

Candidature au Prix Jean-Paul L'Allier par l'OVPM

Nom : Louise Hoffman Borgö Organisation

: Région de Gotland, Suède Titre :

Coordinateur du patrimoine mondial

Courriel : louise.hoffman-borgo@gotland.se

Le voyage vers une ville hanséatique durable - Développement du lieu par la gestion des visiteurs

Le projet "The Journey towards a sustainable Hanseatic town - Place development through Visitor Management" s'est déroulé de mai 2022 à mars 2023 dans la ville hanséatique de Visby, classée au patrimoine mondial. L'objectif du projet était de trouver des solutions stratégiques pour maintenir l'équilibre entre le grand nombre de visiteurs et les habitants locaux. Le changement d'état d'esprit, qui a consisté à passer du développement de la destination au développement du lieu, a été un élément central de la réussite du projet.

Le développement d'un lieu est basé sur un défi spécifique au site qui implique plus de personnes sur place que les seuls acteurs de l'industrie du tourisme, et prend en compte les besoins des résidents locaux, des visiteurs, des entreprises, de la société civile et du public.

Le maître d'ouvrage était la région de Gotland, mais cinq autres organisations étaient partenaires du projet. Il a été financé par l'agence suédoise pour l'économie et la croissance régionale et par le temps de travail de tous les partenaires. Les partenaires du projet étaient l'administration du pays, le musée de Gotland, l'université d'Uppsala Campus Gotland, Visby centrum (association pour les entreprises locales) et Gotlands Besöksnäring (l'organisation touristique de Gotland). Le conseil du patrimoine mondial, composé de 15 parties prenantes, a servi de groupe de référence.

L'objectif initial du projet "The Journey towards sustainable Hanseatic town" était d'identifier comment le patrimoine culturel et les organisations de l'industrie du tourisme de la ville hanséatique de Visby peuvent travailler ensemble pour un lieu plus durable et résilient après l'expérience Corona, avec une nouvelle augmentation du tourisme, alors que le nombre de résidents permanents et de services quotidiens dans le site du patrimoine mondial est en train de diminuer.

Le projet, qui s'est concentré sur le "développement durable du lieu" plutôt que sur le "développement de la destination", a permis de réfléchir à la signification de la durabilité pour Gotland et la ville hanséatique de Visby. Les participants au projet ont examiné de plus près ce que l'on entend par "tourisme durable" et comment la gestion stratégique des visiteurs peut contribuer au développement du lieu. L'introduction de nouveaux concepts tels que le "développement du lieu", la "résilience" et la "gestion des visiteurs" a également influencé la vision de ce qui doit être développé dans le site du patrimoine mondial sur la base de sa situation actuelle et dans un avenir de plus en plus imprévisible.

L'utilisation de l'outil de l'UNESCO " Guides pratiques pour le développement du tourisme durable dans le patrimoine mondial " était obligatoire pour le projet. Un manuel complémentaire à la méthode de l'Unesco, intitulé "Handbook for Sustainable Tourism Development in World Heritage and Cultural Environments", avait été élaboré par le Conseil suédois du patrimoine national et l'Agence suédoise pour l'économie et les régions l'année précédente (2021). Parallèlement, un outil d'auto-évaluation en ligne appelé "Visitor Management Assessment and Strategy Tool" (VMAST) a également été introduit par l'Unesco et les deux outils (guides pratiques et VMAST) ont contribué, avec différentes approches du "développement durable" dans le patrimoine mondial, à une réflexion

critique sur les questions liées au tourisme et à la gestion à long terme du patrimoine mondial. Dans notre projet, nous avons utilisé les deux pour comparer et évaluer leur utilisation pour notre bien du patrimoine mondial.

Les principaux résultats du projet

Avoir l'opportunité d'approfondir les connaissances sur le site du patrimoine mondial et les défis qui l'affectent fait toujours une grande différence et a un impact sur l'état d'esprit des parties prenantes impliquées. En bref, le consensus entre les organisations touristiques et les organisations du patrimoine culturel était le suivant ;

"Dans le cadre du développement durable d'un lieu, l'objectif n'est pas seulement un "tourisme plus durable", mais la gestion des visiteurs doit également contribuer à la préservation de la valeur universelle du site du patrimoine mondial et à la transition vers une communauté locale durable et résiliente" (World Heritage Catalysis, consultant pour le projet).

D'autres résultats importants du projet ont été obtenus :

1. Approfondissement du plan de gestion du site du patrimoine mondial de la ville hanséatique de Visby (2023-2030) en mettant l'accent sur le développement durable du site grâce à la gestion stratégique des visiteurs, à la coopération locale et à la nouvelle organisation du Conseil du patrimoine mondial.
2. La veille économique et l'analyse des visiteurs ont été partagées par les organisations touristiques et l'organisation du patrimoine culturel afin de créer une image plus holistique du bien.
3. Nouvelle organisation du Conseil du patrimoine mondial avec un groupe de pilotage composé des plus hauts décideurs du Conseil administratif du comté, de la région de Gotland et du musée de Gotland, qui souhaitent à l'avenir contribuer à une approche plus stratégique du développement durable dans le cadre du patrimoine mondial.

Le voyage vers une ville hanséatique durable est loin d'être terminé. En tant que l'un des nombreux sites du patrimoine mondial en Suède et dans la région nordique, Visby partage la vision des sites du patrimoine mondial nordique en tant que catalyseurs dans une région modèle pour le tourisme durable (Association du patrimoine mondial nordique 2020). L'étude approfondie du plan de gestion "Stratégie et plan d'action pour le site du patrimoine mondial de la ville hanséatique de Visby 2020-2030" est un exemple de la manière d'introduire la réflexion sur la résilience dans le travail sur le patrimoine mondial et se conclut par des propositions pour l'élaboration et la mise en œuvre d'autres méthodes par le biais d'une coopération nationale et régionale. Actuellement, un travail intense est réalisé dans le cadre de la collaboration entre les différentes parties prenantes afin de mettre en œuvre la nouvelle organisation stratégique et plus efficace pour la gestion et le développement du site du patrimoine mondial.

Contribution à l'élaboration d'une méthode générale pour les biens de l'UNESCO et du patrimoine mondial

Le projet "Voyage vers une ville hanséatique durable" a été le seul des 13 projets approuvés dans l'annonce de l'Agence suédoise pour la croissance économique et régionale qui a choisi de combiner les guides pratiques du manuel avec l'outil d'évaluation et de stratégie de gestion des visiteurs (VMAST) de l'UNESCO dans la mise en œuvre du projet. Le projet a donc contribué au

développement de la méthode du manuel en ajoutant une perspective de durabilité plus approfondie grâce à VMAST.

Le manuel soutient une approche orientée vers le processus avec des structures pour un leadership clair et inspirant au travail, où les participants sont autorisés à "avancer dans l'incertitude" et où il n'y a pas de réponse à toutes les questions. L'utilisation des guides pratiques et de VMAST apporte un soutien légèrement différent au processus. En évaluant le VMAST, qui est un outil moins éprouvé sur les sites suédois du patrimoine mondial, le projet a montré comment les deux ressources peuvent se compléter. La méthode n'est pas une réponse ou une tâche dont on "se débarrasse", mais plutôt une occasion de commencer et d'établir de nouvelles méthodes de travail qui peuvent et doivent être utilisées dans la poursuite du travail sur le patrimoine mondial.

Les meilleures pratiques ne sont pas un état - c'est un engagement et un effort continus pour améliorer les pratiques au fil du temps. (VMAST DE L'UNESCO).

L'illustration ci-dessous décrit les différences entre les deux outils et la manière dont une telle pratique peut être mise en œuvre par le biais d'une évaluation régulière, d'une anticipation et d'une priorisation, d'un développement ou d'un approfondissement des stratégies et d'une mise en œuvre :

Guides pratiques	VMAST
Destination "Tourisme durable Touristes/visiteurs en point de mire Impliquer la communauté locale dans la gestion et le développement du tourisme	Lieu Lieu durable La communauté locale en point de mire Appliquer une gestion stratégique des visiteurs pour atteindre les objectifs de développement local
Guides pdf en ligne	Outil d'engagement en ligne
<ul style="list-style-type: none"> • Structure simple • Un objectif pour simplifier la complexité • Développement traditionnel basé sur la croissance 	<ul style="list-style-type: none"> • Outil d'évaluation et de développement stratégique en un seul outil • Outil de gestion adaptative et réactive • Un outil pour reconnaître et gérer la complexité • Utile pour soutenir le changement transformateur
<ul style="list-style-type: none"> • Inutile pour soutenir le changement transformateur 	<ul style="list-style-type: none"> • Elle peut être considérée comme écrasante.
https://whc.unesco.org/en/sustainabletourismtoolkit/	https://www.vmast.net

Une industrie touristique durable est responsable de l'impact économique, social et environnemental

actuel et futur du tourisme sur le site du patrimoine mondial en partant des besoins des visiteurs, des entreprises, de l'environnement et de la communauté locale. Cela nécessite une attitude responsable et la volonté de gérer le tourisme en fonction des conditions et des défis qui concernent le lieu. Dans un monde de plus en plus incertain, il est essentiel de renforcer la résilience des communautés locales, c'est-à-dire leur capacité à faire face au changement, à résister aux perturbations et à continuer d'évoluer grâce au renouvellement et à l'innovation. Dans la ville hanséatique de Visby, le projet a donné à l'organisation du patrimoine mondial l'occasion d'explorer ce que le développement durable et la résilience signifient dans ce lieu particulier, aujourd'hui et à l'avenir.