

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

**L'ACCEPTABILITÉ SOCIALE DES PROJETS TOURISTIQUES
PAR LES RÉSIDENTS : LE CAS DE TOURISME RÉGION DE MÉGANTIC**

**PROBLÉMATIQUE PRÉSENTÉE
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN DÉVELOPPEMENT DU TOURISME**

PAR

KARINE TREMBLAY

MARS 2020

TABLE DES MATIÈRES

| | Page |
|------------------------------------------------------------------------|-------------|
| INTRODUCTION | 3 |
| PROBLÉMATIQUE..... | 5 |
| IDÉE DIRECTRICE..... | 5 |
| FONDEMENTS CONCEPTUELS | 6 |
| Gouvernance | 6 |
| Gouvernance participative | 8 |
| Organisation de gestion de la destination | 9 |
| Parties prenantes | 10 |
| Résidents | 10 |
| Acceptabilité sociale | 11 |
| QUESTION D'ÉTUDE | 13 |
| HYPOTHÈSE | 13 |
| PERTINENCE SCIENTIFIQUE, ORGANISATIONNELLE, ÉCONOMIQUE OU SOCIALE..... | 13 |
| BIBLIOGRAPHIE..... | 15 |

INTRODUCTION

Depuis quelques décennies déjà, plusieurs communautés locales doivent faire face aux impacts négatifs du développement touristique (Murphy et Murphy, 2004: 3). Ainsi, la dégradation environnementale, les modifications des pratiques culturelles et les changements au sein des organisations sociales sont des conséquences directes de la croissance du tourisme (Murphy et Murphy, 2004: 4). Donc, pour diminuer les impacts négatifs du tourisme, les gouvernances impliquent de plus en plus les communautés locales dans le processus décisionnel afin d'améliorer la planification et l'organisation du développement touristique ainsi que la durabilité d'une destination (Lequin, 2001: 24, 48). Aussi, certaines organisations de gestion de la destination (OGD), qui assument le rôle de gouvernance touristique dans le développement et la promotion du tourisme (RCT, 2006, Internet), développent des approches collaboratives et participatives avec les communautés et ses différentes parties prenantes (Murphy et Murphy, 2004: 6). Les OGD veulent ainsi s'assurer que le développement touristique rejoigne les objectifs individuels et communautaires de chacune des parties (Murphy et Murphy, 2004: 6). Toutefois, à l'intérieur des communautés, les résidents représentent la partie prenante la moins impliquée dans la gouvernance d'une destination touristique ainsi que celle ayant le moins de pouvoir décisionnel (Moscardo, 2011: 424; Jordan *et al.*, 2013: 272). Et pourtant, le support des communautés hôtes à l'activité touristique est important pour favoriser la durabilité des investissements, assurer de bonnes relations entre les résidents et les visiteurs (Al-Masroori, 2006 : 4) et développer des projets touristiques acceptables socialement.

Cette étude se réalisera sous la forme d'un projet d'intervention de recherche appliquée portant sur l'impact des pratiques des OGD sur l'acceptabilité sociale des projets touristiques par les résidents du milieu. La recherche se fera avec le Centre

mondial d'excellence des destinations (CED). La mission du CED (2007, Internet) est « d'amener les destinations touristiques du monde entier à l'excellence en les aidant à atteindre leurs objectifs de développement durable et à augmenter leurs capacités de produire des avantages économiques, sociaux et culturels ». Donc, le CED travaille auprès des acteurs du tourisme des destinations hôtes incluant les OGD et les résidents. Le centre vise aussi à assurer que les résidents d'une destination puissent bénéficier des fruits de l'activité touristique CED (2007, Internet). Par le passé, le CED a collaboré avec la MRC du Granit, à Lac-Mégantic, dans le but d'augmenter l'achalandage touristique de la région dans un contexte de reconstruction du centre-ville suivant la catastrophe ferroviaire de 2013 (Radio-Canada, 2017: Internet; CED, 2017: Internet). Ainsi, le CED a travaillé avec différents intervenants et promoteurs du Lac-Mégantic pour planifier le développement touristique du territoire. Bien que nous n'ayons pas encore eu accès aux recommandations et changements apportés suite à cette collaboration, cette étude devrait pouvoir évaluer le pouvoir de décision des résidents de Lac-Mégantic dans la gouvernance participative de l'OGD Tourisme Région de Mégantic ainsi que l'acceptabilité sociale des projets touristiques.

Ce présent travail présentera d'abord la problématique de recherche. Ensuite, il s'agira d'identifier l'idée directrice de l'étude, les fondements conceptuels du cadre théorique, la question d'étude et les hypothèses de travail s'il y a lieu. Finalement, cette description de la problématique se conclura avec des explications sur la pertinence scientifique du sujet d'étude.

PROBLÉMATIQUE

Dans les années 80, en réponse à la crise du modèle de l'État-providence, la notion de gouvernance a pris son envol, remettant ainsi le pouvoir entre les mains de nouveaux acteurs politiques non étatiques (Lequin, 2001: 77). Les modèles traditionnels de gouvernance hiérarchique cèdent alors graduellement la place aux gouvernances participatives, considérées socialement plus acceptables et plus performantes (Lequin, 2001: 79). Ces nouveaux modèles permettent aux citoyens d'avoir un certain contrôle sur le développement territorial de leur communauté incluant ses futurs projets touristiques (Lequin, 2001: 24).

Idée directrice

« Un système de gouvernance dont les valeurs sont orientées vers la participation des citoyens dans la prise de décision cherchera à développer, de façon cohérente, une culture, des modes et des outils de gestion qui auront pour but d'engendrer la confiance des partenaires », mentionne Lequin (2001: 183). La participation des résidents devient donc essentielle au processus décisionnel (Arnstein, 2019: 32). De plus, les OGD doivent aussi impliquer les résidents dans la planification et la gestion du développement touristique afin d'atteindre des objectifs de durabilité au sein d'une destination (Lee, 2013: 44). À long terme, les projets adoptés, résultant d'un tel processus, seront davantage acceptables pour les parties impliquées et pour les résidents du milieu (Green et Hunton-Clarke, 2003: 5). Cette recherche souhaite donc étudier les impacts du mode de gouvernance participative des OGD sur l'acceptabilité sociale des projets touristiques par les résidents.

L'implication des résidents dans le processus décisionnel encourage le développement d'un tourisme socialement plus responsable (Jamale et Getz, 1995:

194). De plus, les impacts sociaux du développement sont davantage acceptables pour les communautés hôtes lorsque les résidents participent au processus de décision des OGD (Jamale et Getz, 1995: 194, 198).

L'OGD de la région de Lac-Mégantic est gérée par Tourisme Région de Mégantic, filière de la Société de développement économique du Granit (MRC du Granit, 2019, Internet). La municipalité régionale de comté (MRC) du Granit a reçu l'appui du CED pour la réalisation du plan touristique quinquennal à travers l'approche du système de mesures pour l'excellence des destinations (SMED) (CED, 2017: Internet). Plusieurs acteurs touristiques du milieu ont contribué à la planification des cinq prochaines années (CED, 2017: Internet). Donc, étant donné que Tourisme Région de Mégantic a été évaluée à travers l'approche SMED, il serait intéressant de déterminer le niveau de participation des résidents dans le processus décisionnel de l'OGD ainsi que l'acceptabilité sociale des projets touristiques par ces résidents. Il sera également pertinent d'identifier les motivations des résidents impliqués dans le processus participatif de l'OGD. Mais avant tout, il est nécessaire de présenter les différents concepts qui entrent en jeu dans cette recherche.

Fondements conceptuels

Gouvernance

Suite à la présentation de la problématique, plusieurs concepts doivent être définis dans le contexte de cette recherche, à commencer par la gouvernance.

Nous n'apprenons pas à lire ou à écrire, ni à chevaucher ou à nager seulement en nous le faisant dire sinon en l'exerçant. Ainsi ce n'est qu'en pratiquant la gouvernance populaire à petite échelle que les gens apprendront comment l'exercer à plus grande échelle (Mill, [1835], 1973: 186, cité dans Low, 1991: 86, traduction libre de l'auteure).

Malgré la prolifération du concept de gouvernance dans la littérature académique, il n'y a que peu de consensus sur sa définition et sur ce que cela constitue réellement dans les destinations touristiques (Ruhanen *et al.*, 2010: 5). Graham *et al.* (2003: 2) définissent la gouvernance comme les « interactions among structures, processes and traditions that determine how power and responsibilities are exercised, how decisions are taken, and how citizens or other stakeholders have their say ». Ces auteurs ont la particularité d'inclure clairement les citoyens dans leur définition et de leur attribuer du pouvoir décisionnel. Selon Ruhanen *et al.*, trois aspects communs, caractérisant la gouvernance, se rejoignent dans la littérature (Ruhanen *et al.*, 2020: 5). En premier lieu, le concept de gouvernance se définit différemment du mot gouvernement et fait référence à une conduite et à des règles (Ruhanen *et al.*, 2020: 5). En second lieu, il implique moins de contrôle gouvernemental et de prévisibilité, et n'a pas de leadership clair ni de hiérarchie précise (Ruhanen *et al.*, 2020: 5). Finalement, il engage plusieurs parties prenantes (Ruhanen *et al.*, 2010: 6).

Appliquée à la gestion d'une destination touristique, la gouvernance inclut « the processes and institutions responsible for decision making about tourism, notably various levels of government, as well as tourism promotion organizations, development bureaus, private sector enterprises and local community or resident groups », mentionne Hall (2003, cité dans Campiranon *et al.*, 2011: 91). La gouvernance en tourisme se situe donc à une intersection entre les secteurs public, privé et communautaire (Ruhanen *et al.*, 2010: 5). Ainsi, le modèle public traditionnel descendant, centralisé et bureaucratique voit l'apparition d'un modèle de gouvernance alternative sous forme ascendante, décentralisée et inclusive où les communautaires locales et les entreprises sont encouragées à prendre davantage de responsabilités dans la gestion du tourisme (Ruhanen *et al.*, 2010: 5).

Gouvernance participative

Les changements économiques et sociaux qui donnent davantage de pouvoir aux différentes parties prenantes sont l'origine de l'évolution de la notion de gouvernance (Younes *et al.*, 2016: 5, 7). Ainsi, un modèle de gouvernance participative remplace de plus en plus le modèle hiérarchique d'autorité. Ce changement se fait non seulement pour des raisons moralement plus acceptables, mais aussi dans le but d'atteindre des résultats socioéconomiques plus concluants (McLagan et Nel, 1995 cités dans Riel-Salvatore, 2006: 25). Il s'agit donc d'une redéfinition du rôle de l'État, mais également de plus importantes responsabilités et d'une plus grande participation des citoyens (Lequin, 2000: 89). La définition du concept de gouvernance participative ne fait pas l'unanimité dans la communauté scientifique du tourisme (Younes *et al.*, 2016: 7). Comme le mentionnent Younes *et al.* (2016: 7), « ce concept est tour à tour assimilé à la gouvernance responsable (Lequin, 2000), à la participation (Mannigel, 2008), à la gouvernance partagée (Dudley, 2008), à la gestion collaborative (Lusignan et Pelletier, 2009) ou encore à la cogestion (Rossignol, 2010) ». Entre d'autres termes, la gouvernance participative souhaite développer un milieu favorable au partage du pouvoir et à la prise de décision par les différentes parties prenantes impliquées (Younes *et al.*, 2016: 7). Elle s'engage donc auprès d'acteurs étatiques et non étatiques à ramener le pouvoir décisionnel à un niveau local, près du client et du citoyen (Laurent *et al.*, 1994, cité dans Lequin, 2000: 86).

La gouvernance participative fait appel à différents niveaux de participation citoyenne en fonction de la redistribution du pouvoir (Arnstein, [1969], 2019: 24). Selon Arnstein ([1969], 2019: 24), la participation citoyenne est la « redistribution of power that enables the have-not citizens, presently excluded from the political and economic processes, to be deliberately included in the future ». Le niveau de participation citoyenne dépend du degré d'influence et de pouvoir du citoyen dans la prise de décision (Arnstein, [1969], 2019: 24; Fortin, 2009: 4). Selon le modèle

d'Arnstein ([1969], 2019: 26), les huit niveaux de participation citoyenne se situent entre la manipulation et le contrôle (Arnstein, [1969], 2019: 26, 32). De son côté, Tosun a développé un cadre conceptuel sur la participation communautaire, inspiré de Pretty (1995) et Arnstein (1971), et adapté au tourisme (Tosun, 1999a: 118). Selon ce modèle, la participation communautaire est divisée en trois catégories, soit la participation spontanée, la participation induite et la participation coercitive (Tosun, 2006: 494). La participation spontanée correspond au mode idéal de participation citoyenne (Tosun, 2006: 494). Cette catégorie se définit par son approche ascendante où les populations hôtes ont l'entière responsabilité et autorité dans la gestion du tourisme (Tosun, 2006: 494). La participation induite représente une approche descendante qui se déroule principalement sous forme de consultation auprès des populations hôtes (Tosun, 2006: 495). Bien qu'elles soient écoutées par les OGD, elles n'ont pas de pouvoir décisionnel (Tosun, 2006: 495). Finalement, la participation coercitive constitue également une approche descendante dans laquelle les populations hôtes sont manipulées pour desservir les intérêts des décideurs (Tosun, 2006: 495). Les citoyens ont ainsi un faible pouvoir décisionnel auprès des OGD (Gandin, 2013: 46) comparativement à d'autres parties prenantes.

Organisation de gestion de la destination

La gestion d'une destination fait intervenir de nombreux organismes et intérêts qui s'unissent dans un objectif commun (OMT, 2014: 15). Les OGD vont mener et coordonner leurs activités selon une stratégie déterminée (OMT, 2014: 15). Ce sont des leaders stratégiques de la commercialisation et du développement des destinations touristiques qui encouragent les partenariats et la collaboration dans une vision communautaire des destinations (OMT, 2014: 15). La grandeur d'un territoire correspondant à une destination est variable et peut passer d'un pays à un simple village (OMT, 2014: 13). La gouvernance d'une OGD peut s'exercer de multiples façons en impliquant, par exemple, uniquement le secteur public ou encore un

partenariat public avec des partenaires ou public-privé sous forme d'organisme sans but lucratif (OSBL) (OMT, 2014: 17). Plusieurs acteurs publics et privés participent au fonctionnement des OGD dont différentes instances gouvernementales, des sociétés de transport, des administrations de parcs nationaux, des établissements d'hébergement, des intermédiaires et plusieurs autres (OMT, 2014: 20).

Parties prenantes

Dans le cas de cette étude, chacun des groupes d'acteurs impliqué et/ou affecté, à plus ou moins grande échelle dans une OGD, sera désigné sous le terme de partie prenante. Selon Freeman (1984, cité dans Mullenbach-Servayre, 2007: 111), le concept de parties prenantes dans une organisation se réfère à « tout groupe d'individus ou tout individu qui peut affecter ou être affecté par la réalisation d'objectifs organisationnels ». Les parties prenantes d'une OGD ont des objectifs, des habiletés, des ressources et des engagements différents les uns des autres même si elles se situent dans une zone géographique commune (Laws et *al.*, 2011: 7). Parmi les parties prenantes des OGD, les résidents d'une communauté hôte sont parfois les grands oubliés du tableau et du pouvoir décisionnel.

Résidents

La gouvernance dépend fortement de l'implication de la communauté ainsi que de la vision et l'attitude des résidents envers le tourisme (Butler, 2011: 39). Si les résidents croient que les projets touristiques peuvent affecter leur environnement physique et social, leur manque d'implication dans le processus peut avoir des impacts dans la planification et le développement de projets ainsi que dans leur relation avec les visiteurs (Richins, 2011: 58). Cependant, certaines destinations sollicitent de plus en plus les résidents dans le développement touristique local (Murphy et Murphy, 2004: 260). L'implication des résidents dans la planification et la gestion du développement

touristique est donc importante avant même le début des projets (Murphy et Murphy, 2004: 283). Ainsi, lorsque les résidents sentent qu'ils ont une influence, voire un contrôle sur la gestion du tourisme sur leur territoire, ils tendent à avoir une vision davantage positive du développement (Madrigal, 1993, cité dans Lindberg et Johnson, 1997: 406; Lankford et Howard, 1994). Si les décisions sont uniquement prises par une petite partie de la communauté, la durabilité des projets à long terme est compromise (Murphy et Murphy, 2004: 188).

Donc, l'atteinte d'objectifs durables est basée en partie sur la participation communautaire de plusieurs parties prenantes incluant celle des résidents (Hall, 2005, cité dans Moscardo, 2011: 68). Toutefois, encore peu de destinations touristiques les impliquent dans la prise de décision (Tosun, 2000: 617) en raison d'un manque de volonté et de sensibilisation des décideurs. Ces derniers tardent à mettre en place des mécanismes efficaces de participation publique (Moscardo, 2011: 68). Également, ils tendent à accorder de la crédibilité uniquement à certaines parties prenantes concernant leur niveau de connaissances en tourisme (Moscardo, 2011: 68). Même les agents externes tels que des voyagistes étrangers, des agences nationales de tourisme, des organisations non gouvernementales ou des consultants bénéficient du pouvoir décisionnel étant donné que les résidents sont considérés comme ayant peu ou pas d'expérience en tourisme (Moscardo, 2011: 74). Toutefois, si les gens ont l'opportunité de participer au processus décisionnel ou d'être entendus, ils accepteront davantage les projets touristiques (Kruger, 2005: 243).

Acceptabilité sociale

Éduquer ou fournir de l'information aux résidents ne mènera pas à l'acceptabilité sociale des projets touristiques (Kruger, 2005: 244). La notion d'acceptabilité sociale est employée depuis très récemment en tourisme. Elle était surtout utilisée, depuis les années 80, lors de conflits ou de controverses opposant principalement les entreprises

de l'industrie extractive aux communautés locales (Baba et Raufflet, 2015: 98, 99, 100). Le concept d'acceptabilité sociale se réfère à la perception des parties prenantes locales sur l'acceptabilité d'un projet, d'une compagnie ou de ses activités (Thomson et Boutilier, 2011: 2). D'ailleurs, la théorie des parties prenantes s'intéresse directement à la légitimité des parties et conçoit l'acceptabilité sociale comme un contrat social qui lit l'entreprise ou l'organisation avec la communauté où elle opère (Baba et Raufflet, 2015: 99; Lacey et Lamont, 2013: 832). Même si l'acceptabilité sociale doit être atteinte à différents niveaux, elle doit d'abord être acquise auprès des parties prenantes locales (Joyce and Thomson, 2000: 3). Ainsi, des projets qui seraient légalement approuvés pourraient ne pas être acceptés par la communauté locale si celle-ci n'obtient pas des bénéfices ou si ses préoccupations ne sont pas prises en considération par les responsables (Baba et Raufflet, 2015: 100). Lors d'investissements à long terme, les entreprises et organisations ont avantage à développer et à entretenir de bonnes relations avec les résidents (Kapelus, 2002). En conséquence, obtenir l'acceptabilité sociale d'un projet réduit les risques financiers pris par les dirigeants (Baba et Raufflet, 2015: 100).

L'acceptabilité sociale présente trois composantes importantes (Baba et Raufflet, 2015: 102). La première composante est la légitimité sociale, qui se réfère au respect de la société et des normes locales (Baba et Raufflet, 2015: 102). La deuxième est la crédibilité par laquelle l'entreprise ou l'organisation fournit des informations fiables et compréhensibles à la communauté et respecte ses engagements et responsabilités (Baba et Raufflet, 2015: 102). Finalement, la troisième composante est la confiance qui est la fondation même des relations entre l'entreprise ou l'organisation et la communauté locale (Baba et Raufflet, 2015: 102). L'une des raisons qui explique l'émergence du concept d'acceptabilité sociale est justement due à l'approche traditionnelle paternaliste des entreprises envers les milieux locaux et la relation de dépendance des communautés locales envers l'entreprise (Baba et Raufflet, 2015:

102). Aujourd'hui, les entreprises deviennent donc des facilitateurs et ne représentent qu'une des nombreuses parties prenantes (Baba et Raufflet, 2015: 102). Les relations de pouvoir avec les communautés locales ont par conséquent changé avec la reconnaissance d'une certaine légitimité accordée aux résidents.

Question d'étude

Suivant la présentation des concepts clés, il s'agit maintenant de poser la question d'étude du projet d'intervention de recherche. Ainsi, comment l'utilisation d'une approche de gouvernance participative par une OGD a-t-elle un impact sur l'acceptabilité sociale des projets touristiques par les résidents ? La première sous-question est la suivante : quel est le niveau d'implication des résidents dans le pouvoir décisionnel des OGD ? La deuxième sous-question se définit ainsi : dans quelle(s) autre(s) partie(s) prenante(s) de l'OGD font partie les résidents ? Et la troisième sous-question est : quels sont les critères de refus ou de non-acceptabilité de projets touristiques par les résidents ? Pour répondre à cette étude, ce travail prendra comme étude de cas l'OGD Tourisme Région de Mégantic.

Hypothèse

Dans le cadre de cette étude, je ne formule pas d'hypothèse.

Pertinence scientifique, organisationnelle, économique ou sociale

Cette étude est pertinente dans un contexte scientifique puisque le concept d'acceptabilité sociale, qui est emprunté à l'industrie extractive, sera réutilisé par une autre discipline, soit le tourisme. Cette recherche sera également bénéfique au niveau organisationnel pour Tourisme Région de Mégantic. En effet, en évaluant

l'importance d'impliquer les résidents dans la gouvernance participative, l'OGD pourra développer des modes de fonctionnement qui permettent une meilleure acceptabilité des projets touristiques proposés. De plus, des alternatives de gouvernance qui favorisent l'acceptabilité des projets touristiques risquent de diminuer en partie les coûts des entreprises et organisations qui investissent des sommes considérables dans la gestion de conflits. De plus, au niveau social, les OGD ont intérêt à considérer la qualité de vie des résidents comme un élément fondamental du développement s'ils veulent assurer leur collaboration avec les visiteurs.

BIBLIOGRAPHIE

- AL-MASROORI, Rashid Salim (2006) « Destination Competitiveness: Interrelationships Between Destination Planning and Development Strategies and Stakeholders' Support in Enhancing Oman's Tourism Industry », *Griffith Business School*, <<http://hdl.handle.net/10072/365179>>. (Consulté le 24 mars 2020).
- ARNSTEIN, Sherry R. (2019) « A Ladder of Citizen Participation », *Journal of the American Planning Association*, volume 85, numéro 1, <<https://doi.org/10.1080/01944363.2018.1559388>>. (Consulté le 19 février 2020).
- BOUTILIER, Robert G. et Ian Thomson (2011) « Modeling and Measuring the Social License to Operate: Fruits of a Dialog Between Theory and Practice », *International Mine Management*, <<http://sociallicense.com/publications/Modelling%20and%20Measuring%20the%20SLO.pdf>>. (Consulté le 24 mars 2020).
- CED – Centre mondial d'excellence des destinations (2017) « La démarche SMED de la région de Mégantic », *Info CED*, <<https://www.youtube.com/watch?v=CQGVWkE3fhw>>. (Consulté le 22 février 2020).
- CEVAT, Tosun (1999) « Towards a Typology of Community Participation in the Tourism Development Process », *Anatolia : An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, volume 10, numéro 2, <<http://dx.doi.org/10.1080/13032917.1999.9686975>>. (Consulté le 26 février 2020).
- DUDLEY, Nigel (2008) « Lignes directrices pour l'application des catégories de gestion aux aires protégées », *Union internationale pour la conservation de la nature*, <<https://portals.iucn.org/library/efiles/documents/paps-016-fr.pdf>>. (Consulté le 19 février 2020).
- FREEMAN, Edward R. (1984) *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, Boston : Pitman, cité dans MULLENBACK-SERVAYRE, Astrid (2007) « L'apport de la théorie des parties prenantes à la modélisation de la responsabilité sociétale des entreprises », *La Revue des Sciences de Gestion*, volume 1, numéro 223, p. 109–120.
- GANDIN, Jérôme (2013) « Vers une gouvernance environnementale locale et participative : Le cas des communautés du bassin versant transfrontalier de l'Usumacinta », *Thèse de doctorat Université Laval*, <<http://hdl.handle.net/20.500.11794/23989>>. (Consulté le 19 février 2020).

GRAHAM, John ; Bruce AMOS et Tim PLUMPTRE (2003) « Governance principles for protected areas in the 21st century », *Institute On Governance*, <https://iog.ca/docs/2003_June_pa_governance2.pdf>. (Consulté le 24 mars 2020).

GREEN, Abigail Oxley et Lynsey HUNTON-CLARKE (2003) « A typology of stakeholder participation for company environmental decision-making », *Business Strategy and the Environment*, volume 12, <DOI : 10.1002/bse.371>. (Consulté le 8 mars 2020).

HALL, Michael C. (2005) *Tourism : Rethinking the social science of mobility*, Harlow: Prentice Hall, cité dans MOSCARDO, Gianna (2011) « Exploring social representations of tourism planning: issues for governance », *Journal of Sustainable Tourism*, Volume 19, numéro 4-5, <<https://doi.org/10.1080/09669582.2011.558625>>. (Consulté le 26 mars 2020).

JORDAN, Evan Jordan; Christine VOGT; Linda KRUGER et Nicole GREWE (2013) « The interplay of governance, power and citizen participation in community tourism planning », *Journal of Policy Research in Tourism, Leisure and Events*, volume 5, numéro 3, <<https://doi.org/10.1080/19407963.2013.789354>>. (Consulté le 1^{er} mars 2020).

JOYCE, Susan et Ian THOMSON (2000) « Earning a social license to operate: Social acceptability and resource development in Latin America », *Canadian Mining and Metallurgical Bulletin*, volume 93, numéro 1037, p. 49-53.

LACEY, Justine et Julian LAMONT (2013) « Using social contract to inform social licence to operate: an application in the Australian coal seam gas industry », *Journal of Cleaner Production*, volume 84, <<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2013.11.047>>. (Consulté le 26 mars 2020).

LANKFORD, Samuel V. et Dennis R. HOWARD (1994) « Developing a Tourism Impact Attitude Scale », *Annals of Tourism Research*, volume 21, numéro 1, cité dans MURPHY, Peter E. et Ann E. MURPHY (2004) *Strategic Management for Tourism Communities : Bridging the Gaps*, Clevedon, Angleterre: Channel View Publications, ProQuest Ebook Central, 448 p.

LAURENT, Bernard ; Paul LAURENT et Gilles PAQUET (1994) « Gouvernance et éthique : Un problème d'apprentissage collectif », *Université d'Ottawa*, cité dans LEQUIN, Marie (2001) *Écotourisme et gouvernance participative*, Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 251 p.

- LAWS, Eric ; Harold RICHINS; Jerome AGRUSA et Noel SCOTT (2011) *Tourist Destination Governance : Practice, Theory and Issues*, London: CABI Publishing, 240 p.
- LEE, Tsung Hung (2013) « Influence analysis of community resident support for sustainable tourism development », *Tourism Management*, volume 34, <<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0261517712000520?via%3Dihub>>. (Consulté le 7 mars 2020).
- LEQUIN, Marie (2001) *Écotourisme et gouvernance participative*, Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 251 p.
- MADRIGAL, Robert (1993) « A tale of tourism in two cities », *Annals of Tourism Research*, volume 20, numéro 2, cité dans LINDBERG, Kreg et Rebecca L.
- JOHNSON (1997) « Modeling resident attitudes toward tourism », *Annals of Tourism Research*, volume 24, numéro 2, <[https://doi.org/10.1016/S0160-7383\(97\)80009-6](https://doi.org/10.1016/S0160-7383(97)80009-6)>. (Consulté le 7 mars 2020).
- McLAGAN, Patricia A. et Christo NEL (1995) *The Age of Participation: new governance for the workplace and the world*, San Francisco: Berrett-Koehler, cité dans RIEL-SALVATORE, Gabriel (2006) « Gouvernance locale et démocratie participative : Le projet de réaménagement Benny Farm à Montréal », *Archipel UQAM*, <<https://archipel.uqam.ca/3282/1/M9528.pdf>>. (Consulté le 19 mars 2020).
- MILL STUART, John (1835) *Dissertations and discussions, political, philosophical, and historical*, Londres : John W. Parker et Fils, West Strand, cité dans LOW, Nicholas (1991) *Planning Politics & State*, Abingdon : Unwin Hyman Ltd, 329 p.
- MOSCARDO, Gianna (2011) « Exploring social representations of tourism planning: issues for governance », *Journal of Sustainable Tourism*, Volume 19, numéro 4-5, <<https://doi.org/10.1080/09669582.2011.558625>>. (Consulté le 26 mars 2020).
- MURPHY, Peter E. et Ann E. MURPHY (2004) *Strategic Management for Tourism Communities : Bridging the Gaps*, Clevedon, Angleterre: Channel View Publications, ProQuest Ebook Central, 448 p.
- OMT – Organisation mondiale du tourisme (2007) « Guide pratique de la gestion des destinations touristiques », *Organisation mondiale du tourisme*, <<https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284416134>>. (Consulté le 24 mars 2020).
- PARADIS, Marie-Michelle (2012) « La gouvernance participative au service de la mission des parcs nationaux du Québec », *Centre universitaire de formation en environnement et développement durable Université Sherbrooke*,

<https://www.usherbrooke.ca/environnement/fileadmin/sites/environnement/documents/Essais2012/Paradis_MM_26-06-2012_.pdf>. (Consulté le 19 mars 2020).

RADIO-CANADA (2017) « La MRC du Granit veut séduire plus de touristes », *Radio-Canada*, <<https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1073002/la-mrc-du-granit-veut-seduire-plus-de-touristes-centre-mondial-excellence-megantic-tourisme-societe-developpement>>. (Consulté le 23 mars 2020).

RUHANEN, Lisa ; Noel SCOTT, Brent RITCHIE et Aaron TKACZYNSKI (2010) « Governance: a review and synthesis of the literature », *Tourism Review*, volume 65, numéro 4, p. 4-16.

RVT – Réseau de veille en tourisme (2006) « Un regard sur les organisations de gestion de la destination », *Réseau de veille en tourisme*, <<https://veilletourisme.ca/2006/05/17/un-regard-sur-les-organisations-de-gestion-de-la-destination/>>. (Consulté le 1^{er} mars 2020).

SDEG – Société de développement économique du Granit (2019) « Bilan touristique annuel : Une année touristique tournée vers les plateformes numériques », *MRC du Granit*, <<https://sdeg.ca/bilan-touristique-annuel/>>. (Consulté le 8 mars 2020).

YOUNES, Meriem; Lamia HECHICHE SALAH et Mourad TOUZANI (2016) « Gouvernance participative et nouvelles pratiques managériales dans un contexte postrévolutionnaire : cas des entreprises sociales tunisiennes », *Management & Avenir*, volume 8, numéro 90, <<https://www-cairn-info.proxy.bibliotheques.uqam.ca/revue-management-et-avenir-2016-8-page-175.htm>>. (Consulté le 19 mars 2020).