

MEMOIRE

- Université PARIS 1 Panthéon Sorbonne
- Institut de Recherche et d'Etudes Supérieures du Tourisme
- Année universitaire 2005 - 2006
- Master professionnel de Sciences humaines et sociales, mention "TOURISME"
- Master Tourisme 2 année
- Spécialité "Valorisation Touristique des Sites Culturels"
- **Sophie Schwindling**
- **"LA GESTION DU TOURISME DANS UN SITE INSCRIT SUR LA LISTE DU PATRIMOINE MONDIAL DE L'UNESCO : LES CHEMINS DE SAINT-JACQUES DE COMPOSTELLE EN FRANCE"**

Rapport de synthèse

Le pèlerinage est la plus vieille forme de tourisme encore pratiquée aujourd'hui et le tourisme religieux est une composante de plus en plus importante dans l'industrie du tourisme. Si la grande majorité des Français se déclarent catholiques, très peu d'entre eux sont pratiquants et il existe une grande différence dans les «degrés d'appartenance» à cette religion. Les Français n'adhèrent plus globalement à l'Église, ils choisissent ce qui leur convient. Et dans ce contexte, les cathédrales, églises, sanctuaires ... restent des lieux de référence communs. En effet, depuis une vingtaine d'années, les chemins de Saint-Jacques de Compostelle connaissent un véritable succès en constante évolution. Puis l'UNESCO vient reconnaître la valeur exceptionnelle des chemins de Saint-Jacques de Compostelle en France, en l'inscrivant en 1998 sur la liste du patrimoine mondial. Cette inscription suit celle du dossier espagnol, présenté et accepté sur la Liste dès 1993. Le site français appelé « Chemins de Saint-Jacques de Compostelle en France » est le regroupement sous un titre unique d'une sélection de 77 lieux représentatifs d'une vaste réalité patrimoniale constituée, au total de plus de 800 bâtiments recensés, répartis le long des 8.000 kilomètres d'itinéraires de pèlerinage qui, en France, conduisent vers Saint-Jacques de Compostelle. Il participe à la construction d'un monde où le dialogue interculturel et interreligieux joue un rôle primordiale. Ce sont ces valeurs que l'UNESCO et le Conseil de l'Europe tente de transmettre par l'intermédiaire des chemins de Saint-Jacques de Compostelle, devenus symbole européen. Elles constituent le cadre d'un processus de construction identitaire et il est important que les peuples se réapproprient leur patrimoine en leur redonnant non seulement un rôle économique mais aussi une signification politique, culturelle et spirituelle.

Pour ne pas tomber dans les écueils d'un tourisme mal géré, l'UNESCO montre l'importance d'élaborer un plan de développement touristique qui respecte les valeurs pour lesquelles le site a été inscrit: authenticité, intégrité, «valeur universelle exceptionnelle» du site ... Le tourisme a un rôle à jouer dans le dialogue des cultures et l'implication d'actions sociales et éducatives joue également un rôle important dans le processus d'appropriation d'un patrimoine par les populations locales. Ainsi, elles participent activement à la constitution de l'offre sans se sentir rejetées et peuvent présenter la réalité sociale actuelle de leur identité sans folklorisation. Elles participent à garder l'authenticité des Chemins. L'authenticité passe également par le maintien des activités non touristiques desquelles le territoire tire son identité propre. Le patrimoine culturel et religieux est certes une source de développement et de retombées économiques pour un territoire mais il ne s'agit pas d'un simple fait économique et technique, il doit être pris dans une acceptation beaucoup plus large que dans son sens matériel. Il inclut des modes de vie, une vision religieuse du monde, une vision culturelle de la société, de la nourriture ... La dimension humaine doit être replacée au cœur du processus touristique. Il s'agit donc de mettre l'homme au centre des questions: celui qui visite, comme celui qui reçoit.

Les effets de l'inscription et de la médiatisation semblent retomber assez vite et son pouvoir va en décroissant avec la multiplication des sites inscrit. A ce titre, l'impact le plus important de l'inscription n'est pas l'augmentation de flux touristique mais bel et bien la reconnaissance de la qualité du patrimoine local par la population. Puis, l'éducation, la sensibilisation, la formation sont indispensables pour impliquer les populations dans la préservation et la valorisation du patrimoine culturel et qu'elles puissent bénéficier en priorité des retombées positives du tourisme sur leur

territoire. Elles ne doivent en aucun cas se sentir déposséder de l'usage principal de leur patrimoine. Une politique de développement basé sur un tourisme durable doit s'ouvrir sur la société civile et multiplier les démarches impliquant les collectivités et autorités locales.

On constate ainsi une véritable évolution vers une approche plus globale du patrimoine et vers sa prise en compte dans des politiques européennes, par le biais du développement régional et de l'environnement. Le patrimoine monumental n'est plus la seule référence. Le territoire entier est désormais considéré avec ses témoignages de temps modernes, de l'histoire de l'industrie, de la vie urbaine et rurale, des paysages modelés par l'activité humaine. La filière du tourisme religieux et de pèlerinage tente désormais de combiner l'approche du patrimoine culturel, naturel et spirituel. Les analogies entre le tourisme culturel et le tourisme religieux sont évidentes à tel point que des confusions sont fréquentes et qu'il est difficile de cerner la part du religieux et du culturel dans le tourisme. On parle parfois de tourisme culturel en milieu religieux. Et tout comme le tourisme culturel, le tourisme religieux n'échappe pas aux conflits d'intérêts. Il se place au croisement de deux réalités qui paraissent inconciliables. Les chemins de Saint-Jacques de Compostelle sont constitués de lieux multiples, hétérogènes et épars mais ils font également l'objet de perceptions diverses et font intervenir de nombreux acteurs dans des domaines aussi variés que la préservation, la sensibilisation, l'animation, la promotion, l'éducation ... La diversité des acteurs et des territoires implique la multiplication des projets et initiatives privées et publiques qui peuvent se contredire et donner une image peu cohérente des Chemins. La recherche d'un consensus et d'une collaboration entre les professionnels de la culture et ceux du marketing dans le respect mutuel de leur savoir en définissant précisément des objectifs communs paraît essentielle. Le défi pour les acteurs du tourisme est alors de reconnaître et d'étudier aux mieux les segmentations du marché afin de proposer une offre adaptée à chacun des publics et de les faire cohabiter. La qualité de l'offre passe par la mise en place d'un plan de gestion pour un tourisme maîtrisé qui doit répondre à la recherche d'équilibre entre préservation et valorisation. Pour cela, il est nécessaire de répondre préalablement à quelques questions essentielles.

Quelles sont les raisons d'un tel engouement pour les Chemins et qui sont ces pèlerins sans cesse plus nombreux? N'y aurait-il pas des menaces derrière un tel succès? Ce succès inattendu est aujourd'hui source de réjouissance pour les uns, d'inquiétude pour certains et de convoitise pour d'autres. Comment parvenir à concilier les intérêts de chacun ?

Comment faire de la fréquentation d'un lieu un atout pour l'économie et la société locale? A quelles conditions un site bien géré peut-il avoir un effet d'entraînement sur un territoire ou une région? Comment élaborer un plan de gestion permettant de générer du développement locale sur un territoire ou une région?

Comment protéger ces sites en les rendant accessibles au plus grand nombre tout en préservant leur identité? Comment les mettre en réseau et élaborer des outils de valorisation communs?

Comment assurer également une pédagogie qui permettra de préserver l'identité du site, qui permettra au visiteur de ne pas détruire lui-même ce qu'il est venu voir?

C'est à toutes ces questions que j'ai tenté de répondre dans un mémoire illustré et cartographié d'une centaine de pages. Mon travail de réflexion a été conduit par Valéry Patin et enrichi par divers entretiens avec des professionnels du tourisme (cités dans les remerciements) sur les chemins de Saint-Jacques de Compostelle: cabinets d'études, CRT, CDT, hébergeurs, personnels d'office de tourisme, bénévoles d'associations Saint Jacques.

SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
I- Présentation des Chemins de Saint-Jacques de Compostelle	12
1. Historique	12
a. Le corps de Saint-Jacques à Compostelle: entre légende et Histoire	12
b. Quatre chemins mènent à Compostelle ?	15
c. L'histoire du pèlerinage	20
2. Reconnaissance et classement	22
a. Premier Itinéraire Culturel Européen	22
b. Patrimoine mondial de l'UNESCO	25
3. Présentation de l'offre	31
a. L'offre sur Internet.	31
b. L'offre des agences spécialisées	36
II - État actuel de l'offre touristique des chemins de Saint-Jacques de Compostelle en France	41
1. Tourisme et religion	41
a. Tourisme et pèlerinage	41
b. Tourisme religieux ou tourisme culturel en milieu religieux	45
2. Fréquentation et publics	48
a. Approche quantitative	48
b. Approche qualitative	52
3. Structuration de l'offre	63
a. L'hébergement	63
b. La signalétique	67
c. Offre touristique de nature	70

III - Préconisation et exemples à suivre pour l'élaboration d'un plan de gestion	75
1. Établir un plan de communication adapté	75
a. Préciser les délimitations du patrimoine inscrit	75
b. Humaniser l'image des Chemins et privilégier la communication en termes de territoire touristique	78
c. Multiplier et diversifier les actions de communication	81
2. Trouver le juste équilibre entre « authenticité » et « efficacité commerciale »	88
a. Apporter une attention particulière à l'accueil	88
b. Reconnaître et évaluer les retombées économiques	92
c. Conserver la pluriactivité et faire bénéficier la population locale des retombées du tourisme	97
3. Transmettre des savoirs et des savoir-faire en dynamisant l'échange et la coopération	102
a. Encourager et faciliter la formation des acteurs	102
b. Privilégier l'aspect pédagogique particulièrement envers les jeunes	107
c. Maîtriser les principes de l'interprétation	112
d. Développer une logique de réseaux	117
CONCLUSION	122
Bibliographie	129
Annexes	133