

Le patrimoine naturel : Pratiques exemplaires de collaboration entre les parcs et les exploitants en tourisme de plein-air



Une généreuse nature

Développement de produits

COMMISSION
CANADIENNE
DU TOURISME



CANADIAN
TOURISM
COMMISSION



**Le patrimoine naturel : Pratiques
exemplaires de collaboration entre les
parcs et les entreprises de tourisme
de plein-air**

Préparé par
Pam Wight and Associates
pour la
Commission canadienne du tourisme
Septembre 2001

Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque
nationale du Canada

Vedette principale au titre :

Le patrimoine naturel : pratiques exemplaires de collaboration entre
les parcs et les entreprises de tourisme de plein-air

Publ. aussi en anglais sous le titre : Best practices in natural heritage
collaborations: parks and outdoor tourism operators

ISBN 0-662-86457-3

No de cat. C86-133/2001F

1. Écotourisme -- Canada.
 2. Tourisme d'aventure -- Canada.
 3. Parcs nationaux -- Utilisation pour les loisirs -- Canada.
- I. Pam Wight & Associates.
II. Commission canadienne du tourisme.

G155.C3B47 2001 338.4'791'04648 C2001-980352-4

Table des matières

Remerciements.....	1
Résumé.....	3
1. PLANIFICATION.....	5
2. ÉLABORATION DES POLITIQUES	7
3. RAPPORTS ET CONFIANCE	10
4. COMMUNICATION.....	13
5. GESTION ET ADMINISTRATION	15
6. GESTION POUR L'INTÉGRITÉ ÉCOLOGIQUE	16
7. LES ENTREPRISES FACE À LEUR RÔLE D'INTENDANCE	18
8. COLLABORATION POUR OBTENIR DES RÉSULTATS POSITIFS	20
9. MARKETING	22
10. SURVEILLANCE	23
11. SUGGESTIONS QUANT À L'AVENIR	24
Introduction.....	27
Historique	27
Objectifs.....	28
Résultats souhaités	28
Méthodologie de l'étude.....	28
Organisation des chapitres.....	29
Planification	31
Planification à long terme	31
Coopération au sein de l'industrie en vue de participer à la planification des parcs..	31
Le rôle des parcs.....	33
Opinions quant au rôle des exploitants d'entreprises de tourisme de plein-air	34
Élaboration des politiques	39
Attitude à l'égard des exploitants commerciaux par opposition aux voyageurs indépendants	39
Désir d'un processus d'octroi de licences et de permis équitable et opportun.....	39
Des processus réglementaires uniformes et clairs souhaités.....	44
Politiques d'évaluation environnementale.....	48
Collaboration à l'élaboration des politiques	49

Rapports et confiance	51
Il faut favoriser la confiance	51
Les agences : réglementaires ou axées sur le service à la clientèle?	53
Un environnement de sécurité est souhaité.....	54
Connaissance de l'environnement de l'entreprise	55
Tout le monde gagne à partager l'information	57
Communication	59
Dialogue entre les parcs et l'industrie.....	59
Uniformisation du processus de communication	61
Communication avec le grand public.....	62
Gestion et administration	65
Rapports avec les employés des parcs – Cohérence souhaitée	65
Relations communautaires	66
Contraintes des parcs en matière de ressources	67
Gestion pour l'intégrité écologique	69
Appui mitigé du mandat d'intégrité écologique	69
Clarifier les conséquences pratiques de l'intégrité écologique	72
La limitation du « nombre » n'est qu'une approche de gestion parmi tant d'autres ...	73
Les entreprises face à leur rôle d'intendance.....	77
Buts d'une entreprise qui contribuent à la durabilité	77
Conception soignée des forfaits, circuits ou installations	78
Service à la clientèle et relations avec les clients	80
Formation	81
Protection des ressources et durabilité.....	81
Apporter sa contribution à la collectivité locale	83
Collaboration pour obtenir des résultats positifs	85
Éloges mutuels des activités environnementales	85
Collaboration à des projets d'éducation des visiteurs.....	87
Collaboration à des projets d'amélioration des parcs	90
Marketing.....	93
Rôle des parcs.....	93
Collaboration au chapitre du marketing	94

Surveillance	97
Surveillance des opérations illégales.....	97
Contrôle des normes, lignes directrices et activités.....	98
L'avenir	101
Défis pour l'avenir	101
Possibilités.....	102
Suggestions d'interventions futures.....	106
La communication, la collaboration et la rétroaction sont essentielles	107
ANNEXE A – GLOSSAIRE	111
ANNEXE B – RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE	113
Entreprises de tourisme de plein-air, parcs provinciaux ou territoriaux et parcs nationaux.....	113
Agences des parcs – provinciales ou territoriales.....	114
Parcs nationaux.....	115

Remerciements

La Commission canadienne du tourisme souligne avec gratitude les efforts que Pam Wight and Associates ont consacrés à la rédaction du présent rapport. La CCT souhaite également remercier son Sous-Comité du développement de produits de tourisme de plein-air, présidé par Neil Hartling de Nahanni River Adventures au Yukon, pour sa collaboration et ses conseils tout au long de l'étude. Enfin, elle souhaite remercier les 11 agences provinciales et territoriales des parcs, les 21 parcs nationaux et les 65 exploitants d'entreprises de tourisme de plein-air de toutes les régions du Canada à qui elle doit les commentaires, les réflexions, les pratiques exemplaires et les suggestions sur une vaste gamme de questions présentés dans cette publication.

Résumé

Les parcs et les lieux protégés sont habituellement pittoresques, exercent un grand attrait, se caractérisent par leur biodiversité et d'autres valeurs et constituent d'importantes destinations au Canada pour les exploitants d'entreprises de tourisme de plein-air. Toutefois, grands sont les défis que doivent relever les gestionnaires de parcs pour atteindre de nombreux objectifs et satisfaire aux besoins de différents utilisateurs. Or, la récente décision de faire de l'intégrité écologique (IE) le mandat principal des parcs nationaux (PN) est venue ajouter à ces défis.

Sur les conseils de son Sous-Comité du tourisme de plein-air dirigé par l'industrie, la Commission canadienne du tourisme a demandé à Pam Wight and Associates d'examiner les pratiques exemplaires des agences des parcs et des entreprises de tourisme de plein-air. L'étude était d'envergure et a consisté en un examen de pratiques particulières des agences des parcs et des entreprises dans tous les parcs provinciaux, territoriaux et nationaux du Canada. Son principal but était de montrer que même si de nombreux défis se posent dans les parcs et les aires protégées, nombreux sont les exemples de bonnes pratiques et d'efforts de collaboration constructifs. Ces bonnes pratiques doivent servir d'exemples aux fins de discussions, de mesures susceptibles d'inciter toutes les parties à aller de l'avant et de composantes de base pour aider les intervenants clés à améliorer leurs rapports et à travailler dans la collaboration en se fondant sur des exemples pratiques.

Au Canada, l'industrie du tourisme de plein-air comprend des entreprises qui proposent des produits et services relevant de l'écotourisme ou du tourisme d'aventure. L'écotourisme se définit comme des voyages qui aident à comprendre et interpréter l'histoire culturelle et naturelle tout en préservant l'intégrité des écosystèmes. Il engendre des retombées économiques pour les collectivités qui encouragent la protection des ressources et les pratiques de développement durable du tourisme. Par définition, les voyages d'aventure sont des activités de loisirs de plein-air qui se déroulent en général dans des milieux exotiques, isolés ou sauvages et qui supposent souvent un mode de transport non conventionnel. En outre, ils sont plutôt associés à un certain niveau d'activité physique et peuvent comporter un élément de risque.

La Commission canadienne du tourisme a recensé 27 différents produits de tourisme de plein-air proposés au Canada. Ils sont énumérés en annexe A.

Les pages qui suivent ne résument que les pratiques exemplaires clés et les suggestions d'amélioration associées à chaque défi. Les détails sur les défis de même que sur les points de vue des agences et des exploitants d'entreprises sont présentés dans le corps du texte. Les résultats sont numérotés et regroupés en fonction de sujets et de sous-sujets qui correspondent aux chapitres du rapport principal. Les symboles suivants indiquent : ❖ – un défi; ✓ – une pratique exemplaire; ⇄ – une suggestion; ✕ – aucune pratique ou suggestion.

Un résumé de l'ensemble des résultats révèle que :

- **La planification et l'élaboration des politiques** constituent les plus grands défis.
- **La gestion pour l'intégrité écologique et l'avenir** constituent les principales sources d'incertitude pour toutes les parties.
- **La gestion et l'administration** des aires protégées de même que **le marketing et la surveillance** exigent que des efforts soient consacrés à l'uniformité de l'approche.
- **Les rapports et la confiance, la communication et la collaboration** sont des secteurs qui exigent une attention considérable, mais qui offrent aussi le plus de chances (du point de vue des agences et des exploitants d'entreprises) de régler un très large éventail de questions.

- **Le rôle d'intendance des exploitants d'entreprises et la collaboration actuelle** sont des points forts sur lesquels il faudrait miser.

De toute évidence, la collaboration dans tous ces secteurs s'impose si l'on veut établir des rapports couronnés de succès, trouver des solutions constructives et atteindre des objectifs multiples pour les endroits spéciaux du Canada.

1. PLANIFICATION

Planification à long terme	❖ <i>Les exploitants d'entreprises doivent connaître les orientations et les intentions à long terme des agences des parcs.</i>
Uniformité souhaitée	
⇨ Un parc national du Yukon propose de récrire l'entente sur le parc, avec les guides ou pourvoyeurs, d'après la réponse des visiteurs au prochain sondage de l'été sur les réserves naturelles	
Collaboration à l'échelle de l'industrie à la planification des parcs – Défi	❖ <i>Les exploitants d'entreprises trouvent souvent difficile de traiter avec les agences des parcs, individuellement. Les agences trouvent aussi qu'il est plus facile de traiter avec les exploitants en tant que groupe.</i>
Les exploitants d'entreprises et les agences appuient la collaboration des associations industrielles avec les agences des parcs	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Des associations industrielles sont à l'œuvre au Yukon, en Colombie-Britannique et ailleurs pour dialoguer avec les agences des parcs, régler des questions, diffuser l'information, élaborer des règlements et collaborer à la présentation de rapports et à l'application de la loi. Un certain nombre d'exploitants d'entreprises se sont dits prêts à faire partie d'associations industrielles si cela doit faciliter la communication avec Parcs Canada. ✓ En Colombie-Britannique, Parcs Canada finance les assemblées annuelles des exploitants d'entreprises, ce qui facilite la communication entre toutes les parties. ✓ Les exploitants d'entreprises des parcs des Rocheuses travaillent ensemble à l'élaboration de normes et de programmes d'accréditation pour améliorer la qualité de l'interprétation. Parcs Canada travaille avec ce groupe à titre de partenaire à part entière. ✓ Un parc national du Manitoba a mis sur pied des groupes de travail sur l'arrière-pays, l'avant-pays et les loisirs qui tiennent des réunions régulières et donnent leur avis sur la gestion et différentes autres questions. ⇨ Offrir aux exploitants d'entreprises de plus nombreuses occasions d'interagir avec les agences par le truchement d'associations, de groupes de travail et de forums de planification afin de les amener à s'intéresser aux objectifs de gestion et à aider à trouver des solutions ingénieuses ⇨ Élaborer un manuel de formation ou d'orientation et un site Web à l'intention des exploitants d'entreprises et du personnel des parcs pour les aider à mieux comprendre leurs responsabilités, attentes et rôles respectifs ⇨ Allouer du temps et des ressources (frais de déplacement, coûts) aux exploitants d'entreprises pour les réunions ⇨ S'assurer que les associations industrielles représentent vraiment toute l'industrie au lieu de simplement prétendre qu'elles la représentent 	
Nécessité de s'assurer que les associations industrielles représentent vraiment toute l'industrie	
x	
Le rôle des parcs	❖ <i>Le rôle des agences des parcs n'est ni clair ni cohérent pour ce qui est de l'interaction avec les activités des exploitants d'entreprises.</i>
Une distinction claire est nécessaire quant au rôle des agences et des exploitants d'entreprises dans la prestation des services des parcs	
<ul style="list-style-type: none"> ⇨ Les agences des parcs ne devraient pas assumer le rôle du secteur privé, en offrant par exemple des forfaits. Cependant, la collaboration ou le partenariat avec les exploitants d'entreprises est souhaitable. ⇨ Les agences des parcs devraient travailler à l'élargissement de l'appui du public, en collaboration avec les exploitants d'entreprises. 	
Opinions quant au rôle des exploitants d'entreprises	❖ <i>L'opinion qu'ont les agences des exploitants d'entreprises de tourisme de plein-air varie considérablement, allant de négative à assez équilibrée.</i>

Les agences ont des vues partagées quant à l'impact des exploitants d'entreprises sur l'environnement ou à leur respect de l'environnement

- ✓ De nombreux exploitants d'entreprises de la Colombie-Britannique qui offrent des excursions d'observation des baleines suivent un code de conduite.
- ✓ La plupart des exploitants d'entreprises de Waterton appuient les initiatives écologiques dans la collectivité, comme le recyclage, ou font don d'un pourcentage de leurs ventes pour des projets environnementaux à l'intérieur et à l'extérieur du parc.

Certains employés des parcs considèrent les exploitants d'entreprises comme une menace pour les emplois dans les parcs

X

Les exploitants d'entreprises se considèrent comme d'éventuels alliés des parcs

- ✓ *Les exploitants d'entreprises servent d'agents de communication aux parcs* : p. ex., les exploitants des parcs des Rocheuses communiquent maintenant les messages des parcs aux visiteurs et les informent de l'impact réel ou potentiel qu'ils peuvent avoir sur l'environnement, de sorte que les employés de première ligne les appuient. Les exploitants croient être les yeux, les oreilles et les porte-parole des agences en matière de protection.
- ✓ *Les exploitants d'entreprises amènent les clients à appuyer les parcs* : p. ex., en Ontario, ils les encouragent à écrire aux ministres au sujet du financement ou de la dotation en personnel des agences des parcs.
- ✓ *Les agences et les exploitants d'entreprises se soutiennent mutuellement* : p. ex., un exploitant de Terre-Neuve essaie actuellement avec un lobby pro-parcs d'obtenir une zone tampon de corridors naturels à l'extérieur du parc.
- ⇨ Les exploitants d'entreprises doivent travailler à la réalisation du mandat de préservation des parcs.
- ⇨ Parcs Canada devrait encourager d'autres personnes, y compris les exploitants d'entreprises, à susciter l'intérêt pour l'IE. Il devrait intégrer « l'engagement d'autrui » à ses règlements.
- ⇨ Les agences devraient remplacer « eux et nous » par « nous sommes des partenaires dans la gestion de cette ressource et de ses visiteurs ».
- ⇨ Les gestionnaires des parcs devraient reconnaître les avantages des activités des exploitants d'entreprises pour le parc, les visiteurs et les résidents.
- ⇨ Selon un exploitant du Nord, le rôle de l'exploitant devrait consister entre autres à :
 - Offrir une expérience enrichissante au visiteur
 - Communiquer le message du parc à tous les visiteurs
 - Assurer une surveillance sur le terrain pour venir en aide aux gestionnaires des parcs
 - Remplir les rôles que les parcs ne peuvent plus se permettre d'assumer (interprétation, présence dans le parc)
 - Assurer la sécurité des visiteurs des parcs
 - Veiller à ce que les visiteurs respectent les règlements des parcs

2. ÉLABORATION DES POLITIQUES

Attitude à l'égard des exploitants commerciaux par opposition aux voyageurs indépendants	❖ <i>Les exploitants commerciaux sont traités très différemment des voyageurs indépendants, surtout en ce qui concerne les règles relatives à la taille du groupe.</i>
<p>⇨ Les agences ne devraient pas imposer aux exploitants commerciaux des règles plus strictes qu'aux visiteurs indépendants.</p> <p>⇨ Un équilibre est nécessaire pour ce qui est des règles ou règlements ou restrictions applicables aux visites guidées par opposition aux visites individuelles.</p>	
Désir d'avoir un processus d'octroi de licences équitable et opportun	❖ <i>L'obtention de l'accès aux parcs préoccupe de nombreuses entreprises de tourisme de plein-air – les lignes directrices et les exigences varient.</i>
<p>La facilité d'obtention d'une licence varie</p> <p>✓ Au Nouveau-Brunswick, les exploitants d'entreprises trouvent qu'il est facile d'obtenir une licence commerciale, que le processus est simple et facile à comprendre et qu'il y a une bonne collaboration dans l'ensemble – en raison surtout des bons rapports entre les agences et les exploitants.</p> <p>✓ En Colombie-Britannique, le parc national Pacific Rim est en faveur de l'élaboration d'un code de conduite, de pratiques exemplaires, de comportement à impact minimal et de sensibilisation du public aux risques d'accident.</p>	
<p>Des processus d'octroi de licences variables peuvent avoir un effet préjudiciable sur les ressources et les affaires</p> <p>X</p>	
<p>La limitation des licences peut entraîner leur marchandisation : « Premiers arrivés, premiers servis ».</p> <p>✓ Les exploitants d'entreprises de la côte ouest ont élaboré un code de conduite pour les sites fragiles <i>avant</i> la création de leur aire protégée, faisant ainsi preuve de leur bonne intendance avant que des limites leur soient imposées.</p> <p>✓ Un parc de la côte ouest fait faire des voyages de familiarisation dans les embarcations du parc, de sorte que les représentants de l'industrie touristique bénéficient tous de la même vue d'ensemble objective – aucune entreprise en particulier n'est avantagée.</p> <p>⇨ Un parc de l'Alberta propose un processus pour la juste distribution d'un nombre limité de permis pour les exploitants d'entreprises (p. ex. appels d'offres ou de propositions).</p> <p>⇨ Un exploitant de la Colombie-Britannique propose un processus transparent d'octroi des licences selon lequel certains critères seraient les mêmes pour tous les parcs.</p> <p>⇨ Le PN des Lacs-Waterton propose d'utiliser le processus d'octroi de licences commerciales pour régler les activités des autocaristes et des groupes de l'extérieur qui offrent continuellement des excursions guidées dans l'arrière-pays du parc. Il préconise une approche plus uniforme de l'attribution de licences aux entreprises et aux guides dans les parcs des Rocheuses et en dehors de ceux-ci.</p>	
<p>Quotas de visiteurs : risque de marchandisation</p> <p>X</p>	
<p>De nouvelles normes techniques sont appliquées dans certains parcs</p> <p>✓ Des exploitants d'entreprises de Waterton se sont dits en faveur d'une meilleure formation des guides et de l'évaluation des guides par les parcs pour une meilleure assurance de la qualité.</p>	
<p>Rapidité d'approbation des activités par les parcs</p> <p>X</p>	
<p>Questions d'équité : Autochtones et non-Autochtones</p> <p>X</p>	

Processus de réglementation uniformes et clairs souhaités	<p>❖ <i>Les entreprises qui exercent leur activité dans différents parcs ont constaté qu'il y avait des contradictions entre les différents processus de réglementation. Elles souhaitent une plus grande uniformité, p. ex., en ce qui concerne les formulaires de demande et de renouvellement, la rapidité d'exécution et l'information ou les normes de base requises.</i></p>
Clarté des exigences souhaitée X	
Uniformisation des exigences souhaitée <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kananaskis Country a des conditions générales et spéciales d'octroi de licences qui sont toutes énoncées explicitement. ✓ Les Parcs de la Colombie-Britannique ont un processus normalisé : il y a appel d'offres chaque année, les formulaires de demande sont remplis et le personnel se prononce en fonction de critères : a) compatibilité avec le plan directeur du parc; b) « bien-fondé » de la proposition d'un point de vue commercial ou pratique; c) nombre de possibilités semblables déjà offertes dans le même parc. Le rôle de l'agence est clair : <ul style="list-style-type: none"> ➢ Préciser clairement ses attentes ➢ Fournir de l'information (cartes, dangers, histoire, etc.) ➢ Répondre promptement aux demandes de renseignements ➢ Fournir une aide pour les projets de plans d'exploitation annuels ➢ Donner son avis sur les possibilités de publicité ou marketing ➢ Faciliter les rapports avec d'autres organismes gouvernementaux (p. ex., permis sanitaires) ➢ Mettre les exploitants d'entreprises en contact avec d'autres exploitants éventuels (pour qu'ils puissent offrir des services complémentaires), des agents de marketing, etc. ⇨ Un exploitant d'entreprise de la Colombie-Britannique propose un système de demande standard pour que les exploitants n'aient pas à remplir une multitude de formulaires pour différents parcs provinciaux. ⇨ Le gouvernement du Yukon a offert de travailler avec les parcs nationaux du Yukon à la préparation d'un plan d'entreprise type que les nouveaux exploitants éventuels pourraient utiliser comme modèle. ⇨ Un parc du Québec propose d'avoir une accréditation générale pour les exploitants d'entreprises qui veulent offrir des circuits dans les parcs provinciaux ou nationaux. 	
Politiques d'évaluation environnementale	<p>❖ <i>Les exploitants d'entreprises souhaiteraient que le processus d'évaluation environnementale (EE) soit plus court et plus clair : en quoi il consiste et ce qui est exigé.</i></p>
Nécessité d'une politique d'EE écrite <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les gestionnaires des Parcs du Yukon consacrent énormément de temps aux pourvoyeurs et aux nouveaux exploitants d'entreprises (p. ex., aide pour le processus d'évaluation environnementale de deux ans et la consultation communautaire). ⇨ Un exploitant d'entreprise des Prairies se dit en faveur d'un examen environnemental préalable dans le cadre duquel les parcs réuniraient tous les exploitants pour les renseigner sur les exigences générales de l'EIE et l'examen. Il suggère que les exploitants étudient deux ou trois cas hypothétiques d'EE durant un atelier d'une journée, pour différents types d'entreprises. ⇨ Un exploitant d'entreprise de la Colombie-Britannique propose une évaluation environnementale complète des nouveaux concepts de circuit. 	
Souhait d'un traitement expéditif des EE par les employés des parcs à tous les niveaux X	

Collaboration à l'élaboration des politiques	☒ Faire vraiment participer les exploitants d'entreprises à l'élaboration des politiques
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les parcs des Rocheuses ont travaillé avec les exploitants d'entreprises à l'élaboration d'une stratégie sur le tourisme patrimonial. ✓ Les Parcs du Yukon ont demandé l'aide des exploitants d'entreprises pour l'élaboration de lignes directrices relatives à la protection des ressources ou de procédures d'attribution des licences et se sont engagés à consulter les exploitants pour l'élaboration de lignes directrices relatives aux excursions et aux permis pour les sentiers des parcs lorsque des limites seront imposées. ✓ Les Parcs du Manitoba ont collaboré avec les exploitants d'entreprises à l'établissement d'un cadre stratégique pour le tourisme d'aventure et l'écotourisme. ✓ Des exploitants d'entreprises du Yukon et d'ailleurs participent à des examens des plans directeurs des parcs. ✓ Le PN des Lacs-Waterton offre de la formation et fournit du matériel documentaire aux exploitants d'entreprises et a aidé à créer un système de formation et d'accréditation des guides. Il passe en revue le matériel publicitaire et propose des occasions de faire passer les messages du parc. ⇨ Un exploitant d'entreprise de la Colombie-Britannique propose de venir financièrement en aide à un comité consultatif de travail composé d'exploitants, de scientifiques, des parcs et de dirigeants autochtones qui examinera différentes questions. ⇨ Un parc des Rocheuses propose la création d'un cadre d'activités appropriées pour le parc. ⇨ Des exploitants d'entreprises du Québec proposent de permettre l'écotourisme plutôt que les produits aventure dans les parcs. ⇨ Un exploitant d'entreprise de Terre-Neuve suggère de participer davantage à la planification des programmes des parcs dans l'intérêt des deux parties. ⇨ Les parcs proposent de courtes séances de formation pour les guides et une formation conjointe en interprétation et en communication pour l'accréditation des exploitants d'entreprises. ⇨ Un exploitant d'entreprise de l'Est du Canada suggère que les agences des parcs exigent que tous les touristes qui souhaitent visiter des régions désignées de l'arrière-pays soient obligés de faire appel à un exploitant. ⇨ Un parc de cogestion de la côte ouest propose l'ajout : 1) d'un représentant pour les visiteurs indépendants et 2) d'un représentant pour l'écosystème pour qu'il y ait un juste équilibre avec les exploitants d'entreprises au niveau de la collaboration. 	

3. RAPPORTS ET CONFIANCE

<p>Il faut favoriser la confiance</p>	<p>❖ <i>Il y a absence mutuelle de confiance. Les agences des parcs doutent souvent que les entreprises exercent leur activité d'une manière respectueuse de l'environnement. Les exploitants d'entreprises ont l'impression de se conformer aux normes des parcs, mais qu'on ne leur fait pas confiance. Cela nuit à la qualité des rapports, au montage de forfaits et à la collaboration en matière de politiques.</i></p>
<p>Il faut venir à bout de l'absence de confiance mutuelle X</p>	
<p>De bons rapports et la confiance existent</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les Parcs du Manitoba entretiennent des rapports avec les exploitants d'entreprises et les gestionnaires des parcs régionaux pour régler les questions opérationnelles (p. ex., exigences relatives aux installations ou aux terres, préoccupations relatives à la faune ou la pêche, questions de mise en application et de sécurité) ✓ Un exploitant d'entreprise des Rocheuses a indiqué que la collaboration est souvent possible quand la bureaucratie est limitée ou le leadership, plus personnel et terre à terre. ✓ Un exploitant d'entreprise de l'Ontario entretient une collaboration informelle avec la haute direction – règlement des problèmes au jour le jour, amélioration des produits et des services, etc. ✓ Un exploitant d'entreprise a indiqué que les Parcs de la Colombie-Britannique « semblent en arriver à la conclusion que nous offrons un produit de qualité aux visiteurs du parc et ils savent que nous prenons nos responsabilités sans qu'ils aient à nous surveiller constamment ou à intervenir. Cela nous permet de nous concentrer sur l'expérience offerte à nos hôtes plutôt que sur l'administration pour satisfaire le parc ». ✓ Une association de pourvoyeurs a réussi à instaurer un climat propice à la confiance et à une bonne communication avec le parc national Nahanni, communique par un téléphone et par courriel tout au long de la saison et tient une réunion chaque année. ✓ Selon différents parcs de la côte ouest, les exploitants d'entreprises qui ont de bonnes pratiques ont visiblement du respect pour le parc et les employés du parc et sont prêts à se conformer aux lignes directrices et aux codes de conduite. Ils sont prêts aussi à traiter directement avec le parc pour clarifier la situation au lieu de colporter des rumeurs. Ils comprennent les exigences administratives et fournissent l'information nécessaire en temps opportun. Ils travaillent en collaboration avec les parcs lorsqu'ils reçoivent des demandes des médias. ⇒ Un exploitant d'entreprise du Nouveau-Brunswick suggère d'amener les gestionnaires du parc faire un circuit aventure pour que tous arrivent à mieux se comprendre. 	
<p>Les agences : réglementaires ou axées sur le service à la clientèle?</p>	<p>❖ <i>Adoption par les agences d'une approche moins réglementaire davantage axée sur le service à la clientèle et adoption par les exploitants d'entreprises d'une vue plus réaliste du rôle des agences</i></p>
<p>À qui appartient ce parc? Aux agences ou à d'autres? X</p>	

Collaboration ou services de police

- ✓ Un parc des Rocheuses a indiqué que lorsqu'il essaie d'adopter une approche de la réglementation des expériences de plein-air axée sur la collaboration, les exploitants d'entreprises semblent prêts à s'imposer eux-mêmes des restrictions; ils s'attendent pour la plupart à ce que Parcs Canada leur impose des règlements et restreigne le nombre et le type d'expériences dans le parc.
- ✓ Un exploitant d'entreprise de la Colombie-Britannique a dit qu'il était toujours prêt à partager l'information de même que les coûts (vols aller et retour). Il fait des commentaires positifs au sujet des employés des parcs lorsqu'ils le méritent et accepte les critiques à propos de ses opérations.
- ⇒ **Approche inclusive ouverte** : Selon un exploitant d'entreprise des parcs des Rocheuses, le modèle réglementaire d'application de la loi axé sur des règles n'est pas celui qui convient le mieux à la réalisation du mandat des parcs et les employés devraient cesser de se considérer comme des agents d'application de la loi pour plutôt « mettre l'accent sur la collaboration afin d'aider les parcs à s'acquitter de leur mandat ». Une approche inclusive ouverte de la collaboration pourrait mettre à profit l'énergie incroyable et l'ingéniosité des entreprises pour appuyer le mandat des parcs.
- ⇒ **Formation** : Un exploitant d'entreprise propose une formation pour les gardes de parc qui sont des individus fantastiques, mais qui ne se sentent pas à l'aise lorsqu'ils travaillent avec des étrangers (clients) ; p. ex., ils ne sont pas orientés vers le service à la clientèle.
- ⇒ **Contrats plus longs** : Un exploitant d'entreprise du Québec propose des périodes contractuelles plus longues, l'entretien de l'équipement des parcs par les exploitants, plus de concessions mutuelles et la clarification des rôles opérationnels du gouvernement et du secteur privé.

Les exploitants d'entreprises recherchent une plus grande sécurité

✚ *Assurer une sécurité à long terme aux exploitants d'entreprises tandis que les parcs s'adaptent à des conditions changeantes*

Les règles changent fréquemment

X

L'absence de sécurité à long terme crée des problèmes pour les exploitants d'entreprises

- ✓ Le gestionnaire de l'arrière-pays de la réserve Gwaii Haanas est la même personne depuis plus de huit ans. Les exploitants d'entreprises ont indiqué que cette continuité dans la gestion a été remarquable.
- ⇒ Selon un parc du Nord, le déménagement des concessions dans des zones dont l'utilisation est limitée donnerait une plus grande certitude à l'exploitant d'entreprise (p. ex., permis de trois à cinq ans). Il reconnaît que cela ajouterait à la « paperasserie administrative » pour l'octroi des licences et qu'il serait plus difficile d'accéder au marché une fois que les concessions auraient été accordées.

Il faut connaître l'environnement de l'entreprise

✚ *Il faut que les agences apprennent vraiment à connaître les entreprises et soient conscientes de l'impact de leurs décisions sur leurs activités.*

Préoccupation à propos de l'action unilatérale et de l'absence de consultation

X

Les besoins fonctionnels des petites et moyennes entreprises (PME) ne sont pas compris

- ⇒ Un exploitant d'entreprise des Rocheuses propose de sensibiliser les parcs aux difficultés qui se posent pour les petites entreprises. Il suggère aussi que les exploitants fassent plus d'efforts pour inclure les employés des parcs dans leurs produits pour montrer qu'ils appuient le mandat des parcs.
- ⇒ Un exploitant d'entreprise de Terre-Neuve suggère que les agences consultent les exploitants au sujet de la réduction des heures d'ouverture pour mieux comprendre son incidence sur les entreprises.
- ⇒ Selon un exploitant d'entreprise de la côte est, il faudrait que les parcs apprennent à mieux connaître les besoins d'une petite entreprise écotouristique et sachent qu'il lui faut un nombre minimum raisonnable de visiteurs pour survivre.

Tout le monde gagne à partager l'information

✚ *Venir à bout de la réticence mutuelle à partager l'information*

Les agences doivent obtenir des exploitants d'entreprises de l'information sur les ressources aux fins de gestion

X

Les exploitants d'entreprises doivent obtenir des agences de l'information sur les ressources pour pouvoir communiquer les messages aux clients

- ✓ Le PN des Lacs-Waterton offre de la formation et fournit du matériel documentaire aux employés des exploitants d'entreprises.
- ✓ Le PN Kluane explique les résultats de ses recherches aux exploitants d'entreprises.
- ✓ Les PN Wood Buffalo/Nahanni fournissent aux guides de l'information à jour sur le fonctionnement du parc et l'histoire humaine et culturelle.
- ✓ Selon un exploitant d'entreprise d'un parc des Rocheuses, les parcs se servent des exploitants pour communiquer des messages au public et pour l'informer lorsque des animaux sauvages ont été aperçus, lui indiquer l'état des sentiers, etc. En échange, les parcs leur fournissent des ressources, les tiennent au courant des questions qui intéressent les parcs et organisent des ateliers à leur intention, et le personnel de première ligne est toujours ouvert aux questions et aux demandes.
- ⇒ Les Parcs du Manitoba suggèrent une meilleure communication à propos des activités en cours et prévues et une meilleure compréhension des principaux objectifs de chacun.
- ⇒ *Un exploitant d'entreprise des Rocheuses* suggère de fournir de l'information aux exploitants puisqu'ils sont là pour transmettre les messages des parcs : courriels ou bulletins sur les résultats des recherches, p. ex., nombre d'animaux tués sur la route, avantages et inconvénients des projets de mise en valeur du territoire, incidence du brûlage dirigé. Ils peuvent tous servir à tenir le public au courant.

4. COMMUNICATION

Dialogue entre les parcs et l'industrie	❖ <i>Toutes les parties doivent avoir voix au chapitre, surtout pour qu'il y ait communication entre les exploitants d'entreprises et les cadres supérieurs des parcs.</i>
Les possibilités de communication sont parfois limitées	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Discussions : Un parc du Yukon fournit une trousse d'information générale à ceux qui sont intéressés à servir de guides dans le parc et le gestionnaire est toujours prêt à discuter des projets de plan d'entreprise. ✓ Circulation de l'information (dans les deux sens) : Un parc du Québec fait part des commentaires des clients au gestionnaire du parc. ✓ Ouverture et compromis : Un exploitant d'entreprise de la Colombie-Britannique a une approche ouverte de ses activités qui aide l'agence à comprendre ses intentions. Il opte pour les compromis plutôt que pour la confrontation. ✓ Communication et formation régulières : Les parcs du Nord font tout ce qu'ils peuvent pour tenir des réunions et discuter régulièrement (p. ex., au sujet de l'octroi de licences, de l'allocation des permis, des lignes directrices sur la protection des ressources). ✓ Formation : Les employés des parcs de la Nouvelle-Écosse offrent une formation aux guides et s'assurent que tous connaissent bien les parcs. Quand des possibilités de formation s'offrent, un parc du Nord le fait savoir aux exploitants d'entreprises. Un parc de la côte ouest offre aux exploitants l'occasion de participer à des séances de formation dans les îles. ✓ Attitude positive : Un exploitant d'entreprise de l'Alberta a indiqué que le parc tient régulièrement des réunions hors saison et des réunions sur le terrain avec les exploitants durant la saison de sorte qu'il prend le temps de comprendre les exploitants commerciaux, les considérant comme un atout pour le parc et recherchant les occasions de travailler en collaboration. ✓ Réunions – individuelles et de groupe : Un parc du Québec tient des réunions pour voir si les choses fonctionnent bien ou mal. ✓ Bulletins : Les PN du Yukon publient à l'intention des guides un bulletin électronique sur les questions d'intérêt, initiatives, règlements et biographies des employés du parc. Cela favorise le bon vouloir et l'entente. ✓ Circulation de l'information dans les deux sens : Les PN du Yukon tiennent des réunions pour expliquer la raison d'être des mesures de protection des ressources. Malgré certaines discussions « animées », ces réunions offrent l'occasion d'échanger librement et de travailler avec les exploitants d'entreprises à la recherche de solutions qui répondent également à leurs besoins, et elles ont entraîné dans les procédures administratives des changements avantageux pour les deux parties. ⇒ Représentation de l'industrie : Un exploitant d'entreprise de la Colombie-Britannique suggère qu'il y ait des représentants locaux à un conseil de cogestion, et non simplement des représentants des parcs et des Autochtones, surtout pour les collectivités locales qui ne sont pas composées uniquement d'Autochtones. ⇒ Information écrite ou électronique : Un exploitant d'entreprise de l'Ontario a proposé qu'il soit possible de vérifier en ligne si des permis sont disponibles pour les périodes de pointe. 	
Uniformisation du processus de communication	❖ <i>Les processus actuels de communication sont coûteux en temps et, dans certains parcs, les exploitants d'entreprises n'obtiennent aucune réponse. Un processus uniforme s'impose.</i>
Processus amélioré de communication agence-exploitant d'entreprise à tous les niveaux	
<ul style="list-style-type: none"> ⇒ Un exploitant d'entreprise de l'Alberta a proposé un processus officiel pour traiter des préoccupations, y compris d'en faire part par écrit aux parcs, auquel cas ces derniers indiqueraient comment ils ont examiné la question et ce qu'ils ont décidé de faire. 	
Communication avec le grand public	❖ <i>Informers le public de différents sujets (agences et exploitants d'entreprises)</i>

Le rôle de l'exploitant d'entreprise à l'égard de l'éducation du public

- ✓ De nombreux exploitants d'entreprises incluent d'importants messages du parc et de la direction dans le contenu de leurs circuits (et leur matériel de promotion) : faune, sécurité et gestion des écosystèmes. Ils ont des guides accompagnateurs qui s'y connaissent ou ont recours à contrat à des services d'interprétation privés pour fournir une formation aux guides. Certains essaient d'avoir une personne-ressource en histoire naturelle ou en sciences pour les excursions afin d'expliquer ou d'identifier les caractéristiques et ressources naturelles.
- ✓ Certains exploitants d'entreprises mettent l'accent sur la discussion des ressources patrimoniales du parc, parlent des valeurs du parc aux visiteurs et articulent les expériences qui leur sont offertes autour des objectifs du parc.

Le rôle du parc à l'égard de l'éducation du public

- ✓ Un parc du Yukon travaille en collaboration étroite avec la chambre de commerce locale.
- ✓ Un parc de l'Ontario a des gardiens très bien informés qui fournissent une excellente information aux groupes.
- ✓ En Colombie-Britannique, au dire de certains exploitants d'entreprises, les publications et les centres d'information gérés et dotés en personnel par les parcs sont la contribution la plus utile aux efforts des entreprises pour éduquer leurs clients.

Collaboration entre les agences et les exploitants d'entreprises pour éduquer le public

- ✓ *Les exploitants d'entreprises présentent les programmes des parcs* : Les parcs des Rocheuses ont recours à des exploitants pour transmettre leurs messages; ils leur fournissent des ressources et leur envoient des clients éventuels, après quoi les exploitants n'ont plus qu'à concevoir et à offrir des programmes.
- ✓ *Les exploitants d'entreprises embauchent des employés des parcs* : Un exploitant de l'Île-du-Prince-Édouard a recours aux services des employés des parcs et trouve que leurs exposés reçoivent un accueil enthousiaste; le personnel des parcs se dépasse constamment. Ces initiatives sont encouragées par une bonne gestionnaire de Parcs Canada qui permet à ses employés d'essayer quelque chose de nouveau. Les employés sont reconnaissants à l'exploitant de leur envoyer les horaires des mois à l'avance et de demeurer en communication avec Parcs Canada.

5. GESTION ET ADMINISTRATION

Rapports avec les employés des parcs – Cohérence souhaitée	❖ <i>Il faut de la cohérence pour surmonter les difficultés (p. ex., roulement des cadres supérieurs, va-et-vient des politiques, bureaucratie et besoins du service à la clientèle)</i>
Roulement du personnel X	
Politiques incohérentes en raison du roulement des surintendants X	
Manque de communication avec les cadres supérieurs des parcs X	
Incompatibilités de caractères X	
Système bureaucratique ⇒ Un exploitant d'entreprise propose une formation sur le service à la clientèle pour <i>tout</i> le personnel de service.	
Relations communautaires	❖ <i>Établir des relations communautaires aux fins d'une plus grande sensibilisation et dans l'intérêt de la population locale</i>
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les PN Wood Buffalo/Nahanni travaillent à l'amélioration des relations communautaires (la collectivité locale est composée à 70-80 p. 100 d'Autochtones), à l'élaboration d'une stratégie touristique autochtone pour le parc et à l'établissement d'une communication dans les deux sens <i>sur le terrain</i> (alors que la communication se faisait dans les bureaux du parc et à la ville). ✓ Un exploitant d'entreprise du Yukon a établi des relations avec des représentants des Premières nations qu'il emmène en excursion sur les rivières pour promouvoir la formation des guides ou la sensibilisation culturelle. ✓ Un exploitant d'entreprise du Nunavut a mis un guide en poste à Iqaluit. Cela a accéléré l'établissement de rapports entre la communauté et le guide. Il a ensuite été mieux en mesure de comprendre le Nunavut et son environnement unique (revendications territoriales, organisations, population autochtone, etc.). ✓ Certains exploitants d'entreprises du Nunavut utilisent non seulement le parc, mais aussi les collectivités, les aînés et le centre communautaire. Ils discutent des pratiques autochtones dans la communauté pour mieux sensibiliser les clients. Les pourvoyeurs commencent à recruter des résidents comme guides et encouragent les clients à demeurer plus longtemps dans la collectivité, d'où des avantages accrus pour elle. 	
Contraintes des parcs en matière des ressources	❖ <i>Toutes les parties sont d'accord pour dire que les agences des parcs manquent de fonds, de personnel et d'autres ressources.</i>
Absence de disposition administrative pour recevoir des contributions financières X	
Les agences des parcs disposent de trop peu de ressources	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ À l'Île-du-Prince-Édouard, un exploitant d'entreprise a demandé à Parcs Canada que des agents d'interprétation participent aux programmes d'acquisition de connaissances et a offert de rémunérer les services. L'agence était surprise (par le passé, les groupes s'étaient attendus à obtenir ces services gratuitement). Ce programme est offert durant la saison intermédiaire de sorte que le personnel saisonnier peut prolonger son emploi à Parcs Canada. ✓ Certains exploitants d'entreprises viennent en aide aux parcs dans leur lutte contre les réductions budgétaires. <p>⇒ Un exploitant d'entreprise a proposé que les droits soient plus élevés pour les visiteurs des parcs et que plus d'argent soit réinvesti dans le réseau des parcs au lieu d'être versé aux recettes générales.</p>	

6. GESTION POUR L'INTÉGRITÉ ÉCOLOGIQUE

Appui mitigé du mandat d'intégrité écologique	❖ <i>Les exploitants d'entreprises et les agences appuient l'IE, mais avec réserve étant donné la nécessité de surmonter l'incertitude quant à l'avenir. Une bonne communication est nécessaire.</i>
L'appui accordé par les exploitants d'entreprises au mandat va de prudent à sans réserve X	
Les exploitants d'entreprises ont aussi des inquiétudes à propos de l'IE X	
Les réactions des agences au mandat d'IE varient également : de l'optimisme à un sentiment de menace X	
Préoccupations communes à propos de l'incompréhension du concept de l'IE ⇒ <i>Les exploitants d'entreprises souhaitent que les parcs se préoccupent non seulement de leur propre mandat, mais aussi des besoins des exploitants qui veulent les appuyer et collaborer avec eux. Les exploitants verraient d'un bon œil tout règlement et tout effort de la part des agences pour qu'il y ait un juste équilibre dans les parcs entre les questions écologiques et culturelles et les besoins des entreprises commerciales.</i>	
Possibilité de changements dans les rapports entre les parcs et les exploitants d'entreprises X	
Clarifier les conséquences pratiques de l'intégrité écologique	❖ <i>Il faudrait veiller à ce qu'il y ait mise en application pratique et réaliste de l'IE, et présenter à tous les utilisateurs des parcs une idée claire de ce que l'IE veut dire sur le terrain et de la façon dont les choses devraient être faites, ou faites différemment.</i>
Clarifier l'application de l'IE ⇒ Selon un exploitant d'entreprise, le meilleur moyen d'aborder les questions entourant l'IE serait d'organiser à l'intention des parcs et des intervenants de l'industrie des séances de travail sur la façon de travailler ensemble pour appuyer le mandat des parcs.	
La limitation du « nombre » n'est qu'une approche de gestion parmi tant d'autres	❖ <i>Une solution de gestion facile consiste à établir des quotas ou des limites. Toutefois, il faut envisager toute une gamme d'autres options de gestion.</i>
Les limites fondées sur des chiffres dominant – Mais il faudrait aussi prendre en compte le type d'activité et le comportement ⇒ Selon un exploitant d'entreprise, une « utilisation acceptable » englobe plus que l'idée de chiffres, mais les exploitants doivent aussi accepter le concept de limite et être prêts à modifier leurs activités en conséquence.	
Clarifier l'utilisation appropriée ⇒ Un exploitant d'entreprise de l'Ontario propose d'établir à l'intention des entreprises de tourisme de plein-air des lignes directrices relatives à des activités et opérations précises.	
Les grandes entreprises représentent un défi ⇒ Des exploitants d'entreprises ont donné à entendre que le PN Banff doit concentrer son attention sur ce que les gens recherchent : nature sauvage, faune et vraie nature.	
Le grand public et les visiteurs indépendants représentent un défi X	

Faciliter l'expérience des visiteurs en faisant appel à des exploitants d'entreprises locales

- ✓ En Ontario, les zones vertes sont des terres publiques sur lesquelles les visiteurs sont répartis entre deux grandes catégories – *résidents* (Canadiens) et *non-résidents* (étrangers). Les résidents ne peuvent *pas* camper à moins d'être les clients d'un voyageur titulaire d'une licence.
- ⇒ Un exploitant d'entreprise suggère qu'une entreprise ou un guide local participe à toutes les excursions dans le parc pour aider les économies locales.
- ⇒ Un parc de l'Ontario suggère qu'Ottawa établisse des partenariats avec des collèges et universités pour aider à mesurer les impacts sur l'arrière-pays.
- ⇒ Un exploitant d'entreprise des Prairies a proposé une série d'approches de la gestion des parcs axées sur la collaboration (autres que les quotas et limites et le démarketing) : éducation, choix des bons marchés, surveillance appropriée, limites d'utilisation appropriées, règlements appropriés, correspondance produit-saison appropriée, positionnement approprié et développement d'une image appropriée.

7. LES ENTREPRISES FACE À LEUR RÔLE D'INTENDANCE

Buts d'une entreprise qui contribuent à la durabilité

- ✓ Avoir des principes opérationnels pour appuyer la durabilité : sécurité ; protection de l'environnement, protection des cultures indigènes; satisfaction; éducation; expérience; utilisation de produits et mets régionaux; utilisation de pratiques durables

Conception soigneuse des forfaits, circuits ou installations

Conception à faible impact

- ✓ Concevoir des expériences fondées sur les écosystèmes; interprètes qualifiés; messages des parcs; et efforts pour réduire au minimum toute perturbation du milieu naturel

Présentation, interprétation et services de guides axés sur la notion de l'endroit

- ✓ De nombreux exploitants d'entreprises offrent des services d'interprétation; affiches éducatives; bibliothèques; discussions équilibrées quant aux questions et aux défis qui intéressent les parcs; recherches récentes dans les parcs; compréhension de l'endroit et des impacts humains potentiels; insistance sur le pouvoir des visiteurs de modifier les impacts grâce à une utilisation responsable.

Utiliser l'expertise appropriée

- ✓ De nombreux exploitants d'entreprises ont des guides très bien formés et d'autres spécialistes ou scientifiques et font souvent appel à des experts des parcs.

Services à la clientèle et relations avec les clients

Préparer les visiteurs avant et durant le voyage

- ✓ De nombreux exploitants d'entreprises fournissent à leurs clients du matériel documentaire sur le parc avant leur voyage et, en plus de les guider, leur présentent régulièrement des exposés. D'autres poursuivent le processus d'éducation à l'aide de bulletins.

Adapter le produit pour répondre aux besoins du marché

- ✓ Certains exploitants d'entreprises essaient de combler les lacunes linguistiques dans les documents des parcs en fournissant leurs propres documents dans des langues particulières.

Formation

Formation formelle et informelle

- ✓ Certains exploitants d'entreprises donnent une formation aux guides en fonction des normes des associations d'interprétation.

Protection des ressources et durabilité

Respecter l'environnement

- ✓ Les exploitants d'entreprises exceptionnels suivent les lignes directrices en matière d'écotourisme; utilisent des fournisseurs locaux; utilisent des guides et du personnel de soutien locaux; renseignent leurs clients sur la mission et le mandat du parc; travaillent en collaboration avec des chercheurs ou des employés; évitent les lieux où ils peuvent avoir un grand impact.

Mettre l'accent sur la conservation

- ✓ Les exploitants d'entreprises respectent le principe des 3R, réduire, réutiliser et recycler, en mettant l'accent sur la conservation du matériel, en évitant d'utiliser des produits jetables, en utilisant des savons biodégradables, en rapportant les déchets et en demandant aux fournisseurs d'adopter des pratiques de conservation et d'utiliser des éco-emballages.

Reconsidérer les moyens de transport

- ✓ Certains exploitants d'entreprises ont mis à niveau l'équipement de transport en convertissant leurs bateaux afin qu'ils soient munis de moteur à quatre temps moins polluants, en remplaçant les motos marines par des embarcations personnelles poussées par le vent, en ayant recours à des systèmes de transport de groupe ou en servant de lamas pour réduire l'impact des bêtes de somme.

<p>Groupes de petite taille</p> <p>✓ La plupart des exploitants d'entreprises ont des petits groupes de clients, par exemple de 8 à 10 personnes, et un faible ratio visiteurs-guide.</p>
<p>Minimiser l'impact sur les environnements naturels : codes et normes de comportement</p> <p>✓ Les bons exploitants d'entreprises informent leurs employés et leurs hôtes du comportement à adopter, y compris ne laisser aucune trace, rapporter ses propres déchets et ceux d'autrui et perturber la faune le moins possible.</p>
<p>Appuyer les efforts de conservation régionaux</p> <p>✓ Un certain nombre d'exploitants d'entreprises versent un pourcentage de leurs profits pour la recherche sur la faune et d'autres causes se rapportant à l'environnement ou à la conservation.</p> <p>✓ Certains font des dons pour des activités dans le parc ou ont un éco-fonds pour des projets environnementaux ou culturels.</p>
<p>Apporter sa contribution à la collectivité locale</p>
<p>Faire profiter les collectivités locales</p> <p>✓ Certains exploitants d'entreprises intéressent les collectivités locales ou les Autochtones à leurs programmes.</p>
<p>Acheter et embaucher localement</p> <p>✓ De nombreux exploitants d'entreprises achètent leurs fournitures et services localement et font la promotion de la région auprès de leurs hôtes.</p> <p>✓ Certains ont commencé à faire des ajouts à leur programme (p. ex., visite d'un musée local, expérience autochtone, etc.)</p>

8. COLLABORATION POUR OBTENIR DES RÉSULTATS POSITIFS

Éloges mutuels des activités environnementales

Protection de l'environnement et messages

- ✓ La plupart des exploitants d'entreprises de Waterton intègrent les messages du parc à leurs promotions et produits.

Les agences des parcs collaborent avec les exploitants d'entreprises

- ✓ Parcs Canada partage une partie de ses locaux avec le Centre de recherche des îles Mingan au Québec.
- ✓ Les Parcs de la Nouvelle-Écosse ont publié un guide et offrent des cours axés sur l'interprétation aux guides des circuits en autocar.
- ⇒ Selon les Parcs de la Colombie-Britannique, les exploitants d'entreprises devraient :
 - Entretien et améliorer les sentiers et installations nécessaires en raison de leurs activités
 - Commercialiser le « cadre » en plus de l'« expérience » auprès de leur clientèle
 - Sensibiliser les clients aux valeurs des parcs
 - Offrir les possibilités appropriées conformément aux lignes directrices
 - Signaler toute préoccupation à l'égard de l'environnement à la direction du parc
- ⇒ Les Parcs du Yukon ont proposé d'offrir des quotas supplémentaires en guise d'incitatif aux exploitants d'entreprises de tourisme de plein-air qui ne laissent aucune trace (p. ex., leur permettre l'accès à des zones autrement inaccessibles s'ils décidaient d'y amener moins de clients et d'employer des méthodes qui ne laissent aucune trace).

Collaboration à des projets d'éducation des visiteurs

Les exploitants d'entreprises font appel aux employés des parcs

- ⇒ Des exploitants d'entreprises de l'Est proposent d'embaucher et de rémunérer des agents d'interprétation des parcs dans le cadre des programmes commerciaux (et de faire du marketing à ce sujet). Les employés des parcs peuvent renseigner les clients sur la mission, les ressources patrimoniales et les contraintes des parcs.

Les parcs font appel aux exploitants d'entreprises

- ⇒ Les Parcs du Manitoba ont proposé qu'il y ait collaboration à la mise en valeur de ressources en interprétation et que l'on fasse davantage appel à des agents d'interprétation des parcs.

Messages appropriés

- ⇒ Un exploitant d'entreprise du Nouveau-Brunswick a suggéré d'utiliser des gardes, des interprètes et des chercheurs dans le cadre d'expériences novatrices d'acquisition de connaissances axées sur la nature, la culture et le patrimoine. Il pourrait aussi y avoir distribution de trousseaux d'éducation pour les excursions privées (du genre de celles qui sont distribuées aux organismes à but non lucratif). « Pourquoi ne pas donner aux organismes à but non lucratif le premier choix, mais en laissant les groupes privés utiliser les trousseaux si elles sont disponibles? » On pourrait aussi de manière générale assurer un plus grand accès aux activités « en coulisse » des parcs.

Collaboration et participation de la collectivité

- ⇒ Un exploitant d'entreprise de Terre-Neuve a proposé de plus longues séances d'orientation pour les employés de première ligne des parcs au début de la saison pour apprendre à bien connaître le parc (p. ex., sentiers, excursions en bateau, programmes d'interprétation et randonnées). Il croit que le secteur privé serait prêt à être partenaire. « Le personnel des parcs connaîtrait mieux les produits et les visiteurs s'en trouveraient plus heureux. »

Préciser comment les structures de prix et les commissions fonctionnent dans le secteur du tourisme

- ⇒ Un exploitant d'entreprise des Prairies propose une discussion ou initiative de sensibilisation conjointe au sujet du prix des services en tourisme pour permettre à toutes les parties de parler de buts communs et de leur capacité de travailler ensemble.

Collaboration à des projets d'amélioration des parcs

- ✓ **Entretien** : de nombreux exploitants d'entreprises aident leurs parcs à défricher les sentiers, à installer des toilettes et à entretenir le parc.
- ✓ **Recherche** : un certain nombre d'exploitants d'entreprises font part de leurs observations aux parcs ou effectuent même des recherches, p. ex., programmes expérimentaux pour examiner l'incidence de la randonnée ou des hélicoptères sur la faune ou d'autres ressources du parc.

9. MARKETING

Rôle des parcs	<p>❖ <i>Faire le point sur le rôle du marketing à l'intérieur des parcs et sur les rapports entre les exploitants commerciaux et les agences en ce qui concerne le marketing</i></p>
Marketing et mandat d'IE	
<p>✓ Certains exploitants d'entreprises ciblent les gens qui viennent déjà dans le parc au lieu de chercher à y attirer de nouveaux visiteurs et axent leur marketing sur les expériences liées à la nature et à l'acquisition de connaissances.</p> <p>⇒ Des exploitants d'entreprises ont suggéré que les parcs collaborent avec eux pour éduquer et choisir le bon marché, assurer une surveillance appropriée, chercher des limites à l'utilisation, faire correspondre les produits aux saisons, positionner le parc et développer une image appropriée.</p>	
La coopération avec les exploitants d'entreprises reçoit un accueil mitigé	
<p>⇒ Un exploitant d'entreprise a proposé un programme pilote conjoint pour examiner comment le marketing conjoint (parcs et exploitants) pourrait fonctionner.</p>	
Collaboration au chapitre du marketing	<p>❖ <i>Les rapports en matière de marketing vont d'excellents à non existants. Certains parcs semblent avoir plus de latitude que d'autres pour ce qui est d'un marketing conjoint.</i></p>
Certains exploitants d'entreprises font actuellement du marketing au nom des parcs	
<p>✓ Des exploitants d'entreprises vendent actuellement des permis, distribuent des brochures des parcs, perçoivent les droits d'entrée ou fournissent des films.</p> <p>✓ Un exploitant d'entreprise de la côte est fait de la publicité à son parc, parraine des activités spéciales et donne des prix.</p>	
Certains parcs fournissent actuellement une aide au marketing aux exploitants d'entreprises	
<p>✓ Divers parcs : distribution des brochures des exploitants d'entreprises aux salons professionnels; recommandations d'exploitants aux visiteurs; ou promotion des produits des exploitants au moyen d'envois postaux, au centre d'accueil et dans des brochures internes.</p>	
Certains exploitants d'entreprises et agences des parcs collaborent actuellement au marketing	
<p>✓ Sur demande, la plupart des exploitants d'entreprises collaborent avec les parcs lorsque des possibilités de marketing s'offrent, depuis les guides de voyage jusqu'aux salons professionnels; un certain nombre de parcs collaborent également avec les exploitants (p. ex., demandes des médias, lien vers les sites Web ou annonces gratuites).</p> <p>⇒ Des exploitants d'entreprises ont suggéré qu'il y ait collaboration à l'égard de tous les aspects des parcs, y compris diffusion de l'information, marketing conjoint et recommandation par les parcs d'exploitants compétents.</p>	

10. SURVEILLANCE

Surveillance des opérations illégales	✚ <i>S'assurer que tous les exploitants d'entreprises ont les permis, licences, etc. qu'il faut</i>
Les exploitants d'entreprises illégales devraient être identifiés et éliminés	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les exploitants d'entreprises de la Colombie-Britannique <i>aiment</i> être soumis à des vérifications de la part des parcs (puisque cela suppose que les entreprises illégales le seront elles aussi). 	
Les exploitants d'entreprises surveillent les entreprises illégales	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les exploitants d'entreprises du Québec collaborent avec les parcs (p. ex., signalement des méfaits des visiteurs). ✓ Les pourvoyeurs de l'Ontario collaborent avec les agences à des activités d'application de la loi – partage de l'information, prêt de canots pour les « opérations d'infiltration », signalement aux parcs de toutes les infractions au plan d'exploitation (p. ex., défrichage illicite, abandon de déchets, etc.). ⇨ De nombreux exploitants d'entreprises croient qu'il faudrait intensifier la surveillance des parcs, surtout en ce qui concerne les exploitants illégaux, les licences, la sécurité et le respect des normes, notamment dans les parcs des Rocheuses. ⇨ Les agences ont proposé que les exploitants d'entreprises participent à la surveillance de manière à comprendre les décisions relatives à l'utilisation. 	
Contrôle des normes, lignes directrices et activités	✚ <i>S'assurer que tous les exploitants d'entreprises se conforment aux normes d'exploitation, aux exigences ou aux lignes directrices</i>
Exigences relatives aux messages des parcs	
X	
Application des lignes directrices et des normes des parcs	
<ul style="list-style-type: none"> ⇨ Les exploitants d'entreprises et les agences aimeraient que les règlements soient appliqués plus rigoureusement et qu'il n'y ait plus ni échappatoires ni incohérence en ce qui concerne les licences commerciales pour les activités de plein-air. ⇨ Les exploitants d'entreprises estiment que s'ils étaient encouragés à participer à la planification des parcs et à collaborer, ils pourraient jouer un rôle à l'égard de la surveillance – du grand public, des utilisateurs des sentiers ou des exploitants commerciaux. 	

11. SUGGESTIONS QUANT À L'AVENIR

Défis pour l'avenir

Éducation des guides et des exploitants d'entreprises

⇨ Les Parcs de l'Alberta aimeraient qu'on mette davantage l'accent sur l'éducation des guides (p. ex., IE et réduction au minimum de l'impact des groupes).

Redéfinir les expériences dans les parcs

✓ Un exploitant d'entreprise de la Colombie-Britannique a indiqué que même si l'IE est peut-être un concept nouveau pour l'agence, elle fait partie depuis longtemps des pratiques commerciales de nombreux exploitants et de l'éducation des clients et il continuera d'en être ainsi.

Possibilités pour l'avenir

Possibilités liées à l'IE

⇨ *Axées sur les ressources* (recherche, restauration); *axées sur les visiteurs* (moyens différents de profiter de la nature, p. ex., observation de loin, limitation de la taille des groupes, plus d'activités d'interprétation, plus de surveillance par les visiteurs, vacances axées sur la conservation); *axées sur le marketing* (nouvelles images, images de marque et ciblage); et *axées sur l'exploitant d'entreprise*

Cibler les bons visiteurs

⇨ Il serait possible de chercher à attirer des touristes à plus haut rendement qui resteront quelques nuits au lieu d'attirer de grands groupes qui ne restent pas longtemps et qu'une visite du parc n'intéresse pas vraiment.

Voyages éducatifs en petits groupes

⇨ Il serait possible de mettre l'accent sur des expériences d'acquisition des connaissances et un tourisme expérientiel plus authentique.

Composantes autochtones

⇨ Il serait possible de travailler avec les collectivités des Premières nations en mettant l'accent sur les partenariats et le concept de l'intendance, les endroits uniques et les parcs.

Produits axés sur la recherche et les sciences

⇨ Il serait possible de mettre l'accent sur des projets de recherche, des vacances actives et la conservation (p. ex. recensement des oiseaux, fouilles archéologiques, photo-surveillance, construction d'une promenade ou d'une plate-forme d'observation, restauration ou reboisement).

⇨ Il pourrait y avoir des possibilités exclusives qui soient « certifiées écologiquement ».

Possibilités quant aux messages

⇨ Il y aurait des possibilités pour ce qui est des expériences éducatives, des messages d'interprétation de qualité, de la substitution de produits, des présentations culturelles et autochtones et de la transmission de messages des parcs à une communauté plus vaste.

Interprétation

⇨ Il y aurait des possibilités pour l'interprétation axée sur l'intégrité écologique et pour une formation standard en interprétation.

Des environnements de haute qualité et des activités respectueuses de l'environnement attireront les visiteurs

⇨ Les agences croient qu'il serait possible de mettre à profit l'intérêt croissant du public pour les écosystèmes fragiles en lui offrant dans ces écosystèmes des expériences appropriées qui permettent de conserver les ressources et contribuent à leur préservation.

Collaboration entre les parcs et les exploitants d'entreprises au développement de produits

⇨ Un certain nombre de parcs et d'exploitants d'entreprises sont prêts à collaborer à la création ou à l'amélioration des produits.

<p>Substituer des produits au lieu d'en créer de nouveaux</p> <p>⇒ Les agences et les exploitants d'entreprises ont tendance à penser qu'il est possible de remplacer ou de modifier des activités ou produits touristiques existants.</p>
<p>Propagation des valeurs des parcs au-delà des frontières des parcs</p> <p>⇒ Selon les parcs, il serait possible que les exploitants d'entreprises se fassent leurs défenseurs et qu'aussi bien exploitants que visiteurs transmettent leurs messages dans la collectivité.</p>
<p>Actions futures suggérées</p> <p>⇒ Les agences de la côte ouest estiment qu'il y a des possibilités du côté des données de base, que les exploitants d'entreprises pourraient fournir un soutien financier et moral, qu'il pourrait y avoir une meilleure circulation de l'information et création de groupes de travail. Il faudrait que les exploitants montrent qu'ils comprennent bien l'IE et qu'ils prennent grand soin des ressources des parcs.</p>
<p>La communication, la collaboration et la rétroaction sont essentielles</p>
<p>Communication</p> <p>⇒ Meilleure communication, plus de discussions et d'explications et une plus grande participation de la part des collectivités</p>
<p>Collaboration</p> <p>⇒ Toutes les parties s'entendent pour dire qu'il sera plus facile de mettre en œuvre les mesures voulues s'il y a une meilleure compréhension mutuelle.</p>
<p>Rétroaction</p> <p>⇒ Les exploitants d'entreprises veulent avoir des commentaires sur leurs activités et sur leur façon de faire.</p>

Introduction

Historique

La Commission canadienne du tourisme (CCT) reconnaît que les parcs nationaux et provinciaux ou territoriaux de même que les lieux protégés exercent un important attrait sur les touristes. Les parcs sont généralement des destinations attrayantes pour les marchés du tourisme de plein-air; ils sont fréquemment situés hors des sentiers battus, se caractérisent par leur biodiversité, sont habituellement pittoresques et abritent différents écosystèmes et paysages qui peuvent offrir les qualités que ces marchés recherchent souvent. Ils sont également synonymes au Canada d'une expérience touristique de qualité.

La CCT de même que les agences des parcs et l'industrie du tourisme de plein-air reconnaissent que leurs rapports ainsi que leurs activités et pratiques de gestion peuvent comporter des difficultés. Néanmoins, il existe aussi d'excellents exemples de rapports harmonieux et de collaboration entre les secteurs public et privé pour ce qui est du tourisme dans les parcs.

Récemment, l'environnement opérationnel dans les lieux protégés est devenu plus exigeant pour les exploitants d'entreprises touristiques et les agences de gestion des parcs. Le gouvernement fédéral a notamment adopté une loi visant à maintenir l'intégrité écologique (IE) dans les parcs nationaux du Canada et il appuie plusieurs mesures qui doivent être mises en œuvre après consultation des partenaires des parcs. Mentionnons :

- Une loi reconfirmant l'intégrité écologique comme première priorité de la planification et de la gestion des parcs
- La désignation en vertu de la loi de réserves intégrales dans les parcs nationaux
- L'amélioration des rapports et de la manière de travailler avec les Autochtones
- La collaboration avec d'autres organismes à l'amélioration de la gestion écosystémique
- Le déploiement d'efforts avec ceux qui commercialisent et utilisent les parcs nationaux pour attirer « la bonne proportion de visiteurs dotés d'attentes réalistes, dans les bons endroits et aux bons moments »
- Le réexamen de l'à-propos des activités des visiteurs dans les parcs
- L'assurance que le maintien de l'intégrité écologique est la principale considération dans le réaménagement des installations
- Une formation ou orientation en intégrité écologique pour tous les employés, gestionnaires et partenaires

La CCT, les agences des parcs et l'industrie du tourisme de plein-air se proposent de tenir partout au Canada des réunions régionales avec des groupes-clés pour discuter des questions d'intérêt, cerner les possibilités et instaurer des pratiques exemplaires dans toute une gamme de secteurs. Il s'agit de miser sur ce qui fonctionne bien de manière à encourager la collaboration, régler les problèmes, rationaliser les activités et travailler à la réalisation des principaux objectifs pour ces aires naturelles canadiennes. Le présent rapport présente les conclusions qui se sont dégagées pour les acteurs clés – agences des parcs et exploitants d'entreprises de tourisme de plein-air – pour ce qui est des défis, des solutions, des suggestions et des pratiques exemplaires, en vue des réunions régionales.

Objectifs

L'objectif principal du présent rapport est de comparer, évaluer et examiner les liens existants et les pratiques exemplaires actuelles dans les parcs. Il vise à montrer que, même s'il y a des défis qui varient d'un parc à l'autre, nombreux sont les exemples de bonnes pratiques chez les exploitants d'entreprises de tourisme de plein-air et les parcs et de rapports de collaboration constructifs entre eux.

Résultats souhaités

Il faut souhaiter qu'un examen objectif des bonnes pratiques qui fonctionnent dans d'autres parcs amènera tous les acteurs à voir que des améliorations peuvent être apportées et à se demander comment ils peuvent collaborer à la préservation des aires protégées que nous chérissons tous. La CCT espère ainsi que les entreprises de tourisme de plein-air et les agences des parcs pourront travailler en collaboration plus étroite, dans l'intérêt de toutes les parties. Pour l'exploitant d'entreprise, cela veut dire un accès responsable aux ressources des parcs et, pour les agences des parcs, un moyen d'arriver à mieux faire comprendre l'importance du maintien de l'intégrité écologique des réserves naturelles du Canada.

Méthodologie de l'étude

Aux fins de la rédaction du présent rapport et de la comparaison des pratiques actuelles des agences des parcs et des exploitants d'entreprises, Pam Wight and Associates s'y sont pris de la manière suivante pour effectuer l'étude :

Planification : Nous avons fait une analyse documentaire et communiqué avec les agences des parcs et les comités de soutien de la CCT partout au Canada pour obtenir les noms d'exploitants clés. Nous avons conçu l'enquête de manière à obtenir de l'information sur les pratiques exemplaires et les principaux défis. Dans le présent document, « agences » ou « parcs » désigne les *agences* (provinciales, territoriales ou fédérale) responsables des parcs et des aires protégées et « exploitants » désigne les entreprises de tourisme de plein-air qui exercent leurs activités dans les aires protégées (les « parcs » représentent les aires protégées). On trouvera à l'Annexe A un glossaire des abréviations (qui inclut les zones protégées et les exploitants ayant un long nom).

Collecte des données : Nous avons communiqué avec toutes les agences fédérales et provinciales des parcs (13), de même qu'avec des surintendants de parcs nationaux (33) et fait remplir un questionnaire à chacun de ces groupes. De plus, nous avons contacté et interrogé environ 150 exploitants d'entreprises de tourisme de plein-air de toutes les provinces et de tous les territoires du Canada. Au total, 97 questionnaires ont été remplis par les agences et les exploitants.

Analyse : Nous avons analysé les réponses en reconnaissant les défis, mais en nous concentrant sur les points forts, les pratiques exemplaires (individuelles et collectives) et les suggestions quant à l'avenir.

Extraction et évaluation : Notre connaissance des pratiques exemplaires, du tourisme, des parcs et des aires protégées a servi à structurer le rapport. Les pratiques sélectionnées sont des exemples de bonnes pratiques ou de pratiques novatrices, de commentaires judicieux ou de collaboration fructueuse. Nous avons aussi mis en lumière les suggestions se rapportant aux défis actuels et aux orientations futures.

La CCT aimerait remercier tous les représentants des agences des parcs et tous les exploitants d'entreprises de tourisme de plein-air qui ont pris le temps de nous parler ou de nous écrire et nous reconnaissons que leur contribution a été essentielle aux résultats présentés ici. Nous leur savons gré non seulement d'avoir indiqué ce que leurs collaborateurs et eux-mêmes font de bien, mais aussi de nous avoir fait part d'une manière franche et constructive des défis devant lesquels ils se trouvent. Ils sont présentés à l'annexe B, avec leur province d'origine.

Organisation des chapitres

Dans chacun des chapitres qui suivent (et qui portent sur des sujets particuliers), les défis sont énumérés pour chaque sous-sujet; viennent ensuite un bref examen des éléments du défi et une discussion, au besoin. Le cas échéant, des pratiques exemplaires et d'autres suggestions sont proposées pour chaque section. Lorsqu'il était possible de le faire, nous avons mis en lumière le point de vue des exploitants, dans l'intérêt des gestionnaires de ressource. Certains chapitres ont une fonction plus précise. Le chapitre 7 consiste en un examen du mandat relatif à l'intégrité écologique. Bien que ce mandat n'ait pas nécessairement une incidence pour toutes les provinces et tous les territoires, plus nombreuses sont les provinces qui suivent l'exemple du gouvernement fédéral. Le chapitre 8 examine les activités actuelles des exploitants en matière d'intendance, soit essentiellement leurs pratiques exemplaires. Le chapitre 9 porte uniquement sur les pratiques exemplaires de collaboration entre les exploitants et les agences. Le chapitre 12 jette un regard sur l'avenir en mettant l'accent sur les suggestions et sur les possibilités.

Planification

Planification à long terme

Défi : *Les exploitants d'entreprises doivent connaître les orientations et les intentions à long terme des agences des parcs.*

Uniformité souhaitée

Les exploitants d'entreprises comprennent que les agences des parcs doivent composer avec un certain nombre d'activités et d'exploitants, dans des milieux naturels différents, et que c'est donc un défi pour elles d'être justes. Toutefois, ils croient que ces dernières « doivent chercher à être justes pour tout le monde, prendre des décisions bien pesées et, plus encore, s'en tenir à leurs positions et être cohérentes ».

Suggestions :

Le parc national Wood Buffalo et la réserve de parc national Nahanni (« Wood Buffalo/Nahanni »), au Yukon, suggèrent de « revoir l'entente sur le parc, avec les guides ou pourvoyeurs, en fonction de la réponse des visiteurs au prochain sondage sur les réserves naturelles ».

Coopération au sein de l'industrie en vue de participer à la planification des parcs

Défi : *Individuellement, les exploitants d'entreprises trouvent souvent qu'il est difficile de traiter avec les agences des parcs. De même, les agences trouvent qu'il est plus facile de traiter avec les exploitants en tant que groupe.*

Les exploitants d'entreprises et les agences sont en faveur de la collaboration d'associations industrielles avec les agences des parcs

Dans certains parcs, les exploitants ont pu constater à quel point les agences tenaient davantage compte de leurs préoccupations. Une association industrielle favorise souvent grandement la confiance mutuelle et le dialogue.

Bonnes pratiques :

Au Yukon, une association industrielle, *The Wilderness Tourism Association of the Yukon* (WTAY), sert d'agent de liaison entre les exploitants et l'agence des parcs et de point de collecte de l'information. L'association :

- Sert de « point de sondage » pour le parc et de voie de communication pour les exploitants d'entreprises
- Discute des besoins de toutes les parties et recherche l'efficacité et la synergie
- Favorise une meilleure compréhension de questions comme les tendances, le nombre de visiteurs, les habitudes et les écarts et effectue des analyses des tendances des activités, de la taille des groupes, des besoins des visiteurs, du ratio aventure / éducation et des données démographiques
- Comprend que toutes les parties doivent être réalistes

- Considère que les exploitants doivent être considérés comme des fournisseurs de services pour les visiteurs du parc
- Élabore des règlements
- Apporte son aide pour ce qui est des rapports, de l'application de la loi, des mesures de sécurité proactives et autres
- Aide les visiteurs non accompagnés

Butterfly Tours en Colombie-Britannique aime bien assister aux réunions de l'industrie. À son avis, la participation active aux activités de l'Association of Canadian Sea Kayak Guides et de la Gwaii Haanas Tour Operators Association permet à l'industrie de représenter les membres à de nombreuses réunions de gestion des parcs.

Bluewater Adventures en Colombie-Britannique fait l'éloge de Parcs Canada qui accepte de financer les assemblées annuelles d'exploitants d'entreprises. « Même si ces réunions sont bruyantes à l'occasion, mettent parfois le personnel des parcs sur la sellette et peuvent nuire à la communication entre certains individus, elles ont graduellement favorisé la communication. Sans ces réunions, on serait trop facilement porté à croire que le gouvernement est une grosse machine, insensible, inflexible et une source illimitée d'argent. »

White Mountain Adventures en Alberta aimerait conclure un partenariat avec les parcs et participer de plus près à l'élaboration des politiques. « Nous serions prêts à aider à organiser un forum sur les questions soulevées par ce processus de consultation. »

Missinaibi Headwaters Incorporated (« **Missinaibi** ») en Ontario fait partie d'un « comité de planification – qui participe de près à la planification du développement futur de la réserve de gibier ».

La réserve de parc national Gwaii Haanas et le site patrimonial haida (« **Gwaii Haanas** »), en Colombie-Britannique, sont en constante communication avec la Gwaii Haanas Tour Operators Association. Ils peuvent, par le truchement de cette association industrielle, s'occuper des questions à mesure qu'elles se posent, et les membres du conseil d'administration échangent entre eux l'information dont ils disposent.

Les parcs nationaux Kootenay et Yoho (« **Kootenay/Yoho** ») en Colombie-Britannique ont indiqué que « plusieurs entreprises travaillent ensemble pour établir des normes et des programmes d'accréditation en vue d'améliorer la qualité de l'interprétation dans les parcs des Rocheuses – l'organisation a pour nom la Mountain Parks Interpretation Association. Parcs Canada travaille avec ce groupe à titre de partenaire à part entière. »

Le parc national du Mont-Riding au Manitoba a mis sur pied un groupe de travail sur l'arrière-pays qui se réunit quatre fois par année. « Il y a un représentant des pourvoyeurs en équitation et un autre des pourvoyeurs en écotourisme. Les représentants viennent à ces réunions et donnent leur avis sur la gestion de l'arrière-pays du parc. Toutes les questions d'intérêt sont abordées avec l'exploitant d'entreprise et d'autres intervenants aux réunions du groupe d'étude sur les loisirs, l'avant-pays ou l'arrière-pays. Cela a été une étape très positive dans l'amélioration des rapports avec les pourvoyeurs et tous les vacanciers qui fréquentent l'arrière-pays. »

Suggestions :

Les Parcs et aires naturelles du Manitoba (« **Parcs du Manitoba** ») ont proposé « la formation d'un groupe de développement de l'industrie composé d'exploitants, qui travaillerait au développement d'une industrie plus forte ». La Kananaskis Country Recreational Area (« **Kananaskis Country** ») en Alberta aimerait que les exploitants aient plus souvent l'occasion d'interagir avec le gouvernement

par le truchement d'associations, de groupes de travail et de forums de planification. « Cela va aider à mieux faire passer nos objectifs écologiques et contribuer à l'adoption d'approches créatrices des différentes questions. »

Nahanni River Adventures au Yukon a fait valoir la nécessité de repères pour mesurer les changements, d'un manuel de formation ou orientation et d'un site Web (pour ceux qui n'ont pas le temps de suivre des cours ou de participer à des ateliers) à l'intention des exploitants d'entreprises et du personnel des parcs afin qu'ils comprennent mieux les liens qui existent entre eux de même que leurs responsabilités, leurs attentes et leurs rôles respectifs. Cette entreprise pense aussi qu'il serait nécessaire d'investir du temps et des ressources (coût des déplacements et des réunions).

La nécessité de s'assurer que les associations industrielles représentent vraiment toute l'industrie

Certains exploitants d'entreprises des parcs des Rocheuses estiment que le groupe qui définit les normes pour l'industrie (la Mountain Parks Heritage Interpretation Association [MPHIA] de Banff) n'est pas représentatif de tous les exploitants, surtout les plus petits, que l'examen est conçu par les plus grands exploitants pour éliminer les plus petites entreprises et qu'il est difficile pour bien des exploitants des parcs des Rocheuses d'assister aux réunions qui ont toutes lieu à Banff.

De même, sur la côte ouest, un exploitant a dit que les plus grandes entreprises avaient conçu des normes qui les avantagent. « Trois grandes entreprises qui utilisent des kayaks doubles ont formé leur propre association de guides, la Sea Kayak Guides Association, en Colombie-Britannique. Elles ont élaboré des lignes directrices et les ont présentées à Parcs Canada qui les a acceptées comme normes minimales. » Un problème de taille pour les plus petits exploitants est le ratio imposé de deux guides pour dix personnes pour les kayaks doubles et de deux pour huit pour les kayaks simples. Cette norme avantage les plus grandes entreprises qui utilisent des kayaks doubles tandis qu'elle est très préjudiciable pour les entreprises qui utilisent des kayaks simples et qui voient disparaître leurs deux clients « rentables ».

Le rôle des parcs

Défi : *Le rôle des agences des parcs n'est pas clair et pourrait empiéter sur les activités des exploitants d'entreprises.*

Les services des parcs : jouent-ils le rôle d'agences ou d'exploitants d'entreprises?

Au Québec, les exploitants craignent que la Société des établissements de plein air du Québec (SEPAQ) n'empiète sur le rôle du secteur privé en ce qui concerne la gestion de toutes les activités dans les parcs et les réserves de gibier ou « le contrôle ou l'organisation d'excursions de tourisme de plein-air ». Ils ont indiqué que la SEPAQ se mêle de plus en plus de la gestion des activités (p. ex., elle a pris le contrôle de presque toutes les concessions). Cette préoccupation est la même dans d'autres provinces. Les exploitants craignent que les agences se mettent à offrir des forfaits. Ils n'ont aucune objection à ce qu'elles deviennent des partenaires, mais ne voudraient pas qu'elles s'occupent de marketing et de vente.

Les commentaires des agences reflètent en partie ce paradoxe. Par exemple, Parcs Canada doit produire des recettes et recouvrer les coûts, mais sait bien que les exploitants craignent que les parcs nationaux n'assument le rôle d'un exploitant commercial. « Certains exploitants ont peur que les parcs adoptent une approche plus commerciale et veuillent s'occuper de toutes les activités rentables. »

Certains exploitants ne sont pas du même avis. Par exemple, ils estiment que Parcs Canada devrait avoir *plus* de contrôle sur les ressources et les visiteurs qu'il gère. Ils s'interrogent sur le fait que le secteur privé plutôt que Parcs Canada (PC) lui-même fasse si souvent vivre aux gens l'expérience des parcs. À

leur avis, seuls les visiteurs qui en ont les moyens peuvent avoir recours à des exploitants commerciaux tandis que les parcs nationaux peuvent leur offrir gratuitement des services d'éducation et d'interprétation. Ils trouvent regrettable que si peu de services du genre soient offerts gratuitement dans les parcs nationaux.

Suggestions :

Selon *Earth Rhythms*, du Manitoba, le rôle de Parcs Canada devrait être moins centré sur l'argent et davantage centré sur l'élargissement de l'appui du public. En collaborant avec les exploitants d'entreprises de tourisme de plein-air en ce sens, il pourrait réaliser son mandat et atteindre les résultats souhaités en matière d'IE.

Selon *CIME Aventure*, du Québec, les agences (SEPAQ) ne devraient pas « commencer à agir comme un grand exploitant. Les concessionnaires ne devraient pas être choisis en fonction de la soumission la plus basse, mais bien en fonction de normes de qualité. Il faudrait qu'on sache clairement ce qu'un exploitant ne peut pas faire dans le parc. »

Opinions quant au rôle des exploitants d'entreprises de tourisme de plein-air

Défi : *Certaines agences ont une opinion relativement négative des exploitants d'entreprises de tourisme de plein-air pour ce qui est du respect de l'environnement ou doutent même qu'ils soient leurs alliés. D'autres ont des vues plus équilibrées.*

Entreprises de tourisme de plein-air : un fort impact sur l'environnement ou des exploitants d'entreprises extrêmement avertis?

Il y a, à une extrémité du spectre, les agences qui considèrent que les exploitants d'entreprises de tourisme de plein-air causent de graves dommages à l'environnement. Par exemple, un organisme provincial croit qu'en raison de leur nature même, les activités de tourisme de plein-air sont souvent celles qui ont l'impact environnemental le plus grand sur les aires protégées. On croit aussi que la plupart des exploitants ont l'air de s'y connaître et de prêcher la bonne parole, mais qu'ils accepteront rarement de limiter leurs activités, même lorsque la nécessité s'en fait réellement sentir.

À l'autre extrémité du spectre des agences, certaines croient que « s'il s'agit vraiment d'une entreprise de tourisme de plein-air qui se respecte, aucun problème ne se posera, parce qu'elle devrait par définition être respectueuse de l'environnement » et que « l'écotourisme risque moins d'avoir une incidence négative sur l'intégrité écologique de nos aires naturelles protégées ».

Habituellement, les vues des agences se situent entre les deux puisqu'elles pensent que des améliorations pourraient être apportées. Par exemple, une agence provinciale de l'Ouest s'est dite frustrée que des écotecnologies soient utilisées par certains exploitants dans d'autres pays, comme des toilettes à compost, mais pas encore en Colombie-Britannique. Et une agence de la côte est croit qu'il faudrait accorder plus d'attention « aux lignes directrices, à la formation et aux pratiques exemplaires des exploitants ». Autrement dit, un certain nombre d'agences acceptent de rendre à César ce qui appartient à César, mais voudraient, en réalité, qu'on fasse plus d'efforts plus rapidement.

Certains exploitants d'entreprises ont des vues légèrement différentes, croyant que les agences se comportent comme si elles étaient les seules à savoir ce qui convient le mieux à l'aire protégée. Un exploitant d'entreprise touristique maritime de la côte ouest a dit qu'il était dommage que les agences ne reconnaissent pas que les exploitants d'entreprises de tourisme de plein-air puissent connaître un tas de choses – qu'ils en savent souvent plus que les employés des parcs nationaux. Il a donné l'exemple d'une

séance d'orientation obligatoire pour les exploitants. « Je travaille dans le parc depuis 13 ans et j'en connais beaucoup plus que l'employé des Parcs qui anime la séance. »

Bonnes pratiques :

Selon les *Parcs de la Colombie-Britannique*, « un grand nombre d'observateurs de baleines de cette province adoptent et suivent un code de conduite ou d'éthique. » Au dire du parc national des Lacs-Waterton en Alberta, la plus grande partie des exploitants « intègrent les messages des parcs dans leurs promotions et produits. La plupart sont en faveur d'initiatives écologiques dans la collectivité comme le recyclage. »

Trail of the Great Bear en Alberta parraine des programmes de présentation du patrimoine et fait don d'un pourcentage de ses ventes pour des projets environnementaux à l'intérieur et à l'extérieur du parc.

Les exploitants d'entreprises considérés comme une menace pour les emplois dans les parcs?

Certains exploitants ont dit que les gestionnaires des parcs n'apprécient pas ce qu'ils font pour les parcs. Ils ont l'impression d'être traités comme de simples visiteurs et non comme des partenaires.

Certains croient que les sous-traitants sont perçus comme une menace par les employés des parcs (pour les emplois dans les parcs). Ils ont l'impression que de nombreux employés refusent de reconnaître que le secteur privé collabore actuellement à la prestation des services dans les parcs parce que les agences l'ont invité à le faire. À leur avis, cette attitude s'explique par le fait que les politiques « ont été imposées à partir du sommet de la pyramide plutôt que de la base ».

Les exploitants d'entreprises de tourisme d'aventure se considèrent comme d'éventuels alliés des parcs

Les exploitants estiment qu'ils peuvent travailler en collaboration avec les agences des parcs pour répondre aux besoins des visiteurs et que leurs services peuvent venir compléter ceux des agences; toutefois, cela arrive rarement. Ils ont tendance à être contrariés par l'incapacité apparente de nombreux parcs de les considérer comme une ressource, des alliés, des partenaires, des collaborateurs ou un réseau de soutien. Ils estiment que les agences laissent passer une chance inouïe. Ils croient que le rôle de l'exploitant d'une entreprise de tourisme de plein-air va tout à fait dans le sens du mandat conféré par la loi et du rôle relatif à l'IE.

Bonnes pratiques :

Les exploitants d'entreprises servent d'agents de communication du parc : « Les employés des points de service du parc national Banff sont d'un grand soutien, parce qu'ils comprennent que les exploitants servent maintenant d'agents de communication du parc avec la majorité des visiteurs », de dire *White Mountain Adventures*. « Les parcs ont besoin de nous pour faire passer leur message. Nous sommes responsables de l'accès par autocar à une prairie alpine unique du parc national Banff et au parc provincial Mt. Assiniboine en Colombie-Britannique de même que des services d'interprétation qui y sont offerts. Étant donné que nous sommes toujours présents dans la région l'été, nous sommes les yeux, les oreilles et les porte-parole des deux paliers de gouvernement pour ce qui est de la protection de la zone fragile. Tous les visiteurs sont mis au courant de la vulnérabilité des alpages et de notre impact réel et potentiel sur la zone. »

Les exploitants d'entreprises amènent les visiteurs à appuyer les parcs : *Missinaibi Headwaters* en Ontario « invite les clients à écrire au ministre des Ressources naturelles de l'Ontario pour l'encourager à

affecter plus de fonds et de personnel au parc Missinaibi afin qu'il ait une plus grande marge de manœuvre pour former des partenariats avec le secteur privé. »

Soutien mutuel des agences et des exploitants d'entreprises

Gros Morne Adventures, un exploitant de Terre-Neuve, est très préoccupé par le parc et par « ce qui se passe aux limites du parc! À l'heure actuelle, il se fait de la coupe à blanc à la limite est du parc national du Gros-Morne et les routes d'accès mènent en bordure du parc. On va perdre le contrôle. Tout le monde va avoir accès à l'arrière-pays, ce qui aura un impact sur la faune et la flore et menacera l'intégrité de ce site du patrimoine mondial de l'UNESCO! » L'entreprise est prête à défendre son parc, parce que ce dernier ne peut pas faire grand-chose d'autre. « Nous sommes un membre actif de la Main River Coalition (un groupe d'exploitants, de pourvoyeurs, d'environnementalistes et de représentants d'associations de l'industrie touristique inquiets) qui essaie d'obtenir en guise de compromis des corridors verts et des zones tampons (à l'extérieur du parc). Notre industrie doit protéger ses symboles touristiques. »

Le *parc national du Gros-Morne* appuie lui aussi ses exploitants d'entreprises : « Les exploitants sont de fiers défenseurs du tourisme durable et, dans bien des cas, appuient le mandat de protection du parc dans les débats publics. »

Suggestions :

Parc marin du Saguenay–Saint-Laurent au Québec (« PM Saguenay–Saint-Laurent ») : « Les exploitants doivent se faire les défenseurs du mandat de préservation du parc. »

Earth Rhythms : « On a raté l'occasion de rallier le public à la cause de l'intégrité écologique. Parcs Canada pense que nous avons la responsabilité de susciter l'intérêt du public. Mais c'est à Parcs Canada que revient la responsabilité d'amener les exploitants, entre autres, à intéresser le public à l'intégrité écologique. Parcs Canada devrait intégrer l'engagement d'autrui à ses règlements. »

Nahanni River Adventures : « Il faudrait remplacer 'eux et nous' par 'nous sommes partenaires' dans la gestion de cette ressource et de ses visiteurs. »

Selon *Butterfly Tours* en Colombie-Britannique, il faudrait que les voyageurs aient plus de crédibilité aux yeux des gestionnaires des parcs qui devraient reconnaître tous les avantages dont ils font profiter la région, les visiteurs et les résidents.

Rôles proposés pour les exploitants d'entreprises dans les parcs :

- Offrir une expérience enrichissante au visiteur
- Communiquer le message du parc
- Être les yeux des gestionnaires sur le terrain et faire fonction d'émissaires des parcs
- S'acquitter des rôles que les parcs ne peuvent plus se permettre de remplir (interprétation, présence dans le parc)
- Assurer la sécurité des visiteurs des parcs – instructions, aide et information – et prendre des mesures proactives pour éviter les accidents
- Offrir un service aux visiteurs des parcs

- Se faire les agents de liaison avec les visiteurs
- Veiller à ce que les visiteurs observent les règlements du parc et comprennent son « message »
- Se faire tous yeux, toutes oreilles, faire fonction de présentateurs, être les « gardiens » des parcs, se tenir au courant et faire attention aux tendances

Élaboration des politiques

Attitude à l'égard des exploitants commerciaux par opposition aux voyageurs indépendants

Défi : *Les exploitants commerciaux sont traités très différemment des voyageurs indépendants, surtout en ce qui concerne les règles comme celle qui s'applique à la taille du groupe. Les exploitants voudraient que les règles applicables aux exploitants commerciaux par opposition aux visiteurs indépendants soient plus justes.*

En ce qui concerne les parcs, les exploitants d'entreprises estiment qu'ils constituent une cible facile (et souvent injustement) par comparaison aux visiteurs indépendants. Ils sont persuadés que les exploitants commerciaux font toujours plus attention à l'environnement et ils ont d'ailleurs des procédures en place pour réduire les impacts au minimum. Ils ont aussi l'impression que les agences pensent à tort que le visiteur accompagné vaut moins que le visiteur indépendant. Selon les exploitants, les visiteurs accompagnés sont des gens qui sont suffisamment sérieux à propos de l'expérience vécue dans un parc pour vouloir profiter de l'expertise d'un exploitant.

Les exploitants commerciaux estiment qu'ils sont responsables et ont tout intérêt à préserver les aires qu'ils utilisent puisque les visiteurs achètent une expérience dont la valeur même dépend de la protection de la ressource.

Les exploitants commerciaux sont d'avis qu'ils offrent une plus grande protection aux parcs en ce sens qu'ils peuvent être tenus responsables des actes de leur personnel et de leurs clients. Pour leur part, « les visiteurs indépendants ne peuvent pas être tenus responsables même s'ils peuvent avoir un impact important en raison d'un manque d'expérience, de connaissances ou de sérieux. »

Selon les exploitants, « des limites devraient également être imposées aux voyageurs indépendants qui devraient être tenus responsables de leurs actes au même titre que les exploitants commerciaux. »

Une agence des parcs de la côte ouest a tendance à être d'accord pour dire qu'il est difficile de « trouver le juste équilibre entre les règles, règlements et restrictions imposés aux exploitants commerciaux et (dans bien des cas) l'absence apparente des mêmes règles, règlements et restrictions pour le grand public. Par exemple, il est relativement facile de restreindre la taille des groupes pour un exploitant commercial, mais c'est une règle difficile à justifier si la région visitée grouille de monde. »

Bonnes pratiques :

Les Tours du Gaboteux, Nouvelle-Écosse : « Nous avons accès aux mêmes sentiers et installations que le grand public. Nous n'avons jamais eu de difficulté à accéder au parc lui-même où on a toujours eu l'esprit très ouvert à nos activités. C'est peut-être parce que Jean a travaillé comme naturaliste en chef dans le parc pendant huit ans. »

Désir d'un processus d'octroi de licences et de permis équitable et opportun

Défi : *L'obtention de l'accès aux parcs est une source de préoccupation pour de nombreux exploitants d'entreprises de tourisme de plein-air, parce que les lignes directrices et les exigences varient. Le défi consiste à clarifier le processus et à faire en sorte qu'il nécessite moins de temps et de paperasse. « L'accès est toujours une préoccupation pour tous ceux qui utilisent les parcs. » Les exploitants veulent que les règles soient justes et équitables. Les agences des parcs aussi. Leur mise en œuvre constitue un défi.*

La facilité d'obtention d'une licence varie

Certains exploitants d'entreprises trouvent qu'il est relativement facile d'obtenir une licence commerciale, sans qu'un examen ou une évaluation en particulier ne soit nécessaire.

D'autres disent que cela devient plus difficile chaque année, parce que les paliers administratifs se multiplient et que le processus de demande s'alourdit.

Certains exploitants reconnaissent que les employés des parcs peuvent essayer de se montrer flexibles, mais qu'ils ne peuvent pas l'être en raison de « la structure de travail inflexible du gouvernement ».

Certaines agences et certains exploitants sont d'avis que le système actuel de réservation fonctionne et pour le public et pour les guides ou pourvoyeurs qui veulent préserver une expérience en milieu sauvage.

Des processus variables d'octroi de licences peuvent avoir des effets préjudiciables

Il semble beaucoup plus facile d'obtenir l'accès aux parcs provinciaux ou territoriaux qu'aux parcs nationaux.

De nombreux exploitants des parcs des Rocheuses trouvent que la procédure d'octroi de licences est restrictive et changeante. Ils racontent qu'il a été impossible pendant de nombreuses années d'obtenir des licences qui ont ensuite été disponibles pendant une courte période de temps pour être de nouveau impossibles à obtenir. À leur avis, cela est attribuable au fait que les gestionnaires prennent des décisions en réaction aux circonstances, ce qui a eu des effets préjudiciables. Non seulement la demande de randonnées pédestres accompagnées a augmenté lorsque des licences ne pouvaient être accordées, mais un certain nombre d'entreprises ont exercé leur activité sans licence (la réaction de Parcs Canada a alors été d'assouplir de nouveau l'octroi de licences). Les exploitants ont indiqué qu'un nombre incroyable d'entreprises en ont ainsi obtenu une, d'où une augmentation spectaculaire de l'utilisation commerciale des sentiers. La réaction a alors été de cesser d'en attribuer.

Le refus de licences pose des problèmes pour les petites entreprises qui aimeraient travailler avec d'autres entreprises ou guides à la pige titulaires d'une licence qui prendraient leur clientèle excédentaire, puisqu'elles n'ont actuellement personne avec qui travailler, de la qualité souhaitée. Toutefois, il y a un certain nombre de bons guides pigistes qui n'ont actuellement aucune licence. Par conséquent, de nombreuses entreprises font fi des règles et sous-traitent illégalement, ce qui défavorise les entreprises qui se soucient de l'éthique. Certains exploitants estiment que la gestion du processus d'octroi a conduit à l'attribution de licences à de « mauvaises » entreprises tandis que de « bonnes » entreprises n'ont pas réussi à en obtenir.

Aucune mesure coercitive n'est prévue à l'égard des guides qui exercent leur activité illégalement (sans permis).

Selon certains exploitants, à ce jour, l'obtention d'une licence de Parcs Canada a toujours été une question de chance.

Bonnes pratiques :

Le processus est facile pour certains : *FreshAir Adventures* au Nouveau-Brunswick affirme qu'il est « facile d'obtenir une licence, de retracer les visiteurs qui n'ont pas de laissez-passer pour le parc – qu'il y a une bonne collaboration dans l'ensemble. La collaboration est en grande partie attribuable aux bonnes relations entre le parc et FreshAir Adventures. Nous avons demandé un permis – le processus était facile à comprendre. Nous n'avons eu aucune difficulté. »

Le *PN Pacific Rim* en Colombie-Britannique est en faveur de « l'élaboration d'un code de conduite, de pratiques exemplaires, de comportement à impact minimal et de sensibilisation du public aux risques d'accident ».

Suggestions :

Selon *Majestic West Coast Adventures* en Colombie-Britannique, « Le parc devrait demander aux exploitants d'acheter un permis au début de l'année. L'entreprise doit satisfaire à certaines exigences, dont la formation des guides, une assurance responsabilité de deux millions de dollars et des plans précis d'utilisation. »

Le parc national et la réserve de parc national Kluane / le site historique national de la Piste-Chilkoot / le parc national Vuntut (PN Kluane/Chilkoot/Vuntut) ont proposé « un examen des lignes directrices relatives à l'attribution des permis et à l'établissement du calendrier des excursions ».

Les **Parcs du Manitoba** proposent de fournir des ressources « clés en main » en matière d'interprétation, dans l'intérêt des clients.

Le **PM Saguenay–Saint-Laurent** propose un système de permis qui tienne compte du code d'éthique.

« Premiers arrivés, premiers servis » : la limitation des licences risque d'entraîner leur marchandisation

Certains exploitants d'entreprises estiment que le processus d'attribution des licences avantage ceux qui en ont déjà eu. Par le fait même, ils reconnaissent qu'il ferme la porte aux nouveaux exploitants tout en limitant grandement le nombre de clients auxquels ont droit les derniers exploitants à avoir fait leur entrée sur le marché.

Certaines agences n'ont aucun système de répartition des quotas en place. Elles estiment que c'est une question qu'elles devront examiner au cours des futurs exercices de planification de gestion des parcs.

L'incapacité d'obtenir une licence lorsqu'il y a des quotas est un sujet délicat pour certains exploitants. Il y a gel des licences ou celles-ci ne sont pas disponibles dans certains cas ou ne le sont qu'en fonction d'une utilisation traditionnelle par les exploitants, ce qui élimine les nouveaux exploitants. Les agences sont partagées au sujet de l'utilisation traditionnelle. Dans les parcs des Rocheuses, les agences trouvent un certain réconfort à travailler avec des exploitants titulaires d'un permis parce que ce sont des entités connues, mais elles déplorent le fait que l'accès ne soit pas fonction du mérite ou d'un processus concurrentiel.

L'exclusivité que confère l'octroi d'un nombre limité de licences avantage finalement les exploitants d'entreprises qui persévèrent en vue d'en obtenir une ou qui en obtiennent une parce qu'ils exercent leur activité dans le parc depuis un certain temps déjà. Les agences croient que la limitation du nombre de licences est une bonne chose pour les exploitants, parce que d'autres n'ont pas accès aux parcs, ce qui augmente le sentiment de sécurité et aide l'entreprise à survivre. Par exemple, une agence provinciale de la côte est a indiqué que « dix permis sont émis et les exploitants les protègent jalousement – sachant fort bien qu'un plus grand nombre de permis nuirait à leurs activités ».

Les exploitants d'entreprises sont partagés :

- Certains des titulaires de licence admettent qu'ils sont avantagés par le contingentement, mais ils considèrent qu'il y a des iniquités. De dire un exploitant des parcs des Rocheuses : « Actuellement, l'accès est limité. C'est parfait pour ceux d'entre nous qui ont déjà un permis, mais plutôt moche pour les nouveaux venus. »
- De dire un exploitant de la côte est : « Je n'ai rien à redire à la lenteur et la complexité du processus, parce qu'une fois qu'elles ont été obtenues, les licences constituent une entrave à

l'entrée sur le marché qui préserve la valeur de notre entreprise. Si elles sont bien gérées, elles peuvent aussi contribuer à la durabilité de l'entreprise et de l'environnement. »

- D'autres comprennent qu'on doit imposer certaines limites, mais considèrent que les licences de guide sont « injustement ciblées » parce qu'elles ne pèsent pas tellement lourd par comparaison à d'autres activités qui sont approuvées par ailleurs. « Il est plutôt bizarre que les parcs autorisent l'aménagement de routes à deux voies, de centres de ski et de terrains de construction alors qu'ils refusent d'émettre de nouveaux permis aux guides. »

Certains exploitants d'entreprises craignent la marchandisation des permis. En raison de l'accès limité, « même si les gestionnaires et les exploitants sont contre les abus, ce quota ou contingentement pourrait devenir une banale marchandise ».

Bonnes pratiques :

Bluewater Adventures a indiqué que « les exploitants d'entreprises de Gwaii Haanas ont élaboré leur propre code de conduite à la fin des années 80 pour gérer les sites vulnérables et ont eux-mêmes limité leurs activités bien avant que les gestionnaires des parcs le leur demandent. Ils croient, en raison de cette bonne intendance de l'environnement, qu'un accès accru peut être permis. Tous les exploitants travaillent avec des petits groupes et sont respectueux de l'environnement. »

Dans un souci d'équité, *Gwaii Haanas* « organise des excursions de familiarisation à bord des embarcations du parc, de sorte que les représentants de l'industrie touristique bénéficient tous de la même vue d'ensemble objective – aucune entreprise en particulier n'est avantagée ».

Suggestions :

Kananaskis Country en Alberta reconnaît qu'une « collaboration accrue pourrait vouloir dire moins d'exploitants d'entreprises et des limites aux activités qu'ils peuvent exercer. Il faudrait trouver un moyen de répartir équitablement entre les exploitants un nombre limité de possibilités (p. ex., un appel d'offres ou de propositions). »

Kanata Adventure Specialists (« Kanata Adventure ») en Colombie-Britannique est d'avis que le processus d'octroi des licences devrait être transparent et que certains des critères devraient être les mêmes pour tous les parcs.

Le *PN des Lacs-Waterton* en Alberta a indiqué que « nous devons pouvoir utiliser le processus d'attribution de licences aux entreprises pour réglementer les activités des autocaristes et des groupes de tourisme de plein-air de l'extérieur qui essaient continuellement d'offrir des randonnées guidées dans l'arrière-pays du parc. Une approche plus uniforme de l'octroi de licences aux entreprises et aux guides dans les parcs des Rocheuses et à l'échelle peut-être de tout le réseau de Parcs Canada s'impose. »

Quotas de visiteurs : Possibilité de marchandisation

Souvent, de faibles quotas de visiteurs influent sur la rentabilité des opérations. Résultat, très peu de sécurité à long terme pour les exploitants en raison de lignes directrices et d'exigences changeantes. Cela semble être l'un des plus gros problèmes pour les exploitants.

Les exploitants d'entreprises essaient de faire valoir la nécessité d'une plus grande flexibilité dans la répartition des quotas. Par exemple, s'ils ont eu une mauvaise année pour ce qui est du nombre de visiteurs (ce qui arrive souvent à une petite entreprise touristique), ils ne croient pas qu'il convienne de réduire immédiatement les quotas.

Application de nouvelles normes techniques dans certains parcs

Les vues des exploitants d'entreprises et des agences varient considérablement au sujet des normes. Une agence a dit que « parfois, il y a un manque de professionnalisme et de compétence chez les guides. Cela s'explique surtout par une connaissance insuffisante du contexte et des règlements des parcs. »

Certains exploitants trouvent que les normes sont une bonne stratégie pour favoriser l'accès des meilleures entreprises. Ils espèrent également que cela limitera éventuellement le nombre d'utilisateurs des sentiers et sont d'avis que des stratégies améliorées de limitation du nombre de visiteurs et de contrôle de l'utilisation des sentiers les plus populaires s'imposent.

Certains parcs pensent que « l'élaboration d'une formation normative en interprétation est une importante étape dans la bonne direction ». Ils donnent l'exemple des normes établies par la Mountain Parks Heritage Interpretation Association (MPHIA) et disent pouvoir appuyer les entreprises qui respectent ces normes dans leur documentation (marque de qualité).

Ce ne sont pas tous les exploitants qui pensent que c'est une bonne idée d'appliquer de nouvelles normes de la manière choisie. Certains croient que les questions d'examen sont conçues pour les spécialistes de la géologie ou de la biologie et que certaines d'entre elles n'ont rien à voir avec leurs activités ou les visiteurs. Un exploitant a indiqué que différentes normes sont requises pour différentes expériences. « L'examen de la MPHIA ne reconnaît pas qu'il devrait y avoir différents niveaux d'interprétation requis (p. ex., pour ceux qui passent sept minutes dans le Sky Train ou plus de temps à bord d'un autocar, séjournent dans un hôtel, passent la nuit dans l'arrière-pays ou font une randonnée de 20 kilomètres dans les Sunshine Meadows). »

Selon certains exploitants d'entreprises, « les guides doivent avoir de l'entregent en plus de compétences techniques ». Autrement dit, l'examen d'interprétation ne tient pas compte de l'importante nécessité pour le marché d'avoir des guides pour qui c'est la personne qui compte avant toute chose.

Bonne pratique :

Selon le *parc national des Lacs-Waterton*, « les services d'accueil des visiteurs de Waterton et Trail of the Great Bear se sont montrés tout à fait en faveur d'une meilleure formation de leurs guides et se sont dits d'accord avec l'idée que le parc les soumette à un test pour assurer la qualité ».

Rapidité

La plupart des exploitants d'entreprises s'entendent pour dire qu'il faut beaucoup trop de temps pour obtenir l'approbation des parcs pour différentes activités. Ils ont mentionné à titre d'exemples le processus d'obtention d'une licence (d'un bail ou d'un permis), le renouvellement d'une licence (d'un bail ou d'un permis) ou l'obtention d'une première licence dans une province ou un territoire (tandis que les licences subséquentes sont légèrement plus faciles à obtenir). Il n'est pas rare que des exploitants aient indiqué qu'il leur avait fallu cinq ou sept ans pour obtenir une licence!

Les exploitants d'entreprises trouvent aussi que les décisions des gestionnaires de parc, qui peuvent avoir une incidence sur leurs activités, tardent à être prises (par exemple, changements dans les utilisations ou emplacements acceptables). Un exploitant a fait observer que « les délais qu'il faut pour trouver des solutions aux nombreux problèmes qui se posent ici finissent par se transformer en décennies sans qu'il y ait vraiment de progrès. Cela crée des difficultés pour les entreprises. Nous devons savoir quelles « activités » les agences envisagent. Les parcs doivent collaborer avec les exploitants tout de suite, pas après qu'ils auront proposé des « activités » pour s'apercevoir ensuite qu'elles sont impraticables pour eux ou pour les visiteurs. »

Par contre, les concessionnaires ont des vues différentes en ce qui concerne davantage les délais que la rapidité d'exécution. Certains trouvent que le renouvellement de leur licence tous les cinq ans est très

éprouvant pour les nerfs puisque leur subsistance en dépend (sans compter le temps qu'ils consacrent à présenter une proposition concurrentielle). Ils estiment qu'ils ne peuvent pas investir adéquatement dans leur entreprise, parce qu'ils n'ont aucune certitude à long terme. Si leur concession ne fonctionne pas comme il se doit, ils aimeraient que les agences les en avertissent afin qu'ils puissent apporter les améliorations qui s'imposent au lieu d'avoir à présenter une nouvelle soumission sans savoir qu'il y a des problèmes, et risquer de perdre leur gagne-pain.

Questions d'équité : Autochtones et non-Autochtones

Certains exploitants d'entreprises, surtout sur la côte ouest, sont préoccupés par ce qu'ils considèrent être un préjugé de la part des agences en faveur des exploitants autochtones. Ils s'inquiètent de ce que les agences cherchent à redistribuer aux Premières nations les quotas qui ne sont actuellement pas utilisés au complet par les exploitants non autochtones.

Les exploitants non autochtones estiment que les exploitants autochtones jouissent d'un avantage injuste, et encore plus lorsqu'ils sont les descendants de générations d'exploitants. Un autre exploitant trouve qu'il est difficile d'obtenir du conseil de cogestion qu'il reconnaisse et approuve les forfaitistes non autochtones dans la zone protégée.

Par ailleurs, il y aurait peut-être lieu, selon les *Parcs de l'Ontario*, d'accorder un plus grand accès et plus de permis aux exploitants des Premières nations.

Des processus réglementaires uniformes et clairs souhaités

Défi : *Certaines entreprises qui exercent leur activité dans différents parcs ont constaté qu'il y avait des contradictions entre les processus de réglementation. Ils ne s'attendent pas à une parfaite uniformité des règlements, mais voudraient qu'il y ait une certaine cohérence pour ce qui est des formulaires de demande, des formulaires de renouvellement et d'autres documents, des délais, de l'information de base ou des normes de base imposées.*

Clarté des exigences souhaitée

Un certain nombre d'exploitants d'entreprises n'ont pas compris toutes les exigences liées, par exemple, à ce qui suit :

- Calcul des nuits-visiteurs
- Location-bail
- Octroi d'une licence
- Délivrance d'un permis

Certains estiment que leurs activités en ont souffert (p. ex., lorsque la façon de calculer le nombre de nuits-visiteurs n'a pas été comprise, il est arrivé que le quota alloué soit insuffisant pour demeurer en affaires).

Certains ont obtenu des précisions par pure chance (p. ex., en discutant informellement avec un garde de parc en chef rencontré par hasard dans l'arrière-pays).

Certains ont dit que les agences elles-mêmes ne semblaient pas vraiment comprendre leur propre processus.

Uniformisation des exigences

Les exploitants d'entreprises sont inquiets face à la perspective de tout nouveau règlement si les processus, les lignes directrices ou les exigences ne sont pas clairs. Les tracasseries administratives qui risquent de s'ensuivre les préoccupent.

Les exploitants sont préoccupés par le fait qu'il n'y a pas de normes uniformes dans les différents parcs où ils exercent leur activité (p. ex., différents documents et délais).

Un autre secteur où l'absence d'uniformisation les inquiète est celui des politiques. Par exemple, les parcs peuvent avoir ou non :

- des critères pour l'écotourisme
- un plan
- un comité consultatif
- des mesures de mise en application

Certaines agences des parcs des Rocheuses estiment elles aussi qu'une plus grande uniformisation s'impose puisque à leur avis une application incohérente des règlements relatifs aux licences commerciales (surtout pour les autocaristes) les a privées d'un outil qu'elles auraient pu utiliser pour réglementer les activités dans l'arrière-pays.

Par ailleurs, les agences des parcs aimeraient que les exploitants tiennent davantage compte des éléments sur lesquels elles insistent (p. ex., elles éprouvent de la frustration lorsqu'un exploitant propose une activité qui ne cadre pas avec les valeurs du parc). De même, les parcs peuvent exiger la présentation d'un plan d'entreprise. Bien que les parcs estiment que cela ne pose aucun problème pour la plupart des exploitants d'expérience, ils savent aussi que d'autres exploitants considèrent que c'est de la « paperasserie ». Par conséquent, la qualité des plans d'entreprise proposés par les exploitants varie considérablement.

Pour ce qui est de la cohérence, une agence a indiqué que l'une des faiblesses des agences tenait à ce qu'elles ne font pas passer aux exploitants ou aux guides des tests pour vérifier leurs compétences en communication ou interprétation et n'assurent aucun suivi des activités proposées (surveillance de l'expérience et du message d'interprétation).

Bonnes pratiques :

Kananaskis Country semble tenir compte de la nécessité d'une uniformisation et de modifications dans des situations uniques. « Les conditions applicables aux permis sont soit générales (celles qui s'appliquent à tous les exploitants d'entreprises) soit spéciales (celles qui s'appliquent à une situation en particulier). Les conditions applicables à tous les exploitants englobent généralement ce qui suit :

- Contraintes en matière de temps et d'emplacement
- Sécurité
- Impacts environnementaux
- Conflits avec l'utilisation publique
- Opérations en ce qu'elles touchent à une activité particulière
- Selon l'activité, nécessité pour les guides d'avoir certaines attestations
- Certificat de premiers soins nécessaire pour tous les guides
- Assurance responsabilité nécessaire pour l'entreprise

« Les exploitants d'entreprises connaissent maintenant le processus d'attribution de permis et nos exigences. Ils savent qu'ils doivent demander annuellement un permis s'ils veulent continuer à exercer leur activité dans la région. Ils ont un contact au ministère qui s'occupe principalement de leurs questions et préoccupations. »

PN Kluane/Chilkoot : « Les personnes qui désirent travailler comme guides dans les parcs reçoivent la trousse d'information générale. Je suis toujours prêt à m'asseoir pour discuter des projets de plan d'entreprise. Presque toutes les propositions sont acceptées dans la mesure où elles sont conformes aux lignes directrices du parc et à l'orientation du plan directeur. »

Les **Parcs de la C.-B.** ont un processus normalisé : « Chaque année, à l'automne, il y a un appel de propositions. Les particuliers ou entreprises intéressés remplissent un formulaire de demande sur laquelle le personnel du parc se prononce. La décision d'accorder le permis est fondée sur les critères suivants :

- compatibilité avec le plan directeur du parc;
- « bien-fondé » de la proposition d'un point de vue commercial ou pratique;
- nombre de services semblables déjà fournis dans le même parc.

Les exceptions à ce processus sont les suivantes :

- 1) les demandes d'entreprises cinématographiques (non restreintes au « processus annuel de demande » et assorties d'un « délai de mise en œuvre » beaucoup plus court);
- 2) les exploitants commerciaux qui étaient en affaires avant qu'une région ne soit déclarée parc reçoivent automatiquement un permis sans en avoir fait la demande.

Le processus actuel semble bien fonctionner sauf que les droits que nous exigeons ne sont habituellement pas compatibles avec ceux exigés par d'autres sociétés d'État pour des activités semblables à l'extérieur des limites des parcs de la Colombie-Britannique. »

Les activités de gestion des Parcs de la C.-B. sont claires :

- définir clairement et préciser les attentes
- fournir de l'information (cartes, dangers, histoire, etc.)
- répondre rapidement aux demandes de renseignements
- fournir une aide pour les propositions annuelles de plan d'exploitation
- donner des conseils et permettre la publicité ou le marketing
- fournir une aide dans les rapports avec d'autres organismes gouvernementaux (p. ex., permis sanitaires)
- mettre les exploitants en contact avec d'autres exploitants éventuels (pour qu'ils puissent offrir des services complémentaires), des spécialistes du marketing, etc.

Suggestions :

Les *PN Kluane/Chilkoot* ont indiqué que le gouvernement territorial du Yukon « a offert de travailler avec nous à la préparation d'un plan d'entreprise type qui pourrait être utilisé par les éventuels nouveaux exploitants d'entreprises. Cela devrait aider à régler les problèmes et à apaiser les frustrations qu'éprouvent les parcs et les exploitants. »

Une agence des Prairies a proposé de discuter de la licence et de la proposition avec l'exploitant, ainsi que des préoccupations des parcs à propos des activités appropriées. Viendraient ensuite des tests pour une licence de guide, une licence commerciale et des vérifications d'assurance.

Un exploitant a proposé d'élargir les permis aux voies navigables à l'intérieur de Banff. « On ne peut pas offrir d'excursion en canot ou en kayak de mer sur le lac Minnewanka et, pourtant, tous les jours il y a d'énormes bateaux d'excursion qui sillonnent le lac dans un hurlement de moteurs. »

Le *parc provincial de la Gaspésie* au Québec suggère d'avoir une accréditation générale pour les exploitants d'entreprises qui souhaitent offrir des excursions dans les parcs provinciaux ou nationaux.

Aventure Boréale au Québec propose qu'il soit possible de faire des réservations une année à l'avance (p. ex., l'exploitant d'entreprise doit faire des arrangements avec les grossistes européens en septembre pour les circuits de l'été suivant).

Les *Parcs de Terre-Neuve* proposent d'avoir « des appels de propositions pour les exploitants d'entreprises d'autres réserves et parcs ».

Selon un exploitant de la Colombie-Britannique, « un système type efficace de demande devrait être en place pour que nous n'ayons pas à remplir une multitude de formulaires pour divers parcs (surtout provinciaux) ».

Le *PN du Gros-Morne* propose ce qui suit : « Utiliser des accords de concession plutôt que des licences commerciales. Les avantages pour les parcs seraient l'officialisation des exigences, un processus d'appel d'offres pour trouver les meilleurs exploitants et le droit à un pourcentage des ventes brutes. Les avantages pour les exploitants seraient l'exclusivité et une période d'activité garantie (qui pourrait aller jusqu'à dix ans). »

Politiques d'évaluation environnementale

Défi : *Les exploitants d'entreprises voudraient être beaucoup mieux informés du processus d'évaluation environnementale (EE) et savoir en quoi il consiste et ce qui est exigé, et ils souhaiteraient que le processus d'EE soit raccourci.*

Nécessité d'une politique d'EE écrite

Les exploitants d'entreprises voudraient que les parcs aient une politique écrite relative à l'EE ainsi qu'à d'autres aspects de la conformité commerciale mentionnés précédemment. Ils souhaiteraient avoir des lignes directrices très claires sur le processus d'évaluation environnementale et sont d'avis qu'il devrait être appliqué plus uniformément. Par exemple, un exploitant des Maritimes a dit au sujet de l'EE : « Le parc a procédé à une évaluation environnementale de nos visites à pied guidées sans nous le dire et sans nous demander notre avis. Nous avons entendu parler de cette évaluation au cours d'une simple conversation avec un des gestionnaires du parc. Pourtant, dans le cas du safari à l'original, nous avons dû remplir un formulaire à propos de nos activités. »

Traitement accéléré de l'EE par tous les employés des parcs

Certains exploitants d'entreprises trouvent que leur demande d'EE exige des délais considérables. L'un d'eux a dit croire que c'est surtout parce que le rôle des cadres supérieurs dans le processus n'est pas clair ou peut-être même parce que la confusion règne quant aux responsabilités au sein de l'agence. De tels délais peuvent avoir une incidence négative sur l'entreprise (qui pourrait, par exemple, être incapable d'offrir le produit une année).

Bonnes pratiques :

Earth Rhythms voudrait qu'il y ait un examen environnemental préalable. L'entreprise a suggéré que les parcs réunissent tous les exploitants d'entreprises pour les informer des exigences de l'évaluation environnementale et de l'examen préalable. Le but serait d'informer les exploitants, pas de faire l'EE avec eux.

Suggestions :

Québec Hors-Circuits et Excursions Mauricie proposent d'avoir des produits écotouristiques plutôt que des produits aventure de plein-air, avec des programmes très détaillés d'interprétation de la nature.

Earth Rhythms propose de faire deux ou trois évaluations environnementales hypothétiques au cours d'un atelier d'une journée avec un groupe d'exploitants d'entreprises et ce, pour différents types d'entreprises, par exemple :

1. Une entreprise axée sur les services
2. Une entreprise axée sur l'infrastructure
3. Un autre type d'entreprise

Blewater Adventures propose de procéder à une évaluation environnementale complète des nouveaux concepts de circuit pour déterminer s'ils sont viables sur les plans environnemental et logistique. Résultat, une base de référence permettrait de déterminer si des activités sont appropriées.

Collaboration à l'élaboration des politiques

Défi : Permettre aux exploitants d'entreprises de collaborer pleinement à l'élaboration des politiques

Et les agences et les exploitants d'entreprises ont fait état de la nécessité pour les exploitants de participer au processus de gestion des parcs. Les exploitants trouvent que c'est une bonne idée, car certains d'entre eux ont de nombreuses années d'expérience de la région.

Les exploitants éprouvent une certaine frustration lorsque la collaboration au développement d'un produit ne donne rien en raison d'une absence de mise en œuvre ou de respect (p. ex., des lignes directrices).

Bien que la plupart des agences s'entendent pour dire qu'il serait souhaitable de travailler avec les exploitants, certaines pensent que « la plupart des exploitants n'ont qu'un seul intérêt – la personne guidée. Nous (les agences) devons trouver un juste équilibre entre leurs besoins et ceux de l'écosystème et du voyageur indépendant. »

Bonnes pratiques :

Les *PN Kootenay/Yoho* se sont engagés à travailler avec les exploitants d'entreprises à une stratégie de tourisme patrimonial qui pourrait contribuer également à la création de nouveaux produits vacances éducatives convenant aux parcs.

Selon les *PN Kluane/Chilkoot/Vuntut*, « lorsque des limites d'utilisation seront imposées le long d'autres sentiers dans le parc Kluane, nous consulterons les entreprises de tourisme de plein-air pour mettre au point le système de permis et les lignes directrices relatives à l'utilisation de ces zones du parc ».

Les *Parcs du Manitoba* ont travaillé à l'avancement d'un cadre stratégique défini en collaboration pour le tourisme d'aventure et l'écotourisme.

Go Wild Tours (« *Arctic Vision* ») au Yukon se tient en contact avec les gardes forestiers. « Je vais participer à l'examen du plan directeur. J'ai aussi participé à l'examen du plan directeur du parc national Ivvavik. »

Le *parc national des Lacs-Waterton* « continue à collaborer à la formation du personnel des exploitants d'entreprises en offrant de la formation et du matériel documentaire et en aidant à créer un système de formation et d'accréditation des guides. Il continue à revoir le matériel publicitaire et fait des suggestions pour que les messages du parc soient inclus. »

Suggestions :

Bluewater Adventures a proposé « la création d'un 'conseil consultatif de travail' qui serait composé d'exploitants d'entreprises touristiques, de scientifiques, des parcs et de dirigeants autochtones et qui aurait un mandat clair pour régler les questions. Il faudrait lui allouer une aide financière et les ressources nécessaires à son succès. »

Le *parc national des Lacs-Waterton* a proposé la création d'un cadre des activités appropriées pour le parc. « Ce cadre serait utile aux exploitants actuels d'entreprises de tourisme de plein-air et au développement de futurs produits. » L'agence propose d'aider à coordonner la participation du Conseil du tourisme patrimonial et de contribuer à la création d'un système pour la formation et l'accréditation des guides et d'autres employés.

Gros Morne Adventures a proposé de travailler en collaboration plus étroite à la planification de programmes afin que les exploitants privés et les services d'interprétation des parcs puissent tirer parti de la programmation.

Le *PN de Prince Albert* et le *PP de la Gaspésie* ont proposé de courtes séances de formation pour les guides et la préparation de cours de formation conjoints en interprétation et en communication aux fins de l'accréditation des exploitants d'entreprises.

Un exploitant d'entreprise a suggéré que les parcs exigent que tous les touristes soient accompagnés d'un exploitant dans certaines zones de l'arrière-pays afin d'assurer une meilleure gestion de l'impact grâce à des visites guidées ou, si une personne souhaite une plus grande solitude, que la visite soit facilitée par l'exploitant.

Le *PM Saguenay–Saint-Laurent* suggère un zonage de préservation durant certaines périodes de l'année.

Selon *Gwaii Haanas*, le meilleur moyen d'avoir des points de vue autres que ceux des visiteurs accompagnés serait de faire participer à tout processus de collaboration 1) un représentant des visiteurs indépendants et 2) un représentant pour l'écosystème. L'avantage serait la prise en considération d'une plus grande gamme de besoins.

Rapports et confiance

Il faut favoriser la confiance

Défi : *Un obstacle de taille à la collaboration dans de nombreux parcs semble être une absence de confiance mutuelle. Les exploitants d'entreprises ont l'impression pour la plupart de se conformer aux normes des parcs. De nombreuses agences des parcs ne semblent guère sûres que les exploitants dirigent leurs entreprises en tenant compte de l'environnement. L'absence de confiance nuit aux rapports en ce qui concerne les opérations, les possibilités de création de circuits et les forums d'aide à l'élaboration des politiques. Lorsqu'un climat de confiance a été créé, la communication semble être un élément clé.*

Absence de confiance – Agences et exploitants d'entreprises partagent les mêmes opinions

Voici ce qu'avaient entre autres à dire les agences :

- Un parc des Rocheuses : « Les exploitants d'entreprises se méfient énormément de Parcs Canada. Ils estiment que l'interdiction du rafting sur la rivière Maligne, les recommandations du Groupe de travail sur la vallée de la Bow, les limites à la croissance annoncées par la ministre et leur intégration au plan communautaire proposé, le plan directeur proposé pour le parc, le rapport la Commission sur l'intégrité écologique et les recommandations du Comité qui s'est penché sur le logement commercial vont restreindre encore davantage leurs activités. Ils pensent que nous avons des intentions non déclarées. »
- Un parc de la côte ouest : « Les employés sont inutilement sévères sans vraiment parler des problèmes perçus. Cela a semé la méfiance. »
- Deux parcs nationaux de l'Est ont indiqué que le manque de personnel (en raison d'autres priorités) nuit beaucoup au travail avec les exploitants d'entreprises. « Nous n'accordons pas à nos employés le temps de surveiller les impacts ou de nouer des liens. »

Voici ce qu'avaient entre autres à dire les exploitants d'entreprises :

- Un exploitant d'entreprise de la côte est : « On ne nous fait pas assez confiance. Les gardiens de parc et les écologistes nous surveillent pour s'assurer que nous nous conformons aux règlements. Ils nous surveillent de plus près que les véhicules tout terrain qui coupent à travers l'habitat des espèces menacées d'extinction. »
- Un autre exploitant de la côte est est d'accord pour dire que la plupart des employés des parcs sont méfiants, quoique la situation semble s'améliorer avec le temps.
- Ce dernier commentaire qui veut que le temps aide à instaurer la confiance et à établir des rapports positifs a été repris par un exploitant du Québec : « Au début, les rapports étaient plutôt tendus, mais, avec le temps, de bonnes pratiques et notre réputation nous ont aidés à avoir une relation plus ouverte. »

De bons rapports et la confiance existent

Par ailleurs, certains parcs et exploitants d'entreprises entretiennent des rapports qu'ils qualifient de bons ou d'excellents.

Bonnes pratiques :

Rapports continus ou informels : Parcs du Manitoba : « Il faut que les exploitants d'entreprises et les gestionnaires des parcs régionaux entretiennent des liens pour régler des questions opérationnelles et d'intérêt mutuel (p. ex., exigences relatives aux installations ou aux terres, préoccupations relatives à la faune et à la pêche, questions de mise en application et de sécurité). »

White Mountain Adventures : « Il y a de nombreux rapports de collaboration dans les parcs où la bureaucratie est limitée ou le leadership, plus personnel et terre à terre. Il y a souvent des liens personnels de collaboration entre l'exploitant d'entreprise et le personnel du parc. »

Algonquin Outfitters, Ontario : « Collaboration informelle avec la haute direction – règlement des problèmes au jour le jour, amélioration des produits et des services, etc. »

Une confiance et un respect mutuels favorisent une meilleure compréhension : Places Less Traveled (« Purcell Lodge ») en Colombie-Britannique : « Les parcs semblent en être arrivés à la conclusion que nous offrons un produit de qualité aux visiteurs du parc et ils savent que nous prenons nos responsabilités sans qu'ils aient à nous surveiller constamment ou à intervenir. Cela nous permet de nous concentrer sur l'expérience offerte à nos hôtes plutôt que sur l'administration pour satisfaire le parc. »

Nahanni River Adventures : La Nahanni River Outfitters Association a réussi à « instaurer un climat propice à la confiance et à une bonne communication. Un petit nombre de membres (4 ou 5) se réunissent annuellement et communiquent par téléphone ou courriel durant la saison avec le parc national Nahanni. »

Parcs de la C.-B. : La plupart des employés des parcs régionaux de la Colombie-Britannique ont dit que « les exploitants d'entreprises connaissent bien, en général, les ressources des parcs et les respectent ».

Nature Trek Canada Wilderness Expeditions (« Nature Trek Canada ») en Colombie-Britannique : « Je dois dire que c'est un véritable plaisir de travailler avec le parc national Kluane à tous les niveaux d'interaction entre le parc et l'exploitant d'entreprise. »

PN Pacific Rim : « Les exploitants d'entreprises qui ont de bonnes pratiques (p. ex., Raincoast Communications et Subtidal Adventures) ont visiblement du respect pour le parc et les employés du parc et sont prêts à respecter les lignes directrices et les codes de conduite. »

Comprendre les besoins administratifs : Gwaii Haanas : « Les exploitants d'entreprises qui ont de bonnes pratiques sont prêts à traiter directement avec nous pour obtenir des éclaircissements sur une question au lieu de colporter des rumeurs. Ils comprennent nos exigences administratives et nous fournissent l'information voulue en temps opportun. Ils travaillent avec nous quand ils reçoivent des demandes des médias – certains mieux que d'autres quand ils comprennent que c'est avantageux pour eux. »

Suggestions :

Kayakouch au Nouveau-Brunswick a proposé ceci : « Nous pourrions emmener les gestionnaires en excursion d'aventure pour qu'ils arrivent à mieux comprendre. »

Les Parcs du Manitoba proposent d'essayer de modifier « les attitudes qui prévalent au gouvernement et au sein de l'industrie. Une plus grande ouverture est nécessaire pour accroître la confiance. »

Les agences : réglementaires ou axées sur le service à la clientèle?

Défi : *Le défi pour les agences consiste à se soucier davantage du service à la clientèle et à moins mettre l'accent sur la réglementation et, pour les exploitants, d'entreprises à avoir une vue plus réaliste du rôle des agences.*

À qui appartient ce parc?

Certains exploitants d'entreprises ont l'impression que « certains gestionnaires de parc pensent que c'est « leur » parc et que c'est un privilège pour d'autres d'y pénétrer, au lieu de se considérer simplement comme des gardiens du bien public ». Par ailleurs, un parc national de l'Ontario signale que certains exploitants s'attendent à un traitement spécial de la part du parc, par exemple, à ce que les employés du parc accompagnent gratuitement leurs groupes ou qu'ils n'aient pas à acquitter les droits d'entrée.

Collaboration ou services de police

Les exploitants d'entreprises ont souvent dit que l'approche de la gestion des parcs s'apparente à celle de l'armée ou des services de police, comme en témoignent de nombreuses interactions de même que le langage utilisé par les agences des parcs (gardiens, barrières, conformité, règlements, permis, limites, opérations sur le terrain, etc.).

Les exploitants d'entreprises estiment qu'il ne s'agit pas d'un partenariat lorsqu'une partie a tout le pouvoir. Ils sont d'avis que la collaboration dans le secteur du tourisme de plein-air peut ouvrir la voie à toutes sortes de possibilités de partenariat. « Le danger, c'est que les parcs en profitent pour jouer encore plus le rôle d'agents d'application de la loi. »

Les agences sont parfois de cet avis. Une agence de la côte ouest avait de la difficulté avec ses employés, formés pour appliquer la loi et les règlements et souvent nouveaux dans la région. Cependant, elles reconnaissent elles-mêmes que les forfaitistes et les guides devraient faire partie de la solution et non du problème.

Un certain nombre de parcs et d'exploitants d'entreprises travaillent bien ensemble.

Bonnes pratiques :

PN des Lacs-Waterton : « La plupart des exploitants d'entreprises trouvent qu'il est avantageux de respecter les règles de Parcs Canada et de s'assurer d'offrir des expériences de qualité, parce qu'ils savent qu'ainsi Parcs Canada les recommandera aux visiteurs. »

« Il y a pas mal de bonne volonté entre les exploitants d'entreprises et Parcs Canada. Lorsque nous essayons d'adopter une approche de la réglementation des expériences de tourisme de plein-air axée sur la collaboration, les exploitants semblent prêts à s'imposer des restrictions. Ils s'attendent pour la plupart à ce que Parcs Canada leur impose des règlements et restreignent le nombre et les types d'expériences dans le parc. »

FreshAir Adventures au Nouveau-Brunswick fait l'éloge de la réserve de parc de l'Archipel-de-Mingan (« PN Mingan ») au Québec : « La collaboration avec les petits exploitants est une source de développement régional et local. Nous avons accès à tout ce dont nous avons besoin – aux terrains de camping si c'est nécessaire, aux cours d'eau et à une route qui est importante pour nous. »

Nature Trek Canada : « Une approche ouverte de nos activités aide les parcs à comprendre nos intentions. Nous sommes toujours prêts à partager les coûts (vols aller et retour) et l'information.

Nous faisons des commentaires sur l'amabilité des employés et sommes prêts à accepter leurs critiques en ce qui concerne nos opérations. »

Suggestions :

Approche inclusive ouverte : Selon un exploitant d'entreprise des parcs des Rocheuses, « les employés des parcs devraient cesser de se considérer comme des agents d'application de la loi pour plutôt mettre l'accent sur la collaboration afin d'aider les parcs à s'acquitter de leur mandat. Le modèle réglementaire d'application de la loi axé sur les règles n'est pas celui qui convient le mieux à la réalisation du mandat des parcs. Une approche inclusive ouverte de la collaboration pourrait mettre à profit l'énergie incroyable et l'ingéniosité des entreprises de tourisme de plein-air de concert avec les parcs pour appuyer le mandat de ces derniers. »

Formation : Selon un exploitant d'entreprise, « il y a des gens fantastiques au service des gardes de parc, en tant qu'individus et en tant que gardiens des écosystèmes. C'est juste qu'ils ne se sentent pas à l'aise lorsqu'ils travaillent avec des étrangers (clients). » La formation aiderait peut-être.

Contrats plus longs : *Québec Hors-Circuits* croit qu'il devrait y avoir plus de concessions mutuelles entre les agences des parcs et les entreprises de tourisme de plein-air : périodes contractuelles plus longues, entretien de l'équipement des parcs et, de manière générale, définition des responsabilités des organismes gouvernementaux et du secteur privé.

Un environnement de sécurité est souhaité

Défi : *Assurer une sécurité à long terme aux exploitants d'entreprises tandis que les parcs s'adaptent à des conditions changeantes*

Règles qui changent fréquemment

Les exploitants d'entreprises des parcs des Rocheuses ont indiqué qu'ils ne savent jamais d'une semaine à l'autre ce qu'on attend d'eux. Les agences des parcs des Rocheuses sont d'accord pour dire que « l'incertitude règne pour les exploitants, parce qu'ils ne savent jamais au juste ce que va décider Parcs Canada ».

D'autres agences des parcs des Rocheuses ne sont pas tout à fait du même avis. Les exploitants veulent avoir une stabilité à long terme, mais on ne peut pas garantir qu'il n'y aura pas de nouvelles restrictions. On fait constamment des études qui pourraient faire ressortir quelque chose qui exige que des mesures soient prises relativement à la gestion de l'utilisation par l'homme. Une communication ouverte est nécessaire.

Absence de sécurité à long terme

Les concessionnaires de la côte est éprouvent de l'incertitude quant à leur gagne-pain en raison des fréquents appels d'offres (tous les cinq ans), du temps qu'il faut pour présenter une proposition, du temps qu'il faut attendre pour obtenir une réponse et du fait qu'il n'y a pas de procédure d'appel. « Nous ne pouvons pas investir dans nos entreprises et nous ne pouvons pas les améliorer, parce que rien ne nous y incite et que nous n'avons aucune assurance à long terme. »

Bonnes pratiques :

Le parc territorial Katannilik au Nunavut n'avait que de bonnes paroles à l'endroit des pourvoyeurs qui donnent à l'agence et à la collectivité la chance d'établir de bons rapports avec eux et travaillent ensemble à la réalisation des buts de la collectivité et de ses résidents.

Blewater Adventures : « Le gestionnaire de l'arrière-pays (dans le parc Gwaii Haanas) est la même personne depuis plus de huit ans. Cette continuité a été remarquable. »

Suggestion :

Les *PN Kluane/Chilkoot/Vuntut* proposent « un plus grand nombre de concessions dans les régions où l'utilisation est limitée. Cela donnerait un peu plus de certitude à l'exploitant, par exemple, des permis approuvés pour trois à cinq ans. » Ils reconnaissent que « cela ajouterait à la 'paperasserie administrative' de la procédure d'attribution des licences (p. ex., il faudrait se soumettre à un processus de type appels d'offres tous les trois à cinq ans), mais le marché serait mieux protégé une fois que les concessions auraient été accordées. »

Connaissance de l'environnement de l'entreprise

Défi : *La nécessité pour les agences d'être vraiment au fait de toute une gamme de considérations commerciales et de l'incidence de leurs décisions sur les activités des exploitants d'entreprises*

Préoccupation à propos de l'action unilatérale et de l'absence de consultation

Imposition de droits : Des exemples précis ont été donnés, dont celui d'exploitants d'entreprises qui avaient investi dans une entreprise pour ensuite voir l'agence imposer peu après, sans les consulter, des règlements qui nuisaient vraiment à leur entreprise. Un exploitant de la côte est a vu le nombre des visiteurs d'un jour diminuer considérablement et ses revenus diminuer de 55 p. 100 par suite de l'imposition unilatérale de droits pour tous les véhicules entrant dans le parc et du refus du parc de faire des exceptions pour ses clients de jour.

Quotas et loteries : Les quotas de visiteurs des exploitants sont un brandon de discorde, surtout lorsqu'on ne semble pas bien comprendre les aspects pratiques de l'utilisation par les visiteurs, les réservations et les fluctuations saisonnières. Un exploitant de la côte ouest a indiqué : « Les parcs m'ont coûté entre 30 000 \$ et 40 000 \$ en raison de leur nouveau système de réservation. Ils ont un quota quotidien. Au départ, ce devait être le même nombre de visiteurs peu importe la saison, mais les parcs se sont laissés convaincre d'avoir une courbe en cloche et de laisser entrer 300 visiteurs par jour durant la haute saison. Cependant, si vous faites des réservations, disons pour la première semaine d'août, et qu'une journée le quota ait été atteint, vous ne pouvez pas amener de visiteurs dans le parc pour toute la période, à cause de cette seule journée. De plus, ils ont maintenant une loterie pour l'utilisation durant la haute saison. Donc, lorsque la saison du kayak dure un mois (15 juillet au 15 août), vous êtes ruiné si vous ne pouvez pas utiliser le parc pendant cette période. »

Les besoins fonctionnels des petites et moyennes entreprises (PME) ne sont pas compris

Les PME ne fonctionnent pas comme les grandes entreprises : Les exploitants trouvent que les gouvernements comprennent très mal la réalité financière des petites entreprises (risques, insécurité, contraintes de temps et contraintes financières). Ils pensent qu'il est plus facile pour les parcs de travailler avec des « grandes entreprises », parce que ces dernières ont des ressources semblables à celles du

gouvernement. Toutefois, si elles souhaitent qu'il y ait un tourisme à petite échelle durable, les agences doivent arriver à comprendre toutes les réalités et contraintes des PME.

Les agences sont conscientes du défi : Une agence est d'accord : « Nous n'entretenons pas de très bons rapports avec la plupart des exploitants, parce que nous leur imposons de plus en plus de restrictions. Un grand nombre d'entre eux, comme les guides de pêche, pensent que nous allons finir par éliminer l'activité. Ils se méfient tous quand nous apportons des changements. » Les agences comprennent théoriquement que « l'exploitation et la gestion d'un parc et d'une entreprise » ou « la protection des ressources du parc par rapport aux activités commerciales » non seulement comportent de grandes différences, mais aussi constituent un défi.

La gestion des ressources peut nécessiter le resserrement des règlements : Les agences savent que certains des règlements conçus pour protéger la ressource peuvent avoir une incidence néfaste sur les entreprises. Un parc de la côte ouest était préoccupé à propos de la ressource (p. ex., utilisation possible de certaines pistes de randonnée ou de terrains de camping non approuvés, par mauvais temps). Il a donc imposé des limites à l'accès. Un parc du Nord a indiqué que les principaux points faibles ou défis sont attribuables au fait que les lignes directrices de l'agence relatives à la protection de la ressource ou du visiteur font qu'il est plus difficile pour les exploitants d'avoir un rendement économique viable. (Les limites quant à la taille du groupe, au port d'une arme à feu pour protéger les clients, au nombre de permis, à l'utilisation de moteurs et à l'ouverture de terrains de camping sont autant de questions litigieuses.) Dans de tels cas, cette agence a affirmé que : « Nous acceptons de ne pas être d'accord et de passer à des questions d'intérêt commun. »

Faire en sorte que les règles soient pratiques et raisonnables : Les exploitants estiment que des règlements raisonnables s'imposent. Ils ont donné des exemples de problèmes : un exploitant de la côte est a investi plus d'un quart de million de dollars dans le parc et a demandé l'autorisation d'installer une pancarte à l'entrée du parc. On la lui a refusée même si l'entrée du parc est sur la route Transcanadienne. L'exploitant trouve que ce n'était pas raisonnable. Un autre exploitant de la côte est a dit pour sa part que « Les agences gouvernementales partent de théories et d'idéologies qui ne sont pas toujours pratiques ni commercialement viables ». Il a l'impression que c'est peut-être que « les ministères gouvernementaux ont tellement de programmes différents qu'ils ne semblent pas bien travailler du tout avec les exploitants touristiques ».

Le *PN Jasper* a fait les observations franches, mais constructives suivantes : « Les exploitants appuieront les changements ou restrictions à leurs activités si :

- ils sont convaincus de l'à-propos des raisons (sur des bases scientifiques);
- la viabilité à long terme de leur entreprise n'en souffre pas;
- ils sont consultés à propos des changements;
- on restreint toute nouvelle concurrence. »

Suggestions :

Mountain Quest Adventure Co. (« *Mountain Quest* ») en Alberta propose d'éduquer les parcs à propos des aléas de la petite entreprise et de l'entrepreneuriat : « Il faudrait faire plus d'efforts pour intéresser les gens des parcs à notre produit et leur montrer que nous appuyons le mandat. »

Gros Morne Adventures propose que les agences consultent les exploitants au sujet des heures d'ouverture et voient quelle incidence elles peuvent avoir sur les entreprises. Y aurait-il un meilleur moment où réduire les heures?

Selon *Kayakouch*, « les parcs pourraient chercher à mieux se renseigner sur les besoins d'une petite entreprise d'écotourisme. Pour survivre, nous devons guider un nombre minimum raisonnable de visiteurs dans la région. »

Tout le monde gagne à partager l'information

Défi : Venir à bout de la réticence de certaines parties à partager l'information. Les agences et les exploitants d'entreprises doivent échanger l'information dont ils disposent pour améliorer la gestion et les opérations et communiquer le message des parcs

Les agences doivent obtenir des exploitants d'entreprises de l'information sur les ressources aux fins de gestion

Kananaskis Country : « Nous avons besoin de plus amples renseignements sur l'utilisation par l'homme, les impacts environnementaux, la capacité d'utilisation, etc. pour mieux rationaliser la délivrance de permis et trouver le juste équilibre entre l'utilisation par les visiteurs et les exigences environnementales. »

Les exploitants d'entreprises doivent obtenir des parcs de l'information sur les ressources pour leurs clients

Les exploitants estiment qu'ils doivent avoir accès à la même documentation sur les ressources que d'autres particuliers et organisations afin de pouvoir offrir une expérience plus enrichissante à leurs clients et de pouvoir diffuser le message et le mandat des parcs (les agences ont indiqué qu'elles voulaient que les exploitants le fassent). Les exploitants ont parfois l'impression que l'on n'est pas disposé ou que l'on répugne à partager de l'information sur le parc, les résultats de la recherche et les gens formés avec les exploitants locaux de manière proactive, ce qui, à leur avis, enrichirait l'expérience offerte en matière d'intégrité écologique à tous les visiteurs. De dire un exploitant des Prairies : « C'est quand nous demandons des données qu'un problème semble se poser. On s'empresse de nous dire que ce sont des renseignements exclusifs. Nous n'avons droit à aucune donnée expérimentale ni à aucun résultat de contrôle. On nous dit que les données ne sont pas prêtes ou tout simplement que nous ne pouvons pas les avoir. Pourquoi les agences sont-elles prêtes à partager de telles données avec d'autres, comme les universités, mais pas avec les exploitants? Qu'on parle de recherche 'préliminaire' plutôt que 'concluante', si on veut. Peu nous importe. »

Certains exploitants et agences partagent cependant l'information.

Bonnes pratiques :

Waterton Outdoor Adventures en Alberta a « de bonnes relations de travail avec le parc pour ce qui est de l'obtention de matériel documentaire. C'est réciproque : le parc national des Lacs-Waterton offre de la formation aux employés des exploitants et leur fournit du matériel documentaire. Il recommande également les services des exploitants aux visiteurs qui recherchent un certain type d'expérience. »

Les *PN Kluane/Chilkoot/Vuntut* expliquent les résultats de leurs recherches aux exploitants. Ils leur ont également demandé leur aide pour l'élaboration de lignes directrices relatives à la protection des ressources ou de procédures d'attribution des licences. Ils ont félicité certains exploitants d'avoir pris le temps de bien vouloir présenter des exposés sur le tourisme lors de forums des Premières nations.

Les *PN Wood Buffalo/Nahanni* donnent aux guides des renseignements à jour sur le fonctionnement du parc et l'histoire humaine et culturelle. « De plus, le gestionnaire consacre

personnellement énormément de temps aux pourvoyeurs lorsqu'ils ont des questions ou des préoccupations et il a travaillé en collaboration très étroite avec notre plus nouvel exploitant qu'il a aidé tout au long du processus d'évaluation environnementale et de la consultation communautaire (deux années de travail). »

Bonnes pratiques mutuelles :

White Mountain Adventures a résumé en ces termes : « Pour communiquer les messages du parc à nos hôtes, nous devons savoir en quoi ils consistent. Nous avons aussi besoin de renseignements à jour pour pouvoir fournir une formation équilibrée. Nous sommes souvent les yeux et les oreilles des parcs. Nous sommes sur le terrain tous les jours et les parcs se servent de nous pour communiquer leurs messages au public et leur indiquer si nous avons aperçu certaines espèces, quel était l'état des sentiers, etc. En échange, les parcs nous donnent des ressources, de l'information et des ateliers sur des questions d'actualité. Le personnel de première ligne des parcs des Rocheuses est toujours prêt à répondre à nos questions et à nos demandes de renseignements. »

Suggestions :

Les Parcs du Manitoba suggèrent de communiquer à propos des activités en cours et prévues. Il faut arriver à bien comprendre les principaux objectifs respectifs.

Mountain Quest a proposé ce qui suit : « Envoyez-nous de l'information. Nous sommes les messagers des parcs. Envoyez-nous des courriels ou des bulletins sur les résultats de la recherche : le nombre de victimes de la route, le pour et le contre du développement, les effets du brûlage dirigé. Ce sont là toutes sortes de choses que nous pouvons utiliser pour que l'information que nous donnons soit à jour. »

Communication

Dialogue entre les parcs et l'industrie

Défi : *Il est nécessaire de donner voix au chapitre à toutes les parties, surtout de permettre la communication entre les exploitants d'entreprises et les cadres supérieurs des parcs.*

Les possibilités de communication sont parfois limitées

Un parc de la côte ouest a dit qu'il y a « un contact direct limité entre les voyageurs et nous. La communication n'a pas été efficace parce que les réunions ne sont pas fréquentes. Nous nous concentrons surtout sur les besoins opérationnels actuels, ce qui laisse peu de temps pour discuter de marketing ou de développement des produits. » Un parc des Prairies a dit : « Nous avons un partenariat avec un exploitant d'entreprise d'écotourisme. Il continue à offrir des programmes, mais pas en partenariat avec le parc. Il y a eu un manque de communication à propos des attentes des deux côtés. »

Voici deux points de vue typiques sur la réglementation qui montrent qu'une meilleure communication aurait pu aider :

Agence : « Je pense que nous n'avons pas réussi à faire passer le message à propos de la capacité limite, à faire comprendre qu'il y a des limites à ce qu'une région peut supporter en termes d'usage humain. Les exploitants voudraient avoir accès à une région plus vaste et aller dans des zones que nous voulons conserver relativement intactes. »

Exploitant d'entreprise : « Les parcs n'arrêtent pas de fermer des zones, des sentiers et des installations parce qu'ils ne veulent plus les entretenir. Bien qu'il n'y ait pas deux parcs qui soient pareils, il y a dans ce parc des zones qui peuvent être utilisées sans que des dégâts soient causés à l'environnement, mais le parc essaie d'en limiter l'utilisation. Il y a eu plusieurs études très exhaustives qui ont été faites dans le parc, mais les employés du parc n'en retiennent que ce qui fait leur affaire et ne tiennent aucun compte de ce qu'ils n'aiment pas. Ils déforment aussi les études pour leur faire dire ce qu'ils veulent et ignorent complètement certaines recommandations. »

Les agences sont d'accord pour dire qu'il faut communiquer et partager l'information au sujet du parc avec les exploitants. Par exemple, comme un parc du Québec l'a dit : « Les exploitants de l'extérieur ne connaissent pas suffisamment le parc et certains de ses aspects climatiques. » (Par exemple, ils ne sont pas préparés aux changements dans les conditions, comme une tempête de neige en haut d'une montagne en juin, ce qui arrive assez souvent.)

Bonnes pratiques :

Discussions : *Discover Acadia Vacations* en Nouvelle-Écosse a indiqué : « Nous avons dit au chef de l'interprétation de Kejimikujik que nous venions pour la journée et que nous participerions à un programme dirigé par des naturalistes. C'est tout. Facile comme bonjour. C'est la même chose pour le parc provincial Blomidon – nous avons dit que nous allions faire une randonnée et un pique-nique et c'est ce que nous avons fait. Facile comme bonjour. » Les *PN Wood Buffalo/Nahanni* ont indiqué : « Les gens qui souhaitent servir de guides dans les parcs reçoivent une trousse d'information à caractère général. Je suis toujours prêt à m'asseoir avec eux et à discuter ou revoir les plans d'entreprise proposés. »

Circulation de l'information (dans les deux sens) : Le *PN Mingan* fait part des commentaires des clients au gestionnaire du parc. *Nahanni River Adventures* a dit : « Il faut que le parc soit déterminé à faire connaître les décisions qui sont prises au niveau de l'organisation (il peut arriver, même dans les petits parcs, que la main droite ne sache pas ce que fait la main gauche). Les exploitants doivent

s'assurer que leurs employés connaissent les politiques et les plans d'action pour être bien synchronisés (il peut y avoir des problèmes de communication même au sein des petites entreprises). »

Ouverture et compromis : *Nature Trek Canada* en Colombie-Britannique a dit : « Nous trouvons qu'une approche ouverte de nos activités dans le parc l'aide à comprendre nos intentions. Nous avons comme politique de faire des compromis et d'éviter la confrontation. Le personnel semble s'en trouver à l'aise. »

Excellente communication : *North Shore Tales* à l'Île-du-Prince-Édouard a indiqué : « J'obtiens une très bonne coopération des employés du parc. Je comprends très bien son mandat de sorte qu'ils ont confiance en mon jugement et je n'exerce pas de pression sur eux pour utiliser des installations qui mettraient en danger l'intégrité des ressources du parc. »

Communications et formation régulières : Les *PN Kluane/Chilkoot/Vuntut* ont indiqué : « Nous devons tout mettre en œuvre pour continuer à tenir régulièrement des réunions au sujet de l'attribution des licences, de l'allocation des permis et des lignes directrices en matière de protection des ressources. Si des ressources sont mises à notre disposition par suite du rapport du groupe de travail sur l'IE, il faudrait prendre le temps et déployer les efforts qu'il faut pour en arriver avec les exploitants à des messages de haute qualité à propos des parcs. » Ils sont conscients aussi qu'ils doivent continuer à travailler ou communiquer avec le ministère du Tourisme du gouvernement territorial et les entreprises de tourisme de plein-air pour s'assurer qu'ils font la promotion des activités et messages appropriés.

Formation : *Le parc national Kejimikujik et le parc national des Hautes-Terres-du-Cap-Breton* (PN Kejimikujik/Cap-Breton) en Nouvelle-Écosse ont indiqué que les employés des parcs « forment les guides et s'assurent qu'ils connaissent bien le parc – p. ex., les Tours du Gaboteux. » Les *PN Wood Buffalo/Nahanni* essaient « de le faire savoir à leurs exploitants lorsque des initiatives ou des possibilités de formation intéressantes se présentent. Nous n'avons que trois exploitants (guides ou pourvoyeurs) avec qui nous avons une bonne communication, que nous consultons abondamment et qui entretiennent une relation de longue date avec le parc. » Le *PN Gwaii Haanas* offre aux exploitants « l'occasion de participer à des séances de formation susceptibles de les intéresser et continue à tenir des réunions, à publier des bulletins, etc. »

Attitude positive : *Canadian Mountain Holidays* a dit : « prendre le temps de comprendre nos activités; considérer les exploitants d'entreprises touristiques commerciales comme un atout pour le parc plutôt que comme quelque chose de négatif qu'il faut limiter et décourager; rechercher les occasions de travailler ensemble (de former des partenariats), tout cela se fait au cours des réunions que nous tenons régulièrement hors saison ou, durant la saison, avec le personnel des parcs sur le terrain. »

Réunions formelles et informelles, individuelles et de groupe : Le *PN Mingan* tient des réunions pour discuter de ce qui va bien ou mal afin d'améliorer les expériences offertes. Les *Parcs de la C.-B.* suggèrent « des réunions plus fréquentes et d'autres moyens de communication pour examiner les préoccupations comme les conséquences possibles pour l'environnement et la possibilité d'offrir des activités à l'extérieur des parcs (plutôt ou en même temps que dans les parcs) ».

Bulletins d'information : *Nahanni River Adventures* a indiqué ceci : « La meilleure pratique est un bulletin électronique que le *PN Nahanni* publie pour les guides. Celui-ci met en lumière les questions d'actualité et différentes initiatives, passe les règlements en revue et présente la biographie des employés du parc (administratifs et extérieurs). Cela favorise le bon vouloir et l'entente, ce qui contribue grandement à la réussite de la mise en œuvre des politiques et des plans. »

La circulation de l'information dans les deux sens :

Les *PN Kluane/Chilkoot/Vuntut* ont indiqué : « Des réunions officielles avec les exploitants intéressés sont la forme la plus importante de collaboration. Les lignes directrices et les questions examinées à ces réunions concernent directement la réalisation de notre mandat qui est de protéger la ressource. Ces réunions servent à expliquer la raison d'être des mesures de protection des ressources. »

« Les réunions nous permettent aussi de discuter de questions administratives comme l'attribution de licences, l'établissement du calendrier des excursions ou l'allocation des permis. Ce sont là certains des dossiers les plus chauds, mais ces réunions, parfois animées, nous offrent l'occasion d'échanger librement et de savoir ce que nous pensons respectivement. Elles ont entraîné des modifications aux procédures administratives dans l'intérêt des deux parties. »

« Les réunions avec les exploitants pour leur faire connaître les exigences et les limites du mandat de l'agence et travailler avec eux à la recherche de solutions qui répondent également à leurs besoins ont toujours été productives. Pour y arriver, il faut être prêt à être pris à partie; il faut être prêt à définir sa position et à la défendre et il faut être prêt à apporter des changements si c'est possible. Dans le passé, j'ai toujours pris le temps de m'asseoir avec les exploitants et de discuter avec eux des questions qui les intéressent ou les préoccupent. J'ai pris le temps de signaler nos pièges bureaucratiques et d'expliquer comment je relèverais les défis. »

Suggestions :

Représentation de l'industrie : *Archipelago Ventures* en Colombie-Britannique suggère qu'il y ait des représentants locaux au conseil de gestion de l'archipel : deux des Haidas, deux du gouvernement fédéral et deux de la localité. Lorsque les parcs ont des conseils cogérés, c'est une façon de faire participer les collectivités locales, surtout lorsqu'elles ne sont pas entièrement composées d'Autochtones.

Information écrite ou électronique : Selon *Algonquin Outfitters*, il devrait être facile pour les gens de vérifier la disponibilité des permis pour les périodes de pointe. Il faudrait peut-être qu'il soit possible de le faire en ligne.

Communication sur le terrain et rétroaction : *Kayakouch* suggère plus d'entretiens et d'échanges d'idées. Les *PN Wood Buffalo/Nahanni* ont indiqué : « Il faut aller sur le terrain – surveiller la qualité du service et le message de manière à pouvoir faire des commentaires et offrir une formation au sujet des messages qui conviennent. »

Ateliers et formation : *Kananaskis Country* a proposé de : « faciliter l'échange d'information sur les ressources patrimoniales au moyen, par exemple, d'ateliers dans des domaines où nous avons de l'expertise ».

Uniformisation du processus de communication

Défi : *Avoir un processus de communication uniforme. Les processus actuels sont coûteux en temps et, dans certains parcs, il se peut que les exploitants d'entreprises n'obtiennent aucune réponse*

Processus amélioré de communication agence-exploitant d'entreprise à tous les niveaux

Les exploitants veulent un processus pour discuter des questions ou faire part de suggestions, avec des communications améliorées et une meilleure circulation de l'information.

Les exploitants veulent aussi « un mécanisme pour diffuser l'information et les décisions à tous les employés des parcs et des exploitants afin que les décisions dépassent le niveau de la gestion ».

Suggestion :

Great Divide Nature Interpretation en Alberta a proposé « un processus officiel suivant lequel nous ferions part par écrit de nos préoccupations aux parcs qui nous feraient ensuite savoir comment ils ont examiné la question et ce qu'ils ont décidé de faire. (Par exemple, j'ai entendu dire qu'un certain nombre d'autres guides de telle entreprise vendent des insignes de guide illégaux. Je le signale à Parcs Canada qui fait enquête et qui s'aperçoit que c'est vrai. Il confisque les insignes illégaux et s'assure que les guides illégaux cessent d'exercer leur activité. Il communique ensuite avec moi pour me dire ce qu'il en est.) »

Communication avec le grand public

Défi : *Informar le public de différentes questions (environnement, parcs, tourisme à faible impact, sécurité, etc.) par l'intermédiaire des agences et des exploitants d'entreprises*

Le rôle de l'exploitant d'entreprise à l'égard de l'éducation du public

Certaines agences pensent que les exploitants n'ont pas la connaissance qu'il faut du contexte et des règlements des parcs. Elles ont également proposé ceci : « Les exploitants devraient renseigner leurs clients sur les défis, les normes et la mission de préservation des parcs. Vous devez réussir à leur faire sentir que c'est un privilège d'être dans un parc national. »

Par ailleurs, certaines agences disent que de nombreux exploitants font un bon travail et communiquent bien. Les *PN Kootenay/Yoho* ont félicité certains exploitants d'avoir inclus dans leur programme de bons messages et une bonne interprétation des parcs. Quant aux *PN Wood Buffalo/Nahanni*, ils avaient ceci à dire : « Le propriétaire-exploitant de Sub Arctic Wildlife Adventures, Jacques Van Pelt, est un naturaliste accompli qui se consacre à l'élargissement des horizons des visiteurs en insistant sur l'importance de ce parc national et de la région environnante. »

Bonnes pratiques :

PN des Lacs-Waterton : « La Waterton Inter-Nation Shoreline Cruise Company a fait de grands efforts au cours des cinq dernières années pour inclure d'importants messages quant au parc et à sa gestion dans le contenu de ses circuits. Loin de s'arrêter aux curiosités touristiques, elle fournit des renseignements sur la sécurité de la faune et la gestion des écosystèmes. » « Le Service à la clientèle de Waterton et Trail of the Great Bear se sont montrés déterminés à inclure des messages au sujet du parc dans leurs exposés et leur matériel promotionnel. »

PN Jasper : « Brewster's Snowcoach Tour s'est aperçu de la valeur de guides touristiques bien informés et a inclus dans son circuit certains messages importants au sujet du parc. Jasper Tramway a conclu un contrat avec un service d'interprétation privé pour la formation des guides – améliorant ainsi grandement la qualité de l'information que les clients reçoivent. »

Les *PN Kluane/Chilkoot/Vuntut* ont loué les efforts de la Canadian River Expedition pour avoir une personne-ressource en histoire ou sciences naturelles lors des excursions pour identifier et expliquer les caractéristiques et les ressources naturelles.

PN du Mont-Riding : « Earth Rhythms peut offrir cette expérience aux visiteurs grâce à des employés bien formés qui connaissent un tas de choses sur le parc. L'entreprise vend des forfaits à des groupes pour discuter des ressources patrimoniales. »

Trail of the Great Bear : « Notre raison d'être est d'appuyer le concept des parcs et de contribuer à la réalisation des objectifs de gestion des parcs locaux, régionaux et nationaux. Nous communiquons les valeurs des parcs aux consommateurs et nous leur offrons des expériences de voyage axées sur les objectifs des parcs. Nous ciblons les visiteurs en fonction des stratégies des parcs. Nous appuyons financièrement des programmes d'interprétation des parcs. Nous sommes toujours prêts à accepter les suggestions relatives à la formation sur les parcs. »

Le rôle du parc à l'égard de l'éducation du public

D'après certains exploitants, la direction des parcs pourrait insister davantage sur l'éducation du grand public (voyageurs indépendants) au sujet des questions qui intéressent les parcs. Par ailleurs, certains parcs communiquent très bien. ***Trail of the Great Bear*** a indiqué que les parcs des Rocheuses « font du bon travail pour ce qui est du message, de l'interprétation, de la formation, des publications, de la participation et des circuits ».

Bonnes pratiques :

Les ***PN Wood Buffalo et Nahanni*** travaillent en collaboration étroite avec la chambre de commerce locale.

Great Adventure Tours en Ontario a indiqué que « les gardiens du parc de la Pointe-Pelée et de Pinery Park sont très intéressants et fournissent une excellente information aux groupes ».

Tours of Exploration en Colombie-Britannique : « Nous trouvons que les publications et les centres d'information des parcs nationaux et provinciaux sont la contribution la plus utile aux efforts que nous déployons pour éduquer nos clients et leur faire connaître ces régions. »

Collaboration entre les agences et les exploitants d'entreprises pour éduquer le public

Un certain nombre d'exploitants et de parcs collaborent bien à l'éducation du public comme on peut le voir ci-dessous.

Bonnes pratiques :

Les exploitants d'entreprises présentent les programmes des parcs : *White Mountain Adventures* : « Les parcs nationaux ne s'occupent presque plus d'interprétation. Ils ont recours à des entreprises comme la nôtre pour faire passer leurs messages. Ils nous fournissent des ressources et nous envoient des clients éventuels et il ne nous reste plus qu'à concevoir et à offrir des programmes. »

Bulletin d'information : *PN Kootenay/Yoho* : « Un des outils de marketing de Great Divide est un bulletin d'information qui contient régulièrement des articles au sujet de questions clés pour les parcs ou d'études en cours. L'entreprise fait un très bon travail d'information des visiteurs au sujet des questions relatives aux parcs. »

Les exploitants d'entreprises embauchent des employés des parcs : *Northshore Institute* à l'Île-du-Prince-Édouard : « Les participants à nos programmes sont des apprenants enthousiastes grâce à qui les activités d'interprétation sont attrayantes et amusantes pour le personnel des parcs. Nous recevons des éloges à propos des exposés – nous n'avons jamais aucune inquiétude au sujet des activités offertes par le personnel des parcs, car elles sont toujours exceptionnelles. Les employés avec qui je travaille mettent tout en œuvre pour offrir un service de qualité au public et savent offrir de nouveaux produits aux groupes qui sont en voyage organisé. Ces initiatives ont l'appui d'un bon gestionnaire qui incite ses employés à essayer quelque chose de nouveau. Le personnel nous apprécie

aussi, parce que nous lui envoyons les calendriers des mois à l'avance et il sait toujours à quoi s'attendre – nous demeurons toujours en communication avec lui. »

Suggestions :

Trail of the Great Bear a suggéré que les parcs participent avec la collectivité à un symposium qui permettrait à tous ceux qui vivent dans le parc d'atteindre le même niveau pour ce qui est de l'appréciation et des pratiques.

Gestion et administration

Rapports avec les employés des parcs – Cohérence souhaitée

Défi : *Surmonter les difficultés, comme le roulement des cadres supérieurs, le va-et-vient des politiques, la bureaucratie et la nécessité d'un souci du service à la clientèle*

Roulement du personnel

Taux élevé de roulement du personnel en général : Le personnel de première ligne et du service d'interprétation des parcs a un taux de roulement élevé. Certains exploitants d'entreprises estiment qu'en conséquence, les messages adressés aux visiteurs au sujet de ce qu'il y a à faire et à voir, des endroits où aller, des sentiers à utiliser et ainsi de suite laissent souvent à désirer. Un exploitant de la côte est a indiqué qu'il lui arrive souvent de rencontrer des visiteurs qui ont été mal informés par les parcs. Résultat, ces visiteurs sont mal préparés en cas d'intempéries, ne savent pas quel est l'état des sentiers, etc. Dans certains cas, l'impact sur l'environnement s'en trouve accru (parce qu'ils doivent allumer un feu pour se garder au chaud, on doit entreprendre des recherches dans les montagnes pour retrouver des promeneurs égarés, etc.).

Taux élevé de roulement des cadres supérieurs : Les exploitants sont d'avis qu'il y a un taux élevé de roulement dans les parcs nationaux, surtout chez les cadres supérieurs. Cela perturbe et ralentit l'établissement de bonnes relations suivies entre les parcs et les exploitants. Plusieurs exploitants ont fait valoir que le renouvellement constant des surintendants des parcs nuit sérieusement aux progrès qu'ils peuvent avoir accomplis dans leurs relations avec les parcs.

Politiques incohérentes en raison du roulement des surintendants

Le taux élevé de roulement des surintendants des parcs entraîne des incohérences dans les politiques. Par exemple, un exploitant des Prairies a dit : « Deux surintendants étaient très positifs, mais le plus récent était très conservateur et les politiques ont changé. Il n'y a aucune uniformité d'un surintendant à l'autre. Les politiques devraient être fermes au lieu de changer au gré des surintendants. »

Manque de communication avec les cadres supérieurs des parcs

La communication avec le personnel de première ligne se perd souvent avant d'atteindre la haute direction. Les exploitants ont tendance à rencontrer le personnel extérieur dans le parc – les employés qui travaillent sur le terrain sont ceux qui finissent par se familiariser avec les pratiques commerciales des exploitants. Mais ce sont les cadres supérieurs, et non le personnel de première ligne, qui prennent les décisions au sujet des politiques des parcs, dont celles qui touchent à l'accès dans les parcs. Comme un exploitant de la côte ouest l'a indiqué : « Les décisions de gestion sont souvent prises par des gens qui ne connaissent pas vraiment, sinon à peine, la région tandis que souvent nul compte n'est tenu des commentaires de ceux qui passent leur vie dans la région. Je trouve que l'écart entre les employés de bureau et les employés extérieurs est trop grand. »

Les exploitants estiment que le personnel des parcs pourrait se faire leur porte-parole s'il connaissait leurs produits et services et s'il était prêt à diriger les clients vers le secteur privé.

Incompatibilités de caractères

Certains exploitants ont indiqué qu'il y avait par le passé eu des incompatibilités de caractères entre les exploitants et les employés des parcs. Cela a créé certains problèmes : un exploitant de la côte ouest a dit que « le problème, c'est que certains croient être les « empereurs des parcs ». Ils n'ont aucune confiance

dans les exploitants. Ils refusent de reconnaître que les exploitants font un travail très utile. Les parcs ne le croient pas et considèrent les exploitants comme des profiteurs. »

Systeme bureaucratique

Certains exploitants trouvent que le processus est parfois plutôt bureaucratique et lourd, puisqu'ils doivent travailler avec de nombreuses personnes différentes. Ils devraient traiter avec un seul représentant du parc.

Suggestions :

Gros Morne Adventures a proposé « des programmes d'orientation plus longs pour les employés de première ligne au début de la saison – pour apprendre à connaître le parc. Qu'ils se promènent dans les sentiers, fassent des excursions en bateau et participent à divers programmes d'interprétation et d'initiation. Nous pensons que le secteur privé serait prêt à être partenaire d'une telle initiative. Il serait dans l'intérêt du secteur privé que le personnel de première ligne connaisse les produits, sans oublier que les visiteurs s'en trouveraient heureux! »

Selon un autre exploitant, « tout le personnel des parcs devrait suivre une formation sur le service à la clientèle. »

Relations communautaires

Défi : *Établir des relations communautaires aux fins d'une plus grande sensibilisation et dans l'intérêt de la population locale*

Bonnes pratiques :

Les *PN Wood Buffalo/Nahanni* ont une communauté locale composée à 70 ou 80 p. 100 d'Autochtones. Ils cherchent à améliorer les relations communautaires au moyen de diverses stratégies, « la plus importante étant, du point de vue du tourisme de plein-air, une stratégie de tourisme autochtone » pour le parc. Ils espèrent que la communauté s'y intéressera et que de nouveaux services seront offerts. Ils travaillent également à l'établissement d'une communication dans les deux sens sur le terrain – tandis qu'à ce jour, la communication a surtout eu lieu dans les bureaux du parc et à la ville.

Selon les *PN Kluane/Chilkoot/Vuntut*, Nahanni River Expeditions a établi des relations d'affaires avec des représentants des Premières nations de la région à qui l'entreprise a fait faire des excursions en rivière pour promouvoir la formation des guides ou la sensibilisation culturelle.

Le *parc territorial Katannilik* au Nunavut a louagé Wanapitei C.A.N.O.E. « À l'été 2000, l'entreprise a posté un de ses guides à Iqaluit. C'est lui qui a été responsable de toutes les excursions dans le parc Katannilik cette année-là. » Cela a accéléré l'établissement de rapports entre la collectivité et le guide. « Il a ainsi pu mieux comprendre le Nunavut et son environnement unique, p. ex., les revendications territoriales, les organisations et la population autochtone. » L'entreprise a indiqué que les pourvoyeurs commencent à connaître les résidents et à les embaucher comme guides, permettant ainsi à leurs clients de demeurer plus longtemps dans la collectivité après le voyage – ce qui accroît sensiblement les avantages économiques.

Le *parc national Auyuittuq* au Nunavut a félicité les exploitants qui utilisent non seulement le parc, mais d'autres emplacements, qui mettent à profit les aînés et le centre communautaire et qui parlent des pratiques autochtones dans la collectivité.

Contraintes des parcs en matière de ressources

Défi : *Et les exploitants d'entreprises et les parcs sont d'accord pour dire que les agences des parcs manquent de fonds et d'autres ressources.*

Absence de disposition administrative pour recevoir les contributions financières

Il se peut qu'en raison de l'inflexibilité administrative, la ressource, les exploitants et les visiteurs ne soient pas en mesure de profiter autant qu'ils le devraient des possibilités. Il se peut que les parcs ne puissent accepter de l'argent de partenariats du secteur privé pour le financement d'initiatives. Les responsables d'un projet proposé sur un site récréatif des Prairies (mais réglementé par la *Loi sur les parcs*) ont constaté qu'il n'y avait pas de mécanisme dans les parcs pour que de l'argent puisse être reçu. « La directrice générale était une femme de vision pleine de bonnes idées. Elle voulait rendre la nature accessible aux gens. Elle était prête à conclure de grands partenariats avec les exploitants, les parcs et des bailleurs de fonds du secteur privé. Mais il n'y avait pas de mécanisme d'investissement en place pour des sociétés partenaires. » Le forfaitiste voulait collaborer avec Weyerhaeuser pour « convertir les pistes de ski de fond en sentiers de randonnée et pistes cyclables durant l'été, avec panneaux d'interprétation. Weyerhaeuser devait installer les panneaux et l'exploitant devait verser sa contribution. Or, le projet a échoué. La directrice générale a abandonné. » Cela est paradoxal étant donné que Parcs Canada « doit produire des recettes et recouvrer les coûts » et qu'il a de toute évidence besoin de plus de fonds.

Les agences des parcs disposent de trop peu de ressources

La plupart des exploitants sont d'avis que des ressources insuffisantes et les réductions budgétaires ont eu une grande incidence sur la programmation et la planification des agences des parcs et que les services et installations en souffrent. Ils ont pu constater des problèmes tel un manque d'investissement dans un personnel dévoué et des ressources. Les exploitants s'entendent pour dire que « le réseau des parcs ne dispose pas des fonds voulus pour financer l'infrastructure nécessaire de manière à l'entretenir adéquatement. Les parcs doivent trouver des moyens d'allonger la saison d'utilisation et de répartir l'utilisation sur toute l'année. Il faut aussi trouver un moyen de financer le réseau des parcs (p. ex., financement privé, collecte de fonds, droits d'utilisation). » Les agences sont d'accord.

Voici quelques-unes des conséquences de l'insuffisance des ressources signalée par les agences et les exploitants :

- Le manque de fonds limite la formation des employés et des exploitants ou pourvoyeurs.
- Il est impossible de travailler avec les exploitants à la préparation de troupes d'information de haute qualité sur l'interprétation des caractéristiques naturelles et culturelles des parcs pour transmettre des messages adéquats, exacts et uniformes aux visiteurs au sujet des ressources des parcs.
- Un exploitant de l'Ontario affirme que son parc « n'a ni service à la clientèle, ni centre d'interprétation, ni naturaliste. Des fonds supplémentaires sont requis pour fournir ces services nécessaires ».
- Il n'y a pas d'argent pour « l'infrastructure, l'aménagement de sentiers et l'expansion ». Un parc des Prairies a indiqué qu'il doit fermer des sentiers, parce qu'il n'a pas d'argent pour les entretenir.
- Un parc de la côte est à fait état d'un manque de programmes pour venir en aide aux exploitants.
- Un parc de la côte est également fait état d'un manque d'argent pour l'investissement dans la collaboration.

Un parc national des Rocheuses a résumé le problème : « C'est une question d'argent – Nous n'avons pas assez d'argent pour gérer ou atténuer l'impact des visiteurs, élaborer de nouveaux programmes ou aider les exploitants à élaborer leurs propres programmes ». De graves questions se posent au sujet du nombre approprié de visiteurs et des types appropriés d'utilisation dans les parcs qui, vu leur taille et leur diversité, « nécessitent d'importantes sommes qui tardent à venir ». Il faut arriver à « convaincre les Canadiens que les parcs nationaux sont une question politique. Si les gens veulent les préserver, ils doivent faire clairement savoir à leurs représentants élus qu'il faut leur affecter les ressources voulues. »

Les exploitants appuient pleinement les parcs et les agences dans leur quête de ressources.

Bonnes pratiques :

Appui accordé aux agences par les exploitants d'entreprises : *Northshore Institute* à l'Île-du-Prince-Édouard : « En 1995, nous nous sommes adressés aux interprètes du parc national de l'Île-du-Prince-Édouard dans l'intention de faire appel à leurs services d'éducateurs pour nos programmes Elderhostel. Nous supposions que Parcs Canada allait demander des droits pour le service. Le service d'interprétation était surpris que nous voulions lui payer ces services – parce que par le passé des groupes s'étaient attendus à ce qu'ils leur soient offerts gratuitement. En plus d'offrir de l'argent, nous donnions aux employés du parc la possibilité de mettre à profit leurs connaissances avec des groupes qui pendant une heure étudieraient divers aspects du parc. En fait, certains groupes ont passé toute une semaine à étudier avec le parc national. De plus, les employés allaient être utilisés durant les saisons intermédiaires, prolongeant ainsi leur emploi à Parcs Canada. »

The Land of the Loon Resort en Saskatchewan : « Nous appuyons les parcs politiquement chaque fois que l'occasion se présente pour les aider dans leur lutte constante contre les réductions budgétaires. »

Suggestions :

Kluane/Chilkoot/Vuntut : « Si plus de ressources étaient disponibles, il serait possible de travailler avec les exploitants à la préparation de troupes d'information de haute qualité pour diffuser les messages des parcs. »

Un exploitant : « Il faudrait que les droits d'entrée pour les visiteurs soient plus élevés et que les sommes recueillies soient réinvesties dans le réseau des parcs au lieu d'être considérées comme des recettes fiscales générales. »

Gestion pour l'intégrité écologique

Appui mitigé du mandat d'intégrité écologique

Défi : *Les exploitants d'entreprises et les agences appuient l'IE, mais doivent surmonter l'incertitude quant à l'avenir, inhérente à la nouvelle IE. Une bonne communication est nécessaire dans un sens comme dans l'autre.*

L'appui accordé par les exploitants d'entreprises au mandat va de prudent à sans réserve

Appui de l'IE : L'IE a reçu l'appui sans réserve de certains exploitants tandis que d'autres pensent que les recommandations relatives à l'IE ne vont pas assez loin! Par exemple, certains exploitants pensent que les « utilisations historiques » du parc devraient être examinées au même titre que le nombre de visiteurs des parcs dans l'ensemble. Voici un commentaire typique auquel *Great Divide* a fait écho : « Nous sommes prêts à appuyer toute mesure pour accroître l'intégrité écologique du parc et pensons qu'elle serait bonne pour notre entreprise. »

Appui actif au parc local : Un certain nombre d'exploitants défendent activement leur parc et craignent une augmentation des incursions. Par exemple, *Gros Morne Adventures* est préoccupé par la menace que représentent pour les limites du PN du Gros-Morne la coupe à blanc, les routes d'accès et l'impact sur la ressource. On est d'avis que « le parc national a les mains liées » et on se sent obligé d'exprimer son appui.

Appui des économies locales : Selon certains exploitants, les vues sont souvent présentées sous la forme d'une « lutte entre le développement et la protection de l'intégrité écologique ». Comme *Bluewater Adventures* l'a signalé, la question qui presse consiste plutôt à savoir « comment avoir une zone protégée et aussi assurer des emplois durables dans l'économie locale, et comment inciter les gestionnaires des parcs à faire confiance aux petits exploitants d'entreprises d'écotourisme qui amènent déjà plus de 70 p. 100 des visiteurs à Gwaii Haanas et à travailler avec eux ».

Les exploitants d'entreprises ont aussi des inquiétudes à propos de l'IE

Les exploitants ont de nombreuses inquiétudes à propos de l'IE, qui toutes ont trait à la capacité de survie de leur entreprise :

- Certains craignent que les activités permises soient menacées (p. ex., de plus nombreuses restrictions à l'accès) et que les rapports avec les agences soient encore plus déséquilibrés (ils sentent qu'ils n'ont aucun pouvoir).
- Certains craignent que leurs coûts augmentent (p. ex., évaluations environnementales, assurances, etc.).
- Certains craignent un manque de collaboration et des exigences coûteuses pour leur entreprise (argent, temps et efforts). « Nous avons peur que les employés des parcs soient moins intéressés à travailler avec les exploitants d'entreprises touristiques et les collectivités voisines. »
- Une autre préoccupation est la suivante : « Produit de tourisme de plein-air veut dire clients; préservation véritable de l'intégrité écologique veut dire pas d'humains. »

Les réactions des agences au mandat d'IE varient également

Les agences des parcs ne réagissent pas toutes de la même manière au mandat d'intégrité écologique. Certaines croient qu'il offre des possibilités, surtout en ce qui concerne les activités écotouristiques et éducatives (voir le chapitre 12) tandis que d'autres croient qu'il pourrait déboucher sur la nécessité d'un resserrement du contrôle, des règlements et des restrictions (p. ex., un parc de la côte ouest s'attend à ce que l'IE entraîne « un plus grand contrôle des activités des visiteurs et de l'utilisation, de l'accès, etc. »).

Les agences ont dit croire que les défis en ce qui concerne l'IE ont trait à ce qui suit :

- Visiteurs (réduction de l'utilisation humaine dans les aires vulnérables, ralentissement de la croissance, messages cohérents)
- Exploitants d'entreprises (avoir de plus petits groupes et des activités plus structurées, persuader les exploitants des avantages que cela comporterait, améliorer la communication)
- Financement (des inventaires, de la planification, de l'établissement de limites de changement acceptable [LCA], etc.)
- Gestion des ressources (comment être équitable à propos de la définition des types appropriés et du volume d'utilisation, préoccupations des Premières nations)
- Décisions antérieures (qui pourraient être difficiles à renverser)

Quelques agences voient une menace dans l'IE, sur les plans interne et externe. Un parc de la côte ouest craint que certains employés ne perçoivent l'importance accordée à l'IE comme une menace qui pourrait mener à une perte d'emplois. Il est d'avis aussi que « le public exercera des pressions en faveur du maintien d'activités traditionnelles qui vont à l'encontre de l'approche de l'IE ».

Il y a également des vues plus optimistes. *Gwaii Haanas* : « L'IE nous permettra de célébrer ce que nous sommes, de discuter de nouvelles possibilités – festival des oiseaux, trousse d'apprentissage, camps culturels, etc. » *PN Wood Buffalo/Nahanni* : « Les exploitants pourront tenir Parcs Canada responsable du maintien de l'intégrité écologique. »

Préoccupations communes à propos de l'incompréhension du concept de l'IE

Les exploitants d'entreprises craignent que le sens de l'IE soit mal compris : Les exploitants s'interrogent sur la compréhension de certains aspects fondamentaux du concept d'IE : « L'écologie est dynamique; elle inclut les processus d'évolution, de changement, d'adaptation. » Ils se demandent aussi ce que l'intégrité écologique dans un parc veut dire : « Les parcs voudraient peut-être ramener les écosystèmes à leur état « d'autrefois », mais à quelle époque correspond « autrefois »? À l'époque où les gardiens de parc étaient des gardes-chasse? À l'époque où les espèces prédatrices étaient considérées comme nuisibles et tirées à vue par ces mêmes gardes-chasse? À l'époque des « îlots de civilisation » où on encourageait les hôtels chics? Ou à l'époque des 'îlots de nature sauvage' qui rejette tout développement? » Un exploitant des Rocheuses a dit craindre que les extrémistes environnementaux se servent de l'intégrité écologique pour imposer leur vision des parcs nationaux si l'on n'arrive pas à faire valoir l'importance d'un juste équilibre entre l'intégrité écologique et le dynamisme de la nature. De même, un autre craint qu'un éclairage anti-développement élimine les possibilités pour les petites entreprises respectueuses de l'environnement.

Les agences s'inquiètent de l'absence de précision quant au sens à donner à l'IE, à ce en quoi elle consiste, à son rapport avec les valeurs des parcs, etc. : De plus, certaines agences considèrent que les décisions de leurs cadres supérieurs sont parfois en contradiction avec l'orientation de la politique. Selon

un parc des Rocheuses, « on ne comprend pas encore très bien quelle incidence les recommandations de la Commission sur l'intégrité écologique et la réponse de la ministre auront sur notre façon d'aborder le tourisme, y compris l'écotourisme ». En outre, on s'interroge sur la compréhension de concepts connexes, comme la capacité limite ou les limites de rendement optimales. Et on craint aussi une polarisation de la conservation et des loisirs, en raison des interprétations variées de l'IE.

Absence de définition pratique : La plupart des exploitants ont indiqué qu'aucune définition pratique de l'intégrité écologique ne leur avait été donnée, ni d'ailleurs aux employés des parcs ou au public. « Tous les employés des parcs que nous connaissons en ont une interprétation différente – ce qui n'aide pas les exploitants dans leurs activités de tous les jours. » Selon *White Mountain Adventures*, « le plus grand défi pour les parcs consiste à définir ce qu'ils veulent dire et les mesures associées à cette définition. Quelle serait une définition pratique de l'intégrité écologique et de la préservation? »

Les écosystèmes varient de même que les besoins relatifs à l'IE de sorte que la mise en application de l'IE devrait varier au lieu d'être dictée par une politique centralisée : Un exploitant a indiqué que « manifestement, certaines zones requièrent une gestion prudente tandis que de nombreuses autres se prêtent à certaines activités humaines comme le camping écologique ». Certains exploitants ont fait observer qu'ils ont exercé leur activité dans un certain nombre de régions pendant des décennies, avant même que des parcs y soient aménagés, sans grand impact, sinon aucun. Ils craignent qu'il y ait maintenant certaines restrictions injustifiées. Un autre exploitant a fait observer qu'impact ne veut pas nécessairement dire dommage : « Nous ne devons pas oublier que les signes d'un impact minimal de la présence humaine dans une zone ne constituent pas nécessairement une menace pour l'intégrité écologique. »

Certains exploitants croient que le principal défi consistera à adapter la gestion aux besoins de parcs particuliers. À leur avis, des politiques nationales centralisées ne régleront pas nécessairement les problèmes de parcs particuliers. Ils craignent que les parcs soient obligés de contester les exploitants qui affirment que l'intégrité écologique de certaines régions n'est pas menacée.

Les exploitants d'entreprises espèrent un équilibre

Kanata Adventures : « Nous espérons que le climat va changer et que les parcs, au lieu de penser uniquement à leur propre mandat, reconnaîtront les besoins de ceux qui veulent leur assurer leur appui et leur coopération. »

Tours of Exploration : « Nous ferions bon accueil à tout règlement et à tous les efforts des agences ou du gouvernement pour trouver le juste équilibre entre les questions écologiques et culturelles dans les parcs où il y a des entreprises commerciales. »

Possibilité de changements dans les rapports entre les parcs et les exploitants d'entreprises

Certaines agences s'attendent à des changements dans les rapports : De nombreuses agences croient que le nouveau mandat d'IE modifierait leurs rapports avec les exploitants d'entreprises en raison de l'importance accrue attachée à la connaissance des ressources et à l'IE. Les changements mentionnés englobaient : le déplacement de l'accent dans les messages d'interprétation des exploitants; la nécessité de plus de recherche; une compréhension mutuelle améliorée de la nécessité d'un zonage (temporel et spatial) de l'utilisation commerciale; la pêche sportive et la chasse; l'augmentation des voyages non motorisés; une plus grande propension à l'écotourisme; une plus grande vigilance à l'égard de la préservation de la part des gestionnaires des parcs; et la nécessité de mieux reconnaître que le tourisme peut créer des impacts.

Certaines agences ne s'attendent à aucun changement dans les rapports : Quelques agences croient qu'il n'y aurait aucun changement dans les rapports, parce que le mandat d'IE concorde avec les

stratégies, politiques et activités actuelles des parcs. D'autres ont dit que même si elles ne s'attendent pas à un changement dans les rapports, une meilleure communication s'impose : « Tout changement serait plus facile à apporter si nous entretenions de meilleurs rapports avec les exploitants. »

Les vues varient d'une agence à l'autre et au sein des agences : Certains *Parcs de la C.-B.* ont indiqué qu'« il n'y aurait pas de changement puisque c'est une bonne stratégie proactive qui cadre avec les processus proactifs d'approbation des permis ». Certaines agences ont dit croire qu'« il y aura des changements en raison de la plus grande importance attachée à la connaissance des ressources et à l'intégrité écologique », tandis que d'autres estiment que même les exigences actuelles (p. ex. relatives aux EE) constituent presque des obstacles aux opérations et craignent l'incidence d'exigences plus strictes. Il est utile de connaître ces vues variées pour s'assurer que les orientations, l'information et les approches futures seront appropriées.

Les exploitants d'entreprises semblent avoir plusieurs points de vue : Certains ont dit croire qu'il n'y aurait aucun changement tandis que d'autres n'avaient aucun commentaire à faire, surtout s'ils n'exerçaient pas leur activité dans les parcs nationaux. D'autres ont dit croire que cela empirerait une situation déjà tendue et d'autres encore avaient des suggestions constructives particulières à faire au sujet des activités. Celles-ci sont présentées ailleurs dans le présent rapport.

Clarifier les conséquences pratiques de l'intégrité écologique

Défi : *Veiller à ce qu'il y ait mise en œuvre de manière claire, pratique et faisable et présenter à tous les utilisateurs des parcs une idée claire de ce que l'IE veut dire sur le terrain et de la façon dont les choses devraient être faites, ou faites différemment*

Clarifier l'application de l'IE

Mise en garde à propos de la mise en application de l'IE : La plupart des exploitants respectent le mandat d'intégrité écologique, mais ont des réserves quant à la mise en œuvre. Certains estiment que « chaque parc devrait être évalué et géré individuellement et être accessible à tout exploitant capable de prouver qu'il a un impact presque nul ».

La plupart des agences s'entendent pour dire que tout repose sur la mise en œuvre du mandat d'IE. *Kananaskis Country* a dit : « Nous devons définir clairement les objectifs écologiques pour nos aires protégées et adopter à l'intention des exploitants des lois et des lignes directrices plus énergiques. » Les agences ont soulevé les questions et les sujets valables qui suivent :

Absence de consensus : Qu'est-ce que l'IE et quel est son lien avec la gamme des valeurs comme les décisions de haut niveau, des orientations parfois conflictuelles des processus de planification, des directives quelquefois contradictoires et les objectifs de la désignation?

Connaissances : Comment le savoir quand nous avons atteint un rendement optimal, les limites de changement acceptable ou la capacité limite?

Ressources : Comment financer les inventaires, l'élaboration de plans ou les études sur les objectifs de développement optimal, la LCA ou la capacité d'accueil?

Attentes : Les aires protégées peuvent offrir des possibilités de développement économique viable quand les ressources ne suivent pas le rythme des attentes.

Possibilités de conflits entre les objectifs (finances, protection et qualité)

Évolution de la législation et des politiques se rapportant, par exemple, aux espèces menacées d'extinction

Juste répartition des types et de la somme d'utilisation. Exemples : conservation, « Premières nations » protégées par la Constitution, exploitation commerciale, recherche, éducation et loisirs de plein-air

Polarisation de la conservation et des loisirs attribuable aux diverses interprétations de l'IE; possibilité de perdre l'appui des employés et du public

Utilisations actuelles, décisions récentes ou passées qui pourraient ne pas convenir, mais seraient très difficiles à renverser

Les exploitants d'entreprises ont soulevé différentes questions :

Clarifier la désignation de zone ou site fragile : Les exploitants ont indiqué que « les désignations d'aires protégées, et plus particulièrement de sites fragiles, ne sont pas claires actuellement ». Il faudrait arriver à « une meilleure compréhension et une vision plus équilibrée de l'intégrité écologique et des aires particulières touchées ».

Préoccupations à propos des écarts dans la mise en application : Un exploitant a dit que « les gestionnaires des parcs semblent avoir poussé le concept de l'intégrité écologique jusqu'à un extrême irréaliste. Les voyageurs craignent que toute manifestation de la présence humaine dans la région soit considérée par les parcs comme une menace pour l'intégrité écologique. »

Désir de participer aux décisions relatives à l'IE en raison de leurs répercussions sur les entreprises : Certains ont dit que « dans certains cas, les exploitants ne sont pas certains de la viabilité de leur entreprise en raison du rapport sur l'intégrité écologique. La fermeture de terrains de camping ou de sentiers peut avoir une incidence sur la programmation et les circuits offerts. Souvent, les décisions à propos des fermetures sont prises unilatéralement sans que les voyageurs pour qui la fermeture pourrait avoir un impact soient consultés. »

Les exploitants d'entreprises sont des cibles faciles tandis que d'autres aménagements ayant un grand impact sont maintenus : Un exploitant se demande « Comment un énoncé général contenant des termes comme IE peut-il être utilisé quand déjà de grandes routes et des voies ferrées traversent les parcs des Rocheuses ».

Des activités illégales ou non appropriées se poursuivent : Les exploitants se sentent frustrés et défavorisés lorsqu'ils se conforment à des normes toujours plus strictes, mais qu'ils constatent pourtant que les activités illégales d'autres visiteurs se poursuivent et qu'en même temps certains des parcs sont aménagés pour les villégiatures et l'industrie.

Suggestion :

Selon *Mountain Quest*, « étant donné que le rapport sur l'intégrité écologique est déjà chose faite et qu'il a reçu du public un appui décisif, la meilleure façon de s'y prendre pour régler certaines de ces questions est d'organiser des séances de travail au cours desquelles les parcs et les intervenants de l'industrie verraient comment ils peuvent travailler ensemble pour appuyer le mandat des parcs. »

La limitation du « nombre » n'est qu'une approche de gestion parmi tant d'autres

Défi : *La solution facile pour la gestion consiste souvent à se pencher sur les chiffres, les quotas ou les limites. Toutefois, la plupart des agences et exploitants d'entreprises doivent envisager toute une gamme d'autres options de gestion.*

Les limites fondées sur des chiffres dominant – Mais il faudrait aussi considérer le type d'activité et le comportement

Les exploitants et les agences s'entendent pour dire que les différents types d'utilisation et d'utilisateurs peuvent avoir des types différents d'impact. Pourtant, le fait est que de nombreux exploitants et agences semblent examiner les options en termes de croissance, de chiffres ou de quotas (au lieu de considérer la gestion sous l'angle des facteurs suivants : activités des visiteurs, comportement, destination, impact, ressources, activités, fréquence, emplacement, saison, taille du groupe, visites non guidées ou guidées, etc.).

Les agences ont fait des commentaires (à propos des exploitants d'entreprises commerciales) au sujet de ce qui suit :

- limites d'utilisation maximales, capacité maximale d'utilisation par les visiteurs et possibilités de visites non utilisées;
- les systèmes de réservation fonctionnant à pleine capacité, il est exclu de permettre de nouveaux exploitants ou de nouveaux produits (qui augmenteraient le nombre de visiteurs);
- il est impossible de satisfaire à la demande de produits de tourisme de plein-air, qui augmente plus rapidement que l'offre;
- nous voulons une croissance lente qu'il soit possible de gérer.

Certaines agences reconnaissent en partie le fait qu'il existe une multitude de techniques de gestion (de la ressource, du visiteur et de l'impact) lorsqu'elles posent la question : « Quel est le nombre approprié de visiteurs qui peuvent utiliser une région sans avoir d'impact sur cette expérience et l'environnement particulier? »

Selon un parc du Nord, d'une part, « Bien qu'il y ait encore de la place pour des visites et une utilisation supplémentaires – donc pour davantage d'exploitants, ce pourrait être aux dépens de la protection des ressources naturelles et culturelles ». D'autre part, l'agence reconnaît en partie l'existence d'une gamme de techniques de gestion en disant : « On pourrait soutenir que les exploitants pourront atténuer (réduire au minimum ou ralentir) l'impact de toute utilisation accrue grâce à leurs normes élevées de protection de l'environnement et à des expériences qui ne laissent aucune trace. »

Suggestion :

Kananaskis Country reconnaît que « l'utilisation acceptable englobe plus que la simple idée de chiffres. Les exploitants doivent accepter le concept de limites d'utilisation acceptables et être prêts à modifier en conséquence leurs activités. »

Clarifier l'utilisation appropriée

Les exploitants ne savent pas au juste ce que les parcs entendent par utilisation et comportement appropriés. « Il faudrait qu'on arrive à mieux comprendre la signification de faible impact et d'écotourisme pour que les exploitants puissent s'adapter en conséquence. » Certaines agences sont d'accord pour dire qu'il faudrait apporter des précisions. Le *PN des Îles-de-la-Baie-Georgienne* en Ontario a indiqué que son défi consistera à identifier l'utilisation ou les niveaux d'utilisation non appropriés. Le *PN Jasper* a indiqué que « la politique et le plan directeur du parc considèrent certaines activités comme non appropriées (p. ex., motoneige ou moto marine), mais il faut faire plus de recherches pour définir en quoi consiste une expérience appropriée pour une zone ».

Bruce Peninsula Outfitters en Ontario a proposé d'établir des lignes directrices relatives aux pratiques exemplaires pour les activités des exploitants d'entreprises de tourisme de plein-air.

Les grandes entreprises représentent un défi

Ce ne sont pas tous les exploitants qui s'opposent à une limitation du nombre de leurs clients, mais ils sont souvent préoccupés par le nombre de visiteurs et le trop grand achalandage attribuables à des voyageurs qui offrent un rabais sur le volume. Un certain nombre d'exploitants, surtout dans les parcs les plus « populaires », estiment que les clients des autocaristes commerciaux ont un plus grand impact que les amateurs de tourisme de plein-air qui font des visites guidées. Ils ont brossé un sombre tableau de la situation. Ils ont notamment indiqué ceci :

- Un certain nombre de parcs attirent et desservent un grand nombre d'exploitants qui ne cessent d'insister sur une augmentation de la capacité et une diminution des prix, ce qui ruine des destinations dont la principale attraction est tout à fait l'inverse.
- Les grandes entreprises touristiques poussées par les investisseurs sont centrées sur les résultats à court terme, un fort volume venant compenser un tourisme à faible rendement – ce qui est bon pour les profits mais néfaste pour l'environnement.
- Lorsque les parcs sont encombrés, abritent des villégiatures ou sont axés sur les installations, la plupart des visiteurs ne savent trop à quoi s'attendre des parcs nationaux et ne connaissent pas non plus les objectifs sociétaux du parc. Cela crée encore plus de pressions pour que des services soient offerts à un nombre croissant d'utilisateurs recherchant des expériences qui ne conviennent pas au cadre d'un parc national.
- Nous risquons de surconstruire dans nos attractions naturelles et de tuer la poule aux œufs d'or.
- Nous devons attirer des visiteurs qui souhaitent vivre des expériences qui conviennent aux parcs nationaux. Au bout du compte, c'est la façon dont le tourisme de masse est géré qui déterminera la qualité des expériences offertes par les entreprises de tourisme de plein-air à leurs clients.
- Les clients du tourisme de plein-air sont attirés par la nature sauvage et sont déçus par les foules.
- Les clients du tourisme de plein-air sont ceux qui dépensent le plus et dont le séjour est le plus long et ils apprécient plus que quiconque les valeurs de l'endroit.

Suggestion :

Mountain Quest : « Banff doit se concentrer sur ce que les visiteurs recherchent vraiment, la nature sauvage, la faune, la vraie nature, et leur donner toutes les occasions possibles d'en faire l'expérience. »

Le grand public et les visiteurs indépendants représentent un défi

Certains exploitants d'entreprises sont également préoccupés par le nombre de visiteurs indépendants et croient que le grand public peut poser un problème plus grave que les visiteurs qui optent pour des circuits accompagnés. Selon eux, « Le public sans guide constitue un problème pour les parcs, pour la gestion et pour l'intégrité écologique ». Ils citent des règlements applicables aux exploitants commerciaux qui sont beaucoup plus stricts que les règlements à l'intention du public, et ils donnent des exemples.

Au dire des exploitants, les visiteurs non accompagnés doivent être contrôlés. Un exploitant des Maritimes donne un exemple : « L'éducation du public au sujet de la protection des ressources des parcs, notamment le système des dunes, est essentielle. La signalisation ne suffit pas. Les gens commencent à

lire les panneaux de mise en garde, les contournent et poursuivent leur chemin dans les dunes. Il faudrait un plus grand nombre de patrouilles pour la plage et les voies d'accès et des amendes pourraient être utiles pour contrôler le visiteur indépendant. »

Un exploitant de l'Ontario propose que tous soient accompagnés d'un exploitant ou guide local, ce qui donnerait un bon coup de pouce aux économies locales.

Faciliter l'expérience des visiteurs en faisant appel à des entreprises locales

On estime également que tous les touristes qui s'aventurent dans l'arrière-pays devraient le faire avec un exploitant d'entreprise, pour assurer la bonne gestion des aires fragiles. Un exploitant a dit croire que « les parcs sont une ressource limitée. Le Canada a toujours laissé aller ses ressources gratuitement ou presque. La nature sauvage est une ressource épuisable en plus d'être une ressource précieuse. Nous devrions l'apprécier à sa juste valeur et établir des prix et des règles en conséquence. »

Selon *Majestic West Coast Adventures*, « il y a des exploitants des États-Unis qui font faire des visites guidées dans le parc »; il faudrait que tous les exploitants commerciaux « soient des Canadiens ».

Bonne pratique :

Le Réseau des parcs provinciaux de l'Ontario a créé des zones vertes qui consistent en des terres publiques sur lesquelles les non-résidents ne peuvent pas camper à moins d'être les clients d'un voyageur titulaire d'une licence. Le projet pilote a débuté dans la région de Kenora il y a de nombreuses années et « fonctionne très bien » d'après un exploitant. Il est fondé sur la répartition des utilisateurs entre deux grandes catégories – les résidents (Canadiens) et les non-résidents (étrangers).

Suggestions :

Un exploitant de l'Ontario estime que toutes les provinces et tous les territoires canadiens devraient envisager de mettre en œuvre un projet pilote de zones vertes. À son avis, tous les résidents (c.-à-d. les Canadiens) devraient payer des droits raisonnables pour utiliser les parcs, mais il importerait de reconnaître qu'ils paient déjà pour les parcs au moyen d'impôts et d'autres manques à gagner tandis que les non-résidents devraient payer plus de droits directs pour utiliser les parcs. Ce type de système existe dans des régions protégées ailleurs au monde. Figurent au nombre des options proposées pour les visiteurs internationaux :

- un prix d'entrée plus élevé pour les visiteurs indépendants internationaux;
- le même prix que pour les Canadiens si le visiteur étranger a fait appel aux services d'un exploitant d'entreprise touristique commerciale.

Selon le *PN Pukaskaw*, l'administration centrale devrait travailler à l'établissement de partenariats avec les collèges et les universités qui pourraient l'aider à mesurer les impacts dans l'arrière-pays.

Selon *Earth Rhythms*, il faudrait une gamme d'approches de collaboration pour la gestion des parcs (pas seulement des quotas, des limites et un démarketing), y compris : éducation, choix des bons marchés, surveillance appropriée, limites d'utilisation appropriées, règlements adéquats, bonne concordance produit-saison, positionnement approprié et développement de l'image qui convient. Earth Rhythms estime qu'il pourrait y avoir un effort de collaboration entre les exploitants et les agences.

Les entreprises face à leur rôle d'intendance

La présente section ne témoigne pas des défis au chapitre de la collaboration. Elle témoigne plutôt de bon nombre des pratiques exemplaires des exploitants d'entreprises (qu'ils exercent ou non leur activité dans les parcs ou dans d'autres environnements naturels ou fragiles) qui sont axées sur la valorisation du lieu et du visiteur.

Buts d'une entreprise qui contribuent à la durabilité

Quelques entreprises (*Wabikimi Canoe Outfitters et Eco-Lodge* en Ontario et *Earth Rhythms*) ont indiqué qu'elles avaient des principes opérationnels ou des buts classés par ordre de priorité qui appuyaient différents éléments de la durabilité.

Buts d'une entreprise

- Sécurité
- Protection de l'environnement naturel
- Protection des cultures indigènes
- Satisfaction
- Éducation
- Expérience : interactive et engageante, avec une continuité d'une expérience à l'autre
- Utilisation de produits et mets régionaux
- Pratiques de tourisme et d'écotourisme durables

Certains exploitants estiment que les entreprises devraient mettre l'accent sur la prestation d'une « expérience » plutôt que d'un produit touristique aux visiteurs, aux fins de son enrichissement. *Earth Rhythms* croit que le segment des voyages de tourisme de plein-air peut prendre l'initiative de la création d'expériences dans la nouvelle économie. L'entreprise a des pratiques écotouristiques pour chaque aspect de ses opérations, qu'elle met en œuvre dans tous les cadres.

Trail of the Great Bear conçoit avec autant d'attention tous les éléments de ses circuits :

- Circuits axés sur l'expérience et l'interprétation des écosystèmes
- Utilisation d'interprètes et de guides compétents
- Publications et programmes qui transmettent les messages du parc
- Contribution financière à l'interprétation du parc
- Participation à la planification du parc de même qu'à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une stratégie
- Répartition des visiteurs
- Utilisation des services d'interprétation du parc
- Réalisation de recherches pertinentes

Conception soigneuse des forfaits, circuits ou installations

Conception à faible impact

Les étapes de la conception et du développement des produits sont déterminantes pour le produit final. Certains exploitants d'entreprises de tourisme de plein-air ont des installations fixes. Durant la construction, *Arctic Vision* « a tout mis en œuvre pour perturber le moins possible le cadre naturel. Toutes les zones qui ont dû être perturbées ont été restaurées à leur état naturel. Nous avons conçu toutes nos installations de manière à ce qu'elles se fondent dans l'environnement du parc. »

Présentation, interprétation et services de guide axés sur la notion de l'endroit

Les visiteurs des parcs et des aires protégées devraient vivre une expérience qui leur fait prendre conscience du fait qu'ils sont dans un endroit spécial et se voir transmettre des messages en ce sens. De nombreux exploitants leur offrent de tels services d'interprétation. *Land of the Loon Resort* a une petite collection de livres et des affiches sur les huards et leur habitat et encourage une utilisation responsable des cours d'eau, surtout pour la préservation de l'habitat. De même, *Purcell Lodge* présente des messages d'interprétation qui donnent une idée de la fragilité de l'écosystème alpin. *Northshore Institute* : « Nous consacrons beaucoup de temps à l'éducation des visiteurs au sujet des défis et des enjeux dans le parc national de l'Île-du-Prince-Édouard. Nous avons participé directement à la protection d'autres zones. Parce que nous jouons un rôle d'éducateurs, notre travail consiste à proposer les meilleures pratiques possibles et à transmettre les connaissances les plus à jour à propos du parc ».

Tous les guides sont des naturalistes

Gros Morne Adventures : « Tous les guides sont des naturalistes et transmettent le message du parc aux visiteurs. Ils leur donnent de l'information sur la géologie, la flore, la faune et les aspects culturels de la région pour qu'ils puissent comprendre pourquoi cet endroit est spécial et qu'il est important de le protéger. »

Interprétation des saisons, utilisation par l'homme et histoire

Tous les programmes de *White Mountain Adventures* mettent l'accent sur les ressources des parcs relevant du patrimoine culturel et naturel. « Nous intégrons les messages des parcs dans nos discussions avec nos hôtes et nous leur présentons des vues mesurées. Par exemple, les programmes faune et nature (l'été) et faune (l'hiver) mettent l'accent sur l'écologie saisonnière, les impacts de l'homme et l'intendance environnementale nécessaire dans les parcs. Notre programme 'Tale of the Town that Vanished' donne au visiteur une excellente idée de la ville de Bankhead durant les 20 premières années du XX^e siècle et de la façon dont sa courte vie a pris fin en raison des modifications apportées aux politiques des parcs, de grèves et de la conjoncture économique internationale. »

Discussion du mandat des parcs

Great Divide : « Nos activités reflètent le volet du mandat du parc qui est d'éduquer les visiteurs. Nous discutons non seulement de l'histoire naturelle et culturelle, mais aussi de la biologie de conservation ainsi que des questions qui intéressent les parcs nationaux, leur mandat et leur valeur pour la société. »

FreshAir Adventures a indiqué que ses guides connaissent bien le mandat des parcs en ce qui concerne les programmes d'interprétation. *Bluewater Adventures* a régulièrement des causeries ou exposés durant les voyages pour accroître le bagage de connaissances des visiteurs et leur permettre de mieux observer ce qu'ils voient et d'apprécier leurs expériences. « Dans Gwaii Haanas, nos interactions avec les gardiens

haidas fournissent aussi des informations supplémentaires à nos visiteurs et, souvent, une perspective différente. »

Excursions Mauricie renseigne ses clients sur les ressources patrimoniales du parc tandis que **Mountain Quest** se sert de thèmes locaux, de la culture populaire, du patrimoine et de personnages historiques pour renseigner les clients sur l'environnement au cours de voyages en groupe d'acquisition de connaissances et de motivation de type aventure organisés par les entreprises.

L'Université de la Saskatchewan présente des programmes sous la bannière de ClubSEE, où SEE veut dire sciences, éducation et éthique. « Nous insistons avant tout sur une science exacte, des techniques d'éducation spécialisées et l'éthique d'un profond respect pour la nature. »

Acres of Action à Terre-Neuve et un certain nombre d'autres exploitants fournissent de l'information par écrit. Nos activités aquatiques et terrestres sont conçues pour faire apprécier la nature sauvage et les ressources fauniques. »

De nombreux exploitants adoptent une approche holistique de l'interprétation et ne communiquent pas uniquement de l'information sur l'histoire naturelle. **Majestic West Coast Adventures** estime être l'ambassadeur du parc. « Nous enseignons aux gens à respecter la région et nous les y sensibilisons. Nous faisons la promotion de la sécurité, du plaisir, de l'environnementalisme et du tourisme à faible impact. » Dès le départ, **White Mountain Adventures** a cherché à renseigner les visiteurs sur la région visitée tout en leur apprenant à apprécier son environnement unique et ses cadres naturels. Cet apprentissage vise aussi à mieux faire comprendre aux visiteurs la place qu'ils occupent dans le monde naturel, leur impact et le pouvoir qu'ils ont à titre d'individus de modifier cet impact au moyen d'une utilisation responsable et réfléchie.

Discover Acadia Vacations en Nouvelle-Écosse transmet des messages d'interprétation au sujet de l'impact sur les ressources et des mesures de conservation.

Earth Rhythms utilise des aliments et des produits provenant des écosystèmes régionaux pour la préparation de mets régionaux dans ses menus. L'entreprise travaille en équipe avec des groupes de représentants d'entreprises, se servant par exemple de l'histoire du parc comme métaphore pour l'interprétation. Elle utilise des phénomènes des parcs nationaux (p. ex., la mise à mort d'un orignal) pour illustrer les possibilités de recyclage avec des groupes de représentants d'entreprises et d'industries.

Utiliser l'expertise appropriée

De nombreux exploitants s'enorgueillissent de la qualité de leurs employés dont bon nombre ont une formation spéciale, des habiletés particulières ou une connaissance de la région. **Bluewater Adventures** : « Tous nos circuits sont éducatifs et nos guides ont des années d'expérience de la région. Une personne-ressource participe à chaque voyage – soit un anthropologue ou un biologiste. » **Acres of Action** à Terre-Neuve a des employés bien informés et bien formés qui sont toujours prêts à répondre aux questions des visiteurs ou à leur donner des renseignements par écrit.

Le personnel de **Great Divide** a :

- une bonne connaissance de tous les aspects de l'histoire naturelle et culturelle;
- une bonne connaissance de tous les aspects de la gestion et de l'histoire des parcs nationaux et des questions qui s'y rapportent;
- de solides compétences en interprétation.

Butterfly Tours : « Nos guides touristiques nous permettent d’offrir en toute sécurité des expériences de la nature qui soient à la fois intimes et passionnantes. » Voici quelques-unes des qualités uniques dont ces guides peuvent faire profiter les clients :

- guides ayant 20 années d’expérience du kayak de mer et des excursions d’initiation dans Gwaii Haanas;
- groupes dirigés par le guide de kayak de mer le plus expérimenté du parc;
- aptitude démontrée à enseigner les techniques de kayak en milieu sauvage;
- connaissance intime de la région et de ses habitants.

Utiliser un chercheur

Mountain Quest : « Nous utilisons des chercheurs locaux et des biologistes pour l’interprétation lors de sorties spécialisées. »

Earth Rhythms met à profit les connaissances d’experts (scientifiques, guides autochtones, gardiens, chercheurs, bagueurs d’oiseaux, etc.) dans le cadre des circuits offerts.

Le but de **Coastal Adventures** en Nouvelle-Écosse est de familiariser le touriste du segment aventure avec l’environnement en toute sécurité. À cette fin, l’entreprise fait appel à des guides de kayak de mer d’expérience ayant suivi des cours de secourisme et possédant une bonne connaissance de la biologie, de la géologie et de l’histoire humaine locale.

Promouvoir l’acquisition de connaissances

Great Divide : « Les articles de notre site Web et de notre bulletin donnent de l’information sur tous les sujets. Nous mettons l’accent, comme nous le disons clairement dans notre publicité, sur l’aspect apprentissage de l’expérience. »

Service à la clientèle et relations avec les clients

Préparer les hôtes – Avant et durant le voyage

Bluewater Adventures fournit aux visiteurs du matériel documentaire détaillé avant le voyage pour mieux les y préparer. L’entreprise a régulièrement des causeries ou exposés durant le voyage pour accroître le bagage de connaissances des visiteurs et leur permettre de mieux observer la nature et d’apprécier leurs expériences. **Algonquin Outfitters** fait la promotion de pratiques de camping responsables dans tous ses documents. **Tours of Exploration** fournit à chaque client des trousseaux d’information détaillées sur ses circuits.

Adapter le produit pour répondre aux besoins du marché

Silver Line Tours en Ontario trouve qu’il y a des lacunes dans les documents des agences des parcs dans certaines langues. L’entreprise essaie de combler les lacunes en fournissant de l’information dans la langue du visiteur. **Nahanni River Adventures** « passe en revue les politiques et les procédures des parcs à la lumière des tendances évolutives et des profils des visiteurs (p. ex., augmentation des visites guidées). Ces visiteurs avancent en âge et optent pour des voyages moins techniques de sorte que nous offrons maintenant plus de descentes de rivière en radeau que d’excursions en canot. Tout comme leur profil, l’attitude des visiteurs change – et ils sont davantage prêts à accepter d’utiliser des toilettes à compostage ou à rapporter leurs déchets solides. »

Canadian Mountain Holidays offre « un important programme de formation aux guides de randonnée qui leur permet de faire le meilleur travail possible d'interprétation des valeurs des parcs pour les visiteurs ».

Formation

Formation formelle et informelle

White Mountain Adventures a indiqué que ses programmes de formation étaient axés sur les normes de la MPHIA et qu'elle finançait la formation de ses guides. « Le président de notre entreprise est aussi le président de la MPHIA qui a été créée pour établir des normes, promouvoir l'éducation permanente et accréditer les interprètes professionnels de même que les entreprises qui exercent leur activité dans les parcs des Rocheuses. »

Protection des ressources et durabilité

Respect de l'environnement

La plupart des exploitants d'entreprises de tourisme de plein-air dans les parcs ont indiqué qu'ils étaient très respectueux de l'environnement et qu'ils y sont très sensibilisés, quoiqu'ils soient prêts à accepter toute suggestion constructive. Mis à part les exemples énumérés tout au long du rapport, mentionnons ceux qui suivent :

FreshAir Adventures : « Je pense que le parc reconnaît que nos activités ont un faible impact – tout en éduquant les visiteurs et en les enthousiasmant. »

Mountain Quest adhère à une série de principes fondamentaux de la durabilité. « Notre objectif, c'est de faire en sorte que tous soient plus conscients de l'environnement en nous quittant. »

- Nous suivons des lignes directrices en matière d'écotourisme. Nous avons recours autant que possible à des fournisseurs locaux pour les repas, le transport et d'autres fournitures.
- Nous utilisons des guides et des employés de soutien locaux dans la mesure du possible.
- Nous sensibilisons les visiteurs à la mission et au mandat du parc et à l'importance de bien gérer ces zones spéciales.
- Nous travaillons avec des chercheurs et, à l'occasion, des employés du parc à la prestation et à la conception des programmes.
- Nous allons à des endroits du parc qui sont peu fréquentés et où l'utilisation par l'homme n'a pas un grand impact.

Employer des techniques ayant un faible impact

Les Tours du Gaboteux : « Nous utilisons des assiettes, couteaux, fourchettes, etc. lavables pour nos pique-niques et du savon biodégradable pour la vaisselle. Nous fournissons des sacs individuels réutilisables pour les déchets personnels, y compris le papier de toilette. »

Mettre l'accent sur la conservation

Purcell Lodge est un modèle de développement durable étant donné que ses installations d'alimentation en énergie et d'égout sont très respectueuses de l'environnement. *FreshAir Adventures* pratique la

conservation lors de tous ses voyages. *Earth Rhythms* demande à tous les fournisseurs de se servir d'éco-emballages pour tous les aliments.

Reconsidérer les moyens de transport

On ne pense pas toujours aux moyens de transport. *Lake Minnewanka Boat Tours* en Alberta vient de terminer la construction d'un nouveau système d'entreposage du combustible pour ses bateaux d'excursion et la marina, et le facteur de sécurité est de 300 p. 100. « C'est mieux que n'importe quel autre système du parc national. Les nouveaux quais qui sont en construction comportent aussi de nombreuses caractéristiques destinées à assurer le respect de l'environnement et la sécurité humaine. »

Land of the Loon Resort a un certain nombre de bonnes pratiques opérationnelles en matière de transport :

- « Nous sommes en train de convertir notre flotte de bateaux motorisés qui seront désormais munis de moteurs à quatre temps. Ils ne nécessitent pas d'utilisation d'huile dans l'essence, polluent beaucoup moins et sont plus silencieux.
- Nous ne louons pas de chambre aux gens qui arrivent en moto marine.
- Nous avons ajouté deux Windriders à notre flotte de location. Il s'agit d'une petite embarcation personnelle à voile (qui peut être aussi amusante à manœuvrer et qui demande certes plus d'adresse que les embarcations personnelles motorisées). »

Strider Adventures en Colombie-Britannique utilise des lamas comme bêtes de somme. L'entreprise est ainsi certaine que des graines étrangères ne seront pas transportées dans les zones protégées (en raison du coussinet plantaire plus mou du lama), d'où un moins grand impact sur la végétation. *Earth Rhythms* utilise des moyens de transport public (autocar, camionnette) pour déplacer les clients, plutôt que des véhicules individuels.

Groupes de petite taille

Gros Morne Adventures offre des excursions à faible impact et le groupe est habituellement composé de huit à neuf personnes. *Tours of Exploration* privilégie les petits groupes. *Strider Adventures* a des groupes d'au plus dix personnes. *Québec Hors-Circuits* voyage aussi par petits groupes. De plus, il met l'accent sur l'interprétation, a des normes élevées et travaille à l'éducation des clients.

Butterfly Tours préfère des groupes de six visiteurs pour deux guides, ce qui réduit au minimum l'impact pour le parc. L'entreprise s'assure que chaque visiteur comprend bien les techniques de camping écologique.

Rapporter les déchets

Coastal Adventures : « Notre impact est minimal et restreint aux quelques endroits où nous nous arrêtons et nous campons. Nous rapportons tout ce que nous apportons. »

Minimiser l'impact sur les environnements naturels : codes et normes de comportement

Wildwater Nature Tours and Expeditions met l'accent sur la sécurité de ses hôtes – « nous disons parfois 'non' aux clients et nous leur expliquons pourquoi ».

FreshAir Adventures a indiqué que ses activités ont un très faible impact sur le parc étant donné que les excursions se font habituellement sur l'eau. Généralement, on s'arrête sur des plages sablonneuses qui

sont vite recouvertes par les marées de Fundy. De même, *Tours of Exploration* a indiqué : « Nous réduisons au minimum notre impact sur le réseau des parcs de même que les déchets dans les zones vierges, rapportant avec nous toute trace de notre visite. »

Les Tours du Gaboteux : « Nous rappelons à nos plus grands groupes que notre présence peut empêcher d'autres visiteurs de profiter du parc, surtout ceux qui y recherchent la solitude. Nous encourageons l'utilisation des toilettes. Nous expliquons la politique des parcs : demeurer dans les sentiers, ne pas cueillir de plantes et ne pas déranger la faune. Par exemple, nous étions en train de franchir le mont Nord en plein brouillard lorsque nous avons aperçu une filée de voitures et des gens qui observaient un orignal. Nous avons cru que la situation pouvait être dangereuse pour l'orignal et nos clients et nous ne nous sommes pas arrêtés. Nous leur avons par la suite expliqué la raison de notre geste et nous avons discuté avec eux de questions de sécurité. »

Willow Root Nature Tours en Alberta s'assure que les participants sont bien conscients de la valeur et de la vulnérabilité du paysage et les informe du comportement qu'il convient d'adopter. L'entreprise a volontairement modifié les itinéraires publiés pour tenir compte des problèmes de gestion du parc.

Appuyer les efforts de conservation régionaux

Les *PN Kootenay/Yoho* font l'éloge de Great Divide qui consacre 15 p. 100 de ses profits à la recherche sur la faune comme le projet d'étude du loup dans les Rocheuses canadiennes, des études sur les ours et la recherche sur la faune financée par les amis des parcs nationaux Banff et Yoho. Les études sur la faune sont habituellement menées dans les parcs nationaux. Le *PN Waterton* a indiqué que Trail of the Great Bear parraine des programmes de présentation du patrimoine et fait don d'un pourcentage de ses ventes à des projets environnementaux à l'intérieur et à l'extérieur du parc.

Faire des dons pour la conservation

Bluewater Adventures appuie un groupe de conservation ou de recherche différent à chaque excursion. « Notre entreprise fait don d'un petit pourcentage du coût du voyage à ce groupe et fournit de l'information sur son travail. Nous faisons valoir à nos hôtes que ceux qui ont la chance de visiter un site protégé doivent aussi assumer la responsabilité d'aider à protéger notre environnement – tant ici localement que dans leur propre cour. »

Algonquin Outfitters fait don d'argent et de main-d'œuvre pour la restauration des structures patrimoniales dans le parc Algonquin.

Tours of Exploration administre un éco-fonds pour appuyer des projets environnementaux et culturels locaux.

Apporter sa contribution à la collectivité locale

Faire profiter les collectivités locales

Majestic West Coast Adventures : « Nous faisons partie de la collectivité d'Ucluelet et nous appuyons l'économie locale. » *Outside Expeditions* à l'Île-du-Prince-Édouard : « Toutes nos expéditions profitent et font appel à la population des collectivités locales, nous permettent de recueillir des fonds et aident à préserver et à promouvoir les régions que nous parcourons. » *Earth Rhythms* a recours aux services d'enseignants autochtones qui dirigent les séances de partage en équipe lors des « feux de camp » dans le parc national.

Acheter et embaucher localement

Bluewater Adventures : « Étant donné notre rôle d'entreprise écotouristique, nous achetons tous nos aliments et notre combustible localement, nous faisons la promotion de la région auprès de nos visiteurs et nous leur fournissons une liste d'établissements d'hébergement locaux pour prolonger leur séjour localement en dehors de la zone protégée. L'année dernière, nous avons commencé à organiser une excursion locale d'une journée pour visiter le musée de l'endroit et prendre part à un souper haida offert dans la maison de quelqu'un de l'endroit. Nous essayons d'embaucher des personnes-ressources localement et nous commençons à y parvenir. »

Faire participer la collectivité locale

Butterfly Tours travaille en collaboration très étroite avec plusieurs résidents locaux qui fournissent l'hébergement, les repas et le transport.

Gros Morne Adventures embauche dans la localité d'abord, puis dans la région.

Collaboration pour obtenir des résultats positifs

Cette section-ci ne présente que des pratiques exemplaires. Elle montre que certains exploitants transmettent des messages qui conviennent et que divers parcs ou agences reconnaissent leurs efforts respectifs en matière d'environnement. Elle présente également de bons exemples de collaboration entre exploitants et agences pour obtenir des résultats positifs au chapitre de l'environnement.

Éloges mutuels des activités environnementales

Protection de l'environnement et messages

Résolution de problèmes : *Kananaskis Country* a fait l'éloge d'*Inside Out Experience Adventure Tours*. « L'entreprise a collaboré de près avec nous à la recherche de solutions créatives aux problèmes liés aux activités en eau vive sur le cours inférieur de la rivière Kananaskis. Celles-ci incluent une formation relative à l'interprétation et à l'environnement pour le personnel, l'aménagement d'installations et la participation aux activités de la Lower Kananaskis River Users Association. »

Efforts volontaires : Un certain nombre d'exploitants contribuent volontairement à la protection de l'environnement ou travaillent avec les parcs, par exemple pour fournir de l'information. Les *Parcs de Terre-Neuve* font l'éloge de *Wildland Tours* et *Miki Enterprises* – les deux entreprises utilisent le cap St-Mary dans le cadre de leur programme. *Wildland Tours* collabore à l'échelle internationale au financement de la protection d'aires naturelles – les deux exploitants font la promotion du produit. « Les deux interprètes – que nous avons formés nous-mêmes – offrent un bon programme durant l'été et des programmes scolaires l'automne. »

Bonne intendance de l'environnement et messages :

Selon les *Parcs de la C.-B.*, « certains exploitants sont très soucieux de l'environnement et rapportent ce qu'ils apportent. Parmi les bonnes pratiques figurent des visites du site, des randonnées d'interprétation et le Golden Ears Outdoor Learning Centre (expérience culturelle de la Première nation de Katzie), un des nombreux projets de collaboration avec les nations autochtones mis sur pied pour offrir de l'information, de l'éducation et divers produits touristiques autochtones. Un autre exemple est celui de l'exploitant de Mitlenatch qui aide volontiers notre gardien sur l'île, par exemple pour la livraison des fournitures. »

« La plupart des exploitants de Waterton intègrent les messages du parc à leurs promotions et produits. La plupart appuient des initiatives vertes dans la collectivité, comme le compostage », selon le *PN des Lacs-Waterton*.

Le *PN Prince Albert* fait l'éloge de *CanoeSki Discovery*. L'exploitant offre des programmes qui ont une forte composante de bonne intendance de l'environnement en plus d'offrir des activités avec des composantes écologiques et culturelles.

Selon le *PN des Lacs-Waterton*, « les exploitants qui ont traditionnellement exercé leur activité dans le parc jusqu'à maintenant semblent très intéressés à le faire d'une manière durable qui respecte les ressources. » Le *PN Pacific Rim* fait l'éloge de *Raincoast Communications* (« bons messages, faible impact ») et de *Subtidal Adventures* (« fait passer le message, recueille des données précieuses sur l'histoire naturelle et se soucie de toute évidence du parc »).

Conseils sur le comportement des visiteurs :

Les *Parcs de la Saskatchewan* ont fait observer que « le centre de villégiature *Land of the Loon Resort* a demandé à ses clients de ne pas utiliser de motos marines durant leur séjour. Ils le font dans le but de protéger les aires de nidification sur le lac (qui se trouve à l'intérieur du territoire du parc national). Les clients se conforment à ses désirs. »

Présenter des rapports d'observation et d'information :

PN Wood Buffalo/Nahanni : « Les guides-pourvoyeurs nous font le bilan de la condition des actifs ou infrastructures éloignés du parc que les employés ne peuvent pas visiter très souvent. » **Nature Trek**

Canada : « Nous le signalons quand nous apercevons des animaux sauvages (nos guides sont des biologistes professionnels) et nous partageons les coûts quand c'est possible. »

Great Divide : « Nous envoyons des rapports sur les sentiers et la faune. Nous parlons longuement aux gens à propos du mandat, de l'utilisation et de la valeur des parcs nationaux. Nos services d'interprétation expliquent l'histoire des parcs nationaux, la recherche sur la faune et la gestion, la gestion des incendies, la restauration des milieux aquatiques et les questions d'actualité pour les parcs. »

Bluewater Adventures : « Nous envoyons régulièrement aux chercheurs des photographies des animaux que nous avons pu apercevoir, nous les filmons et il nous arrive même parfois de filmer sous l'eau. Nous avons acheté des caméras et des magnétophones pour ce faire. Chaque année, nous signalons plusieurs observations importantes et inhabituelles. »

Ne pas laisser de trace :

Les **Parcs du Yukon** font l'éloge du programme « Leave No Trace (NLT) » de la National Outdoor Leadership School. Le **PN Kluane/Chilkoot/Vuntut :** « Tous les exploitants d'entreprises utilisant les rivières adoptent d'assez bonnes méthodes de camping qui ne laissent aucune trace et ils jouent au nom des agences un rôle important dans la sensibilisation du grand public à l'utilisation de certaines de ces pratiques (p. ex., enlèvement des déchets humains, utilisation obligatoire de paniers à braise, etc.). »

Les agences des parcs collaborent avec les exploitants d'entreprises

« Parcs Canada partage une partie de ses locaux avec la station de recherche des îles Mingan qui offre des excursions scientifiques », a indiqué le **PN Mingan**.

Les **PN Kejimikujik/Cap-Breton** en Nouvelle-Écosse ont publié à l'intention des guides touristiques un guide pour le Cap-Breton, une évaluation environnementale et des cours mettant l'accent sur l'interprétation lors de visites en autocar.

Les **PN Kluane/Chilkoot/Vuntut** ont prêté leur barrière électronique portable pour les ours à des amateurs de descente en eau vive dans l'espoir qu'ils achèteraient et utiliseraient cet équipement eux-mêmes.

Kananaskis Country offre un soutien organisationnel et logistique pour les groupes comme la Lower Kananaskis River Users Association par le biais de partenariats. « C'est un secteur dans lequel nous avons réussi à vendre la notion de limite aux exploitants et à d'autres utilisateurs en dialoguant avec eux et en les faisant participer à la prise de décisions. »

Suggestions :

Les **Parcs de la C.-B.** aimeraient voir les exploitants :

- Entretien et améliorer les sentiers ou installations nécessaires en raison de leurs activités
- Promouvoir le « cadre » en plus de l'« expérience » auprès de leur clientèle
- Sensibiliser les clients aux valeurs des parcs
- Offrir les possibilités appropriées conformément aux lignes directrices
- Signaler aux gestionnaires des parcs toute préoccupation à l'égard de l'environnement

Les *Parcs territoriaux du Yukon* suggèrent d'offrir des quotas supplémentaires en guise d'incitatif aux entreprises de tourisme de plein-air qui ne laissent aucune trace (p. ex., leur permettre l'accès à des zones autrement inaccessibles s'ils décidaient d'y amener moins de clients et d'employer des méthodes qui ne laissent aucune trace).

Collaboration à des projets d'éducation des visiteurs

Voici d'excellents exemples de collaboration où les exploitants d'entreprises font appel à des employés des parcs pour améliorer leurs opérations et accroître l'authenticité de leurs produits et où les parcs font appel à des exploitants pour les aider à transmettre et à interpréter leurs messages.

Les exploitants d'entreprises font appel aux employés des parcs

Québec Hors-Circuits a indiqué qu'à Mingan, « les guides du parc national participent aux activités d'interprétation ». Le *PN Mingan* a indiqué qu'il « travaille en collaboration avec certains exploitants de la région. Les guides du parc qui sont préposés à l'initiation à la nature s'occupent du volet interprétation des excursions organisées par les exploitants (droits ou échange de services – certains voyagistes locaux perçoivent eux-mêmes les droits d'entrée pour le parc). Le gestionnaire du parc fait une évaluation de la qualité de l'exploitant avant l'établissement de tout partenariat. » Le *PN Gros-Morne* a indiqué que *Gros Morne Adventure* et *Bontours* ont embauché des interprètes de Parcs Canada pour rehausser leur image de marque et accroître leur crédibilité.

Excursions Mauricie : « Des excursions ont lieu presque tous les jours. Un nouveau produit est maintenant offert en collaboration avec un exploitant (concession) : une croisière sur un lac avec un guide naturaliste du parc. »

Le *Northshore Institute* embauche des employés du parc comme éducateurs : « Notre collaboration avec Parcs Canada à l'Île-du-Prince-Édouard s'est révélée être un merveilleux arrangement pour nous. Nous avons droit à des programmes éducatifs de premier plan de la part du personnel de Parcs Canada, nous avons accès à de l'information sur la région qui n'est pas à la disposition du grand public et nous recevons une attention spéciale des guides dans les lieux historiques nationaux. Ils ont, dans le cadre de nos programmes, envoyé environ 1 200 ambassadeurs qui peuvent partager les leçons de l'expérience de la conservation, de la préservation et de l'écologie. Nous avons aidé à embaucher plusieurs employés en permanence, exposé les employés à des visiteurs qui avaient soif de connaissances et participé à un projet de service d'une durée de trois semaines à l'Île-du-Prince-Édouard. »

Les *parcs provinciaux de la Saskatchewan* ont indiqué que « la villégiature *Land of the Loon* utilise les employés (du PN de Prince Albert) pour ses programmes d'hiver. Les employés y travaillent durant leurs heures libres et sont payés par la villégiature. » De même, *Earth Rhythms* embauche des gardiens de parc pour présenter des exposés dans le cadre de ses circuits touristiques. *Outside Expeditions* a indiqué qu'il est « fantastique d'avoir des interprètes du parc national de l'Île-du-Prince-Édouard durant les excursions. C'est magnifique, parce que notre hôte vit ainsi une expérience plus belle encore – et c'est une chose que le parc ne pourrait pas faire tout seul. »

Gros Morne Adventures offre « une excursion en kayak de mer à Bonne Bay en collaboration avec les préposés à l'interprétation du PN du Gros-Morne. Cela a permis à notre guide d'apprendre à mieux connaître la région, a ajouté de la crédibilité à notre programme et aux activités que nous offrons et a amélioré notre visibilité à l'intérieur du parc. Ce programme a engendré certains revenus pour la section d'interprétation de Parcs Canada étant donné que nous embauchons les interprètes. À deux occasions, nous avons emmené avec nous des employés du parc pour la traversée du complexe de Long Range pour qu'ils puissent faire eux-mêmes l'expérience de l'environnement, du produit offert aux visiteurs et des activités de notre entreprise. » Et d'ajouter Gros Morne Adventures, « malheureusement, ces deux

personnes ne participent pas aux séances d'information à l'intention des voyageurs qui souhaitent faire cette traversée »!

Suggestions :

« Il faudrait faire davantage appel aux interprètes des parcs pour les programmes commerciaux. Il pourrait y avoir un meilleur marketing », a fait observer *Outside Expeditions* à l'Île-du-Prince-Édouard.

« Il faudrait qu'un plus grand nombre de guides naturalistes du parc puissent prendre part aux excursions (et, bien sûr, ces guides seraient payés par l'exploitant). Ils pourraient aussi jouer un rôle plus actif dans l'éducation des clients à propos des ressources patrimoniales du parc, sa mission et ses contraintes », de dire *Aventure Boréale* au Québec.

Les parcs font appel aux exploitants d'entreprises

De même, les agences des parcs mettent à profit les compétences des interprètes du secteur privé, surtout lorsqu'ils n'ont plus les ressources internes voulues pour offrir des services d'interprétation. *North Shore Tales* a dit : « L'agent d'interprétation en chef du parc a communiqué avec nous pour que nous organisions des pique-niques et que nous présentions des sketches puisqu'il n'y avait plus assez d'employés pour offrir ce service. En tant qu'ancien employé du parc, je m'étais occupé (bénévolement) du programme d'interprétation en soirée. À ma retraite, j'ai été embauché pour récrire le script, diriger les employés du parc et jouer un rôle dans cette pièce traditionnelle à l'intention des clients francophones. »

Suggestion :

Parcs du Manitoba : « Collaboration à la mise en valeur des ressources d'interprétation. Plus grande utilisation des agents d'interprétation des parcs. »

Message approprié

Dans le *PN Saguenay/Saint-Laurent*, l'agence aide les exploitants à préparer le contenu en interprétation de leur circuit. Le parc fournit des outils d'information : code d'éthique et guide de sécurité pour le kayak de mer. *PN Jasper* : « Voyager Canoes arrive à bien faire passer le message à propos des questions écologiques et du respect de l'environnement, surtout en ce qui concerne les canards arlequins et les répercussions de l'extinction des incendies. »

White Mountain Adventures : « Nous offrons gratuitement des randonnées guidées tous les jours. Nous avons un centre d'interprétation de la nature et des pancartes d'interprétation et d'orientation dans les sentiers. De plus, nous entretenons les sentiers, y compris les toilettes extérieures, les ponts, les marches et les rampes. Notre programme « Wolves in Winter » met l'accent sur les questions de gestion des loups dans les parcs. Dirigé par un de nos guides et un spécialiste des loups de Parcs Canada, le programme intérieur/extérieur permet aux visiteurs de voir comme l'équipement de radiotéléométrie est utilisé pour suivre les déplacements des loups, ce que les pistes et les marques dans la neige nous enseignent à propos de leurs habitudes et quelle est la situation actuelle des loups dans la région du parc Banff. Il y a aussi un diaporama qui donne de l'information sur l'emplacement des tanières, le comportement des animaux, l'identification, les lieux de mise à mort, etc. »

PN du Mont-Riding : « Un exploitant (Earth Rhythms) a été agent d'interprétation en chef de sorte qu'il connaît très bien l'écosystème régional et le mandat du parc. Il fait souvent appel aux services des employés du parc pour offrir des programmes à ses clients. Il s'agit là d'une excellente occasion de transmettre aux clients les messages à propos de l'intégrité écologique. »

Selon les *PN Kluane/Chilkoot/Vuntut*, si plus de ressources étaient disponibles, il serait possible de travailler avec les exploitants à la préparation de trousseaux d'information de haute qualité.

Suggestions :

Mountain Quest : « Présenter des exposés motivationnels à propos de ce qui est possible dans les parcs si une vraie vision est suivie avec enthousiasme et en collaboration avec le secteur privé. »

Kayakouch : « Utiliser des gardes, des interprètes, des chercheurs dans le cadre d'expériences d'apprentissage novatrices de la nature, de la culture et du patrimoine offertes par le secteur privé. Fournir des trousseaux éducatifs pour les excursions. Il en existe actuellement pour les organismes à but non lucratif. Pourquoi ne pas leur donner le premier choix, mais en laissant les groupes privés les utiliser si elles sont disponibles? De manière générale, assurer un plus grand accès aux activités 'en coulisse' des parcs. »

Collaboration et participation de la collectivité

Université de la Saskatchewan, programmes de vulgarisation : « Dans certains cas, nous reconnaissons qu'il y a un avantage mutuel : les services d'interprétation des parcs se sont vu imposer d'importantes réductions budgétaires au cours des huit dernières années. Nos programmes aident à combler certaines des lacunes. »

Land of the Loon Resort offre ses installations à Parcs Canada qui peut les utiliser gratuitement pour la prestation de programmes d'interprétation qui pourraient autrement être annulés en cas de mauvais temps.

Algonquin Outfitters organise en toute saison différentes activités éducatives gratuites à l'intention des utilisateurs des parcs.

Au Nunavut, dans le cadre de sa politique d'intégration communautaire, le *PT Katannilik* a « offert de mettre les employés du Centre d'accueil des visiteurs au service des pourvoyeurs pour leurs voyages, comme méthode de formation et d'amélioration de la qualité des voyages. La plupart des exploitants avec qui nous travaillons nous tiennent au courant de leurs projets et de leurs itinéraires et nous demandent des conseils sur la programmation. Par la même occasion, nous fournissons à chacun des exploitants toute l'information dont nous disposons au sujet de la programmation pour éviter les conflits concernant l'utilisation des installations et les expériences désagréables aux clients. »

Suggestions :

Gros Morne Adventures : « Programmes d'orientation plus longs pour le personnel de première ligne au début de la saison – expérience du parc. Parcourir les sentiers, faire des excursions en bateau et se familiariser avec divers programmes d'interprétation et les randonnées. Nous pensons que le secteur privé serait prêt à être partenaire d'une telle initiative. Il serait avantageux pour le secteur privé que le personnel de première ligne connaisse les produits, d'où des visiteurs heureux! »

Kananaskis Country : « Faire participer les exploitants à de véritables partenariats au sein desquels leur bonne entendance des terres sera importante à la réussite de leur entreprise. »

Préciser comment les structures de prix et les commissions fonctionnent dans le secteur du tourisme

Selon les exploitants, il faudrait renseigner les parcs sur la façon de déterminer le prix des services dans l'industrie touristique. Certains exploitants payent des gardiens ou des employés des parcs pour certains services (comme l'interprétation). Mais à certains endroits, alors que l'agence voudrait augmenter les taux horaires, elle hésite à opter pour des tarifs commissionnables. Les exploitants reconnaissent pleinement la

compétence des employés des parcs et seraient heureux de déterminer quels devraient être les droits à payer pour avoir recours à leurs services, et ils augmenteraient les prix en conséquence. Ils croient que l'idée effraie Parcs Canada et que nombreux sont ceux qui ont une très mauvaise perception de la façon dont l'industrie touristique et les structures de prix fonctionnent.

Suggestion :

Earth Rhythms suggère que toutes les parties discutent de l'établissement du prix des services dans le secteur touristique et en profitent pour parler de leurs buts communs et de leur collaboration. « S'il y a des problèmes qui se posent, nous pouvons trouver une solution qui nous permettra de collaborer. »

Collaboration à des projets d'amélioration des parcs

Un exploitant a dit ceci : « Si Parcs Canada appuie le tourisme de plein-air comme solution de rechange préférable au tourisme de masse, alors il peut y avoir toutes sortes de possibilités de partenariat. » Non seulement les agences et les exploitants collaborent pour tirer avantage des visiteurs et leur offrir des services, mais ils collaborent aussi dans l'intérêt de la ressource, du parc même. Un certain nombre de pratiques sont profitables pour les parcs de même que pour les projets qui y sont entrepris. Elles sont décrites dans la présente section.

Collaboration générale : *Gwaii Haanas* a fait l'éloge du prêt d'équipement pour les programmes scolaires de plein-air. *Butterfly Tours* offre des cours de kayak. *Queen Charlotte Adventures* embauche des gens de l'endroit lorsque c'est possible, travaille avec les entreprises locales au montage de forfaits, travaille avec des artistes locaux à la recherche de possibilités d'interprétation et de ventes et offre une formation aux employés aux fins du perfectionnement des guides.

Entretien : *Missinaibi Headwaters* en Ontario collabore à des projets d'entretien du parc provincial Missinaibi, au défrichage des sentiers et à l'installation de latrines, et invite des employés du parc à des excursions guidées. *Nature Trek Canada* : « Nous aidons à nettoyer les sentiers et à entretenir l'infrastructure quand c'est possible durant les expéditions. » *Jamie's Whaling Station* en Colombie-Britannique : « Tous les printemps, lorsque nous faisons des excursions aux sources chaudes, nous proposons nos services pour ramasser les débris laissés par les tempêtes d'hiver. De plus, nos clients ne laissent aucune trace derrière eux, rapportant tout ce qu'ils ont apporté avec eux. » Chaque année, *Algonquin Outfitters* organise une fin de semaine de « nettoyage » du parc Algonquin. *Purcell Lodge* fait de l'aménagement proactif de sentiers pour régler les problèmes de surutilisation avant que des dommages ne soient causés aux prairies alpines.

Recherche : *Canadian Mountain Holidays* a lancé un nouveau programme appelé SECONDE NATURE dans le cadre duquel l'entreprise examine tous les aspects de ses opérations d'un point de vue environnemental et social. Ce programme vise les terres des parcs et autres. « Nous avons entrepris, sous l'égide de SECONDE NATURE, une étude détaillée, le projet ABLE (Applying Backcountry Landscape Evaluations). À l'aide d'un grand nombre de parcelles permanentes des régions alpines et sous-alpines, nous examinons les interactions entre nos activités (surtout la randonnée) et les paysages où nous évoluons. Enfin, nous siégeons avec un certain nombre d'organismes du gouvernement provincial à un comité de travail qui étudie les interactions entre les hélicoptères et les chèvres des Rocheuses. »

La *Nahanni River Outfitters Association* et le parc se sont attaqués ensemble à divers types de projets :

- Système de réglementation des départs pour mieux utiliser la ressource
- Boîtes à feu données au parc

- Consultation quant à l'emplacement des toilettes à compostage et des caches à ours
- Dialogue permanent au sujet des questions qui intéressent le parc

Suggestion :

Trail of the Great Bear : « Il faudrait réglementer et gérer l'utilisation commerciale des sentiers et d'autres ressources du parc. Les utilisateurs commerciaux des ressources du parc devraient contribuer à l'entretien de ces ressources au moyen de contributions financières et de la modification de l'utilisation en fonction des objectifs de gestion. »

Marketing

Rôle des parcs

Défi : *Faire le point sur le rôle actuellement incertain du marketing au sein des agences des parcs de même que sur les rapports en matière de marketing entre les exploitants commerciaux et les agences des parcs*

Marketing et mandat d'IE

Certains exploitants d'entreprises estiment que les agences des parcs semblent avoir un double point de vue, voire un conflit d'intérêt majeur. Les parcs « doivent préserver l'intégrité écologique, mais, en raison des réductions budgétaires, doivent aussi produire des recettes. Le grand nombre d'utilisateurs des parcs a un impact sur eux, mais il leur faut accueillir de nombreux visiteurs pour produire des recettes. »

Des exploitants ont fait observer ceci : « Une partie des employés des parcs sont contre le marketing et invoquent le rapport sur l'IE qui donne à entendre qu'il ne devrait y avoir aucun marketing. » C'est d'après ces exploitants une solution de facilité que de dire « pas de marketing » au lieu d'examiner la gamme d'options.

Bonne pratique :

Great Divide : « Notre marketing est axé sur la nature et la connaissance de la nature. Il cible les gens qui viennent déjà dans le parc au lieu de chercher à y attirer plus de visiteurs. »

Suggestions :

Des *exploitants d'entreprises* ont suggéré qu'au lieu de dire « pas de marketing », Parcs Canada devrait « éduquer et choisir judicieusement le marché où la collaboration pourrait assurer une surveillance appropriée, une limitation appropriée de l'utilisation, des règlements appropriés, une correspondance appropriée entre les saisons et le produit, un positionnement approprié et le développement d'une image appropriée ».

La coopération avec les exploitants d'entreprises reçoit un accueil mitigé

Les exploitants d'entreprises souhaitent des liens entre les sites Web : Un certain nombre d'exploitants estiment qu'ils ont satisfait à toutes les exigences de Parcs Canada (ou les ont surpassées) pour pouvoir exercer leur activité dans les parcs. Ils estiment par conséquent qu'ils sont en quelque sorte « approuvés ». Dès lors, ils comprennent mal que Parcs Canada refuse généralement de collaborer à certaines activités de marketing, comme de fournir un lien direct à leur site Web. Ce désir d'un lien Internet semble être une préoccupation relativement commune.

D'autres exploitants se demandent pourquoi Parcs Canada ne voudrait pas témoigner de la qualité de leurs entreprises. « Il semble avoir peur d'appuyer les exploitants à qui il octroie des licences. Mais d'autres agences le font. » Un autre exploitant a donné l'exemple de la Banque de développement du Canada qui a un très bon service à la clientèle et qui n'hésite pas à témoigner de son appréciation du secteur privé. Il estime que Parcs Canada devrait être beaucoup plus axé sur la clientèle. Maintenant qu'il a le statut d'une agence, il a été proposé que Parcs Canada examine la possibilité de réaliser des profits comme le font d'autres agences. L'analogie est la suivante : « La Banque de développement du Canada a de l'argent; Parcs Canada a aussi du capital – des terres. C'est une ressource environnementale que les clients souhaitent utiliser, qui est axée sur la valeur plutôt que sur l'argent. Pourquoi Parcs Canada n'essaierait-il pas d'obtenir de l'intérêt sur cette ressource de la même manière que la BDC obtient de l'intérêt? Les

parcs toucheraient de l'intérêt sur leurs terres au moyen de la protection, d'avantages environnementaux, de l'amélioration, etc. »

Earth Rhythms propose un programme pilote dans le cadre duquel Parcs Canada examinerait comment il peut y avoir marketing en collaboration avec les exploitants.

Collaboration au chapitre du marketing

Défi : *Collaboration entre agences et exploitants d'entreprises, d'une manière qui soit acceptable pour tous, pour faire le marketing des parcs. Les rapports entre les exploitants et les parcs au sujet des marchés vont d'excellents à non existants. Certaines agences semblent avoir plus de latitude que d'autres pour entreprendre un marketing conjoint.*

Parrainage d'événements spéciaux

Acres of Action fait la promotion du parc et parraine des événements spéciaux en fournissant des prix et des coupons. L'entreprise fait sa propre promotion et celle du parc Barachois au moyen de sa page Web, d'annonces à la radio et dans les journaux, d'affiches, de concours, de promotions spéciales et d'une brochure. Elle en assume tous les frais.

Certains exploitants d'entreprises font actuellement du marketing au nom des parcs

Les exploitants se livrent à diverses activités de marketing qui font la promotion des parcs et des zones protégées. Voici quelques activités de marketing :

- **Vente de permis :** *Missinaibi* est un « partenaire commercial – qui vend des permis, fournit de l'information aux utilisateurs et génère des revenus pour le parc ».
- **Distribution de brochures :** *Excursions Mauricie* « fait la promotion de la brochure du parc et peut offrir des visites guidées à ceux qui campent dans le parc ».
- **Vente de laissez-passer :** *Earth Rhythms* est autorisé à revendre des laissez-passer pour les parcs et n'exige pour ce faire aucune commission.
- **Films :** *Miki Enterprises* a travaillé avec une entreprise cinématographique japonaise à la réalisation d'un film dans le parc Terra Nova et a offert au parc un exemplaire à titre gracieux à des fins éducatives.

Certains parcs fournissent actuellement une aide au marketing aux exploitants d'entreprises

Un certain nombre de parcs viennent aussi en aide aux exploitants dans leurs projets de marketing de la manière suivante :

- **Distribution de brochures des exploitants d'entreprises :** *Kayakouch* a indiqué que « lorsque des représentants du parc vont à des expositions à l'extérieur, ils apportent nos brochures. Le Service à la clientèle croit fermement en notre produit – accessibilité et ouverture d'esprit ».
- **Recommandations :** *Missinaibi* « reçoit des recommandations du parc, qui nous envoie des clients. Nous offrons en location des canots que l'on ne peut pas se procurer dans le parc. »
- **Promotion et publicité :** *Le PN des Prairies* : « Nous faisons la promotion de leur produit en diffusant de l'information – envois postaux, centre d'accueil et brochures internes. »

- **Coordination** : Les *PN Klwane/Chilkoot/Vuntut* ont travaillé avec les exploitants de la rivière Alsek et de la piste Chilkoot à la planification de voyages 18 mois d'avance pour faciliter la publicité et le marketing des exploitants.
- **Publicité subventionnée** : Le *PN Pukaskaw* en Ontario vend aux exploitants de l'espace publicitaire dans son guide à l'intention des visiteurs à un coût subventionné (pour les aider à recouvrer leurs coûts).

Certains exploitants d'entreprises et parcs collaborent actuellement au marketing

Il y a plusieurs exemples de collaboration au marketing. « Les guides d'Atlantic Canada Adventures et de Gros Morne Adventures sont très actifs au sein de partenariats de marketing », a indiqué le *PN du Gros-Morne. Québec Hors-Circuits* a dit qu'il collaborait avec le parc du Saguenay et le parc Monts-Vallins à des activités de marketing.

Salons professionnels : « Nous saisissons toutes les occasions de marketing que les parcs nous offrent, qu'il s'agisse d'un guide de voyage ou d'un salon professionnel », a indiqué *Land of the Loon Resort*.

Coopération lors de salons professionnels : « Les employés du parc Algonquin collaborent au marketing lors de salons des sports en partageant un kiosque avec nous. Ils collaborent aussi à la prestation de programmes et de services pour les voyages de familiarisation, les visites de représentants des médias, les visites de personnes de marque, etc. Nous entretenons de bonnes relations informelles avec les cadres supérieurs du parc avec qui nous partageons de l'information, réglons les problèmes, etc. », a fait observer *Algonquin Outfitters*.

Promotions en collaboration : *Gwaii Haanas* collabore au marketing avec les exploitants : relations avec les médias – demandes de renseignements et couverture; liens au site Web; annonces gratuites et contacts dans l'industrie touristique.

Algonquin Outfitters a indiqué que « les activités de promotion en collaboration aident à rehausser notre image comme principal pourvoyeur. Les organismes touristiques gouvernementaux ont de meilleurs contacts avec les voyageurs, les médias, etc., puis ils mettent ces gens en contact avec les pourvoyeurs. »

Trail of the Great Bear « fait du marketing de consortium. Le parc participe à la planification et à la diffusion du message pour promouvoir les produits appropriés et combler les attentes des visiteurs. Cela aide à maintenir l'intégrité du produit. »

Excursions Mauricie : « Le parc et l'exploitant sont maintenant partenaires avec d'autres organismes régionaux pour offrir un service de grossiste régional de tourisme réceptif. Cela pourrait ouvrir la voie à de nouvelles formes de collaboration. »

Suggestions :

Missinaibi propose un marketing conjoint, une meilleure distribution de l'information du parc et l'approbation officielle des services des exploitants par le parc.

Great Divide propose « de travailler avec ceux qui commercialisent et utilisent les parcs nationaux pour mieux faire comprendre le mandat d'intégrité écologique et attirer la bonne proportion de visiteurs ayant des attentes réalistes aux bons endroits et aux bons moments ».

Surveillance

Surveillance des opérations illégales

Défi : *S'assurer que tous les exploitants d'entreprises des parcs ont les permis, les licences, etc. qu'il faut*

Les exploitants d'entreprises illégales posent un problème

Les exploitants savent très bien qu'il y a certaines entreprises qui exercent illégalement leur activité dans les parcs – et ils savent que les agences des parcs le savent aussi. Selon les agences, « le problème, c'est que certains exploitants peuvent exercer leur activité dans les parcs sans nous en aviser ou sans obtenir une licence ». Selon une autre agence, « les exploitants locaux nous ont dit qu'il y a beaucoup de circuits illégaux (sans licence) en camionnette pour des randonnées d'une journée, etc. Cela est directement attribuable au moratoire sur la délivrance de licences commerciales. Il semblerait que la demande est à la hausse. »

Certaines agences attribuent l'existence de telles activités au fait que « les plans directeurs des parcs ne sont pas terminés de sorte que la mise en application est difficile ». Ces activités illégales irritent vraiment les exploitants légitimes. Ces derniers estiment qu'ils se plient à toutes les exigences réglementaires et qu'ils se conforment à certaines normes, voire qu'ils les dépassent, tandis qu'il n'y a pas de « vérification » des activités des exploitants illégaux. Certains ont proposé que les parcs où chaque visiteur paye des droits d'entrée aident à surveiller les exploitants illégaux, mais la plupart des parcs ne font pas l'objet d'une surveillance adéquate.

Les exploitants d'entreprises aiment être soumis à des vérifications

« Nous aimons être soumis à des vérifications de Parcs Canada quand nous sommes dans la région. C'est vraiment frustrant quand on respecte toutes les règles de voir que d'autres entreprises servent illégalement de guides », a indiqué *Nature Trek Canada*.

Les exploitants d'entreprises surveillent les entreprises illégales

De nombreux exploitants surveillent, au nom des parcs, les activités d'autres utilisateurs (voyageurs indépendants ou groupes).

Bonnes pratiques :

PN Mingan : « Nos exploitants aident le parc à s'acquitter de son mandat de préservation (en soulignant, par exemple, les méfaits des visiteurs). »

Algonquin Outfitters : « Nous aidons aussi les gestionnaires du parc à faire appliquer les règlements – partage de l'information, prêt de canots pour les « opérations d'infiltration », etc.

Missinaibi Headwaters : « Nous sommes les yeux et les oreilles des gestionnaires du parc sur la rivière et nous les informons de toutes les infractions au plan d'exploitation du parc : défrichement illicite par les sociétés forestières, déchets, etc. »

Suggestions :

Kanata Adventures : « Il faudrait surveiller de plus près les opérations illégales. »

Great Divide : « Parcs Canada devrait obliger tout le monde à avoir une licence. »

PN du Gros-Morne : « Il faudrait que les exploitants soient appelés à exercer une surveillance pour mieux comprendre les décisions au sujet de l'utilisation. »

Missinaibi : « Il faudrait surveiller les choses de plus près et s'assurer que les utilisateurs du parc ont des permis valides. Tous les utilisateurs commerciaux devraient être obligés d'en avoir un. »

White Mountain Adventures : « Il faudrait surveiller de plus près la procédure d'octroi de licences. Il y a des entreprises qui exercent leur activité dans les parcs sans licence et elles ne se font pas prendre. Entre-temps, elles font faire des visites guidées sans licence, ne fournissent aucune information, donnent des informations incorrectes, se livrent à des pratiques dangereuses et ne suivent généralement pas le protocole des parcs. Si on s'assure que toutes les entreprises qui exercent leur activité dans les parcs sont titulaires d'une licence, la qualité de l'expérience s'en trouvera améliorée et chacun prendra ses responsabilités. »

Contrôle des normes, lignes directrices et activités

Défi : *S'assurer que tous les exploitants d'entreprises dans les parcs non seulement soient titulaires d'une licence, mais respectent les normes, exigences ou lignes directrices qui s'appliquent*

Exigences relatives aux messages des parcs

Une agence s'est demandé comment s'assurer que les exploitants connaissent exactement les messages des parcs et les transmettent aux clients : « Il faudrait qu'il y ait une plus grande surveillance sur le terrain et une meilleure rétroaction. Il y a longtemps que les exploitants n'ont pas été tenus responsables des messages qu'ils transmettent et pour que tout fonctionne bien sur le terrain, nous devons avoir leur collaboration. »

Application des lignes directrices et des normes

Une meilleure application des règlements ou des lignes directrices contribuerait à la confiance entre les agences des parcs et les exploitants. Les exploitants sont prêts à travailler avec les agences des parcs pour s'assurer que tous les visiteurs et tous les exploitants respectent les règles et les règlements se rapportant à l'utilisation des parcs. Les agences et les exploitants ont des points de vue essentiellement analogues, quoiqu'ils les aient exprimés différemment.

Exploitants d'entreprises :

- « Il y a des règles et des protocoles, mais on ne les applique pas. »
- « Nous avons eu l'occasion de travailler avec les parcs aux lignes directrices. Malheureusement, personne ne les respecte. Elles ne fonctionnent pas – les groupes sont trop gros et trop nombreux. »
- « Il y a des exploitants qui n'ont pas beaucoup d'expérience de la région et qui la connaissent mal et ils ne font pas la promotion de l'éthique de l'environnement auprès de leurs clients. C'est un problème grave et personne n'y fait rien. »

Agences :

- « Parce que nous manquons de personnel, il est très difficile de déterminer si le 'produit' proposé par l'exploitant est bel et bien celui qui est offert dans la pratique. »

- Selon la *réserve écologique de Witless Bay* à Terre-Neuve, les exploitants sont très jaloux des dix permis disponibles. « Ils sont en quelque sorte les gardiens de la réserve – nous n’avons pas de personnel et ils signalent toutes les infractions. »

Suggestions :

Le *PN Jasper* suggère « d’appliquer nos règlements. Il faudrait parachever le système d’octroi de licences d’exploitation pour les activités de plein-air et combler toutes les lacunes. »

Le *PN du Mont-Riding* suggère que les exploitants « participent aux programmes de surveillance – on a discuté de cette possibilité au sujet aussi du grand public ou des utilisateurs locaux des sentiers et non seulement des entreprises de tourisme de plein-air. »

Selon *Bruce Peninsula Outfitters*, si on encourageait les exploitants à participer à la planification des parcs, ils pourraient jouer un rôle en aidant par exemple les agences à surveiller ce qui se passe dans le parc.

Les *PN Kejimikujik/Cap-Breton* suggèrent « une plus grande surveillance des impacts, l’interdiction de certaines activités et l’amélioration de certains sentiers en fonction du niveau d’utilisation ».

L'avenir

Le présent chapitre va au-delà des défis actuels et des pratiques exemplaires dont il a été question précédemment, pour examiner les occasions qui s'offrent et les suggestions pour l'avenir.

Défis pour l'avenir

Éducation des guides et des exploitants d'entreprises

De nombreuses agences des parcs ont tendance à penser qu'il faut se pencher sur toute la question des besoins en éducation.

Suggestion :

Kananaskis Country aimerait qu'on mette davantage l'accent sur l'éducation des guides à propos des questions écologiques et sur la réduction de l'impact des activités de groupe.

Accès sans surutilisation

« Le défi consiste à assurer l'accès à une expérience des parcs sans qu'il y ait surutilisation et surcharge de l'écosystème que les gens sont venus observer. Il faudrait aussi s'assurer de pouvoir offrir une expérience de qualité même si le nombre de visiteurs continue à augmenter », ont indiqué les *PN Kootenay/Yoho*.

Augmentation de la demande

La plupart des agences croient que le défi consiste à équilibrer divers besoins : la demande de voyages supplémentaires ou d'activités qui vont à l'encontre des valeurs des parcs, de groupes plus nombreux, d'un plus grand nombre de permis dans les régions où il y a des quotas, etc.

Un défi connexe consiste à offrir « aux Canadiens et à d'autres visiteurs des occasions d'apprendre à connaître le parc et de vivre des activités de tourisme de plein-air tout en essayant de réduire l'impact d'un nombre toujours plus grand de visiteurs sur des écosystèmes fragiles ou perturbés », a fait observer le *PN des Lacs-Waterton*.

Questions autochtones

Le défi consiste non seulement à trouver le juste équilibre entre les intérêts des exploitants autochtones et ceux des exploitants non autochtones, mais aussi entre les besoins des différents groupes autochtones. Les *PN Wood Buffalo/Nahanni* ont dit croire que l'établissement d'une stratégie touristique autochtone constitue à la fois une possibilité un défi. Il y a 11 groupes autochtones différents dans le parc et ses environs, dont chacun a des intérêts différents et en est à une étape différente de la négociation de ses revendications territoriales de sorte qu'il peut être difficile d'en arriver à un consensus.

Redéfinir les expériences dans les parcs

Selon le *PN Jasper*, « le plus grand défi est la quantité d'énergie supplémentaire et la créativité qu'il faudra déployer pour trouver un nouveau moyen de définir ce qu'il est agréable de faire dans un parc national. Plaisir n'est pas toujours synonyme de consommation. Ce mot peut aussi être synonyme de service. De plus, il faut être conscient du fait que la jouissance et la célébration des parcs peuvent en réalité leur causer des dommages permanents. »

Bonne pratique

Butterfly Tours : « L'idée de préserver l'intégrité écologique est peut-être nouvelle pour les parcs. Or, le concept de l'intégrité écologique fait partie depuis longtemps de l'essence même des activités d'un grand nombre d'exploitants d'expérience. Les possibilités à exploiter demeurent les mêmes pour nous et nous continuerons à enseigner à nos hôtes qu'il faut traiter la nature avec respect et y circuler avec circonspection. »

Ressources limitées des parcs

Comme d'autres parcs, le **PN Jasper** estime que « nous n'avons pas assez d'argent pour gérer ou atténuer l'impact des visiteurs, élaborer de nouveaux programmes ou aider les exploitants à élaborer leurs propres programmes ».

Le **PN du Gros-Morne** estime que les exploitants se ressentiront eux aussi du resserrement des ressources et que le défi pourrait consister à « maintenir de bons rapports quand les exploitants ont l'impression que nous essayons de limiter leurs possibilités d'affaires ».

Possibilités

Défi : *Le défi est de tirer profit des possibilités qui s'offrent en attirant les bons visiteurs au bon endroit au bon moment.*

Possibilités liées à l'intégrité écologique

Les agences ont des avis partagés quant à savoir si le mandat d'IE présente des possibilités. Les principales possibilités (dont certaines ont été mentionnées précédemment) sont considérées comme étant celles :

- axées sur les ressources (« limite de changement acceptable », plus de recherches, travaux de restauration);
- axées sur les visiteurs (moyens de montrer aux visiteurs d'autres façons de profiter de la nature en l'observant de loin ou en limitant la taille des groupes, ou plus de possibilités d'interprétation, meilleure éducation des clients; meilleure surveillance par les visiteurs, vacances d'acquisition de connaissances, vacances scientifiques ou axées sur la conservation);
- axées sur le marché (mise en valeur d'un avantage sur le marché, modification de l'image, établissement d'une image de marque et ciblage);
- axées sur l'exploitant (les exploitants supérieurs jouiront vraisemblablement d'un avantage concurrentiel).

Certaines agences n'étaient pas certaines qu'il y aurait des possibilités de développement de produits. Toutefois, la plupart des agences de toutes les régions du pays ont dit croire qu'il serait tout à fait possible de développer des produits. Par exemple, les **Parcs de la C.-B.** (et d'autres) ont donné à entendre qu'il pourrait y avoir dans les parcs des possibilités exclusives qui pourraient être garanties. Des exemples de possibilités de développement de produit sont décrits ci-dessous.

Cibler les bons visiteurs

Les exploitants commerciaux ont tendance à penser qu'ils attirent actuellement les bons visiteurs et presque tous seraient d'accord pour dire que leurs activités s'adressent à un type plus approprié de visiteur

plutôt qu'à ceux qui viennent actuellement en grands groupes dans les parcs. Un exploitant d'un parc des Rocheuses a indiqué que « l'occasion s'offre de mettre l'accent sur un tourisme expérientiel authentique; d'attirer le touriste plus lucratif qui restera quelques jours et explorera le parc plutôt que 50 touristes à bord d'un autocar qui prennent à la hâte quelques photos et restent une nuit ou deux ». Un autre estime que des activités et des visiteurs appropriés sont la clé et que si tout le monde mettait davantage l'accent sur l'intégrité écologique, on s'intéresserait plus aux activités appropriées « qu'aux voyages d'aventure en véhicule tout terrain, aux excursions en véhicule à grande mobilité, au magasinage et au golf ».

Voyages éducatifs en petit groupe

De nombreux exploitants estiment que ce sont les voyages éducatifs en petit groupe qui offrent le plus de possibilités. *Silver Line Tours* estime que « les voyages d'études – les groupes d'intérêts – les gens qui sont intéressés à préserver notre pays » offrent des possibilités. Ce serait le cas également des groupes scolaires. Selon le *PN de l'Archipel-de-Mingan*, il y aura plus d'expériences d'apprentissage de ce genre à la station de recherche de l'Archipel de Mingan.

Tours of Exploration a indiqué ceci : « Il semble assurément y avoir une tendance vers l'éducation en plein air, l'appréciation de la nature, de la culture et de la faune. Nous ne sommes pas intéressés à devenir un grand voyageur et nous préférons opter pour le service et l'expérience plutôt que pour le volume. »

« C'est une occasion unique de mettre l'accent sur un tourisme expérientiel authentique, d'attirer le touriste plus lucratif qui va rester quelques jours et explorer le parc », de dire *Mountain Quest*.

Composantes autochtones

Certaines agences ont laissé entendre que de nouveaux partenariats avec des intervenants autochtones pourraient offrir des possibilités.

Il serait possible de « travailler en collaboration plus étroite avec les collectivités des Premières nations, en faisant valoir le concept de l'intendance, d'endroits uniques et des parcs nationaux comme lieux où observer des écosystèmes relativement intacts », a indiqué le *PN de Prince Albert*.

Il pourrait y avoir possibilité de « nouveaux produits ou exploitants, surtout en ce qui concerne les circuits aventure dans l'arrière-pays et le tourisme culturel. Cela pourrait être le résultat de nouveaux partenariats avec des intervenants autochtones », ont donné à entendre les *PN Wood Buffalo/Nahanni*.

Produits axés sur la recherche et les sciences

Un certain nombre de parcs ont suggéré que les visiteurs en quête de vacances actives participent aux activités suivantes :

« Surveillance et amélioration de la santé des écosystèmes des parcs », ont suggéré les *PN Kootenay/Yoho*. Ils ne savent cependant pas si ces marchés seront faciles à pénétrer. « Nous avons essayé d'offrir des vacances axées sur la recherche sur la faune – pour se renseigner à son sujet et y participer. Nous avons eu de la difficulté à vendre notre produit et même si les données socio-économiques montrent que ce type de vacances d'acquisition du savoir est très prometteur, ce n'est pas ce que nos ventes ont indiqué. »

« Projets de recherche », a suggéré le *PN des Prairies*.

« Des vacances actives durant lesquelles les touristes paient pour apprendre et pour travailler à des projets axés sur la recherche ou la conservation, p. ex., observation des oiseaux, fouilles archéologiques, photo-surveillance, construction d'une promenade, construction d'une plate-forme ou reboisement, et peut-être des possibilités exclusives dans des régions 'écologiquement certifiées' », ont suggéré les *Parcs de la C.-B.*

La restauration comme expérience éducative

Le *PN Jasper* estime qu'il serait possible d'élaborer « un programme de tourisme de plein-air qui mettrait l'accent sur des activités axées sur les sciences et la restauration ».

Chacun estime que l'importance accrue accordée à l'IE « devrait mener à la restauration de sites qui ont perdu leur intégrité écologique. La restauration du Lac Beauvert est un bon exemple de projet de restauration dynamique susceptible d'intéresser le public comme activité à l'intention des visiteurs. Les visiteurs auraient pu aider à enlever la grille à poissons et vider les casiers à poissons et auraient pu faire des observations sur les poissons et l'eau et garder ainsi le souvenir d'une expérience plus mémorable à Jasper. Le programme des pêches expérimentales de Cabin Lake est un autre exemple de possibilité d'apprentissage. Le projet de restauration de l'île Pyramid offre aussi la chance aux visiteurs de contribuer à petite échelle au bien-être du parc dans un cadre magnifique et agréable. »

Messages

Les agences des parcs ont tendance à penser que des possibilités se situent dans les expériences éducatives, les messages d'interprétation de qualité, la substitution des produits, l'intégration de composantes autochtones, le maintien d'environnements de grande qualité qui attirent les visiteurs et la communication des messages des parcs à une collectivité plus vaste. Par exemple, selon le *PN Pacific Rim*, la gamme de possibilités suivantes s'offrent :

- Créneaux pour l'apprentissage et l'expérience de la nature
- Présentations culturelles
- Expériences virtuelles des parcs

Interprétation

Les agences croient qu'une amélioration des responsabilités des exploitants à titre d'intendants et de chefs de file sur le terrain pour les visiteurs est possible et ferait en sorte que « l'accent porte par exemple sur le camping écologique, de même que sur les communications à propos de l'intégrité écologique ».

L'importance accordée à l'interprétation de l'intégrité écologique semble offrir des possibilités particulières :

« Les exploitants pourraient aider à accroître les connaissances des participants », a indiqué le *PN de Prince Albert*.

« Il faudrait arriver à faire mieux comprendre et apprécier aux visiteurs la nature et les écosystèmes pour qu'ils vivent une expérience plus unique et plus approfondie », a dit le *PN Pacific Rim*.

Le *PN Jasper* pense que le développement d'une formation standard en interprétation est une étape importante dans la bonne direction. « Je m'attends à ce que nous mettions davantage l'accent sur les messages axés sur l'intégrité écologique en raison des attentes de tierces parties en matière d'interprétation. »

Des environnements de haute qualité et des opérations respectueuses de l'environnement attireront les visiteurs

Les agences estiment que l'importance accordée à des produits respectueux de l'environnement répondra à la demande du marché.

« Les gens recherchent des produits qui réduisent l'impact au minimum. Si les exploitants sont en mesure de les leur offrir, ce sera bien », ont indiqué les *Parcs de Terre-Neuve*.

« L'importance accordée à l'IE amènera les gens à reconnaître que les mesures actuelles protègent les expériences uniques offertes par Kluane et Chilkoot. Une ressource naturelle de haute qualité (patrimoine naturel ou culturel riche, tranquillité et solitude dans la nature), voilà ce que les exploitants peuvent offrir à leurs clients, », ont indiqué les *PN Kluane/Chilkoot/Vuntut*.

« L'avantage pour les entreprises de tourisme d'aventure, c'est que les visiteurs canadiens et internationaux commencent à entendre de plus en plus parler des écosystèmes fragiles et perturbés. Plus ils en sauront, plus ils seront intéressés à vivre des expériences intimes avec des éléments de ces écosystèmes et réclameront des expériences qui ne leur causent aucun dommage. Les entreprises de tourisme d'aventure peuvent tirer parti de la situation en faisant la preuve d'un respect de l'environnement et d'une utilisation prudente des ressources, de pratiques saines sur le plan écologique et de leur engagement à contribuer à la préservation. Ils jouiront ainsi d'un avantage concurrentiel par rapport aux entreprises de tourisme de masse traditionnel dans la mesure où les visiteurs éventuels seront mieux informés et se seront convertis aux valeurs écologiques », a fait observer le *PN des Lacs-Waterton*.

Collaboration entre les parcs et les exploitants d'entreprises au développement de produits

Selon le *PN des Îles-de-la-Baie-Georgienne*, il y aura à l'avenir de nombreuses possibilités de collaboration avec les exploitants et « il y a probablement une demande insatisfaite de produits écotouristiques qu'il serait possible de combler grâce à la collaboration ». Le parc prévoit examiner les possibilités écotouristiques de plus près. Il estime que des expériences axées sur l'acquisition de connaissances seront un moyen d'encourager les gens à protéger les ressources patrimoniales et à défendre leur utilisation efficace, et il continuera à appuyer la protection de l'IE.

Les exploitants d'entreprises sont prêts à collaborer : *Naturally Superior Adventures* en Ontario a indiqué ceci : « Notre entreprise serait honorée de développer un nouveau produit en collaboration avec notre parc fédéral local. »

Les parcs pourraient prendre différentes initiatives : *Les Parcs de Terre-Neuve* estiment qu'il pourrait y avoir plus de camping en arrière-pays. Ils disent qu'ils doivent fournir des emplacements et identifier des exploitants d'entreprises. Voici quelques suggestions faites :

- Certaines de nos réserves pourraient avoir recours à des interprètes privés sur une base lucrative.
- Nous pourrions travailler avec un plus grand nombre de voyageurs à l'intérieur de nos parcs et réserves.
- Nous pourrions décerner des prix aux exploitants aux « pratiques exemplaires ». Ceux qui se verraient décerner ces prix pourraient recevoir une autorisation spéciale des parcs.

Il pourrait y avoir formation pour les parcs et les exploitants d'entreprises : Le *PN de Prince Albert* avait des suggestions à faire afin que les activités écotouristiques soient inspirées des principes de l'écotourisme (au lieu d'être simplement un « produit » à la mode). Il a proposé que les exploitants « prennent part à des séances de formation dans le parc en plus d'élaborer un programme de formation pour les employés commerciaux. Cela pourrait aider les exploitants d'entreprises écotouristiques à tenir davantage compte des préoccupations des écotouristes. »

Substituer des produits au lieu d'en créer de nouveaux

Toutefois, certaines agences (même certains des parcs moins visités du Nord) sont d'avis qu'il n'y a pas de place pour des produits supplémentaires parce que leur système de réservations est déjà presque saturé. Il a également été suggéré que si de nouveaux produits étaient développés, ils devraient remplacer les produits existants considérés comme moins appropriés.

Les agences et les exploitants s'entendent pour dire que de nouveaux produits pourraient être substitués à ceux qui ne conviennent pas.

« De nouveaux produits pourraient être mis en marché, mais seulement s'ils peuvent modifier les utilisations actuelles et respecter ou abaisser les niveaux actuels d'utilisation par l'homme. On pourrait enseigner aux gens de nouvelles façons d'apprécier la nature, par exemple, en l'observant de loin, en limitant la taille des groupes et en optant pour des activités discrètes », a fait observer *Kananaskis Country*.

« Les nouveaux produits devraient remplacer les produits existants qui sont moins axés sur la préservation de l'intégrité écologique au lieu de venir s'ajouter à la liste des produits et de créer un stress supplémentaire pour l'environnement en créant une nouvelle demande sur de nouveaux marchés », a indiqué le *PN des Lacs-Waterton*.

« Il y a là une occasion unique de réduire les utilisations non appropriées comme les excursions en auto et le magasinage et d'essayer de mettre l'accent sur des expériences uniques des parcs adaptées à l'interprétation et à la préservation de l'environnement naturel », a dit croire *Purcell Lodge*.

Propagation des valeurs des parcs au-delà des frontières des parcs

Le *PN du Gros-Morne* espère que « les exploitants vont se mettre à parler de questions plus vastes – par exemple, des désignations de terre régionales ».

L'importance accordée à l'intégrité écologique « pourrait aider les participants à examiner leur rôle d'intendants et la contribution qu'ils pourraient apporter à leurs propres collectivités, et aider Parcs Canada à atteindre son but de parachever le réseau, en amenant plus de gens à comprendre l'importance de l'intégrité écologique et de l'intégrité commémorative », a fait observer le *PN de Prince Albert*.

Suggestion :

Plus des messages au sujet de l'intégrité écologique seront diffusés sur les différents marchés, plus ils se répandront parmi le grand public. « Les plus nombreux messages au sujet de l'intégrité écologique amèneront nécessairement le public à mieux comprendre les questions environnementales – qui le touchent à l'intérieur et à l'extérieur des parcs nationaux. Une plus grande sensibilisation aux préoccupations écologiques améliorera notre intendance du pays dans son ensemble ainsi que de la planète », a laissé entendre le *PN Jasper*.

Suggestions d'interventions futures

Défi : *Mettre en œuvre les activités et les contrôles nécessaires avec l'appui des exploitants d'entreprises et du public et en tenant compte des restrictions en matière de ressources*

Voici d'autres suggestions constructives, en plus des nombreuses suggestions utiles qui ont été faites tout au long du rapport. Un parc de la côte ouest croit que ceci serait nécessaire :

- Assurance que d'autres aires seront disponibles pour répondre à la demande d'utilisations non compatibles
- Appui politique à l'échelle locale ou provinciale
- Appui financier et moral des exploitants d'entreprises
- Appui du public à l'élaboration de lignes directrices

- Adaptabilité et flexibilité
- Diffusion de l'information
- Formation de groupes de travail

Les **Parcs de la C.-B.** voudraient avoir plus de preuves que les exploitants d'entreprises sont au fait de l'intégrité écologique et se soucient des aires spéciales où ils travaillent. Ils considèrent qu'il est nécessaire de s'occuper des points suivants :

- Acceptation que certaines activités puissent devoir être réduites
- Formation ou orientation sur l'intégrité écologique
- Évaluations des impacts
- Assainissement
- Méthodes d'observation
- Meilleure planification et établissement de buts ou normes (p. ex., LCA)
- Mobilisation de plus de ressources et capacité accrue d'application de la loi
- Meilleure diffusion des renseignements de base
- Taille des groupes
- Modes d'accès

Suggestions :

« Les exploitants d'entreprises doivent apprendre à travailler avec de plus petits groupes et prévoir des activités plus structurées », a indiqué *Kananaskis Country*.

« La plus grande visibilité de l'intégrité écologique pourrait amener certaines entreprises de tourisme de plein-air à cesser volontairement d'offrir des services dans des zones particulièrement perturbées », a dit le *PN Jasper*.

Selon un exploitant, « Parcs Canada devrait prévoir un certain nombre ou pourcentage d'heures que les employés pourraient consacrer aux entreprises de tourisme de plein-air (p. ex., 5 p. 100 à 10 p. 100 de leur temps). Ce serait un excellent début de collaboration et de démonstration de l'engagement des parcs. L'exploitant pourrait ensuite établir la priorité des sujets de discussion avec les employés des parcs et ces derniers pourraient choisir les paramètres des projets et les calendriers d'exécution. »

La communication, la collaboration et la rétroaction sont essentielles

Défi : *Travailler avec toutes les parties pour progresser dans la bonne direction, mais en utilisant des outils de communication appropriés*

Certaines agences des parcs ont indiqué ce qu'elles aimeraient dire aux exploitants d'entreprises pour les persuader d'adopter leur point de vue. « Dire » peut être une forme assez limitée de communication. Malgré tout, certains exploitants sont heureux d'avoir des directives de Parcs Canada – « Dites-nous seulement quoi faire et comment nous nous en tirons. » Cependant, certains exploitants ont indiqué qu'ils voulaient moins se faire « dire » des choses et obtenir une plus grande collaboration.

Communication

Certains parcs travaillent déjà bien en collaboration avec les exploitants d'entreprises et ont fait différentes suggestions de manière à travailler encore mieux à l'avenir. Mentionnons celles-ci :

- **Communications plus explicatives** : « Poursuivre ou améliorer les efforts de communication en vue d'expliquer les mesures en place pour protéger les ressources et les expériences ainsi que leur raison d'être. Dans la mesure où il y a un mécanisme pour assurer un dialogue quant au pourquoi et au comment de l'élaboration et de la mise en œuvre de ces mesures, il faudrait au moins comprendre (et apprécier et accepter, idéalement) leur utilisation », ont indiqué les *PN Kluane/Chilkoot/Vuntut*.
- **Plus de discussions** : « Le marketing et les relations extérieures constituent déjà des acquis – ce type d'approche est identifié dans le rapport sur l'IE. Nous devons en discuter plus à fond avec les exploitants – pour les convaincre – cela pourrait modifier nos rapports avec eux », de dire *Gwaii Haanas*.
- **Participation de la collectivité** : « Nous cherchons à améliorer les relations avec la collectivité à l'aide de différentes stratégies », ont fait observer les *PN Wood Buffalo/Nahanni*.
- **Cohérence et effort** : « Il faut que le message soit cohérent pour que la confiance règne à long terme. De plus, il faudrait plus de réunions régulières informelles à la fin de la saison, en tête-à-tête et en groupes », ont indiqué les *Parcs territoriaux du Yukon*.
- « Peu importe la nature des rapports, les nouveaux partenariats doivent tourner autour de l'intégrité écologique », au dire du *PN des Prairies*.

Collaboration

« Tout changement serait plus facile à apporter si nous avons de meilleurs rapports avec les exploitants. » Les *PN Kootenay/Yoho* ont indiqué qu'ils y travailleront.

White Mountain Adventures a indiqué qu'il fallait savoir quelles activités les parcs envisagent. Les parcs « doivent commencer à collaborer avec les exploitants sur-le-champ, pas après qu'ils auront prévu des activités que les exploitants ou les visiteurs du parc trouveront impraticables ».

Les *Parcs du Manitoba* estiment que la collaboration pourrait constituer un défi : « Il faudra faire preuve d'ouverture d'esprit et se montrer prêts à communiquer et à collaborer avec les exploitants dans un domaine où des améliorations s'imposent. »

Selon *Bruce Peninsula Outfitters*, les exploitants devraient pouvoir collaborer directement avec les décisionnaires – au sujet des nouvelles idées, des problèmes, de l'impact, etc. L'entreprise a aussi proposé l'établissement d'une série de normes pour les agences et les exploitants ainsi que la création de comités mixtes bien ciblés.

La collaboration fait appel à toutes les parties qui doivent admettre également qu'un apprentissage mutuel est nécessaire.

Une rétroaction constante est nécessaire

Bien que les vues des exploitants d'entreprises et des agences consultés varient considérablement, les commentaires formulés indiquent qu'ils cherchent tous activement un moyen de relever les défis qui, de l'avis de toutes les parties, se posent actuellement dans les aires protégées. Les exploitants souhaitent s'améliorer en tenant compte des commentaires reçus. *CIME Adventure* au Québec aimerait que le parc lui fasse part de ses commentaires sur ses activités (et aimerait aussi savoir dans quelle direction le parc

s'orienter). Ses propos ont trouvé un écho dans ceux d'un exploitant de l'Alberta qui souhaite que la politique ne constituera pas une entrave. Ces propos reflètent la lutte dans laquelle les agences et les exploitants se sont engagés :

« Chaque fois qu'il est sondé, le public canadien dit qu'il veut que nos parcs nationaux protègent les régions sauvages et la faune. Malgré les nombreuses consultations (Étude sur la vallée de la Bow, Commission sur l'intégrité écologique), le gouvernement et par voie de conséquence Parcs Canada n'ont pas encore accédé pleinement aux souhaits du public. Espérons que la situation va s'améliorer. Nous tenons à nous assurer, quant à nous, que nous offrons des expériences qui sont de bonne qualité et conviennent bien aux parcs nationaux dans le respect de la durabilité. Nous avons besoin que Parcs Canada nous dise constamment, en se fondant sur les meilleures données scientifiques possibles, si ce que nous faisons est bien ou non », a dit *Great Divide*.

ANNEXE A – GLOSSAIRE

PN	Parc national
PP	Parc provincial
PT	Parc territorial
PM	Parc marin
VI	Voyageur ou visiteur indépendant
IE	Intégrité écologique
EE	Évaluation environnementale
PN Kluane/Chilkoot/Vuntut	Parc national et réserve de parc national Kluane / Lieu historique national de la Piste-Chilkoot / Parc national Vuntut
Gwaii Haanas	Réserve de parc national Gwaii Haanas / Aire patrimoniale haida
Kananaskis Country	Kananaskis Country Recreational Area
Kanata Adventure	Kanata Adventure Specialists
PN Wood Buffalo/Nahanni	Parc national Wood Buffalo et réserve de parc national Nahanni
SEPAQ	Société des établissements de plein air du Québec
Kootenay/Yoho	Parcs nationaux Kootenay et Yoho
Katannilik	Parc territorial Katannilik du Nunavut
PN Kejimikujik/Cap-Breton	Parc national Kejimikujik / Parc national des Hautes-Terres-du-Cap-Breton
Parcs de Terre-Neuve	Parcs et aires naturelles de Terre-Neuve
Parcs du Manitoba	<i>Parcs et aires naturelles du Manitoba</i>
Mingan	Réserve de parc national de l'Archipel-de-Mingan
Nature Trek Canada	Lodewijk Camps: Nature Trek Canada Wilderness Expeditions
Missinaibi	Missinaibi Headwaters Incorporated
Mountain Quest	Mountain Quest Adventure Co. Ltd.
Great Divide	Great Divide Nature Interpretation
Parcs de la C.-B.	Parcs de la Colombie-Britannique
Purcell Lodge	Places Less Travelled Ltd. / Purcell Lodge
MPHIA	Mountain Parks Heritage Interpretation Association
Arctic Vision	Go Wild Tours! & Arctic Vision Travel and Consulting Services Tours
WTAY	The Wilderness Tourism Association of the Yukon
PM Saguenay–Saint-Laurent	Parc marin du Saguenay–Saint-Laurent
PP de la Gaspésie	Parc provincial de la Gaspésie

Au Canada, la définition de produit de tourisme de plein-air désigne notamment les activités suivantes : observation des oiseaux, observation de la nature, observation de la faune, observation des baleines, excursions en véhicules tout terrain, canoéisme, randonnées à cheval, escalade de rocher, expéditions de camping, excursions en bateau nolisé, kayak de mer, spéléologie, randonnée pédestre, voile, rafting en eau vive, pêche à la mouche, observation des tempêtes, vélo de montagne. Parmi les produits hivernaux de tourisme de plein-air figurent les activités suivantes : ski, ski de fond, ski héliporté, motoneige, traîneau à chiens, escalade sur glace, raquette à neige.

ANNEXE B – RÉPONDANTS À L'ENQUÊTE

Entreprises de tourisme de plein-air, parcs provinciaux ou territoriaux et parcs nationaux

Entreprises de tourisme de plein-air

T.-N.	Acres of Action	C.-B.	Moresby Explorers
Qc	Aventure Boréale	Alb.	Mountain Quest Adventure Co. Ltd.
C.-B.	Adventures Pacific	T.-N.	Mountain Tours and Photography
C.-B.	Archipelago Ventures	Yn	Nahanni River Adventures
Ont.	Algonquin Outfitters	Ont.	Naturally Superior Adventures
C.-B.	Blewater Adventures Ltd.	C.-B.	Nature Trek Canada Wilderness Expeditions Ltd. / Lodewijk Camps
Ont.	Bruce Peninsula Outfitters	Î.-P.-É.	Northshore Institute
C.-B.	Butterfly Tours	Î.-P.-É.	North Shore Tales
Ont.	CAA	Nt	NorthWinds Arctic Adventures
C.-B.	Canadian Mountain Holidays	T.-N.	Ocean Watch Tours
Sask.	CanoeSki Discovery Company	Î.-P.-É.	Outside Expeditions Inc.
Qc	CIME Aventure	Yn	Paddle Wheel Adventures
N.-É.	Coastal Adventures	N.-B.	Piskahegan River Company
N.-É.	Discover Acadia Vacations Inc.	C.-B.	Places Less Travelled Ltd. / Purcell Lodge
Man.	Earth Rhythms Inc.	Qc	Québec Hors-Circuits
Qc	Excursions Mauricie	C.-B.	Sea to Sky
N.-B.	FreshAir Adventure	Ont.	Silver Line Tours
N.-É.	Gaboteux Tours / Les Tours du Gaboteux	C.-B.	Strider Adventures
Yn	Go Wild Tours! & Arctic Vision Travel and Consulting Services Tours	Sask.	Sundog Sled Excursions
Ont.	Great Adventure Tours	Man.	The Great Canadian Adventure Company Ltd.
Alb.	Great Divide Nature Interpretation	Ont.	The Wilderness Adventure Company / Black Feather
T.-N.	Gros Morne Adventures	C.-B.	Tours of Exploration
C.-B.	Jamie's Whaling Station	Alb.	Trail of the Great Bear
Alb.	Jasper Adventure Centre	Sask.	University of Saskatchewan
C.-B.	Kanata Adventure Specialists	Alb.	Warner Guiding and Outfitting Ltd.
N.-B.	Kayakouch Inc.	Alb.	Waterton Outdoor Adventures
Alb.	Lake Minnewanka Boat Tours	C.-B.	Wells Gray Chalets and Wilderness Adventure
Sask.	Land of the Loon Resort	Alb.	White Mountain Adventures
C.-B.	Majestic West Coast Wilderness Adventures Ltd.	Ont.	Wabikimi Canoe Outfitters & Eco-Lodge

T.-N.	Miki Enterprises	T.-N.	Wilderness NFLD Adventures
Alb.	Minnewanka Boat Tours	T.-N.	Wildlands & Oceans Ltd. (Wildland Tours)
Ont.	Missinaibi Headwaters Incorporated	Ont.	Wildwater Nature Tours & Expeditions Ltd.
		Alb.	Willow Root Nature Tours

Agences des parcs – provinciales ou territoriales

C.-B.	Parcs de la Colombie-Britannique
Alb.	Kananaskis Country Recreational Area
Sask.	Parcs provinciaux de la Saskatchewan
Man.	Parcs et aires naturelles du Manitoba
Ont.	Parcs de l'Ontario
Qc	Parc provincial de la Gaspésie
Qc	Parc provincial du Mont-Orford
T.-N.	Parcs et aires naturelles de Terre-Neuve
Nt	Parc territorial Katannilik
T.N.-O.	Parcs des Territoires du Nord-Ouest
Yn	Parcs territoriaux du Yukon

Parcs nationaux

C.-B.	Réserve de parc national Gwaii Haanas / Aire patrimoniale haida
C.-B.	Parcs nationaux Kootenay et Yoho
C.-B.	Réserve de parc national Pacific Rim
Alb.	Parc national Jasper
Alb.	Parc national des Lacs-Waterton
Sask.	Parc national des Prairies
Sask.	Parcs nationaux de Prince Albert et Elk Island
Man.	Parc national Wapusk
Man.	Parc national du Mont-Riding
Ont.	Parc national de la Pointe-Pelée
Ont.	Parc national Pukaskaw
Ont.	Parc national des Îles-de-la-Baie-Georgienne, lieu historique national de la Voie-navigable-Trent-Severn
Qc	Parc national de la Mauricie
Qc	Réserve de parc national de l'Archipel-de-Mingan
Qc	Parc national Forillon
Qc	Parc marin du Saguenay–Saint-Laurent
N.-É.	Parc national Kejimikujik / Parc national des Hautes-Terres-du-Cap-Breton
T.-N.	Parc national du Gros-Morne
Yn	Parc national et réserve de parc national Kluane / Lieu historique national de la Piste-Chilkoot / Parc national Vuntut
T.N.-O.	Parc national Wood Buffalo et réserve de parc national Nahanni
Nt	Parc national Auyuittuq

