits from tourism) are now looking for help from the local municipality. They are applying to small business incubators to get some classes, grant and training on how to put up new small businesses. We discovered that most of the communities don't own their property. Therefore something has to be change in terms of property ownership. One of the lessons of Akko Municipal Corporation for development is that they are now allowing people to buy the properties. This is a major change. People feel more attached to the town and they understand much better what are the opportunities in tourism. Thanks to this report, we are now facing an inclusion process thanks to this specific document.

Alain MARINOS, Ministère de la Culture : Comment fait-on pour intégrer les habitants dans notre démarche, scientifique et technique de gestion et plan de gestion ? Peut-être que la réponse est dans l'inversion de la question c'est-à-dire qu'il faudrait d'abord se poser la question de comment on fait en tant que spécialistes et scientifiques pour s'intégrer aux besoins des habitants, pour mieux les comprendre. On pourrait essayer de parler le même langage qu'eux dans les plans de gestion, qui permet d'être mieux compris. Il y a des plans de gestion extraordinaires – sur le plan scientifique et technique - mais qui ne sont pas appliqués et qui ne tiennent pas dans le temps. Il faudrait descendre de notre piédestal, se mette plus proche des gens et surtout changer nos langages parce que c'est important. Personne ne peut répondre « j'habite dans la zone UHB3 » si on l'interroge où il habite. Or, ce langage se retrouve dans certains plans. De plus, dans le plan de gestion, il faut des gens pour gérer. Le meilleur outil du monde peut s'avérer inefficace s'il n'y a pas des gens pour mettre en œuvre les plans de gestion dans le temps et de façon durable. Cette notion de durabilité est importante à intégrer dans le procès et il faut des compétences pour mettre en œuvre ces plans de gestion.

Maria GRAVARI-BARBAS : Nous avons devant nous des pistes de recherche extraordinaire, qui nécessitent de pouvoir décoder les énormes écarts entre les différents cas présentés aujourd'hui. Pour prendre deux exemples de la table ronde d'aujourd'hui, Québec et Akko témoignent de deux cas diamétralement différents qui nous imposent de poser ces questions différemment. Québec est un cas extrêmement intéressant parce qu'on voit de quelle façon cette ville qui a été pratiquement produite comme un « produit monumental » depuis maintenant plus de trente ans, cherche à inventer *a posteriori* une façon de vivre dans ce contexte qui a été progressivement inventé. Dans le cas de Québec nous sommes dans le contexte d'une hyper-maturité de la construction du

rapport habitant/touriste. Alors que dans le cas d'Akko, ces questions se posent dans des conditions d'extrême précarité, de tension politique, de grande pauvreté, de déni même de la propriété des lieux. Les problématiques « aveugles » lorsqu'on se pose la question dans un seul site, deviennent claires lorsqu'on se pose la question dans une approche comparatiste. Il ne s'agit certes pas de chercher à appliquer les solutions à succès d'un site dans un autre, tout au contraire. Il s'agit d'être en mesure de prendre en compte tout l'éventail de dangers, risques et menaces possibles d'un côté et toutes les possibilités de l'autre, dans la définition d'un plan d'action et de gestion.

Mathieu DORMAELS : Le cas de Québec est intéressant comme beaucoup d'autres cas de sites urbains inscrits au Patrimoine mondial parce que les villes sont en constantes transformations. L'objet de recherche que j'ai mené précédemment sur la ville Arequipa au Pérou démontrait bien qu'à partir du moment où elles sont inscrites, on commençait à les transformer pour les rendre plus conformes à l'image du Patrimoine mondial (image qu'on avait ou qu'on pensait que les touristes avaient). Le cas de Québec est emblématique de cela. Dans le cas de Lavaux par exemple, c'est tout aussi valable que l'inscription produise une identité nouvelle et que c'est sur la base de cette identité que se redéploie une nouvelle pratique de « l'habiter » de ces sites. Cela me paraît intéressant et peut être que c'est une des clés de comparaison des divergences et des convergences pour voir dans quelle mesure il y a production ou pas d'une appropriation, réappropriation ou identité liée à l'inscription. Quand on vit dans un quartier qui devient le Patrimoine de l'Humanité, il se peut que celui-ci ne soit plus totalement votre propre quartier. Il faut se le réapproprier d'une manière ou d'une autre. Il faut reconstruire son histoire - véritable ou mythique - à partir de l'intégration de la Valeur Universelle Exceptionnelle qui devient, qu'on le veuille ou non, une couche de signification supplémentaire. C'est peut-être ces significations et ces identités présentes ou absentes qu'on doit analyser, y compris pour l'identification des raisons pour lesquelles les identités locales sont éventuellement absentes. Dans le cas d'Akko, qu'est ce qui fait obstacle à la réappropriation par les habitants ? Bien entendu les conditions de vie sont un obstacle évident quand elles sont mauvaises. Il y en a probablement d'autres. Cela permet de poser la question sur un niveau qui soit opérationnel pour en faire une recherche, en trouver la réponse. Qu'est ce qui favorise ou qu'est ce qui fait obstacle à cette réappropriation et à la recréation de cette identité locale qui intègre ces nouvelles Valeurs Universelles Exceptionnelles ?

Michèle PRATS : Nous avons abordé aujourd'hui le problème de la gouvernance de ses biens. Je pense que la gouvernance est différente selon que l'on se trouve dans une ville et selon que le Patrimoine mondial concerne l'ensemble d'un site urbain historique ; si nous sommes sur un quartier relativement restreint ou si au contraire nous sommes dans un espace beaucoup plus « mixte » que sont les paysages culturels. A chaque fois nous devons avoir une réponse différente mais la meilleure des solutions, est généralement, d'avoir une « structure dédiée ». Mais cette structure dédiée nous l'avons fait évoluer, comme à Lavaux, de manière à mieux impliquer les habitants dans la gouvernance. Nous essayons de trouver des modes de gouvernance impliquant les habitants. Même dans une grande ville, comme Bordeaux, nous nous sommes aperçus au bout d'un certain temps (à la suite d'ailleurs de problèmes liés à l'intervention de l'UNESCO sur un projet de pont qui a inscrit Bordeaux sur la liste en péril). Cela a abouti à la création d'une structure dédiée, le « CLUB » (Comité Local Unesco Bordeaux), qui maintenant revoit tous les mois les grands projets qui peuvent impacter d'une façon ou d'une autre la V.U.E. Tous les acteurs sont impliqués dans ce CLUB y compris les associations. Il s'agit d'une prise de conscience de la nécessité d'avoir une structure *ad hoc* pour gérer un bien du Patrimoine Mondial.

Sandrine PELON, chargée de mission à Strasbourg : La question porte sur la gestion des petits commerçants qui vendent pour la plupart des produits importés. Avons-nous une possibilité de faire pression pour interdire la vente de produits importés dans un site classé au Patrimoine Mondial ? Peut-on agir avec l'Organisation Mondiale du Commerce ?

Mathieu DORMAELS : Quand nous essayons d'intégrer les gens, commencer par interdire ne paraît pas forcément la meilleure façon d'entrer en matière. C'est à dire que, dans le cas de Québec, il faut négocier avec les

commerçants et les commerçants ont une préoccupation principale, c'est de vivre de leurs commerces. Si vivre de leurs commerces, cela veut dire vendre pour les touristes (parce qu'il y a vingt millions de touristes et qu'il n'y a que six mille résidents dans le vieux Québec), nous ne pouvons pas leur en vouloir de vouloir faire tourner leur affaire. Si nous essayons de prendre cela par le biais de l'interdiction ou de la législation, ils ne seraient pas à la table de concertation et nous ne travaillerons pas avec eux. Peut-être que nous n'arriverions pas à négocier ce que nous pouvons négocier dans le cadre de la table de concertation. Cela ne vaut pas pour toutes les villes, peut-être pas pour Strasbourg. Il est difficile d'en faire une généralisation, mais à partir du moment où nous essayons de faire de l'intégration, le plus intéressant en termes d'obtention d'un consensus est la concertation.

Marie-Noël TOURNOUX : La question posée renvoie aussi à la gestion des commerces. Par exemple, à Bruxelles, il y avait un problème que nous retrouvons dans beaucoup de villes ; c'est peut-être le cas aussi à Strasbourg : Les étages élevés demeurent non occupés, seul le rez-de-chaussée est utilisé. L'occupation des rez-de-chaussée avait certes plus de valeur, elle permettait d'avoir des commerces accessibles, notamment pour les touristes, au point que les escaliers étaient bloqués. Il y a donc eu une mesure d'incitation pour rouvrir les escaliers : une mesure d'incitation de quinze mille euros pour permettre de remettre des accès dans les étages. Nous ainsi sommes sur des problématiques de gestion globale des différents types de commerces et sur des stratégies de promotion de la diversité économique. Nous oublions en effet parfois qu'il faut étudier ces questions dans la diversité des leurs échelles. Il faut intégrer une réflexion sur la diversité économique dans les types d'acteurs, les types de modèles, les champs d'intervention. Il y a quelques exemples de bonnes pratiques en matière de mesure incitative.

Peter DEBRINE : One of the basic platforms and foundations of UNESCO's works on sustainable tourism is the idea that the management planning for the site itself, which is a conservation management plan, needs also to consider tourism, management and planning. However, there is often a different stakeholder group so these two processes need to be integrated. There are some good examples where they managed to do. In Dubrovnik, it does come back to policy and to an enabling environment that brings these different stakeholders together. Otherwise, they might not, because they have often times different interests. When we are talking about sustainable tourism and world heritage, tourism stakeholders want to increase tourism numbers while conservation stakeholders need to manage those numbers. It is also important to underscore that we are not talking about "*no tourism or you can't sell products*" but there is an idea of quality. It is okay if the souvenir shops are selling things objects that represent the authentic destination, if they "*tell the story*" of why this place is important. One of the tests we need to do is providing more incentives for these people to come together. Tourism is not mentioned in the convention. It is somehow address in what we call the operational guidelines which are how the convention is operationalised. The guidelines change but they don't change very often and maybe not often enough to keep up with how tourism is changing. We need to work together because that impacts how that site manages and the different stakeholders engage with this process. In this respect, the tentative lists of UNESCO are important to examine because they give the opportunity to implement an early intervention with the nomination process and the new sites coming on to the list.

Lee MINAIDIS : This addresses the question of the shopkeepers and the merchandise that they sell. For many years in Rhodes medieval city most of the merchandise was imported. This situation changes, even without incentives which perhaps could speed up the process. Shopkeepers are saying that tourists indeed are more interested in buying an authentic product, something that is totally identified with Rhodes or Greece. They are interested in tasting local food and the gastronomy of the area.

Samir ABDULAC: Il faudrait se garder d'un certain angélisme quand nous parlons de population locale, de communauté. Il peut s'avérer que des intérêts tout à fait différents et même opposés coexistent dans ce que nous appelons « communauté locale ». Le terme de partie prenante est certainement beaucoup plus exact pour tenir compte de ces différences. La population peut être des locataires mais cela peut être des propriétaires. Les propriétaires peuvent ne pas être présents, pourtant ce sont eux qui peuvent investir dans le bâtiment. Et c'est

vrai à l'étranger comme en France, les OPHA (Opérations Programmées de l'Aménagement de l'Habitat)en France ne peuvent bien se dérouler qu'avec la participation de propriétaires habitants. Quand il s'agit de locataire, il y a des problèmes très difficiles à résoudre. Il faut par conséquent tenir compte de la complexité des situations locales. Par ailleurs, nous avons beaucoup parlé de développement de tourisme, d'attitude vis à vis du tourisme. Nous sommes tous sensibles au développement de produits touristiques plus authentiques qui permettent de faire partager des expériences plus originales, plus véridiques au visiteur.

V. DEUXIEME TABLE RONDE : QUELLES INITIATIVES EN FAVEUR DE LA RENCONTE TOURISTES – HABITANTS SUR LES SITES DU PATRIMOINE MONDIAL ?

Modérateur :

Mme Bénédicte SELFSLAGH, ancienne SG d'ICOMOS, membre du CA d'ICOMOS Belgique

Intervenants :

Mme Chantal ERNOULT, Adjoint au Maire, Le Havre, France

Mme. Daniela JELINCIC, Département de la Culture et de la Communication, Institut du Développement et des Relations Internationales, Croatie

Mme. Giuliana BAGIOLI, Présidente du Leonardo-Institut de recherche sur le territoire et l'environnement, Italie

Mme. Elisabeth CAYREL, Chargée de mission Unesco, Projet de valorisation de la Grotte Chauvet, France

M. Cédric CALVIGNAC et **Mme. Elsa MARTIN**, Centre Universitaire Jean-François Champollion d'Albi, Membre du CERTOP, France



UNE NOUVELLE IDENTITE PATRIMONIALE. LE CAS DU HAVRE PAR MME CHANTAL ERNOULT, ADJOINT AU MAIRE, LE HAVRE, FRANCE.

C'est sans doute une preuve de courage et d'audace d'intégrer une présentation du Havre à cette journée car le patrimoine contemporain n'est pas toujours pris en compte, et il faut toujours se battre pour défendre ce type patrimoine.

Depuis 2005, et à l'issue d'un long parcours, Le Havre est classé au patrimoine mondial. Auparavant Le Havre n'avait pas réellement d'image. Pourtant, dès 1950, le président du syndicat d'initiatives de la ville avait voulu faire venir les touristes au Havre. Pour cela, il avait engagé un grand photographe, Lucien Hervé, pour prendre des photos de la ville (fig 19). Le Havre était alors en pleine reconstruction durant les années 50, et déjà les Havrais n'aimaient pas beaucoup leur architecture. Ces photos ont déplu au président qui en a alors prises lui-même. Les photos Lucien Hervé, reléguées, ont été fort heureusement retrouvées en 2002 : 400 clichés d'une très grande valeur. Cet épisode est significatif du déni à l'époque de la population et de ses représentants vis à vis de l'architecture reconstruite.



Figure 19 : Lucien Hervé, Le Havre, les ISAI, 1956, tirage argentique, 200330 x48 cm.
Ville du Havre, musée Malraux. Copyright Lucien Hervé

Ensuite, dès 1995, avec l'aide des experts de Docomomo, une ZPPAUP (zone de protection du patrimoine architectural, urbain et paysager) a été mise en place. Les habitants ont été associés en amont à la réflexion de valorisation du centre reconstruit par Auguste Perret. Cette ZPPAUP s'est avérée être un puissant levier d'action

pour l'image de la ville, un premier label garantissant la qualité architecturale de la ville. En 1995 également, le maire du Havre, Antoine Rufenacht, réalisait que l'office de tourisme ne fonctionnait pas. L'office de tourisme se trouvait dans le hall de l'hôtel de ville, et ne concentrait que les gens qui y travaillaient ou passaient pas là, notamment des Havrais qui venaient chercher un plan ou des renseignements sur la SNCF. Le maire a nommé Mme Chantal Ernoul à la direction de l'OT en 1995. Un important travail était à mener. Tout était à construire, il n'y avait pas de visite guidée par exemple. Chantal Ernoul a pris la mesure de l'enjeu en allant visiter les hôtels ou en se faisant passer pour une touriste auprès de certains acteurs. Les chauffeurs de taxi n'avaient par exemple l'intérêt à visiter le Havre. Tout le monde évoquait le Havre d'avant la reconstruction sans même l'avoir connu. Même des jeunes enfants avaient la nostalgie pour la ville d'avant-guerre que leurs propres parents n'avaient pas connus. Ce déficit d'image du Havre était également lisible dans les difficultés que Le Havre a éprouvées à intégrer le club des grandes villes, qui comportaient à l'époque dix membres. Les membres du réseau étaient particulièrement réticents de les accueillir. Ces quelques retours en arrière permettent de mesurer le chemin parcouru.

Face à cette situation, Mme Ernoul s'est employée à faire visiter gratuitement une classe de chaque école pour apprendre aux enfants à regarder et observer l'architecture, réaliser que le béton n'était pas que gris, mais aussi rose ou beige en fonction du moment de la journée et de la lumière, qu'il n'y a des édifices différents les uns des autres, avec ou sans balcon, avec de belles colonnes ou cages d'escalier, etc. Les enfants ont été formés à apprendre à leurs parents à regarder l'architecture de Perret, et puis aussi à la faire eux-mêmes visiter aux touristes qui venaient, notamment la fameuse église Saint Joseph. Ainsi, les gens se sont progressivement rendus compte de la qualité de leur architecture.

Puis, en 2001, Le Havre a rejoint le réseau des Villes et pays d'art et d'histoire. Cette initiative était également destinée aux habitants. St Etienne avait été labellisée pour son patrimoine industriel, Le Havre pouvait l'être pour son patrimoine contemporain. Mais ce n'était pas acquis au niveau de la population locale du Havre, qui restait très déconnectée de ces initiatives.

En 2005, après l'inscription du Havre au Patrimoine mondial, Paris Mach titrait : L'UNESCO est-elle tombée sur la tête ? Cela paraissait impensable que cette ville puisse être inscrite au Patrimoine mondial. Depuis 2005 plusieurs évolutions ont eu lieu. Cette distinction commence à être intégrée dans l'expérience collective.

L'inscription a été poursuivie par des enquêtes et collectages de témoignages auprès de la population depuis l'après-guerre dans ces logements. Il y avait vraiment la nécessité de former des habitants pour qu'ils comprennent leur ville et qu'ils s'impliquent vraiment. Dès 2003, et en préparation de l'inscription, la ville a commencé à travailler à l'achat d'un appartement, dans les îlots du centre reconstruite (les ISAI : immeubles sans affectation individuelle). Un appartement témoin environ 100m² a été créé, ouvert à la visite en 2006. Cet appartement permet de bien comprendre ce que Perret a voulu faire et en quoi son architecture était novatrice : la femme n'était plus reléguée au fin fond de l'appartement, sa cuisine était dans les pièces de séjour ; le mari y avait son bureau ; les enfants pouvaient jouer au petit train autour. Tout était ouvert, comme dans les lofts maintenant. Les salles de séjour se trouvaient côté rue, mais les chambres se trouvaient toutes côté cour, donc au calme. Toutes les pièces avaient des grandes fenêtres, à l'exception des salles de bain ; il y avait les vides ordures. Ces appartements étaient équipés avec les meubles en série de Gascoïn, de Baudoin et de Gabrielle. Cet appartement témoin a donc été meublé avec ces meubles que maintenant les gens veulent acheter. La ville envisage de les refaire pour pouvoir effectivement les commercialiser. Cet appartement a été complètement réhabilité : au lieu de le rénover, le choix a été de revenir à son organisation originelle. Par exemple le pilier en béton au milieu des appartements, que les résidents généralement camouflaient, a été de nouveau rendu visible. Les habitants qui ont visité cet appartement-témoin ont été surpris, ils avaient oublié que tous les appartements en étaient pourvus. Les gens voulaient même acheter cet appartement témoin, et les agents de bien le font à présent visiter à leurs futurs clients, pour leur montrer ce qu'on peut faire de ces appartements des années 1950.

Cet appartement a donc énormément de succès. Avant sa réalisation, Mme Ernoult était allé assister à une assemblée générale des propriétaires pour leur présenter le projet, et voir s'ils allaient accepter dans cet immeuble d'avoir un appartement qui allait impliquer l'arrivée des visiteurs . A sa grande stupéfaction, ils ont tous été d'accord, ce qui montre que les gens commençaient à être fiers de leur ville. Ils sont même tous venus proposer des accessoires ou des objets pour le meubler. Ils se sont eux-mêmes rendu compte de la valeur de ces objets, jusqu'alors relégués dans des caves.

Cette première phase de la candidature et inscription à l'UNESCO a vu un public nombreux s'intéresser au Havre, mais n'a pas été celle qui a le plus concerné les habitants. Un comité de gestion UNESCO a été fait, dans lequel les habitants participent et donnent des idées. Les commerçants ont joué le jeu, des hôtels des années 1950 se sont transformés: l'hôtel Oscar, l'hôtel Marly. Des bénévoles se proposent pour faire visiter la ville, et les gens se proposent d'accueillir des touristes chez eux. Ensuite, en 2011, la ville a ouvert la maison du patrimoine, qui se trouve en plein centre-ville. Puis s'est développée l'activité de la croisière. Auparavant il y avait déjà beaucoup de bateaux de croisière, mais les croisiéristes partaient vers les plages du débarquement et Honfleur. Ils ne restaient pas au Havre. Il y avait même un petit journal de bord, ou était écrit : « *Le Havre, regardez-le dans le rétroviseur* ». A présent 50 % des passagers restent au Havre : cela représente au total 231 000 croisiéristes, dont 50 % restent au Havre, grâce au classement. Un Club des Ambassadeurs a également été créé, avec un dossier pédagogique, ainsi que l'association « *Les Havrais : de Cœur et d'Ailleurs* », qui concerne tous ceux qui veulent revenir, qui aiment Le Havre, qui sont amis du Havre. Un chargé de mission se balade dans la ville tous les jours et donne des conseils aux gens, lesquels viennent le voir pour prendre des conseils ou proposent eux-mêmes des lieux insolites. Le Havre a par conséquent connu un accroissement très important du nombre de touristes ; le patrimoine Perret est en fait le premier lieu de visite, dont le succès rejaillit sur les autres sites tel que le musée Malraux. Mais c'est d'abord pour le patrimoine UNESCO que les gens viennent.

Le slogan de la campagne d'Antoine Rufenacht, ancien maire, en 1995, était « *fiers d'être Havrais* ». Le pari est réussi. Les Havrais sont maintenant très fiers de voir régulièrement les médias parler enfin de leur ville, et en plus de façon élogieuse, de l'appeler « Manhattan sur mer » et non plus « Stalingrad sur mer », comme avant, de voir les nombreux tournages de films, les nombreuses demandes de livres. Dans les milieux culturels, Le Havre est devenu une ville branchée, à la mode : « LH » et plus Le Havre. Il existe même une marque de vêtement LH, avec des accessoires de mode et des produits dérivés. Le Havre se paye donc une nouvelle réputation, nationale et internationale. Mais c'est avant tout aux yeux de ses habitants qu'elle a changé depuis son inscription au patrimoine mondial de l'UNESCO. Les Havrais perçoivent enfin la beauté de cette architecture unique imaginée par Perret, c'est en quelque sorte un tournant historique. Il aura donc fallu deux générations et l'inscription, pour changer l'image de la ville aux yeux du monde et surtout aux yeux des Havrais eux-mêmes.

Mais une telle labellisation favorise une plus-value immobilière qui peut, à terme, bouleverser la composition sociale du centre-ville. De cela la Ville est bien consciente. Par ailleurs la fréquentation de la ville par un public chaque année plus nombreux commence à poser des problèmes de jauge pour certains petits établissements, comme l'appartement témoin ou la Maison de l'armateur. Il s'agit donc, à l'issue de ce premier bilan, de s'interroger sur la conduite à tenir pour anticiper au mieux un flux touristique appelé à devenir très important, tout en maintenant des liens avec les habitants, et en suivant les principes de conservation dans l'optique de l'UNESCO.

C'est une expérience passionnante, que peu de villes en France sans doute ont connu. Il faut vraiment la volonté politique d'un Maire, pour arriver à changer à ce point-là une ville et à rendre les habitants de cette ville aussi fiers. C'est un plaisir de voir les habitants qui jouent maintenant le jeu et qui adorent leur ville.

Bénédicte SELFSLAGH : Mme Ernout, vous avez transmis votre enthousiasme, mais à vous entendre on reste avec l'impression d'un plan parfaitement défini et facile à implémenter. Il me semble que c'était un peu plus difficile que cela. Est-ce que vous pouvez expliquer explicitement comment vous avez procédé ? Avez-vous mis en place une approche globale, ou avez-vous procédé de façon plus intuitive ? Avez-vous développé votre plan d'action ?

Chantal ERNOULT : La volonté politique d'un maire a été continue et cohérente. Il a commencé par la ZPPAUP en 95, il y a eu ensuite la Ville d'art et d'histoire en 2001, et ensuite le classement station balnéaire. Ce classement était particulièrement important pour rappeler que Le Havre a été un lieu de villégiature. L'image du port, beaucoup plus puissante, avait maqué l'image de station balnéaire. Il y a eu ensuite l'organisation d'une très grande exposition « *Perret ou la poésie du béton* », au musée Malraux. Elle a été suivie par un très grand colloque sur « Brasilia, Chandigarh, Tel Aviv, Le Havre ». Il convient de dire ici qu'il n'y a que trois villes modernes classées au Patrimoine mondial (Tel Aviv, Brasilia et le Havre). L'aboutissement a été effectivement l'inscription au Patrimoine mondial. C'est véritablement en 2005 que les gens ont pris conscience que leur ville était belle. Ils l'ont regardé ; avant ils passaient mais ils ne la voyaient pas. Il y a des frontons magnifiques avenue Foch qu'ils commencent à découvrir maintenant. Ils sont les premiers ambassadeurs de leur ville. Il s'agissait par conséquent d'une démarche voulue, l'expression de la politique d'un Maire.

Bénédicte SELFSLAGH : Effectivement cet aspect de la volonté politique est essentiel à souligner. Il y a d'autres exemples en France qui relèvent de la vision d'un maire. Mais il est également intéressant de constater que c'est le regard de l'extérieur, et l'inscription au Patrimoine mondial, qui a invité les gens à regarder leur ville avec des nouvelles lunettes. C'est donc le regard extérieur, qui a amené la prise de conscience.

Chantal ERNOULT : Tout à fait. Ce sont les gens de l'extérieur, qui ont amené à changer le regard des habitants qu'ils avaient sur leur ville. Ils n'y croyaient pas, ils disaient toujours qu'elle était très laide ; le président du syndicat d'initiative de l'époque avait dissuadé une grosse entreprise, Oxbow, qui voulait s'installer au Havre, en leur disant que Le Havre était vraiment le bout du monde. Le Havre n'avait aucun intérêt pour les gens de l'Office de tourisme de l'époque. Le président de la Scène nationale disait également avant l'inscription que le Havre était suis le bout du monde. Les gens ne participaient donc pas, ils n'avaient qu'une envie : partir sur Paris le soir.

Bénédicte SELFSLAGH : et si il y avait, parmi les différentes activités que vous avez menées, un exemple que vous souhaiteriez citer, laquelle vous choisiriez comme piste de réflexion pour d'autres villes ou d'autres territoires ? Est-ce qu'il y a eu une action, parmi la longue liste que vous avez mentionnée, ou parmi d'autres que vous n'avez peut-être pas encore mentionnées, qui a votre coup de cœur ?

Chantal ERNOULT : Pour la ville du Havre c'était les actions relatives aux les enfants : leur faire visiter, leur offrir une visite gratuite, pour une classe de chaque école ...il fallait commencer par eux. Je pense que la plus belle action c'était changer le regard des enfants qui eux-mêmes après ont fait changer le regard de leurs parents, de leurs grands-parents, de leurs professeurs aussi. C'est un handicap qui s'est retourné en atout grâce à ces actions. Car l'architecture Perret c'était un handicap pour la ville. Tout le monde disait : y a le bord de mer, c'est bien, y a le port, c'est bien, y a les industries c'est bien, mais vraiment l'architecture quelle horreur ... Le terme de Stalingrad revenait tout le temps. Les films qu'on tournait au Havre c'était des films qu'on aurait dû tourner dans l'Est. Pour un tournage de film, on avait mis sur l'avenue Foch des canons à neige pour faire croire qu'on était dans un pays de l'Est. Maintenant tout le monde s'arrache le Havre. Il y a même un film qui s'appelle le Havre, de Kaurismaki, dont on est très fier.

CHOISIR ENTRE L'ANCIEN ET LE MODERNE : PATRIMOINE, TOURISME ET BESOINS LOCAUX, PAR MME DANIELA ANGELINA JELINCIC, DEPARTEMENT DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION, INSTITUT DU DEVELOPPEMENT ET DES RELATIONS INTERNATIONALES, CROATIE

This presentation will be a connection between the morning session and the afternoon session because it deals with local actions but also with policy issues. Three UNESCO sites in three cities will be presented: Poreč in the northern coast, Split in the middle coast, and Dubrovnik, in the south coast of Croatia.

Poreč is a destination of mass tourism. The Euphrasian basilica, inscribed on the UNESCO list (fig 20), is different from the two other case studies. It is owned by the church which generates specific management issues. As a mass tourism destination, Poreč should take into consideration the question of carrying capacity. From January to September there were 351.146 tourist arrivals and 2.353.202 overnight stays, and estimations of between 1000 – 1500 visits per day to the basilica during the three months in high season (summer time).



Figure 20 : The Euphrasian basilica, Poreč, Croatia, inscribed on the UNESCO list of World Heritage

The basilica is really very well preserved. The mosaics from the basilica represent a label, a brand for the city. The mosaics adorning the apse of the sanctuary are considered a masterpiece of Byzantine architecture. All are dated from the mid-sixth century. The local authorities are trying to label the entire city based on this mosaic. In the neighborhood where the basilica is located, the tourist offer of mostly kitsch products is not adequate. In the interior, there is a souvenir shop which, although mainly reflects the religious character which is in line with the Basilica's function, it is far from being made within a clear identity system. Shop keepers are not necessarily aware of the need to harmonize their products with the Basilica's character as to raise them to a higher level; rather they act out of their economic needs since there are no clear guidelines of the preferred offer. The basilica is more visited by tourists than by the local population, and for that reason the products are oriented to tourists.

Istria region has decided to develop a management plan for Euphrasian Basilica. Due to the fact that it is a UNESCO site, it would be preferable to manage the Basilica according to the recommendations made by a clear strategic document. At the same time, representatives of the church who are the owners, do not see the need for such a document produced by others. The fact that the Euphrasian basilica is a UNESCO site is important for them but as there is no strong connection with the UNESCO representatives, the owners manage the Basilica according to their own knowledge and needs. Although it is well preserved, in the future, Basilica would benefit from the management plan and its application which should be put into relation with the local government development plans.



Figure 21: Products on sale near the WH site
Source: Daniela Angelina Jelinčić

In Split, there is the UNESCO historic complex with the Diocletian palace. So far, Split has been the transit tourism destination. The city receives around 1.5 million of overnights stays each year but in 2013, it had a 20% growth in the number of tourist arrivals.



Figure 22: Roman inspired shows in Diocletian palace, Split
Source: Daniela Angelina Jelinčić

This increase was due to the Ultra Festival of the electronic music. The Festival is a world trend and is a private initiative. Visitors who visited the Ultra Festival stayed for two days, and thanks to them, for two years in a row now, Split has recorded large tourism numbers. At the same time, there are negative comments on developing this type of tourism in a heritage city and generally, it is thought that there are two different types of tourists: those visiting heritage and those visiting the Ultra Festival. But the numbers shows that young people who visited the Ultra Festival also visited the Palace of Diocletian. Some of them are extremely prepared with a good knowledge on Split and its heritage. For that reason today it is difficult to delimit the principal motivation for visiting the city.

Also, Ultra festival brings the multiculturalism to the community. That is something positive for the population and good for boosting tourism. On the other side, the festival brings some negative impacts such as waste, drugs, people in intoxicated state, congestion. Because of this, mass-media have criticized strongly the festival's consequences. Besides the economic gain, the multiculturalism which the festival brings, certainly has positive impacts on the local community although it is not easily measureable. Therefore, Ultra Festival is definitely good for developing music tourism, and Split is apparently ready to receive a higher number of tourists, but can the city keep it under control?



Figure 23: Split, the site of the ULTRA Festival, the day after

Source: Daniela Angelina Jelinčić

Dubrovnik has one of the highest national and European indices of cultural tourism. The Institute of Tourism in Zagreb has done a research which presents the following results: the national average of tourists who are visiting the country for cultural motives is 10% while those visiting Dubrovnik for cultural motives is 26%. This represents rather high cultural tourism index.

80% of the visits are during the high season and only 20% in the off season. So, Dubrovnik is not the same city after the season and in the season. It is difficult to live and perform everyday activities in the city during the high season which caused reactions by the local inhabitants (local artists making different exhibitions or performances, trying to capture attention to the tourists and authorities by messages like "look where we are living", "Dubrovnik is for sale" etc.).

Is the city for tourists or for inhabitants? In high season it is almost impossible to walk in the old city centre, but in the off season the city is empty not only because of the lack of tourists but also due to the fact that tourism service providers cease their activities or even leave the city.



Figure 24: The Old City of Dubrovnik
Source: Daniela Angelina Jelinčić



Figure 24: Cruise ships at Dubrovnik.
Source: Daniela Angelina Jelinčić

The biggest problem is seen in cruise ships arrivals. They certainly provide the city with relevant income, but the number of passengers they bring is larger than the city's carrying capacity leaving the burning issue of their management? There are too many cruise ships arriving in the same period, and at the same time there is no clear tourism policy in the city. Due to that fact, it can be said that tourism just happens there.

Therefore, it is necessary to create a tourism policy to control tourism. Being the world tourism brand and having such large numbers of tourists which exceed the city's carrying capacity, another question arises: Does Dubrovnik need promotion? And is it necessary to start initiatives to control the flow within a tourism policy?

The American fantasy drama television TV series "Game of Thrones" is filmed in Dubrovnik which certainly brings important but additional promotion possibly bringing more tourist to the city. An interesting walking tour to show film locations has been created with the idea not just to boost new tourism profits, but also, to bring visitors out of town to decongest the city, and make visitors to consider the city from another dimension. Although it has been rather successful, this initiative is not sufficient to solve the problem of exceeding numbers of tourists which are still invading the very heart of the city.



Figure 24: Filming of the TV series "Game of Thrones" in Dubrovnik.
Source: Daniela Angelina Jelinčić

In conclusion, these are 3 cities with different visions:

Poreč: The city is trying to apply a policy approach management (a management vision, strategic management approach). This is a correct approach since having a clear policy may avoid current and future problematic issues.

Split: Private initiative of the Ultra Festival boosts a specific type of tourism for young people and is international in scope, so far it proves to be successful; the main topic of discussion should be how to prevent problems in the future.

Dubrovnik is a city which lacks policy approach in tourism and, although it generates high income, it also has negative impact for the everyday life of the city population. In this seminar's introduction, it was pointed out that its goal is to discuss the issues of how people in the tourism industry act and interact, but in the presented case of Dubrovnik, it was shown how people react.

The principal attractions of all those cities are heritage and cultural industries (film in the case of Dubrovnik and music in the case of Split). Cultural/creative industries are recognized today and the terms *creative* or *creation* are today's buzzwords. As a result, some cities are trying to impose cultural/creative industries on whatever what they have. Sometimes, in small cities like Dubrovnik or Poreč, it is not applicable.

Therefore sometimes this combination works because today's tourist knows very little about heritage, and as to be efficient in presentation and interpretation, cultural/creative industries may represent a perfect modern tourism symbiosis.

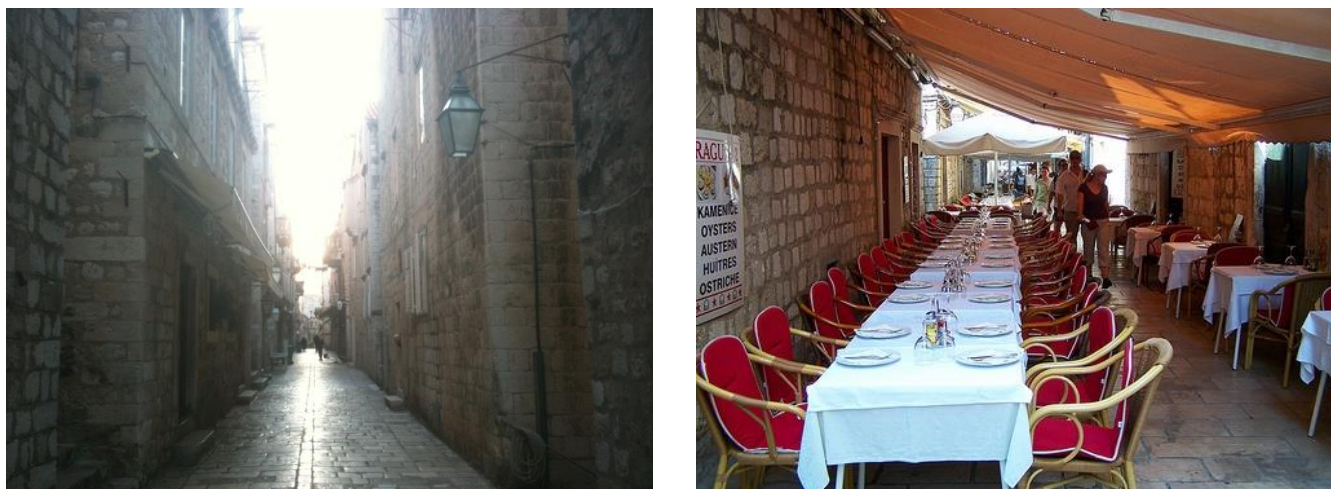


Figure 25 : Streets in Dubrovnik occupied by restaurants.

Source : Daniela Angelina Jelinčić

Modern approaches to tourism presentation/interpretation are more appropriate for today's tourists. Old style presentation/interpretation of heritage of many mass tourism destinations often results either in kitsch or smaller numbers of visitors. A solution to it may be in combining the ancient resource with the modern presentation/interpretation as to create a perfect match, both for the quality experience for tourists as for the quality of life of the hosts.

ECHANGE AVEC LE MODERATEUR

Bénédicte SELFSLAGH : From the three different approaches that you showed us, it appears that there is already, for instance in Dubrovnik, an attempt to develop a policy or are they just waiting until the private initiatives will pick it up? In other words, will they wait until tensions between ... real tensions between inhabitants and the tourist or not?

Daniela JELINCIC: In some ways, it could be said that it is already too late for Dubrovnik. The city government is mainly focused on tourism profits forgetting the concept of sustainable tourism development and safeguarding the resources. Necessary strategic documents exist or are planned to be made but not very much has been done in the application of their recommendations in tourism management. Dubrovnik is surrounded by the city walls, which are owned by the city but are managed by civil society organization which was established in 1952. This is really a good example of how civil society cares about heritage and how it manages it. When the city walls tourism income started increasing (more than the national average of all cultural institutions) their management was tried to be taken out of the civil society, and started as the city project.

LA RELATION HABITANTS-TOURISTES A CINQUE TERRE, PAR MME GIULIANA BAGIOLI, PRESIDENTE DU LEONARDO-ISTITUT DE RECHERCHE SUR LE TERRITOIRE ET L'ENVIRONNEMENT, ITALIE

Le cas de Cinque Terre est emblématique de plusieurs problèmes évoqués dans le cadre de ce séminaire. Il s'agit d'un site Patrimoine mondial de l'humanité, qui est aussi situé pour sa majeure partie dans un parc national. Cinque Terre se trouvait dans une situation très critique d'un point de vue social et économique. Il a toutefois récupéré beaucoup d'énergie et de force économique après l'inscription à l'UNESCO et la création du Parc national, surtout avec le développement du tourisme. Mais ce tourisme est en train de devenir, voire est déjà devenu, un grand problème. Deux différentes sortes de tourisme sont présents sur le territoire : d'un côté le tourisme de masse, en augmentation ; de l'autre côté un tourisme individuel constitué autour de petits groupes. Ce tourisme individuel s'était développé dans les premières années de l'inscription. Il se trouve toutefois maintenant en difficulté en raison du tourisme de masse - la fausse monnaie chasse la bonne monnaie. Le tourisme de masse met en difficulté le tourisme durable ; non seulement les touristes mais aussi les acteurs qui localement l'encouragent (tour-opérateurs par ex.) en raison des bénéfices générés, bien plus importants avec le tourisme de masse.

Cinque Terre, ce sont cinq villages au bord de la mer. Certains paysages sont complètement anthropisés, comme à Lavaux, avec des milliers de kilomètres de terrasses sur la mer qui ont été créés à partir du Moyen Âge, produisant un territoire qui était presque complètement dédié à la culture de la vigne. Ces villages sont restés isolés pendant des siècles jusqu'à l'arrivée du chemin de fer, une centaine d'années après la première route carrossable. Bien isolés, ils vivaient presque complètement du vignoble. Malgré la présence de la mer, la pêche n'était pas une ressource importante car il n'y a pas de port. Jusqu'à l'époque du phylloxera la population s'est développée, atteignant 8000 habitants, alors qu'aujourd'hui il n'en reste plus que 4000. Ce déclin démographique correspond aussi à un vieillissement de la population car tous les jeunes gens s'en allaient ailleurs travailler, surtout dans les industries de la Spezia, au port et à l'arsenal militaire. La surface occupée par les vignes a été réduite de 1200 hectares à 110 hectares, elle a presque failli disparaître entièrement, ce qui a des conséquences sur l'aspect hydrogéologique et la stabilité des versants avec des éboulements de terre et des murs à sec qui tombent. La situation a été inversée grâce à l'inscription au Patrimoine mondial et à la réorientation de l'économie vers le tourisme. Les nombreux appartements vides en raison du déclin démographique se sont transformés en *bed and breakfast*, chambres d'hôtes ou petits hôtels.

En ce qui concerne le tourisme aujourd'hui, il n'y a pas de différence entre les mois d'automne hiver et les mois d'été. Il y a toujours du monde, sauf en janvier et février. Cela a des conséquences négatives sur les possibilités de déplacement dans le centre des villages et sur la saturation des moyens de transport : certains touristes ne peuvent pas embarquer sur les bateaux, tellement ils sont pleins, ou ne peuvent pas prendre les trains. Or ces transports concernent aussi les résidents, qui n'arrivent parfois pas à prendre le train pour aller au travail. Giuliana Bagioli évoque un entretien fait avec une habitante qui est née et vit à Cinque Terre avec sa famille, qui a fait le pari de rester et de développer une activité de tourisme durable, et qui se prononce très négativement sur ce tourisme de masse : elle décrit la situation dans son village Manarola où, au mois d'octobre dans une seule journée, un millier de touristes sont arrivés avec douze bus, provoquant des problèmes d'embouteillage lié un tout petit parking au sommet, le plus grand de tous les Cinque Terre. Or, ces touristes restent quatre heures dans tous les Cinque Terre, qu'ils parcourent durant ce laps de temps. Ils ne goûtent pas le vin du pays parce que le prix

du vin local est trop cher ; les œnothèques ont un accord avec les compagnies de tourisme pour leur servir un vin meilleur marché.



Figure 27 a,b,c,d : Difficultés de déplacement et problèmes de congestion à Cinque Terre.

Source : Giuliana Bagioli

Il s'agit par conséquent d'une véritable spéculation sur le label patrimoine mondial faite par des intérêts privés, et qui est mal ou pas du tout gouvernée localement. Un important battage publicitaire a été fait sur les Cinque Terre, qui sont effectivement d'une beauté éblouissante, pour en faire connaître la beauté. Il a attiré des dizaines de journalistes et d'opérateurs touristiques et a propagé l'image de Cinque Terre partout dans le monde, comme une carte postale, mais sans en contrôler les conséquences. Giuliana Bagioli raconte une anecdote vécue avec Emmanuel Estopey ensemble à Lavaux : une dame avait dit : « *c'est bien difficile pour les habitants de vivre dans une carte postale* ». C'est vrai pour Lavaux, c'est encore plus vrai pour Cinque Terre. La carte postale est toujours fautive et en plus c'est bien difficile d'y habiter.

A présent, et avec beaucoup de retard, le Parc national de Cinque Terre a compris le phénomène et a lancé une campagne de contrôle du tourisme de croisière, en leur demandant de ne pas concentrer les arrivées, etc. Cette position a néanmoins provoqué des critiques de la part des opérateurs du secteur, qui soulignent l'apport monétaire des croisières. Il s'agira d'être attentif à ce qui se passera sur ce point, le Parc national n'ayant pas l'intention de revenir sur sa position.



Figure 28 : Les conditions de visite à Cinque Terre

Source : Giuliana Bagioli

Trois aspects positifs, qui relèvent du tourisme durable, peuvent néanmoins être présentés.

Le premier concerne le chantier de bénévoles de Lega Ambiente qui est une association de protection environnementale. Depuis plusieurs ans des étudiants sont venus travailler 10 jours, le matin, dans les vignes, pour refaire les terrasses ou nettoyer les sentiers. L'après-midi ils visitent le territoire. Au début, ils ont eu des difficultés car les résidents étaient très suspicieux et ne comprenaient pas bien ce que venaient faire ces garçons, pensaient qu'ils ne savaient pas travailler, etc. Quand ils ont réalisé qu'il s'agissait d'une initiative sérieuse, ils ont coopéré. Des liens ont donc été établis avec les résidents. Au total, après six ans, le travail effectué au total par tous ces étudiants équivaut au travail d'une personne qui s'occupe des vignes et des terrasses 8 heures par jour pendant six années.



Figure 29 : Le chantier de bénévoles de Lega Ambiente.

Source : Giuliana Bagioli

La seconde initiative concerne la politique du Parc national, qui a toujours encouragé un tourisme respectueux surtout ces dernières années. Des sentiers ont été ouverts sur les hauteurs, pour décongestionner les côtes, parce que la plupart des touristes fréquentent la côte, ou dans les villages, mais pas l'intérieur des terres. Or, depuis les hauteurs, il est possible de voir le panorama et la beauté des Cinque Terre ainsi que la mer mieux que depuis la côte. Mais le tourisme de masse n'aime pas marcher. Donc ouvrir le sentier et faire venir les gens sur le sentier a été la philosophie du Parc au cours des dernières années. Ces initiatives ont donné des beaux fruits, parce qu'elles ont aidé les vignerons et les touristes à se rencontrer et faire découvrir aux touristes la viticulture « héroïque », c'est-à-dire un travail fait complètement à la main sur des rochers.

La dernière initiative suit la catastrophe environnementale qui a eu lieu en 2011 et qui a presque détruit deux des cinq villages de Cinque Terre. Ainsi le village de Vernazza a été complètement envahi par l'eau, la terre, les débris, et les pierres, qui ont presque tout détruit. Après cette catastrophe les habitants ont commencé à reconstruire le village, grâce aussi à une solidarité incroyable de la part des autres habitants de Cinque Terre, mais aussi de tous les touristes qui avaient visité Cinque Terre et qui ont donné de l'argent pour la reconstruction. A présent, il n'y a presque plus de trace de cet événement terrible qui coûté plusieurs vies humaines. Une très belle initiative a été créée par deux dames américaines qui étaient venues visiter Cinque Terre et qui y sont restées habiter, après être tombées toutes les deux amoureuses de deux garçons. Après le désastre elles ont fondé une association, à but non lucratif : *Save Vernazza*. Cette association a passé un accord avec un tour-opérateur (*busabout*¹³), qui n'est pas un tour-opérateur de masse mais qu'il s'adresse à des jeunes gens qui veulent visiter l'Europe pendant trois mois, en dédiant une partie de ce voyage à connaître et travailler dans un territoire avec les habitants du territoire. Et donc ces jeunes gens travaillent dans les vignes et ils payent pour travailler. Payer pour travailler et être heureux de le faire : les touristes payent 30 euros par jour pour le repas et pour l'association *Save Vernazza*. Ils ont le droit à un pique-nique avec des produits locaux et cette fois le vin est vraiment le vin de Cinque Terre. Ils le méritent!



Figure 30 : Bénévoles de l'Association Save Vernazza.
Source : Giuliana Baglioli

¹³ <http://www.busabout.com/save-vernazza>

Le tourisme durable est-il donc possible? Oui, mais il faut l'encourager, le soutenir et aussi soutenir les habitants, les résidents qui veulent s'engager dans ce type de tourisme, et chercher à réguler le tourisme de masse, que personne ne veut, surtout dans un lieu protégé.

ECHANGE AVEC LE MODERATEUR

Bénédicte SELFSLAGH : Est-ce que à Cinque Terre, tout le monde est inquiet vis-à-vis du tourisme de masse ? Pourriez-vous expliquer Quelles sont les différentes attitudes des habitants locaux ?

Giuliana BAGIOLI : De plus en plus, tous les habitants de Cinque Terre sont inquiets à propos du tourisme de masse, y compris ceux qui gagnent, mais surtout ceux qui travaillent avec le tourisme soutenable, parce que la vie des habitants est bouleversée par le phénomène du tourisme de masse, parce qu'ils arrivent à peine à marcher dans la rue, parce qu'ils n'arrivent pas à entrer dans un magasin car il y a toujours une queue. De mon côté, je vis la situation du point de vue des habitants. Je ne suis pas née à Cinque mais cela fait 27 ans que j'ai une maison et une petite vigne que nous avons reconstitué et que nous travaillons nous même. En tant que résidente secondaire j'ai du mal à me voir comme une touriste. Quand nous sommes arrivés nous avons été accueillis par les habitants qui voyaient que nous n'arrivions pas comme des touristes mais pour donner un coup de main pour reconstruire ce qui avait été détruit au cours du temps. Maintenant ce n'est pas cette sorte de touristes qui arrive, mais le tourisme de ceux qui ne comprennent même pas où ils sont. Il y a des gens qui arrivent, des amis qui me disaient qu'ils avaient entendu des gens dans la rue qui disaient : « *attends que je demande où je suis car je ne sais pas* ». Ils ne savaient pas même le lieu où ils étaient. Le problème est que ceux qui vivent du tourisme à Cinque Terre ne sont pas les grands tour-opérateurs, mais des petits opérateurs locaux, avec deux ou trois chambres, avec un ou deux appartements. Les gens qui arrivent du port de la Spezia ne dorment pas là. Les tour-opérateurs locaux ont peur que le tourisme individuel ou de famille, qui est celui qui remplit les hôtels, les petits hôtels, s'en aillent, parce qu'ils n'ont pas le confort. Nous avons fait une enquête sur le touriste il y a deux ans pour un projet européen. Nous avons presque un millier d'entretiens avec des touristes individuels : la majorité venait pour se promener, se balader, se baigner à la mer, pour avoir une tranquillité et une authenticité d'expérience de vie, qui est maintenant menacée, par cet autre type de tourisme.



Figure 31 : Bénévoles de l'Association Save Vernaza.
Source : Giuliana Bagioli

« LE PROJET DE VALORISATION DE LA GROTTTE CHAUVET : DU SCEPTICISME A L'ENTHOUSIASME ? », MME ELISABETH CAYREL, CHARGÉE DE MISSION UNESCO, PROJET DE VALORISATION DE LA GROTTTE CHAUVET, FRANCE

La présentation sur la Grotte Chauvet s'inscrit dans une problématique vraiment différente des autres interventions. En effet, la grotte Chauvet Pont d'Arc n'est pas inscrite au Patrimoine mondial, mais est un site candidat, en cours d'évaluation¹⁴. L'ensemble des initiatives qui seront présentées n'ont pas encore été validées comme valables de la part de l'ICOMOS ou l'UNESCO. En outre, c'est un site qui a la particularité de ne pas être visitable, donc invisible. Il n'y a donc pas réellement de problème d'envahissement des touristes et de populations. La population à l'intérieur de la grotte de Chauvet est -sauf erreur au moment de la fermeture de la porte- nulle.

La grotte Chauvet est souvent confondue avec Lascaux. La Grotte Chauvet se situe en Ardèche, elle a été découverte il y a 18 ans, raison pour laquelle elle est aussi assez peu connue. La Grotte est qualifiée de « cathédrale », pour ses dimensions assez importantes. Elle mesure 400 mètres de long, une des salles fait 40 mètres de long et 60 mètres de large. Les plafonds oscillent entre 11 et 17 mètres. Il s'agit donc d'une grotte qui a des très grands volumes, qui fait 8500m², une cavité de dimension assez importante. La grotte Chauvet constitue le contraire de la représentation habituelle d'une grotte, comme espace réduit et souterrain.

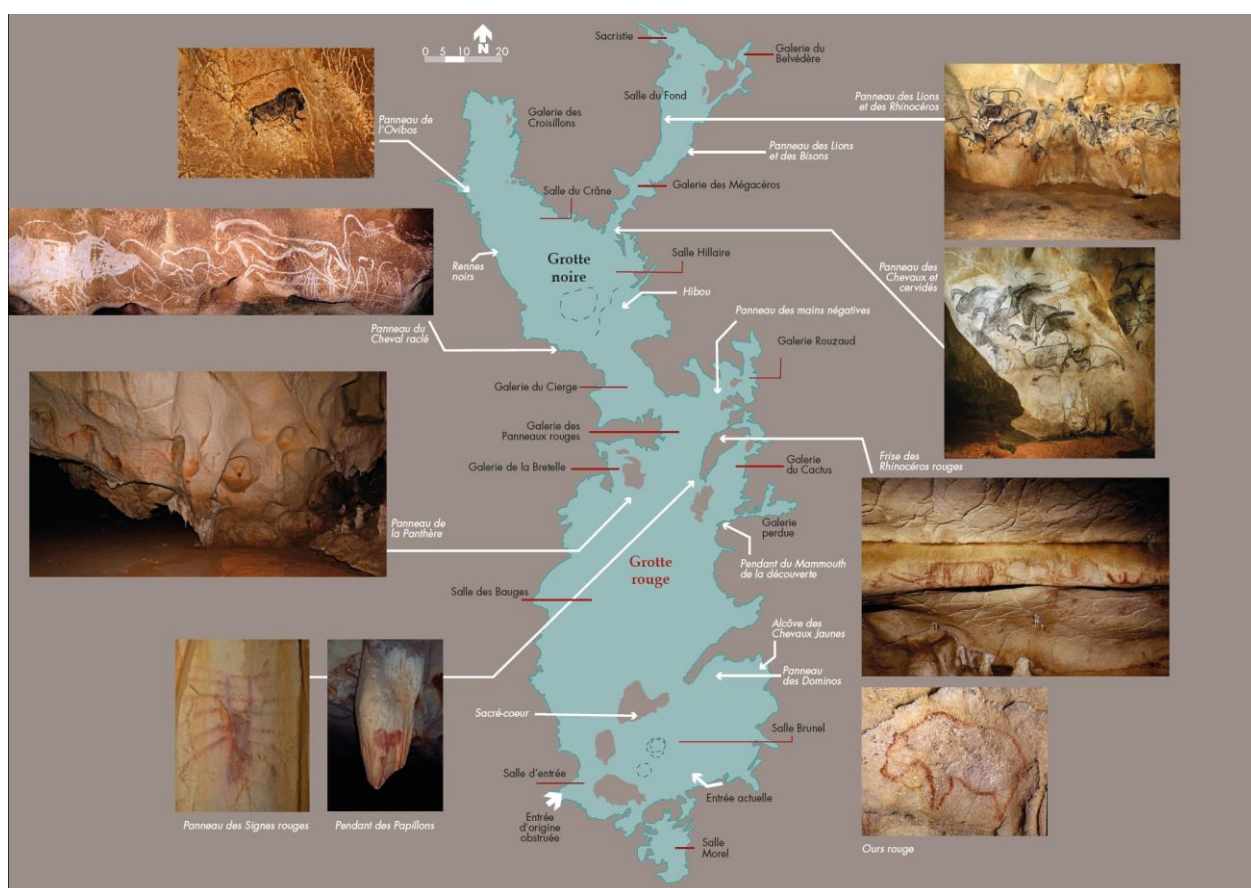


Figure 32 : Plan et œuvres peintes sur les parois de la Grotte Chauvet.

Cette grotte ornée, a été protégée par l'effondrement de son porche d'entrée il y a 20 000 ans, et a été redécouverte seulement en décembre 1994. Nous avons donc une grotte qui est restée complètement

¹⁴ La Grotte Chauvet a été inscrite sur la liste du Patrimoine Mondial de l'UNESCO en 2014.

fermée au monde pendant 20 000 ans. Elle est fermée au public depuis sa découverte, tirant leçon des erreurs qui ont pu être faites ailleurs puisque l'on sait que la présence de visiteurs peut dégrader les œuvres dans les grottes ornées. Un grand nombre de dessins ont été réalisés au fusain, c'est-à-dire du charbon, permettant des datations directes sur les œuvres. Ces datations ont été une surprise générale : les œuvres ont 36 000 ans. A titre de comparaison, les œuvres de la Grotte de Lascaux n'en ont que 18 000, ce qui veut dire qu'il y a autant d'écart entre la réalisation des œuvres de la Grotte Chauvet et la réalisation des œuvres de la Grotte de Lascaux, qu'entre la réalisation des œuvres de Lascaux et le moment présent. La deuxième surprise concerne ce que nous pensions connaître de l'évolution de l'art : jusqu'alors, l'art était censé avoir débuté il y a environ 20 000 ans, ayant atteint une sorte de pic autour de 18 et 15 000 ans, avec une évolution très linéaire, commençant par des représentations assez frustes (des bâtons, des poings, des mains positives et négatives), et arrivant petit à petit à quelque chose de plus abouti, avec des représentations plus réalistes, utilisant de la polychromie et de la perspective, etc. Ainsi, les œuvres de la Grotte Chauvet reculent de près de 15 000 ans la date de naissance de l'art, et redéfinissent l'histoire de son évolution. Ces œuvres ont été réalisées par la première civilisation d'homo sapiens en Europe, l'Aurignacien, un homme qui physiquement parlant est semblable à nous, constituant la toute première civilisation de l'homme moderne.



Figure 33 : Œuvres peintes sur les parois de la Grotte Chauvet

A l'intérieur de la grotte se trouvent plus de 1000 dessins, dont 423 représentations animales, un bestiaire assez riche, de 14 espèces, ce qui en fait une des grottes avec le plus d'espèces différentes représentées. Ce bestiaire est également surprenant : les grottes plus connues ont souvent des grands herbivores, à tel point qu'on a longtemps cru que ces représentations avaient pour but de porter chance à la chasse, avec souvent des

mammouths et des cervidés. Dans la Grotte Chauvet sont représentés énormément d'animaux dangereux, notamment des félins qui n'étaient chassés que pour leur fourrure, la viande des carnivores n'est pas agréable à la consommation. La grotte renferme près de 60% de tous les félins de l'art pariétal connu au niveau mondial. Les félins sont donc un thème très peu utilisé dans l'art préhistorique, mais qui à l'inverse est très présent dans la Grotte Chauvet.

La qualité et la facture des œuvres sont également surprenantes, permettant comme évoqué plus haut une nouvelle interprétation et compréhension de l'évolution de l'art. Dans cet espace de 8500 m², il y a probablement une intention et une disposition des œuvres à l'intérieur. Dans la première salle, la « Grotte rouge », avec les volumes les plus importants et les parois les plus éloignées, il y a très peu de représentations, et exclusivement des représentations rouges. Puis, après un espace d'articulation appelé le seuil, se trouve un endroit où la grotte est plus confinée, avec les parois plus resserrées et moins de hauteur sous plafond, qui compte énormément de représentations, uniquement réalisées au fusain. Cette disposition permet d'imaginer une espèce de scénographie, une progression à l'intérieur de la grotte. Prenant l'exemple d'une représentation d'ours, Elisabeth Cayrel montre le grand nombre de détails, le rendu de la physionomie et de la silhouette de l'ours, de manière vraiment très exacte et très fine, au point de voir des détails anatomiques, tel le stop frontal très marqué, caractéristique de l'ours des cavernes, espèce qui a disparu il y a 29 000 ans. La grotte Chauvet est aussi un gisement paléontologique assez important, avec beaucoup d'ossements. Montrant la représentation d'un rhinocéros laineux, Elisabeth Cayrel souligne l'utilisation de la technique de l'estompe, d'une façon unique dans l'art préhistorique, par le biais d'une surcharge de la matière qui est ensuite étirée pour figurer le volume, technique qui ne sera retrouvée qu'à la Renaissance. Un panneau plus connu, notamment des cinéphiles car il apparaît dans le film *Prometheus*, de Ridley Scott, représente des chevaux - quatre têtes de cheval visibles de loin qui peuvent sembler être une décomposition du mouvement de cheval -, mais constitue en fait une observation et une compréhension fine du comportement animal, puisqu'il s'agit de la représentation de 4 attitudes du cheval. La salle du fond constitue une sorte d'apothéose. L'intégralité de la paroi de la salle du fond est couverte d'une gigantesque frise de près de 10 mètres de large sur plus de 2 mètres de haut. Les félins y sont très présents, l'un d'entre eux notamment qui par l'exactitude des détails anatomiques et l'utilisation de l'estompe rassemble l'art de Chauvet.

Ce bien atypique se situe dans un territoire particulier, celui des Gorges de l'Ardèche. Tandis que la grotte Chauvet n'est pas visitable, les gorges de l'Ardèche sont au contraire un lieu très touristique. Ce tourisme est caractérisé par une fréquentation très importante (1,5 millions de visiteurs par an), très saisonnalisée avec une très forte concentration en juillet août (80% de la fréquentation les mois d'été), et est centrée sur les activités et les hébergements de plein air, notamment la descente des gorges de l'Ardèche en canoë et l'hébergement en camping. Ce tourisme repose sur la réputation paysagère du territoire. Il s'agit d'un tourisme de masse, susceptible de nuire dans l'absolu, comme dans n'importe quel autre site, à la préservation des paysages et de la nature. Cependant, les acteurs du territoire ont pris conscience du fait que leurs paysages sont une richesse, et ont mis en place depuis longtemps un certain nombre d'actions courageuses et précoces. Le territoire est classé réserve naturelle depuis 30 ans, il y a un nombre de places limitées dans les bivouacs à l'intérieur des gorges de l'Ardèche, l'alcool y est interdit l'été... Certains problèmes demeurent : ce tourisme de masse engendre toujours une saturation, dans ce territoire rural le tout-voiture reste de mise, et une commune comme Vallon-Pont-d'Arc passe de 2500 habitants l'hiver à 40 000 habitants l'été, devant gérer les problèmes d'une

agglomération et d'une vraie ville touristique, avec l'enjeu par exemple des péréquations fiscales qui ne se font pas forcément à travers la taxe de séjour.

Cette fréquentation n'a pas ou très peu de rapports avec les grottes ornées, encore moins avec la grotte Chauvet. La grotte Chauvet, depuis près de vingt ans qu'elle existe, se résume à une porte blindée, avec un chemin assez ardu pour y monter en une demi-heure, constituant un bien non visitable donc. Il existe certes une petite exposition dans Vallon Pont d'Arc, mais qui reste relativement modeste, puisqu'elle ne devait initialement que combler les quelques années nécessaires à la construction d'une restitution, et qu'elle est finalement en place depuis près de 20 ans.

Quel intérêt alors de lancer une candidature Unesco pour un bien qui n'est pas visitable ? Parallèlement à la candidature, un fac-similé de la grotte est en cours de construction, comme ce fut le cas à Lascaux il y a une trentaine d'années. Toutefois une grande différence existe : le fac-similé de Lascaux fait environ 250m², tandis que celui-ci en fera 3500, constituant un projet d'envergure.

De nombreux conflits juridiques existent autour de cette grotte, notamment entre l'Etat et les découvreurs de la cavité, quasiment depuis la découverte. Les découvreurs ne s'estiment pas suffisamment indemnisés au titre de leur découverte et pas suffisamment associés par l'Etat. Un conflit avec les propriétaires des terrains au-dessus de la grotte a été résolu, avec leur expropriation, la conservation primant dans ces cas-là. Ces conflits tiennent aussi à un débat sur la valeur de ces terrains, landes inconstructibles en haut d'une falaise dans un site déjà classé à l'époque, dont on ne peut rien faire, mais qui abrite la première manifestation artistique d'envergure de l'humanité ? Qui peut acheter la Grotte Chauvet-Pont d'Arc et à quel prix ? D'où ces aller-retours en justice pour établir le montant de l'indemnité. Ainsi, la grotte Chauvet depuis sa découverte prend plus de place dans les pages juridiques que dans les pages patrimoine de la presse locale et nationale. C'est une des raisons pour lesquelles elle est peu connue, et l'est surtout pour ces polémiques.

S'ajoutent à cela plusieurs échecs du projet de fac-similé, avec trois tentatives d'implantation et le passage de six chefs de projet, avec la difficulté de mettre tout le monde d'accord, de choisir un terrain dans un territoire comportant une réserve naturelle, un parc naturel régional, des sites classés, des sites inscrits, des zones inondables. Ces problèmes de construction de fac-similé se retrouvent souvent, puisque pour une grotte presque comparable, celle d'Altamira, le directeur du projet de restitution a dans son bureau un dessin humoristique de presse représentant un condamné à mort sur le point d'être pendu et un bourreau à l'air désesparé qui énonce « *Il dit que sa dernière volonté est de visiter avant de mourir le fac-similé d'Altamira* ». Cela révèle le scepticisme sur l'éventualité de l'ouverture un jour du fac-similé d'Altamira, scepticisme qui se retrouve dans le cas du fac-similé de la grotte Chauvet, avec une forte circonspection de la part des collectivités et de la population.

En 2009, quand Elisabeth Cayrel a été recrutée pour porter la candidature Unesco, le projet n'avait pas de site Internet, et n'avait pas prévu l'embauche d'un chargé de communication. On parlait le moins possible de la Grotte Chauvet, notamment car toute tentative de diffuser une illustration sur la grotte Chauvet faisait l'objet de difficultés par les découvreurs de la grotte, qui s'estimaient à l'époque titulaires de droits à l'image sur les œuvres réalisées dans la grotte Chauvet, en l'absence de possibilité de trouver les ayants droits des œuvres de la grotte. De ce fait, les collectivités communiquaient peu sur le projet.

De plus, le projet de restitution et le projet de candidature Unesco n'étaient pas portés par la même structure et n'étaient pas situés au même endroit physiquement, permettant que l'échec d'un des aspects ne risque pas d'entraîner la perte de l'autre. Ce contexte explique le scepticisme de la part de la population, et la tendance à considérer de façon similaire la restitution et la candidature Unesco, c'est-à-dire avec peu d'enthousiasme.

Tel est le contexte très particulier de cette candidature UNESCO : un territoire qui a une fréquentation touristique sans lien avec le bien candidat au Patrimoine mondial, qui est lui non visitable. Dans ce cadre, le projet de valorisation de la grotte Chauvet constitue a priori un important changement d'image pour le territoire, qui ne peut bien se passer que si la société civile, les acteurs socio-économiques, les professionnels du tourisme, la population, y sont associés. Il n'est bien sûr pas question d'abandonner le tourisme existant, mais il faut néanmoins préparer le territoire au changement induit par une nouvelle forme de tourisme.

Trois outils différents ont été mis en place, de façon non simultanée. Dans le cadre de la constitution de la candidature Unesco, une instance participative Chauvet a été créée, avec des ateliers citoyens et des cafés Unesco. Cette instance participative regroupe entre autres des membres du conseil local de développement, qui existait déjà et rendait différents avis sur des projets territoriaux, provenant donc de la société civile, des personnes ressources désignées par les collectivités, des membres du comité scientifique de la réserve naturelle des Gorges de l'Ardèche. Cette instance n'intègre ainsi pas de façon directe la population mais à un niveau intermédiaire, très diversifié toutefois, avec des enseignants, des acteurs du tourisme, un géomètre expert, un maître artisan parfumeur à la retraite. Ce sont des gens qui sont très intéressés par le développement local.

Cette instance toutefois n'avait pas de réelle fonction dans le cadre du projet « Chauvet », d'où le choix de lui confier la mission de passer au crible le plan de gestion 2012-2016, rédigé dans le cadre de la candidature Unesco, pour réfléchir aux implications à moyen et long terme de la gestion. Partant du constat que les élus ont parfois du mal à se projeter au-delà du mandat actuel et que les techniciens ont parfois du mal à se projeter au-delà de l'éventuel outil technique ou financier utilisé pour mettre en place leurs actions, la réflexion sur un plan de gestion à moyen et long terme a été confié à cette instance participative, pour tenter de remédier à cette difficulté des collectivités à se projeter sur le moyen et le long terme. Pour accompagner cette réflexion par l'instance participative, une formation action a été mise en place avec un cabinet spécifique, pour les former à la prospective. Cet exercice s'est réalisé sur près de six mois, et les recommandations qui en sont issues sont vraiment le document-cadre sur la base duquel, allié à l'évaluation du plan de gestion 2012-2016, sont cadrés les futurs plans de gestion à court terme, qui seront reproduits régulièrement, que le bien soit inscrit ou non sur la liste du Patrimoine mondial. Donc les clés d'un élément important du dossier de candidature ont vraiment été confiées à d'autres gens que les élus et les techniciens du projet. Ces recommandations sont intégrées au tome 2 du dossier, le tome 1 étant la partie identification, description, justification, état de conservation, suivi, gestion ... Le tome 2 contient donc le plan de gestion 2012-2016 et ce plan de gestion à moyen et long terme, laissé tel quel et constituant un élément important de la candidature Unesco.

Dans la mesure où cette instance participative présente des limites, ne reflétant pas directement la population, une réflexion a été engagée pour associer davantage encore la population à la constitution

du dossier de candidature. Un dispositif qui existe déjà à la Région Rhône Alpes, les « ateliers citoyens », a été mis en place, de façon progressive, sur le thème de la grotte Chauvet. 28 citoyens, de Drôme et d'Ardèche ont été tirés au sort, en utilisant la méthode des quotas, pour assurer leur représentativité. Ces personnes ont été contactées par téléphone pour leur demander si elles souhaitaient travailler sur un élément du dossier de candidature Unesco et elles ont accepté. Que faire d'intéressant alors pour ne pas faire de la démocratie participative de façade ? Les clés d'une fiche action du plan de gestion 2012-2016 leur ont été confiées, c'est-à-dire qu'il leur a été demandé de proposer les modalités qui permettraient d'associer la population au projet de manière durable : il a été demandé aux citoyens de réfléchir sur la façon d'associer les citoyens à la gestion. Cela supposait de leur expliquer la grotte Chauvet, et ainsi de suite. En effet, ces citoyens constituaient un échantillon représentatif de la population soit 80% qui n'avaient jamais entendu parler de la grotte Chauvet, alors qu'ils provenaient de Drôme et d'Ardèche. Ils nous ont consacré deux week-ends en juin-juillet 2011, encadrés par un bureau d'études spécialisé – nous ne pouvions pas nous contenter à faire le café du commerce non plus. Ils ont rencontré l'ensemble des porteurs de projet, des partenaires institutionnels, quelques personnes d'autres candidatures UNESCO, notamment les gens du Vieux Lyon qui sont « nos voisins », et qui sont venus parler de leur expérience. Cet avis citoyen a été intégré en tant que tel au tome 2 du dossier de candidature UNESCO, et les recommandations qui ont été faites pour associer la population sont devenues une fiche action du plan de gestion 2012-2016. Une des choses qu'ils avaient pointé du doigt, c'était que tout ce qui est *newsletter* ou réunion publique est certes important mais pas suffisant et satisfaisant pour aller vers la population, car trop « descendant » et pas assez participatif. Ils nous ont par conséquent demandé d'essayer de trouver un moyen de sortir de ce cadre très contraint, pour vraiment aller au-devant des personnes, et pour répondre aux éventuelles questions qui peuvent se poser sur le projet. Cela nous a pris un petit moment, mais nous avons abouti à la création des cafés UNESCO, sur la base des cafés-philo que tout le monde connaît. On les a mis en place en mai 2012. Alors qu'on avait un dossier de 900 pages à boucler et à déposer à l'UNESCO, et que la tentation d'attendre d'avoir terminé ce dossier pour mettre en place ces cafés, nous nous sommes d'abord occupés de cela. Alors qu'ailleurs on a tendance à faire le dossier d'abord et à se préoccuper d'associer la population après, nous avons réussi à mettre en place quelques actions avant, bien que d'autres aient été créés après le dépôt du dossier en janvier. Depuis mai 2012, au début les premiers jeudis de chaque mois, maintenant les premiers et troisièmes jeudis de chaque mois, a été instaurée une espèce de rendez-vous régulier. Quand les personnes se rappellent que c'est le jour des cafés UNESCO, ils peuvent chercher où ils se déroulent. Nous avons fait le choix de les organiser dans les cafés du territoire et des bistrotts de pays, donc une ambiance assez différente d'une réunion publique, et un format qui se voulait le plus décloisonnant possible : absence de thème pour les rencontres, absence de présentations, pas de diaporama, pas de film, absence d'élus, absence d'estrade et de micro, rien qui oriente le débat en dehors des questions des personnes présentes. Je garderai toujours un souvenir ému de la première réunion publique. Il y avait 500 personnes dans un gymnase ; il n'y avait jamais eu de réunion publique sur le projet Chauvet. On a dit à notre président qu'il avait 10 minutes, parce que il fallait laisser la place aux questions des gens, mais il a parlé plus de $\frac{3}{4}$ d'heure. C'est un élu, c'est son travail, mais le problème est que quand on parle plus de $\frac{3}{4}$ d'heure de développement territorial, on ne répond pas aux questions que se posent les gens réellement. On manquait de temps à la fin ; il y a eu peut-être un $\frac{1}{4}$ d'heure pour les questions. L'autre inconvénient des « grandes messes » des réunions publiques est que les personnes qui posent des questions sont en général des personnes qui s'en servent comme tribune,

pour parler par exemple du fait que c'est idiot de mettre de l'argent sur la grotte Chauvet, qu'il y a plein d'autres projets qui auraient mérité un investissement. Ils ont ainsi demandé ce que l'on comptait faire contre le gaz de schiste. Nous avons expliqué que ce n'était pas vraiment notre domaine d'intervention. On nous a demandé ce que nous comptions faire pour sauver l'agriculture en Ardèche mais là aussi, la grotte Chauvet n'a pas vocation à résoudre tous les problèmes du territoire, et encore nous travaillons à la sécurisation de filières courtes pour le restaurant de l'espace de restitution. Cet exercice qu'est la réunion publique présente par conséquent ces inconvénients. Avec le format des cafés UNESCO on se retrouve en relativement petit comité et tout le monde est au même niveau. Etant donné qu'il y a pas de présentation cela commence par : « quelles sont vos questions ? ». On se rend compte qu'il y a encore beaucoup de questions sur le bien candidat, sur le projet de *fac similé*, sur ce qui va changer pour le territoire... Les cafés permettent de répondre à ces questions mais également de les faire remonter ou de dissiper certaines légendes urbaines. Les gens viennent en tant que citoyens mais également en tant que professionnels du tourisme. La plupart des gens travaillent dans ce domaine-là : par exemple l'association des commerçants de Vallon-Pont-d'Arc, qui est venue pour demander si sur le site de l'espace de restitution on avait prévu une galerie marchande, rumeur qui circulait alors localement sans que nous en ayons entendu parler. On a pu leur répondre que non, tout le monde était rassuré et cela était réglé très vite. Dans ces territoires, ce genre de rumeurs se propage très vite, ce qui est parfois délicat lorsque l'on ignore leur existence. Les cafés UNESCO nous servent à cela ; ils rassemblent certes des petits groupes de personnes, mais à chaque fois des personnes à qui on répond vraiment en profondeur et qui repartent très convaincues, et en parlent bien autour d'eux. Il s'agit vraiment de la démocratie de proximité et je crois qu'on a atteint un objectif par ce biais-là.



Figure 34 : Le chantier de construction du « Grand projet la Caverne du projet-d'Arc », par les architectes Xavier Fabre et Vincent Speller sur les hauteurs de Vallon-Pont d'Arc.

Le projet architectural prévoit cinq pôles complémentaires : le fac-similé, le centre de découverte, le pôle pédagogique, l'espace événementiel, le pôle restauration-boutique. Les différentes entités formeront une empreinte de patte d'ours « clin d'œil à l'animal qui hibernait dans la grotte ».

Source : Elisabeth Cayrel

Pourtant, l'élément qui a réellement permis de dépasser le scepticisme pour le territoire, a été que le chantier commence : la pose de la première main en présence de la ministre de la culture. En fait on n'a pas posé la première pierre mais la première main : sur un faux panneau pariétal la ministre et les élus locaux ont apposé la main. Mais c'est surtout la présence de grues visibles depuis Vallon-Pont-d'Arc qui a été un élément définitif de dépassement du scepticisme.

Bénédicte SELFSLAGH : Cette présentation est passionnante ; cela n'arrive pas tous les jours qu'on nous présente un bien qu'on ne peut pas visiter bien qu'il y ait déjà tout de même des biens inscrits sur la liste du patrimoine mondial qu'on ne peut pas visiter. La problématique paraît un peu étonnante aujourd'hui puisqu'on a surtout parlé du tourisme de masse. Finalement c'est tout de même une problématique plus commune que d'habitude. Il faudra aussi voir comment les actions menées à Chauvet, notamment les cafés UNESCO, et autres moyens, vont s'inscrire dans le temps. On aimerait bien vous rencontrer dans 5 ans pour voir l'évolution du projet.

« UNE QUESTION DE REPRESENTATIONS: LES ILLUSIONS PERCEPTIVES DES ALBIGEOIS SUR L'IDENTITE DES TOURISTES » PAR M. CEDRIC CALVIGNAC ET MME. ELSA MARTIN, CENTRE UNIVERSITAIRE JEAN-FRANÇOIS CHAMPOLLION D'ALBI, MEMBRES DU CERTOP, FRANCE

Plusieurs questions sont fréquemment revenues au cours de cette journée d'études. Les intervenants se sont tour à tour demandé : comment enrichir la relation entre touristes et habitants ? Comment, dans certains cas, la pacifier, l'encadrer ? Comment permettre l'avènement d'une mutuelle compréhension entre populations autochtones et visiteuses ? Comment enfin favoriser les échanges interculturels entre hôtes et voyageurs ? Ces questions renvoient toutes aux conditions de rencontre d'individus qui ont en partage la jouissance d'un même espace, (temporaire pour les uns, durable les autres), mais qui, par ailleurs, demeurent le plus souvent inconnus les uns aux autres. En effet, sont ici réunies les conditions d'une *cohabitation distanciée*, c'est-à-dire d'une cohabitation n'épousant qu'à de très rares occasions les reliefs d'une interaction nourrie et chaleureuse.

Partant, nous pouvons affirmer à la suite d'André Rauch¹⁵, que touristes et autochtones demeurent le plus souvent « étrangers » les uns aux autres. Dans un article récent, André Rauch (2002) indique que « la rencontre touristes/autochtones ne se réduit sans doute pas à quelques rites d'apaisement, ni à quelques figures policées des rapports sociaux, mais s'apparente plutôt à la mise en scène de multiples confrontations ». Il nous rappelle ici qu'il existe de nombreuses zones de frottement, de multiples conflits spatio-temporels qui émaillent le déroulement des visites touristiques. Il poursuit en expliquant que sur « un espace géographique donné, on convient que l'étrangeté devient l'enjeu d'une reconnaissance, parfois le cœur d'un conflit ». Nous voudrions prolonger les propos d'André Rauch en indiquant que le cœur du conflit est justement à chercher du côté d'un problème de reconnaissance, d'un problème d'identification, d'une qualification erronée de ce que sont les touristes et les locaux.

Dans cette communication, nous nous intéresserons exclusivement aux problèmes d'identification qui émanent des locaux et qui entraînent une distorsion des traits socioculturels attribués aux touristes. Notez toutefois que les distorsions sont bien évidemment bilatérales, que les erreurs d'identification ne sont pas l'apanage des seules populations locales.

Pour mesurer l'ampleur de ces problèmes d'identification du touriste — problèmes pouvant faire obstacle au rapprochement entre hôtes et voyageurs —, nous avons interrogé 1825 individus habitant l'agglomération albigeoise et nous leur avons demandé de nous dresser le portrait-robot des touristes évoluant dans leur ville¹⁶. Il est à noter que, depuis la fin de l'été 2010, et le classement de la Cité épiscopale d'Albi au patrimoine mondial de l'UNESCO, les touristes se sont faits plus nombreux dans la ville. Leur nombre croissant devrait être pour les albigeois autant d'occasions supplémentaires d'affiner le portrait qu'ils se font des touristes... et pourtant... Et pourtant, les locaux, comme nous allons le découvrir, sont moins physionomistes qu'on aurait pu le croire; ils se laissent volontiers bercer par des croyances collectives réductrices sur la population touristique.

¹⁵ Rauch André, « Le tourisme ou la construction de l'étrangeté », *Ethnologie française*, 3/2002 (Vol. 32), p. 389-392.

¹⁶ Cette enquête a été portée par un collectif composé d'enseignants-chercheurs (Cédric Calvignac, Ygal Fijalkow, Christophe Jalaudin, Michèle Lalanne), d'une doctorante (Elsa Martin) et d'étudiants de Licence 3.



Figure 35 : Groupe de touristes au pied de la cathédrale d'Albi [Source: Elsa Martin]

Commençons malgré tout par rendre hommage aux Albigeois en soulignant le fait qu'à plusieurs titres, ils présentent un portrait relativement fidèle des touristes. Les Albigeois ont en effet une représentation des touristes conforme à la réalité sur les plans de l'âge des touristes, du temps qu'ils passent dans les lieux et de l'identité du public qu'ils composent. Les résidents de l'agglomération albigeoise sont une majorité à décrire la population des touristes comme étant en moyenne âgée de 50 ans et plus (72,2 % des albigeois le pensent), comme étant de passage (65,7 % de la population le pense), et comme formant un public relativement populaire (57,1 % indiquent que les touristes venus à Albi sont plutôt "grand public").

Toutes ces représentations sont parfaitement justes. Si l'on se réfère aux données dont on dispose — celles issues de l'enquête 2011 de l'Observatoire du Tourisme d'Albi — 69 % des touristes ont plus de 45 ans ; 67 % restent moins de 8 heures à Albi et la répartition par catégorie socioprofessionnelle ne semble en rien indiquer une population de connaisseurs.

A l'inverse, on constate que les Albigeois ont une représentation faussée s'agissant d'autres caractéristiques identitaires des touristes. Quand on leur demande de dire d'où viennent la plupart des touristes, 55,2 % répondent qu'ils sont majoritairement d'origine étrangère. Or, selon les statistiques de fréquentation de l'Observatoire du Tourisme, 76 % des visiteurs sont français. .

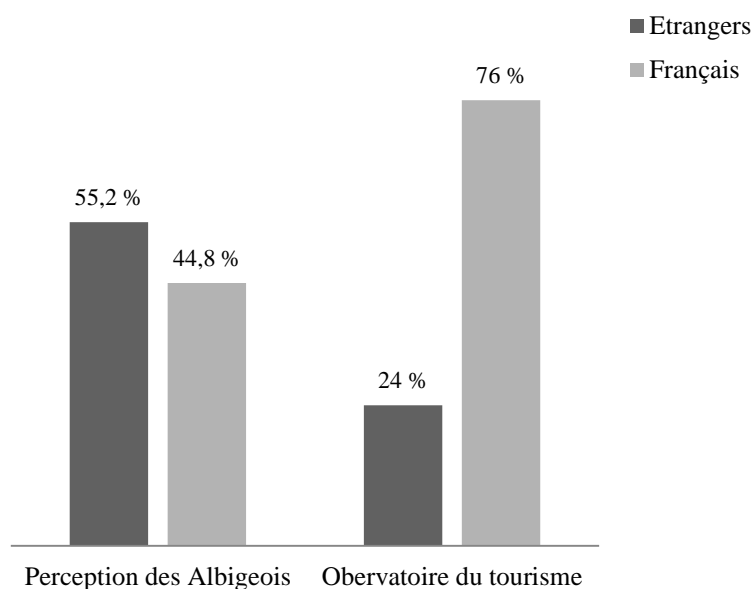


Figure 36 : Provenance des touristes selon la perception des Albigeois et l'Observatoire du tourisme (en %)

On remarque donc que si les albigeois parviennent à identifier les touristes étrangers — notamment *via* la reconnaissance de leurs idiomes distinctifs — une bonne part des touristes français échappe à leur perception. On assiste ici à une forme de focalisation de l'attention sur l'insolite qui biaise l'image que les résidents se font de la population visiteuse.

De la même façon, les Albigeois indiquent que la plupart des touristes se déplacent à Albi en groupes organisés. En effet, 63 % des répondants pensent que les touristes évoluent au sein de larges formations, de cortèges. Or, là encore, ces données contrastent avec ce qui se passe effectivement sur le territoire, puisque seulement 2 % des personnes recensées par l'Office de tourisme forment des groupes organisés, 6 % visitent seuls, 8 % se déplacent entre amis, et 27 % en famille. L'essentiel des visites se fait donc en couple (57 % des visiteurs recensés en 2011).

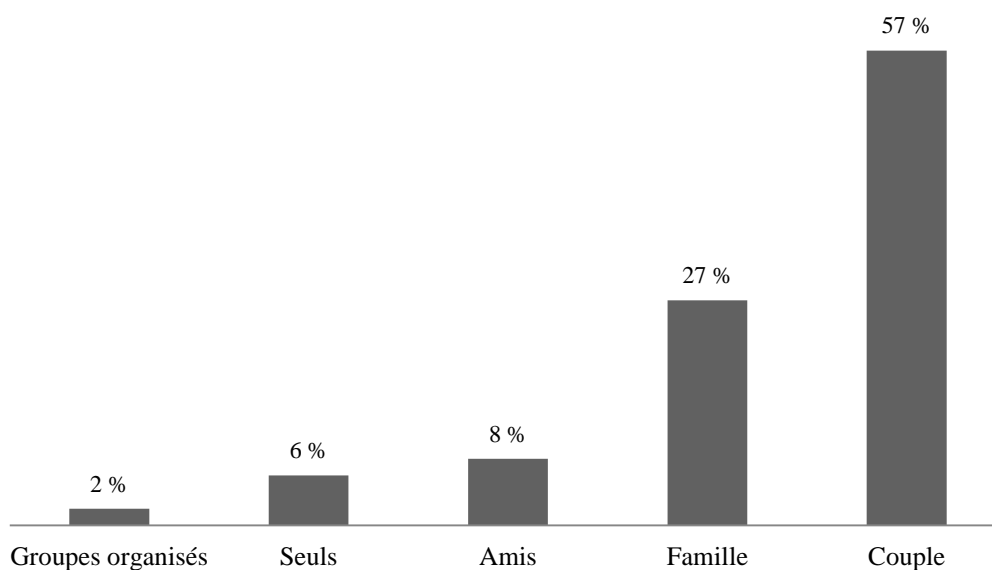


Figure 17 : Modalités de la visite selon l'Observatoire du tourisme (en %)

Ces résultats montrent une nouvelle fois que les Albigeois focalisent leur attention sur les manifestations les plus exotiques de la présence touristique (langue étrangère, procession de groupes organisés) et ignorent, ce faisant, la grande majorité des touristes.

Cet écart significatif, entre les *représentations que les Albigeois se font des touristes* et les *éléments factuels* dont on dispose sur cette population sont la manifestation d'une distorsion perceptive à l'égard des visiteurs. Une distorsion qui s'appuie sur la saillance des composantes exotiques minoritaires de la population visiteuse. Autrement dit, une grande part des Albigeois centre son attention sur l'exotisme du touriste étranger pratiquant une visite "moutonnaire" plutôt que sur le couple de touristes français dont la discrétion et la difficile reconnaissance créent un effet d'assimilation à la population locale.

Cet effet de loupe sur les touristes étrangers qui se déplacent en rang d'oignons, sert – dans le cas d'Albi et de façon assez paradoxale — à rendre la présence des touristes moins évidente, à dévaluer le décompte des touristes présents dans la ville. Ainsi, les Albigeois ne peuvent vraisemblablement pas se sentir "envahis" puisqu'une grande part des touristes fréquentant leur ville passe tout à fait inaperçue. Dans d'autres situations, où les touristes étrangers forment la majorité du contingent des visiteurs, on peut aisément s'imaginer que les tensions se font plus présentes et que le décompte des touristes rendu plus facile peut même conduire à différentes exagérations, à une surestimation problématique de la population visiteuse. L'effet de loupe sur l'étranger peut donc, selon les cas, jouer en faveur ou en défaveur d'une alerte précoce ou tardive du franchissement d'un seuil démographique en matière d'accueil touristique. Il faut donc se méfier des impressions rapportées par les administrés sur le degré d'occupation touristique de certains lieux et y préférer l'évaluation scientifique de la fréquentation du lieu.

Il est important d'insister sur l'intérêt politique — au sens noble du terme — des résultats ci-avant présentés. Pour les élus, les responsables locaux, les professionnels du tourisme, ces informations sur les distorsions perceptives de la population à l'égard des touristes sont plus précieuses qu'il n'y paraît de prime abord car elles peuvent permettre la conduite d'actions correctives, d'actions ciblées qui vont essentiellement se fonder sur une information de la population. Si l'on reprend l'exemple albigeois, on ne saurait trop recommander aux acteurs locaux de communiquer sur l'identité réelle des touristes et sur la nature de leurs pratiques. En effet, les Albigeois appréhenderaient les visiteurs d'une toute autre manière s'ils savaient qu'ils voyagent généralement en couple et qu'ils sont pour la plupart français, voire originaires de la région. Les Albigeois verraient l'étranger qu'est le touriste sous un nouveau jour et comprendraient que les groupes organisés de touristes étrangers ne représentent finalement qu'une part infime des visiteurs. Ils comprendraient que la politique urbaine locale loin d'être dirigée dans le sens d'une intensification de l'accueil touristique limite au contraire la part des groupes organisés dans la ville. Ils sauraient également que rares sont les touristes étrangers et que la barrière de la langue ne pose finalement pas problème dans la perspective d'un contact avec les touristes. Ils apprendraient que les centres d'intérêt des touristes ne sont finalement pas très éloignés de leur propre préoccupation et qu'il y aurait beaucoup à partager avec eux. Ainsi apprendraient-ils que 16,4 % des touristes sont venus à Albi pour sa gastronomie, 31,4 % pour admirer les œuvres de Toulouse-Lautrec, que d'autres sont venus pour visiter la cathédrale et le centre historique. Autant d'atomes crochus, d'intérêts communs en partage. Tous ces éléments permettent de nourrir une prédisposition des habitants à la rencontre avec le touriste, avec un "étranger" qui, subitement et avant même l'entremise d'une première rencontre en face-à-face, se rapproche davantage de soi.

Bénédicte SELFSLAGH : Est-ce que vous pouvez par exemple illustrer vos propos en expliquant comment cette connaissance peut aider à avoir d'une part plus de respect, ou susciter plus de respect, pour les habitants ou pour leur environnement quotidien. Est-ce que votre étude permet d'aller jusque-là ?

Cédric CALVINAC : Il y a beaucoup plus d'indicateurs que ce qui est présenté là, notamment des indicateurs qui montrent comment les habitants jugent les comportements des touristes. Les questions posées aux habitants sont : « est-ce que les touristes sont respectueux de l'environnement ? Est-ce qu'ils sont respectueux de la population locale ? ». A la dernière question, celle portant sur le respect manifesté par les touristes à l'égard de la population locale, les répondants ont indiqué que les touristes leur témoignaient le plus souvent du respect. Mais, quand on regarde plus en détail, on s'aperçoit que le niveau d'études des Albigeois va avoir une influence sur la considération et le jugement porté sur les touristes. On observe que les Albigeois les moins diplômés trouvent que le respect n'est pas toujours au rendez-vous. De la même façon, si l'on regarde les CSP les unes après les autres, on s'aperçoit que les gens qui sont en contact avec les touristes-clients, c'est-à-dire les commerçants et les artisans, ont une opinion un peu moins favorable que ceux qui ne le sont pas (professions intellectuelles supérieures). Il y a là un levier d'action qui est très intéressant pour les élus, ces derniers peuvent en effet établir des stratégies correctives, par exemple des façons de se rencontrer autrement que dans le cadre d'un échange marchand pour les commerçants et les touristes, au travers de manifestations et d'animations culturelles. Cela permettrait peut-être d'aider à mettre en place des dispositifs de rencontre habitants-touristes en ayant en tête les représentations qu'ont les habitants. Cela permettrait de mieux cibler les actions et les dispositifs pour permettre une connaissance mutuelle des habitants et touristes.

Bénédicte SELFSLAGH, *Modérateur, ancienne SG d'ICOMOS, membre du CA d'ICOMOS, Belgique.*

Plusieurs effets induits au tourisme ont été abordés, notamment le prix de l'immobilier, les commerces de proximité qui sont mis en danger, etc. Le tourisme est un point de rencontre entre le voyageur, puisqu'on ne peut plus dire touriste, et la personne qui réside localement pour une durée plus ou moins longue. Une étude a été faite en Belgique il y a plusieurs années et s'intitule « *le secret derrière une porte ouverte* » : le contraire de la porte fermée de Chauvet, mais tout le débat sur cette cavité est justement de donner cette image de la porte ouverte. Alors, on a eu à Cinque Terre la nécessité d'un lien affectif apparaissait, les visiteurs devant prendre du temps pour être présent et s'imbiber de l'esprit du lieu. Concernant la grotte Chauvet, est-ce que vous avez réfléchi à la gestion du temps de présence des touristes ? Parce qu'on a vu, notamment pour Dubrovnik que les gens viennent et ne restent pas sur place : est-ce que ce sont des réflexions que vous menez ?

Elisabeth CAYREL *Chargée de mission Unesco, Projet de valorisation de la Grotte Chauvet, France*

On a cette chance d'avoir déjà un territoire très touristique avec un tourisme très différent de celui qu'on espère mettre en place. La candidature à l'UNESCO s'inscrit dans un temps où le tourisme durable veut dire quelque chose pour les preneurs de décisions. La construction du plan de gestion a été l'occasion de se poser ces questions-là. On est dans un territoire qui est saturé un mois et demi par an, avec un hébergement touristique qui n'est pas forcément adapté au tourisme étendu sur toute l'année, qu'on essaye de créer. Une réflexion est engagée sur la manière d'éviter de rajouter de la sur-fréquentation là où il y en a déjà, d'éviter que ce soit mal perçu. L'intérêt est d'appréhender l'utilisation de ce projet comme levier pour essayer de régler des problèmes qui existent depuis 30 ou 40 ans sur le territoire. C'est donc une gestion prévisionnelle de la fréquentation, en termes de périodicité, en termes de CSP. Ont été menées un certain nombre d'études pour essayer d'anticiper ces aspects : en bilan un certain manque d'hôtels mais surtout de standing a été mis en exergue. Le lieu d'implantation pour maximiser le temps de présence sur le territoire est également un sujet de réflexion. Sur l'autoroute A7, à 1h environ du site, très fréquentée pendant les vacances, on peut imaginer qu'en juillet et août, période pendant laquelle on ne peut déjà plus circuler normalement, avoir une partie des usagers qui quittent l'autoroute pour visiter l'espace de restitution. Cela constitue une demi-journée environ, puis ils repartent vers leur destination principale (la plage en général). Une réflexion est donc engagée sur le couplage de certains types de produits, à l'exemple des marquages du territoire qu'il y a autour du mur d'Adrien, pour avoir les logements labellisés, et donc un package pour essayer de faire rester les gens. Beaucoup d'investissements ont cependant été faits, en dehors de la grotte : la rénovation d'un musée de préhistoire local mais aussi d'un site Gallois-Romain et la création d'un musée de la Romanité. Il y a un effort de diversification de l'offre et tout un continuum historique. Le projet va bien au-delà du plan de gestion 2012-2016. Sur 93 millions d'euros, la moitié est consacré à la construction de l'espace de restitution. Cette préparation du territoire était presque le plus gros défi, qui mène à de grands changements, c'est un travail bien plus global à mener. Les plans de gestion en France ne sont pas toujours perçus comme cela. Cet exercice pénible d'endurance, qu'il faut faire pour obtenir la labellisation patrimoine mondial, notre territoire ne l'a pas vécu comme cela. Pour nous ça a été vraiment une opportunité pour préparer les choses correctement.

Bénédicte SELFSLAGH : I would like to ask the same question to you, Mrs. JELINCIC : do you think that visitors and residents need to spend some time together to have quality time? And then, an additional question especially for you because I know that you are very interested in it, do you think that there is a role for creative industries in this quality time?

Daniela JELINCIC, *Département de la Culture et de la Communication, Institut du Développement et des Relations Internationales, Croatie*

It will be ideal if they spend some time together, this is why I think that activities which focus on individual tourists are really important. But they are not to be applicable on all the cases. It just does not work in the case of Dubrovnik for example, while for some other cases, it might work very well. Cultural tourists are said to be individual tourists. They normally organize their trip by themselves either by internet or using some other promotional tools. They travel according to their interest, so they would be the ones who would stay longer because they want it. There is no question about them as cultural tourists. It is a question of mass tourism who just pass through a certain destination. As far as it concerns creative industries, they are really good for creating image or a brand for a certain destination and they are really popular. Some destinations have developed creative industries: the music with the Beatles, architecture or Alvar Aalto for Finland etc. These creative industries are normally good for destinations which have not developed as a tourism destination in creating a brand. For the destinations that are already tourism destinations, they are good in terms of creating souvenirs and different products. However if they developed tourism as I showed it in the case of Dubrovnik, on heritage for example and they already have a lot of tourists, do they really need additional promotional or additional creating image? In the case of Zagreb for example, we have a brand, it's the heart, it's the folk; we used it to put it under the Christmas tree. We used it as a brand and it was like years, although now we know that it's not in the Zagreb identity but it belongs to the villages outside of Zagreb. Zagreb was just the market for that identity, for such a product. So the question is : should we re-brand, should we use creative industries or something else to re-brand? If a tourism destination has a lot of tourists, it doesn't need to create something else.

Yoel MANSFEL : My concern about the Cinque Terre case is not only on the people living within the park itself, the five villages. Do you know anything about the impact of mass tourism or growing tourism on villages and cities around Cinque Terre like Levanto for example? Is it primarily positive impact or negative impact or both?

Giuliana BAGIOLI, *Présidente du Leonardo-Institut de recherche sur le territoire et l'environnement, Italie*

Well, Levanto is not really so extraneous to Cinque Terre because a part of Levanto is inside the UNESCO World Heritage. And I think that the "renaissance" of Cinque Terre has a very good influence on the surrounding villages, Levanto first but also La Spezia. It is not a village but a town which profited very much on the tourism in Cinque Terre, even because the hospitality is less expensive in La Spezia than in Cinque Terre. Individual tourists prefer sometimes to stay in Spezia. But there is even another positive aspect which is the creation of work, for young people for instance, finding an occupation in Cinque Terre coming from other villages, even from La Spezia or from Levanto, because Cinque Terre does not have so many young people. The trend, for near a century, of young people going out of Cinque Terre, is being reversed. The pressure of the mass tourism is not so high in La Spezia because the arrival of mass tourism in a wider space. The problem is when the cruise ships arrive massively in Cinque Terre. We can observe the same phenomenon in Pisa : 5000 people arriving all together from Leghorn but the effect is not the same. One thousand people arriving in Cinque Terre, in Manarola where there is no buffer zone in the national park or even the UNESCO site... We can think of Levanto and of La Spezia or even Bonassola as a sort of buffer zone of Cinque Terre. They have had globally a more positive impact on the brand of Cinque Terre than, in a way, the Cinque Terre themselves.

AUDITRICE : En ce qui concerne la grotte Chauvet, il y a un aussi élément important apporté par le dossier UNESCO : une réflexion sur le plan de circulation. C'est un site où il y avait d'énormes problèmes de circulations avec du parking sauvage, avec des points de départ de rafting qui obligeaient à avoir énormément de voitures sur des endroits très restreints et des routes très sinueuses. Cela a obligé à avoir, dans le cadre du plan de

management, une réflexion très poussée sur l'amélioration du parking, la suppression d'un certain nombre de points de départ de rafting pour les éloigner du site et des points les plus difficiles de passage, et avoir une réflexion également sur les plans de circulation et les plans de parkings.

A l'heure actuelle dans la mesure où Cinque Terre est géré par le parc national et que Porto Venere est géré par une autre instance, il n'y a pas suffisamment de coopération et de réflexions entre des échanges et des améliorations possibles, entre la diffusion du public et des visiteurs, entre ces deux espaces qui sont très liés dans le cadre du Patrimoine Mondial.

AUDITRICE : Je me permets d'intervenir en tant que citoyenne ardéchoise et je peux en effet témoigner de ce scepticisme qu'il y avait depuis la découverte de la grotte. On avait déjà eu ce phénomène lorsqu'on nous avait parlé d'un projet d'Eurodisney (on ne savait pas trop si ça allait se construire à l'époque sur Paris ou en Ardèche). Cela avait fait pas mal de bruit et avait généré beaucoup d'inquiétudes. Maintenant les Ardéchois s'approprient de plus en plus le projet, avec une grande fierté. Cette génération de fierté est un levier très important. Ma génération a tendance à être très enthousiaste mais la génération de mes parents ou mes grands-parents, a toujours beaucoup d'inquiétudes à propos de l'étranger « envahisseur » ; ils considèrent vraiment le touriste avant tout comme une menace. Alors comment se passe le travail en partenariat avec les différentes parties prenantes, les différents acteurs du tourisme, entre les différentes institutions finalement ?

Mme Elisabeth CAYREL, Chargée de mission Unesco, Projet de valorisation de la Grotte Chauvet.

Merci à vous de témoigner du changement d'image qu'on a commencé à réussir à mettre en place. Je ne sais pas si vous avez noté sur le programme mais le titre c'est « *du scepticisme à l'enthousiasme* » avec un point d'interrogation parce que l'enthousiasme n'est pas encore général. Il n'y a beaucoup de dossiers de candidature UNESCO qui n'ont pas la particularité d'avoir une multiplicité d'acteurs. Quand on fait un vrai plan de gestion sérieux, on se retrouve très rapidement à parler de conservation, de patrimoine, de culture et après tout cela, de tourisme, de réelle mise en tourisme, puis de qualité de l'accueil touristique. On se rend alors compte qu'il faut faire des formations pour les offices de tourisme, pour les chauffeurs de taxi etc. C'est-à-dire que l'accueil ne se fait pas toujours dans les offices de tourisme.

Par ailleurs, nous concernant, nous avons des problèmes assez spécifiques : l'Ardèche au tout début de notre plan de gestion contenait une fiche action sur la gestion de l'eau. En effet l'inscription va induire un allongement de la période de visite attendue et fera baisser les réserves d'eau, ressource utilisée également par les habitants. Il y a clairement une multiplicité d'acteurs. Un problème majeur est le manque d'organisation, et on ne peut pas aller voir les acteurs un à un puisque nous avons un délai imparti pour la construction du dossier UNESCO. Quand une association de professionnels de l'hôtellerie-restauration est présente, mais qu'elle n'est pas représentative car seulement un tiers des professionnels y adhèrent, dans quelle mesure le fait de tout simplement avoir rencontré son président sert à quelque chose pour leur parler ? Comment faire pour voir plusieurs centaines de professionnels du tourisme un par un quand on monte un dossier ? Parallèlement beaucoup de plaintes ont été émises du fait que des personnes n'aient pas été rencontrées dans le cadre du dossier. Or il est nécessaire qu'ils s'organisent entre eux et soient d'accord pour qu'il y ait une réelle discussion. Cela s'est fait petit à petit. C'est un des effets positifs des inscriptions et des candidatures UNESCO, elles permettent dans le cadre de l'élaboration du dossier, une certaine réorganisation du territoire.

A titre d'exemple la communauté de communes des Gorges de l'Ardèche ne s'occupait que des ordures ménagères et la compétence tourisme était restée aux communes. La réserve naturelle des Gorges de l'Ardèche est composée à elle seule de 18 communes. Quasiment chaque commune avait son office de tourisme et son propre discours, et remettre la compétence tourisme à la communauté de communes posait question. Lors du chantier de l'espace de restitution il est alors devenu évident qu'il n'était pas possible de gérer le tourisme à

l'échelle communale. Le transfert de compétence a donc été effectué tardivement, et aurait du intervenir 20 ans auparavant.

Par ailleurs, jusqu'en 2010, une commune rurale n'avait pas le droit de faire un périmètre de transport urbain. Dans ce cas-ci, c'est une des premières zones rurales à se doter de cet outil, normalement prévu pour les communautés d'agglomérations. Il n'y avait pas de transports en commun, la voiture était beaucoup usitée : il y avait des plaintes mais pas d'alternatives. La mise en place de ce périmètre de transport urbain permet une gestion des transports par la communauté de communes. La bonne échelle d'interlocuteurs est recherchée à chaque fois. Bien sûr, il y a toujours des détails qui ne fonctionnent pas comme cela devrait, mais pour avoir des interlocuteurs, un bon travail a été effectué. Cela se fait désormais de manière systématique en instaurant une autorité transversale de gestion. Un comité de bien fonctionne depuis début 2012. Au départ c'était l'Etat, la région, et le département qui pilotaient la candidature UNESCO. Le maire de Vallon Pont d'Arc n'était associé que de manière marginale, et ne siégeait pas dans les prises de décisions sur le projet. Maintenant on a quelque chose de beaucoup plus transversal, même s'il est plus compliqué de travailler à vingt. Ce groupe comprend les maires des communes concernées, communautés de communes, le pays, le parc naturel régional, et un représentant du conseil local de développement. Cette instance est pérenne, se réunit, et donne des avis. Le comité des biens est l'instance qui coordonne la mise en œuvre du plan de gestion. Désormais c'est une gestion qui est plus large, plus intégrée et en devenir d'amélioration même si des progrès ont été faits au vu de la conjoncture de départ.

Lucie PARA, Réseau des Grands Sites de France : My question goes to Mrs Jenincic. I heard recently somebody from the city of Dubrovnik explaining their new policies about the Dubrovnik quality public and private services projects. They have several different guidelines for shops in the old city in Dubrovnik, quality products in the shops and some kinds of label for authentic products in the city center. They try to work with the private sector like taxi drivers and restaurants etc. Do you know anything about it? Is it only marketing, or is it reality?

Mme Daniella JENINCIC: I'm not really familiar with the project. Actually this is the first time I hear about it. The question is: what to do with the shop keepers who are actually presenting objects that you wouldn't like to sell. The right approach would be in my view, because it is very difficult for a mayor to ban something, but to set up a set of criteria. So what you can sell or at least what is preferable has to be authentic. So these criteria might be very well elaborated. For example, in the county of Istria they organize a kind of competition according to a set of criteria. Then whoever satisfied those criteria could be on the list of the so called Istrian quality. Whoever produced anything authentic, original, nicely produced or designed was given the Istrian quality label. In Dubrovnik, the need for education of local people is crucial. We can cite a good example from Zagreb Tourism board: they educated local tourist guides in artistic knowledge. Therefore it is possible to have a guide who speaks Japanese, and who was educated for Renaissance and Baroque Museums. This is how Zagreb Tourism board works together with museums. It is a good action actually because curators in the museum do not speak Japanese, but they do have a local knowledge on Renaissance or whatever even if they don't have money to pay curators to learn Japanese.

Amilcar VARGAS, Université de Barcelone : A l'attention de M. Cédric Calvignac et Elsa Martin: « Pensez-vous à continuer vos enquêtes ? Quelles sont les actions les plus importantes que le gouvernement local ait mises en place ? Est-ce qu'il y a des résultats de cette application ? »

Elsa MARTIN : Ces enquêtes s'inscrivent dans un projet pédagogique. Chaque année, l'enquête-école est menée avec les étudiants. Cette année nous avons mené une enquête auprès des habitants et l'avons poursuivie auprès des touristes. Pour ce qui est de l'utilisation de ces données auprès des autorités locales, cela se fait en partenariat avec eux, mais à ce jour il n'y a pas vraiment de politiques qui ont découlé de nos résultats. Cela a été d'avantage une formation qu'on a faite auprès d'eux mais qui pour l'instant ne s'est pas traduite en politique publique concrète ou en dispositif concret.

AUDITRICE : Mrs Jenincic, I wanted to know about the survey you've done in Dubrovnik. About 26% of tourists that are coming here more for cultural reasons. Is it the city who has done the survey or the social schools? Because I know there is a university survey.

Mme Daniella JELINCIC : It is the Institute for Tourism from Zagreb. They are responsible for every tourism research which is done nationally. Their research is called "Tomas". It is prepared every year regularly, like the national tourism survey. They research attitudes and perceptions of tourists coming to Croatia. They did two specialized researches for Dubrovnik and Zagreb "Tomas" culture tourism. So actually their researchers are very well trained. This is indeed what tourists respond: 26% of them are really coming for culture.

Mme Giuliana BAGIOLI : Mrs. JELINCIC, I don't know if you have gone so deep inside but how is done the research? I mean is the sample chosen? How does the university create it? Because statistics is a quite complicated world. The major results depend from the samples you choose. The reason I ask this question is that when we did our sample for Cinque Terre, we discovered that 20% or more of tourist visiting Cinque Terre was ignored by any official statistics. And 20% is not a little part of the tourist world.

Mme Daniella JELINCIC : Unfortunately I cannot answer the question because I did not participate of this research, I just took the results. But I can check and send it to you !

Amira MOUAKI, doctorante, EIREST, Université Paris 1: Par rapport au plan de gestion, on disait ce matin que c'était la responsabilité de la municipalité de la ville. Je souhaiterais savoir si l'UNESCO a une part de responsabilité dans ce plan de gestion. Est-ce qu'ils ont leur mot à dire ? Et comment peuvent-ils intervenir si le plan de gestion n'est pas apprécié par les habitants et ne font pas participer les habitants par exemple ? Je pose cette question parce que je travaille sur les villes de Split et Dubrovnik. Concernant Split, un premier plan de gestion a été fait en Croatie. Ce plan de gestion a été repoussé par les habitants, qui pour se faire entendre, ont envoyé un courrier directement à l'Unesco, plutôt qu'à la mairie ou à l'Etat. L'Unesco a ensuite fait part de son avis au gouvernement et à la ville.

Bénédicte SELFLAGH : C'est une question qui mériterait un autre colloque ! Mais pour donner une réponse assez courte, vous avez compris que le système Patrimoine mondial tel qu'il s'est développé, est devenu un système d'autocorrection. En préparant les dossiers les territoires ou les villes mettent des systèmes en place et découvrent qu'ils y a certaines choses qui ne fonctionnent pas bien. Finalement ils mettent en place des systèmes donc le processus est déjà très valable en soi. Les citoyens ont un espoir vis-à-vis des actions que l'UNESCO pourrait mener alors que le premier responsable pour la conservation d'un bien relève tout de même de l'Etat partie. C'est une convention entre Etats. Il est nécessaire à l'intérieur de l'Etat partie de voir quelles sont les différentes autorités qui sont responsables. Il y a des mécanismes de rapport périodiques sur l'état de conservation. Ce sont cependant des mécanismes parfois un peu lourds pour le type de problèmes ressentis par les habitants. Le conseil qu'il faut donner aux habitants c'est d'abord d'aller voir avec leur autorité nationale avant d'envoyer des lettres ou d'écrire des pétitions à l'Unesco.

La procédure est que quand l'Unesco reçoit, le centre du patrimoine mondial reçoit ce type d'informations, il vérifie avec l'Etat partie ce qu'il en est. Alors si la réponse de l'Etat est satisfaisante, si le centre du patrimoine mondial estime qu'il n'y a pas eu lieu de donner une suite. Vous devez vous imaginez que le centre du patrimoine reçoit des lettres du monde entier. Et il y a très souvent des lettres un peu farfelues. Il y a toute une procédure pour cela. La première question est par conséquent adressée à l'Etat partie. Les organisations consultatives peuvent ensuite également aussi donner un avis, mais quand on sent qu'il y a vraiment une prise de conscience et une demande très forte de la population auxquelles on ne répond pas, cela peut déboucher dans des rapports d'état de conservation, qui ensuite amènent souvent à des solutions plus satisfaisantes pour l'ensemble des populations. C'est une longue démarche.

Mme Sandrine PELLON : Qu'en est-il du plan de gestion du Havre ? Comment peut-on intéresser les habitants à un document appelé Plan de gestion, qui ne suscite pas de manière spontanée un intérêt immédiat ? La deuxième question peut s'adresser à tous les intervenants : comment peut-on intéresser les habitants à un tel document, qui de prime abord ne suscite pas de manière spontanée un intérêt immédiat ?

Mme Chantal ERNOULT, Adjoint au Maire, Le Havre, France

La ville du Havre travaille actuellement sur le plan de gestion avec tous les services de la ville. Des habitants ont été interrogés et participent à ce plan de gestion. C'est peut-être un moyen de les intéresser, en leur montrant ce que c'est, en communiquant dessus. Il n'y a pas eu encore de véritable réflexion sur comment communiquer autour du plan de gestion. Pour les autres projets, la réflexion s'est faite au fur et à mesure. Par ailleurs, la transformation de la ZPPAUP en AVAP est un autre dossier en cours.

Mme. Daniela JELINCIC : The participatory approach is the only way to get to local inhabitants. Most of them do not know what a management plan is. One of them is doing fishery, the other one is a carpenter, but they're all involved in tourism. As it was previously mentioned, a management plan for the Euphrasian basilica is engaged. Workshops with local peoples, detected as possible local stakeholders who are directly or indirectly involved in tourism and in cultural management have been organized. For example, people from hotels, local artists, local entrepreneurs, people from the tourist board, from local cultural houses, museums, have been invited. What is done at the workshop is an explanation of the reasons for the management plan and why this is important for the inhabitant's identity and what they can do with that : their role in, not only the management plan of a site, but of the city as a whole. They first don't see the direct connection with it but after six to eight workshops, they have a management plan with a local consensus, because everyone worked on it. That makes inhabitants actually proud of having worked on the management plan which is for their own benefit.

Mme. Elisabeth CAYREL, Chargée de mission Unesco, Projet de valorisation de la Grotte Chauvet.

Le plan de gestion est un document opérationnel, à l'aspect technique, rassemblant des fiches actions avec des éléments d'objectifs, de calendrier, des indicateurs de suivi. Le tenir à la disposition de la population peut être important, mais le plus important est d'en expliquer la philosophie. Dans notre cas, la construction du Plan de Gestion de la Grotte Chauvet a été expliquée aux locaux. Celui-ci a été construit de manière large, non pas avec toute la population mais avec l'ensemble des acteurs susceptibles d'être concernés. Plus d'une centaine de personnes ont été associées aux réunions pour faire le plan de gestion, ce qui était déjà compliqué. Sur la base de l'existant, des objectifs stratégiques ont été définis en chiffres opérationnels, et les actions manquantes ont été déterminées afin de pouvoir se servir des enveloppes disponibles pour les actions de fond. Certaines personnes venaient à ces réunions dans l'espoir de faire financer leurs propres projets. La philosophie du montage du plan de gestion et de la distribution financière, a été de demander à ces personnes de démontrer en quoi l'action qu'elles proposaient était susceptible de favoriser l'inscription de la grotte sur la liste du patrimoine mondial. Les objectifs stratégiques en question sont en fait cinq « grandes phrases », dont l'organisation parle souvent, dans la newsletter, dans les diaporamas, dans les « café Unesco », car ce sont des objectifs globaux qui sont censés encadrer la gestion du projet ad vitam aeternam. Ils seront conservés pour résumer la philosophie du plan de gestion. Et l'appropriation de cette philosophie par la population est plus importante que d'avoir le détail des fiches actions qui sont à l'intérieur.

CONCLUSION GENERALE

Maria Gravari-Barbas et Sébastien Jacquot invitent les deux modérateurs, Xavier Bailly pour la session du matin et Bénédicte Selfslagh pour celle de l'après-midi, à présenter les éléments conclusifs marquants de la journée.

Xavier BAILLY

Cinq études de cas ont été présentées durant la matinée et ont permis de cerner un peu mieux la place des habitants au cœur de ce que doivent être les plans de gestion. Nous pourrions résumer cela par cinq mots : un succès, une piste de réflexion, une mission d'expert, un cri d'alarme et un changement d'attitude.

Le succès : à Lavaux le constat des ventes de vin dont le prix baisse et de l'augmentation des visiteurs aboutit à un changement du porteur de plan de gestion mais également à créer les conditions d'une rencontre des touristes et des habitants.

Une piste de réflexion : c'est celle que soumet Québec avec la table de concertation. Elle aboutit à une hypothèse selon laquelle la gestion des parties prenantes, qui encourage à gérer les groupes d'acteurs plutôt que le patrimoine lui-même, est une piste de réflexion intéressante.

A Akko, une mission d'expert qui relève l'intérêt et les limites de la définition d'une ville « croisée », qui n'est pas perçue comme telle par les habitants. Il s'agit de connaître le niveau de tolérance de cette ville par rapport au tourisme, et la nature réelle de ses attentes, en tenant compte d'une situation économique alarmante.

Enfin le cri d'alarme, celui exprimé à Rhodes, où la manière dont la jeunesse réinvestit le centre historique médiéval en fin de journée et la nuit, ajoute aux préoccupations exprimées sur l'absence de respect de la réglementation en matière de parking, voire des commerces, qui prolifèrent.

Enfin et pour terminer, des changements d'attitude : « je suis un voyageur, pas un touriste », illustre l'hostilité que les résidents de Barcelone éprouvent pour les touristes, dont la présence est de plus en plus mal vécue, notamment autour du Parc Güell. Des itinéraires différents sont donc proposés, grâce à une nouvelle approche plaçant les habitants - et notamment ceux de Cartagena de Indias, en Colombie - au cœur d'une offre touristique.

Bénédicte SELFSLAGH

Les intervenants ont indiqué qu'il faut une vision à long terme, une vision de l'ensemble du territoire, et surtout un moteur. Pour le Havre, le rôle du maire fut déterminant mais il existe d'autres exemples où il y a toujours une personne emblématique qui porte le dossier. La participation est également importante : c'est à la fois l'habitant et le voyageur qui est au centre de ces débats. Plusieurs mécanismes de participation existent. Il n'y a pas de recette spécifique, mais il faut être créatif pour trouver la meilleure façon d'agir dans le territoire. De plus notre perception n'est pas représentative de la réalité. On ne peut pas généraliser sur un profil d'habitant, parce qu'il y a beaucoup d'actions, beaucoup de demandes, parfois conflictuelles, qui émanent des résidents eux-même. Par ailleurs, les touristes eux-mêmes ne sont pas un groupe homogène. La prudence est donc de mise, d'autant plus si cette perception est erronée. Tout ce qu'on a entendu aujourd'hui représente des années de travail, effectué par de grandes équipes. Ce type de réflexion doit se poursuivre : il serait intéressant de voir où en seront ces sites dans cinq ans ; il est probable que les problèmes ne soient plus les mêmes.

Sébastien JACQUOT : La participation suppose plusieurs faits : une appropriation comme à Saint Jean d'Acre avec la question du foncier ; la construction d'une confiance comme avec l'exemple de la grotte Chauvet ; la construction des conditions d'un dialogue y compris physiquement ; une diffusion de connaissances comme à Albi avec le phénomène de la connaissance par les habitants des touristes ; la connaissance de la valeur patrimoniale comme au Havre (ceci pose aussi des questions politiques, de représentativité) ; l'engagement volontaire à Lavaux, le tirage au sort, l'itinérance territoriale, les habitants devenant porte-voix etc.

La question de l'engagement des touristes comme par exemple à Cinque Terre, dépasse la question des seuls habitants. C'est un cas très marquant qui pourrait rejoindre le programme présenté par Peter Debrine « *People protecting places* ». Suite à ça on pourrait de façon un peu provocatrice poser la question « *Est ce que les touristes ont vocation dans un futur lointain à intégrer des instances participatives, ce qui amènera finalement à politiser le touriste lui-même ? Un futur lointain en effet car il est déjà compliqué aujourd'hui de construire une participation avec une centaine d'acteurs !* ».

Dernière chose, la question du commerce, question déjà présente l'an dernier avec les commerçants au Mont Saint Michel, qui sont eux même partie-prenante. Elle se pose aujourd'hui dans certains sites culturels, notamment des musées, car c'est aussi ramener un morceau avec soi, pour le touriste qui visite un monument. Il serait intéressant d'approfondir le sujet : le commerce comme forme d'engagement de la part des acteurs locaux et de la part des touristes, sur ce qui fait la valeur du site, au-delà des incriminations sur le souvenir de mauvaise qualité, etc.

Maria Gravari-Barbas : Un agenda de recherche est aujourd'hui esquissé. Elle n'est absolument pas achevée et invite à prolonger les échanges d'expériences. Une bonne partie de la journée a porté sur une rencontre qui aujourd'hui semble impossible. Plusieurs histoires présentées aujourd'hui insistent beaucoup sur des difficultés de faire rencontrer ces deux populations. Entre les « mafias locales » qui finalement contrôlent une partie de ces territoires, y compris des sites du Patrimoine mondial, et ce qui a été qualifié de tourisme de masse, cette rencontre est effectivement difficile sinon impossible.

On sait toutefois aujourd'hui qu'elle doit se faire, il n'y a pas d'alternative possible : le phénomène touristique se confirme, se généralise, s'amplifie. L'attachement patrimonial également. Plus que de deux phénomènes indépendants, il faudrait par ailleurs les cerner comme des phénomènes qui s'alimentent réciproquement. Il faut donc trouver des solutions. Et pour complexifier un peu le problème, il semble que cette question de la rencontre entre habitants et touristes ne peut et ne doit absolument pas se limiter à la rencontre avec des formes de tourisme plus exclusives ou plus alternatives : c'est véritablement avec le tourisme de masse qu'il faut apprendre à traiter ; car si la rencontre entre élite touristique et élite locale apparaît relativement simple, lorsqu'il s'agit de massifier le problème, nous nous heurtons à des véritables problèmes. Cela doit réellement faire partie de l'agenda de recherche.

Les actes de la 4^e journée ont été réalisés par Maria Gravari-Barbas et Sébastien Jacquot, à partir des enregistrements de la journée, et des textes préparatoires transmis par les auteurs.

Pour ce travail, nous remercions le travail préparatoire de compte-rendu réalisé par les étudiants du Master 2 Tourisme Gestion des Sites et Valorisation Touristique et du Master 2 Développement et Aménagement Touristique des Territoires de l'IREST, Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne, promotions 2012-2013.

Master 2 Gestion des Sites du patrimoine et Valorisation Touristique (GSVT)

Claire Petit, Chloé Daburon, Christine Doman, Marika Arabi Onnela, Aurore Le Lièvre, Gaele Grimaldi, Claire Hansen, Julie Cecchetti, Oana Dragota, Marion Renault, Marine Sedan, Kim Yeseul, Bénédicte Lefèvre, Catherine Hubert, Pauline Teyssier, Bérangère Jargeac, Anne Sophie Barré, Meng Zhang, Wenqi Zeng, Virginie Charles, Charlotte Burry, Pauline Jamin, Justine Bouchard, Amandine Basque

Master 2 Développement et Aménagement Touristique des Territoires (DATT) :

Beryl Brou, Alix Perron, Charlène Travers, Jean Philippe Le Moigne, Arwa Boussaa, Yasmine Aboutite, Oxana Lungu, Lauriane Schneider, Charlotte Vella, Baudouin Gillard, Cecilia Diaz, Clémence Thomas, Thibaut Galban, Alina Hurjui, Siham Boulahcen, Damien Chartier, Sarah Arbaoui, Chloé Villain, Léa Morin, Aude Malartre, Coline Philbet, Vanessa Sedenmbarum

