



© Collection Parc interrégional du marais poitevin



GRAND SITE DU MARAIS POITEVIN

## Les bateliers ont su voir leur intérêt dans la qualité

La batellerie s'impose comme l'activité emblématique du marais poitevin. Professionnels et gestionnaires du patrimoine ont trouvé un intérêt commun au travers de la démarche qualité initiée depuis plus de vingt ans. Près de la moitié des embarcadères sont aujourd'hui « labellisés ».



Ce site classé vient de recevoir le label Grand site de France (décision ministérielle du 20 mai 2010) et de remporter le concours 2010 des Destinations touristiques européennes d'excellence.

On l'appelle la « Venise verte ». Monde d'eau, de conches et de verdure, le promeneur vient ici, à l'est du marais poitevin, saluer la nouvelle Destination touristique européenne d'excellence ou, plus simplement, se balader sur les canaux. Certains embarcadères proposent des visites guidées et affichent fièrement leur label Engagement qualité. La batellerie est l'activité la plus importante et la plus emblématique du territoire. Une longue démarche, ce label ! Résultat d'un investissement des professionnels, aux côtés du syndicat mixte du Parc interrégional du marais poitevin (territoire labellisé

Grand site de France dans sa partie « marais mouillé »). Ce pas à pas vers la qualité s'est aussi traduit par la restauration du paysage, des ports, quais, cales, des lieux susceptibles d'accueillir le public.

Les choses ont débuté classiquement. Puisqu'on allait accueillir du public, il convenait de sensibiliser les guides permanents et saisonniers à la connaissance du marais et de son patrimoine. En vingt ans, ce sont 2 000 bateliers qui ont été formés, créant ainsi l'assise d'un véritable partenariat entre les prestataires privés et la collectivité. Dans le droit-fil de cette première étape et comme pour la consolider,

Quatorze embarcadères sur les vingt **proposant des balades guidées sont labellisés** Engagement qualité marais poitevin.

le syndicat mixte a élaboré avec ses partenaires un schéma du balisage des voies d'eau. Sur les 8 500 km de canaux, trois cent cinquante ont été balisés. Les promeneurs peuvent dorénavant s'orienter sans guide. Ils sont cependant canalisés hors de certaines grandes zones sensibles : ce travail, quelque peu monumental, visait déjà la sauvegarde.

Puis, comme une évidence, les échanges se sont faits réguliers. En collaboration avec IGN, le parc a pu éditer une carte nautique qui promeut les promenades en canoë ou en barque, sans guide. Un plan des voies d'eau par secteur reprend l'historique du marais et rappelle (en plusieurs langues) des consignes de sécurité. Des affiches et dépliants dévoilent les « cinq règles d'or » à respecter pour la préservation du marais.

Au fur et à mesure qu'ils se reconnaissaient et s'appréciaient, les partenaires ont travaillé plus au fond. Ils se sont penchés sur l'application de la réglementation. Celle concernant le gabarit des barques, le permis des guides, le droit du travail, la signalisation... insensiblement, embarcadères, comités de tourisme, services de l'État, syndicat mixte... entraient dans une démarche qualité. Les choses ont pris de l'ampleur quand, il y a cinq ans, la question s'est posée de l'évaluation de cette qualité.

Passé le constat que la batellerie est une activité emblématique, idéale pour découvrir le marais à un rythme et mode respectueux de l'environnement, restait la question des importantes disparités d'un embarcadère à l'autre.

Comment distinguer les différences de prestations ? Comment pousser les acteurs à s'auto-améliorer dans le respect de l'esprit des lieux ?

Les partenaires font alors appel à un audit extérieur, ensemble ils définissent une « grille de qualité » : 168

points à contrôler chez les embarcadères proposant des visites guidées. Promotion, accueil, bâtiments, matériel, embarcations, signalétique, discours des guides, prise en compte de l'environnement, participation aux politiques de gestion et d'entretien du site... cette démarche aborde tous les aspects de l'activité. Le syndicat, qui finance cette mission, propose de prendre en charge l'audit de leur entreprise aux professionnels de la batellerie qui le souhaitent. Audit effectué par un organisme indépendant, afin de garantir la transparence, l'objectivité et la confidentialité des conclusions. Les résultats donnent lieu à un rapport confidentiel remis à chaque entreprise volontaire. Succès ! Plus des trois quarts des

embarcadères demandent à être audités... Force est de constater que les professionnels se saisissent des résultats pour enrichir le contenu et la qualité de leurs promenades. En effet, après une première évaluation, préparatoire aux audits, les embarcadères ciblent leurs points faibles et y remédient par des solutions concrètes et parfois simples. Désormais d'ailleurs, la grille de qualité est remise par les responsables des embarcadères à leurs guides saisonniers, comme base de travail. Tous n'ont pas obtenu le label. Sur les quatre « recalés », l'un a pu obtenir le sésame recherché dès la seconde année après avoir réalisé les efforts demandés lors de l'audit. Les autres se sont retirés de la démarche. Ils sont cependant restés partenaires du syndicat mixte avec qui ils continuent d'œuvrer pour d'autres actions. Aujourd'hui, en 2011, quatorze embarcadères sur les vingt proposant des balades guidées sont labellisés Engagement qualité marais poitevin. ●

**Sandrine Guihéneuf** Syndicat mixte Parc interrégional du marais poitevin  
s.guiheneuf@parc-marais-poitevin.fr

Plus des trois quarts des embarcadères ont demandé à être audités.

**QUESTION À**

**BORIS SALLAUD**

DIRECTEUR DU SYNDICAT MIXTE DU PARC INTERRÉGIONAL DU MARAIS POITEVIN



**Certains professionnels ont refusé de conduire un audit qualité chez eux. S'agit-il d'un échec ?**

Ceux qui n'ont pas souhaité intégrer cette démarche sont minoritaires. Ils l'ont fait pour des raisons individuelles. Ces structures n'ont pas pris conscience de l'intérêt que peut présenter, pour eux, les démarches de qualité. Le syndicat mixte n'a rien imposé, ces audits n'ayant d'efficacité que lorsqu'ils reposent sur un acte volontaire de la part des entreprises. En revanche, le syndicat s'est engagé à poursuivre la formation des guides, et à assurer la promotion spécifique des embarcadères labellisés avec ses partenaires. Nous nous sommes fixés des objectifs chiffrés comme augmenter l'indice qualité (actuellement fixé à 70 %) pour atteindre le seuil de Qualité France, soit 80 %. Nous voulons également servir de référence pour une démarche de labellisation nationale concernant cette thématique, qui n'existe pas aujourd'hui. ●

**En chiffre**  
**33 000 €**

C'est le coût de l'opération HT. Soit 8 000 euros pour la mise en place du référentiel et 1 500 euros par audit d'embarcadère. ●

**Éditée par le groupement d'intérêt public Atelier technique des espaces naturels**

**Espaces NATURELS**  
[www.espaces-naturels.info](http://www.espaces-naturels.info)

**1 an 4 numéros à partir de 35,50 € seulement\***

*Espaces naturels est un support d'échanges professionnels pour tous les métiers de la sauvegarde des espaces et du patrimoine naturels, en poste ou en devenir. La revue s'adresse aux acteurs et relais de la gestion des territoires et des paysages. Les auteurs y présentent, évaluent et discutent les expériences et savoir-faire issus des territoires, et portent à la connaissance des intéressés les actualités, recherches, textes et initiatives dans ces domaines.*

\* Particulier 35,50 € • Institutionnel 48,50 € • S'abonner ? Remplir et retourner le bulletin contenu dans ce magazine : **Espaces naturels • Mediaterra • Route Royale • 20600 Bastia • 04 95 31 12 21 • [espaces-naturels@mediaterra.fr](mailto:espaces-naturels@mediaterra.fr)**