

Fiche 4.1

Communication et comportements responsables



**Vitrine en tourisme
durable et responsable**
en contexte nordique



Crédit photo : RBMU/Groupe North Shore

La communication au service des comportements responsables

La communication responsable au sein de la réserve de biodiversité Uapishka est une approche stratégique conçue pour informer et sensibiliser les touristes ainsi que les parties prenantes sur la valeur unique de ce territoire pour les communautés locales et autochtones, et sur l'importance de sa conservation. Cette approche vise également à encourager des comportements respectueux de l'environnement et sécuritaires durant les visites.

Communication responsable et sensibilisation

La communication responsable permet d'aller plus loin qu'uniquement la promotion des activités et services d'une organisation ou la transmission d'informations.

En mettant en place diverses stratégies de communication ayant pour objectif la sensibilisation, il est possible d'induire un changement de comportement positif de la part des touristes. La sensibilisation et l'éducation sur certains sujets permettent aux gens de mieux comprendre et adopter des comportements responsables. Par exemple :

- Les meilleures pratiques pour minimiser leur impact sur l'environnement et les communautés locales et autochtones
- L'importance derrière l'adoption de bons comportements lors de leur visite et les raisons derrière l'interdiction de certains comportements
- Les mesures de sécurité à prévoir lors de la pratique des activités
- Les enjeux de conservation et de respect des cultures locales et autochtones vécus sur le territoire
- La richesse des cultures et traditions locales et autochtones présentes

Définition de la communication responsable

« La communication responsable correspond à la gestion responsable à la fois des processus de communication, du contenu de la communication (le message) et des impacts du support communicationnel. Elle se veut ciblée, humaine, transparente, véridique et soucieuse de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux. Plus qu'un concept, la communication responsable se positionne comme un nouveau paradigme dans le champ de la communication nécessitant une approche coordonnée et un dialogue qui implique toutes les parties prenantes. »

- Fabien Durif, Ph.D,
directeur de l'Observatoire
de la consommation responsable

Communication responsable et sensibilisation (suite)

La sensibilisation des publics peut se déployer à travers diverses activités et mode de diffusion, offrant ainsi l'avantage de toucher un public plus large et diversifié. Pour communiquer de manière responsable, il est nécessaire de partager des informations claires, exactes et vérifiables et d'éviter de mettre de l'avant des comportements ou des messages qui iraient à l'encontre des principes de développement durable ou qui minimiserait les impacts environnementaux d'une pratique.



Communication, protection des milieux naturels et mise en valeur

Pour répondre à l'objectif ultime de protection de la biodiversité et de mise en valeur des patrimoines naturels et autochtones, les communications peuvent être effectuées sur différents supports : affichage signalétique, panneaux d'interprétations, documentation imprimée ou en ligne, capsules vidéo en ligne, etc. Les informations sur un territoire, dont les particularités de sa biodiversité et des patrimoines, gagnent à être enrichies par des recommandations sur les bonnes pratiques à adopter pour les préserver.

L'exemple de la réserve de biodiversité Uapishka

Dans la réserve de biodiversité Uapishka, les communications, visant à la fois la protection et la mise en valeur du territoire, s'effectuent à travers diverses activités de diffusion, réfléchies en collaboration avec les membres du comité de gestion :

- La mise à disposition d'une borne interactive à la Station Uapishka, présentant entre autres des informations sur le territoire des monts Uapishka (Groulx), la culture innue, les activités et services offerts, les infrastructures touristiques présentes et les mesures de sécurité à adopter
- L'affichage des sept principes Sans Traces à l'entrée des sentiers
- L'affichage de panneaux d'interprétation sur la faune et la flore, la culture innue liée à la fréquentation du territoire
- L'affichage de panneaux d'interprétation sur les activités scientifiques
- L'affichage signalétique de limitation d'accès aux zones fragiles pour les motoneigistes
- Diffusion des principaux éléments du Protocole d'encadrement de la pratique de la motoneige, informant sur les modalités à respecter
- Le partage d'informations sur le site de la RBMU, incluant les projets en cours liés à la protection de l'environnement et à l'éducation dans la réserve de biodiversité Uapishka, ainsi que le soutien à la recherche scientifique sur le territoire
- La réalisation et la diffusion de capsules vidéo portant sur les activités de conservation et de surveillance (#1 à 5) ayant lieu dans le massif des monts Uapishka (Groulx)

Communication responsable et sécurité des activités

La diffusion d'information comportant des consignes claires et accessibles liées à la sécurité, en plus des infrastructures à cet effet (**voir fiche 3.3**), favorise un contexte sécuritaire pour les activités de plein air pratiquées sur un site touristique, particulièrement en contexte nordique ou isolé.

Une meilleure compréhension des risques liés à chaque activité contribue à la prise de décisions éclairées par les touristes, et ce, autant au moment de préparation que pendant la réalisation des activités.

De plus, une signalisation appropriée et des informations sur les conditions météorologiques locales permettent le bon déroulement des activités, permettant ainsi de profiter pleinement de l'expérience.

L'exemple de la réserve de biodiversité Uapishka

Pour préparer les touristes en quête d'activités de plein air dans la réserve de biodiversité, la Société des Amis des Monts Groulx et la Station Uapishka mettent à disposition :

- Un affichage signalétique au début et dans les sentiers pédestres aménagés avec des cartes, de l'information sur la difficulté de la randonnée, l'état des sentiers et les mesures de sécurité à adopter
- Sur les sites web, des consignes et recommandations de sécurité pour la pratique d'activités sur le territoire
- Dans la borne interactive de la Station Uapishka, des consignes et recommandations de sécurité ainsi que le matériel disponible en location
- Un panneau de signalisation sur l'abri refuge d'urgence, de surveillance territoriale et de recherche scientifique



Crédit photo : RBMU/Groupe North Shore



Crédit photo: RBMU/Groupe North Shore

Retombées positives d'une communication responsable

Plusieurs bénéfices peuvent ressortir à la suite de l'adoption des principes de la communication responsable sur un territoire à caractère fragile, incluant :

- **Public conscientisé et mobilisé** : La maxime « On protège ce qu'on aime, et on aime ce qu'on connaît » s'illustre bien lorsque la communication responsable est réussie. La transmission d'informations claires, exactes, vérifiables et cohérentes avec les principes de développement durable permet de conscientiser les publics et incite à l'adoption de comportements responsables.

Les touristes qui ont conscience de l'importance de la faune et de la flore présente comprennent et apprécient davantage les efforts de protection et de conservation mis en place par les gestionnaires de sites. Ces touristes sont aussi plus enclins à adopter des comportements respectueux lors de leur visite et la pratique de leurs activités.

- **Cohésion communautaire** : Informer, sensibiliser et éduquer les touristes sur le patrimoine historique et culturel des lieux visités peut favoriser les échanges avec les communautés autochtones et locales, ainsi que leur mobilisation et leur implication.
- **Gestion des risques** : Fournir des consignes de sécurité claires et des informations sur les risques lors de la pratique d'activités, favorise une préparation adéquate et peut réduire de façon importante les incidents et accidents.
- **Crédibilité de l'organisation** : Communiquer des pratiques écoresponsables en appuyant le tout par des données, des faits et des engagements sérieux donne de la crédibilité autant à l'organisation qu'à ses engagements. Cela incite les visiteurs à prendre au sérieux et à écouter les conseils en matière de comportements responsables.
- **Effet d'entraînement** : Adopter les principes de la communication responsable et inciter les comportements responsables peut créer un effet d'entraînement auprès des autres organisations et des visiteurs pour l'adoption de bonnes pratiques de communication et l'adoption de comportement responsables.

L'exemple de la réserve de biodiversité Uapishka

Dans ce contexte d'aire protégée, les principales retombées positives et bénéfiques associées à l'adoption des principes de la communication responsable sont :

- **Public conscientisé :**
 - Les touristes, notamment les motoneigistes, sont informés de la fragilité des écosystèmes présents dans la zone des hauts sommets, à plus de 800 mètres d'altitude, ainsi que des risques de collisions entre motoneigistes et randonneurs. En conséquence, ils deviennent plus réceptifs et compréhensifs à l'égard du protocole de motoneige mis en place par le comité de gestion de la réserve.
 - L'affichage de panneaux à l'entrée des sentiers et dans le sentier d'interprétation, fournissant des informations sur la faune et la flore présente sur le territoire, la culture innue, ainsi que les sept principes Sans traces, contribue à sensibiliser les visiteurs et touristes à adopter des comportements plus respectueux dans l'aire protégée.
 - Affichage signalétique, présence des guides de motoneige, obligation de suivre une formation et de signer la charte de bonne conduite : les motoneigistes ont adhéré au protocole d'encadrement et en perçoivent les bienfaits.
 - En étant présentes au comité de gestion, où sont discutées les mesures de conservation prises au sein de l'aire protégée, l'Association des motoneigistes du Nord et la Société des Amis des Monts Groulx (randonnée) sont plus outillées à sensibiliser les membres de leurs groupes respectifs.
- **Cohésion communautaire :** Les touristes informés de la co-gestion de la Station Uapishka par la RBMU et le Conseil des Innus de Pessamit comprennent mieux la mission de cette infrastructure d'accueil en milieu éloigné et l'importance de la présence de la communauté innue sur le territoire. La mise en valeur de la culture innue contribue ainsi à des rapprochements culturels.
- **Gestion des risques :** La diffusion des consignes de sécurité contribue à réduire les incidents et accidents dans la réserve de biodiversité, ainsi que les coûts liés aux opérations de sauvetage dans ce milieu éloigné.
- **Crédibilité de l'organisation :** La réserve de biodiversité Uapishka est une référence en matière de tourisme responsable et durable en contexte nordique et autochtone.
- **Effet d'entraînement :** Les différents partenaires du comité de gestion (voir fiche 1.1) collaborent sur ces projets communs et initient des projets respectifs contribuant à la promotion de comportements responsables au sein de l'aire protégée.

En respect du principe de précaution du Plan directeur de l'aire protégée, le massif des monts Uapishka est l'objet de peu de promotion en tant que destination. La part des communications dédiée à la conservation et à la sécurité est ainsi importante et contribue à l'atteinte de ces retombées positives.



Crédit photo: RBMU/Groupe North Shore



RÉGION DE BIOSPHÈRE

**MANICOUAGAN
UAPISHKA**



unesco

Québec 

Ce projet est soutenu financièrement par
le ministère du Tourisme du Québec.