

GUIDE DE SENSIBILISATION AU TOURISME DURABLE



Editorial

Le tourisme représente un enjeu en termes économique et social et d'attractivité des territoires. Toutefois, cette activité se trouve confrontée aux principes du Développement Durable (car elle émet 5 % des gaz à effet de serre dans le monde), dont la montée en puissance auprès des populations ne cesse de s'affirmer.

C'est pourquoi ANGERS, territoire d'excellence dans le Développement Durable et dont la filière touristique pèse plus de 5000 emplois, a décidé de relever le défi en proposant aux acteurs touristiques locaux de s'approprier cet enjeu pour mieux répondre aux attentes de leurs clientèles.

De ce constat et du partenariat étroit tissé entre Angers Loire Tourisme, la Ville d'Angers et la Chambre de Commerce et d'Industrie de Maine et Loire, est née l'idée d'élaborer un guide de sensibilisation au tourisme durable à destination des acteurs et prestataires touristiques de ce territoire.

Document de synthèse sur le sujet, il se veut aussi pratique et concret en fournissant aux entreprises désireuses de s'engager une véritable boîte à outils dans laquelle elles vont pouvoir « faire leur marché ».

Ce guide se veut être une parfaite illustration de la dynamique angevine. Il est à la fois partenarial en fédérant les acteurs du territoire, innovant car aucun territoire ne dispose de ce type d'outil à ce jour et prospectif car il va donner aux acteurs les moyens d'anticiper.

Ce guide a été réalisé à votre attention, vous, les acteurs du tourisme. Nous sommes convaincus que vous en ferez le meilleur usage. N'hésitez pas à nous contacter. Nous sommes là pour vous accompagner dans la mise en œuvre de vos plans d'actions.

Faisons tous ensemble de ce territoire, un territoire d'excellence par des prestations, des séjours, des séminaires, des congrès, ... durables... pour votre plus grand profit, celui de vos clients et des Angevins.

Nous comptons sur vous.

J.C. ANTONINI

Maire d'Angers
Président d'Angers Loire
Métropole

J. BLANDIN

Président de la CCI
de Maine et Loire

J. MOTTEAU

Président
d'Angers Loire Tourisme

Guide du tourisme durable

1^{ère} PARTIE : Tourisme et développement durable : repère et définition

1.1 Le poids de l'activité touristique à l'échelle de la planète	p 4
1.2 Le tourisme, un secteur en pleine croissance qui ne peut ignorer les problèmes de la planète	p 4
1.3 Qu'est ce que le développement durable ?	p 6
1.4 Qu'est ce que la Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE)	p 7
1.5 Qu'est ce que le tourisme durable ?	p 8

2^{ème} PARTIE : Pourquoi et comment s'engager dans le développement durable ?

2.1 Quelles plus values attendre de cet engagement ?	p 11
2.1.1 En interne	p 11
2.1.2 En externe	p 12
2.2 Comment débiter ? (Méthodes pour s'engager)	
2.2.1 Réaliser un état des lieux	p 13
2.2.2 Elaborer un plan d'actions	p 15
Et pour aller plus loin : la Boîte à outils	

3^{ème} PARTIE : Des informations utiles

3.1 Exemples de démarches volontaires	p 28
3.2 Publications et sites Internet utiles	p 41
3.3 Carnet d'adresses angevines	p 43

1.1 Le poids de l'activité touristique à l'échelle de la planète

Avec 898 millions d'arrivées internationales enregistrées en 2007, le tourisme est une activité mondiale majeure qui a une prévision de croissance annuelle de 4% jusqu'en 2020.

1.2 Le tourisme, un secteur en pleine croissance qui ne peut ignorer les problèmes de la planète

⇒ Une planète « malade » et une répartition inégale des ressources naturelles



L'eau, une richesse rare et inégalement répartie

- 10 pays se partagent 60 % des réserves d'eau douce
- 1 personne sur 5 ne dispose d'aucun accès à l'eau potable
- 30 000 morts chaque jour liées à une eau impropre
- 1 personne sur 2 sans assainissement

L'air devient de plus en plus irrespirable

L'effet de serre

- Les États-Unis émettent 22,5 % des émissions mondiales de CO₂, soit l'équivalent des émissions des 78 pays les plus pauvres.
- Les États-Unis refusent toujours de signer le protocole de Kyoto (réduction des gaz à effet de serre).



Réchauffement climatique

- La température de la planète va augmenter de 1 à 6° C et les eaux monter de 20 à 90 cm d'ici à 2100.



La biodiversité disparaît

- En un siècle, la planète a perdu 80 % de ses forêts d'origine.
- 24 % des espèces de mammifères et 12 % de celles des oiseaux sont menacées de disparition.

Les ressources énergétiques primaires ou fossiles sont limitées

- 1 personne sur 3 n'a pas accès aux formes d'énergies modernes. Dans 20 ans, la demande aura augmenté de 65 %.
- En 2050, les réserves mondiales de pétrole seront épuisées.
- La combustion du pétrole est responsable des plus grandes émissions de gaz carbonique.



⇒ Les écarts entre les pays pauvres et les pays riches s'accroissent

Répartition inégale des richesses planétaires

- 20 % de la population consomme 80 % des ressources planétaires non renouvelables, alors qu'à l'opposé 20 % se contente de seulement 1 % de ces richesses planétaires...



Progression de la pauvreté

- Plus de 56 % de la population vit dans la pauvreté : 3 milliards de personnes vivent avec moins de 2 euros par jour.
- Depuis 10 ans, l'aide publique au développement a diminué de plus de 29%.

Malnutrition – Menaces sur la Santé

- 1 personne meurt de faim toutes les 4 secondes.
- 13 % de la population mondiale est sous-alimentée.

Le taux de mortalité infantile est 15 fois supérieur en Afrique subsaharienne à celui d'un pays riche.

⇒ Inégalité d'accès à l'éducation donc à l'information

Éducation

- 31 % des adultes sont analphabètes dans le monde (deux tiers de femmes) or, l'analphabétisme est facteur d'exclusion et de pauvreté.
- 1 enfant sur 4 travaille et ne va pas à l'école.



⇒ Une planète de plus en plus pauvre et urbaine

Croissance démographique



- Dans les 25 prochaines années, la population augmentera d'environ 2 milliards de personnes (1/3 de la population actuelle) dont 98 % naîtront dans les pays en voie de développement.

Urbanisation

- 47 % de la population mondiale vit dans les villes (contre 33 % en 1972 et 65 % prévue en 2050). Un quart de cette population urbaine vit au-dessous du seuil de pauvreté.
- 80 % des déchets mondiaux ne sont pas traités.
- Un quart des pays en voie de développement ont une Constitution ou des Lois qui interdisent aux femmes le droit à la propriété.



1.3 Qu'est ce que le développement durable ?

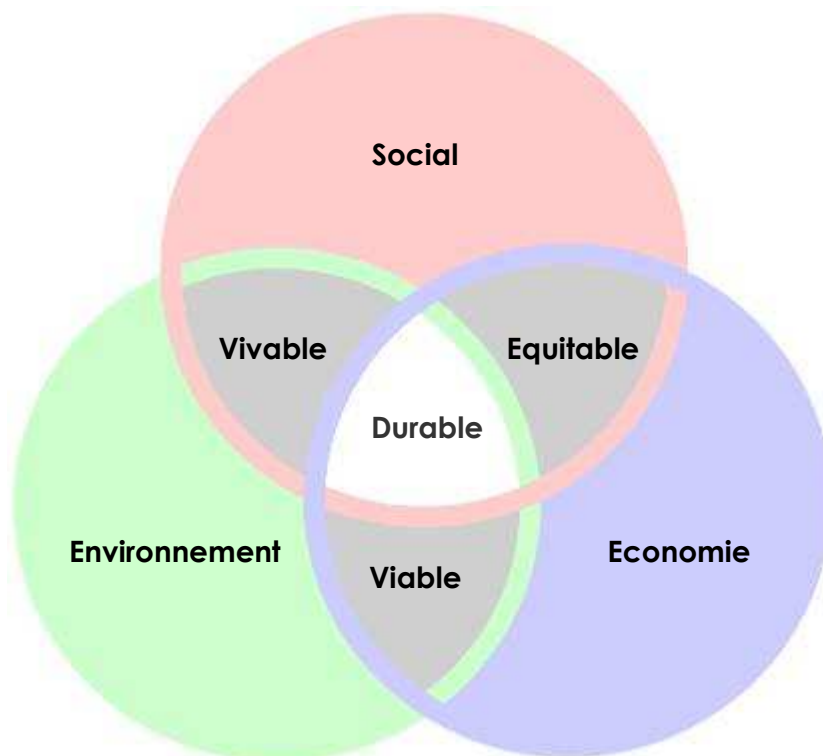
De nombreuses définitions existent. Celle admise aujourd'hui par tous comme fondement du concept est celle énoncée dans le rapport Brundtland.

« Un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs. Deux concepts sont inhérents à cette notion : le concept de « besoin », et plus particulièrement des besoins essentiels des plus démunis, à qui il convient d'accorder la plus grande priorité, et l'idée des limitations que l'état de nos techniques et de notre organisation sociale imposent sur la capacité de l'environnement à répondre aux besoins actuels et à venir. »

Rapport Brundtland, Commission mondiale sur l'environnement et le développement « Notre avenir à tous », présidée par Mme Gro Harlem Brundtland, Montréal, 1987

En effet, le développement économique ne peut plus se concevoir sans prendre en compte les aspects sociaux, la lutte contre les inégalités et le respect de l'environnement.

L'idée est que le développement ne peut être durable que si cette durabilité est à la fois économique, sociale et environnementale.



1.4 Qu'est ce que la Responsabilité Sociétale d'Entreprise : un enjeu majeur pour les entreprises

- **La RSE est la déclinaison des principes du développement durable à l'échelle de l'entreprise.**

La mise en place d'une stratégie RSE consiste pour les entreprises à s'engager dans des démarches de responsabilité sociale et environnementale, ayant un impact sur les pratiques et les processus dans des domaines tels que les ressources humaines, les pratiques commerciales, l'impact local, etc.

- **Les bénéfices qu'une entreprise peut retirer de la RSE**

Ces bénéfices sont de cinq types : amélioration de l'efficacité et réduction des coûts, réponses aux attentes des clients, développement de nouvelles activités, mobilisation du personnel, amélioration des relations avec les investisseurs.

- **Responsabilité sociale et environnementale des entreprises dans le secteur du Tourisme**

Des voyageurs ont fait des efforts pour appliquer les principes du développement durable dans la conception de leurs programmes de voyage, le choix de leurs fournisseurs, le travail avec les communautés locales et l'information des touristes, mais cela concerne surtout des voyageurs spécialisés, d'envergure restreinte. Il existe des réseaux de voyageurs partisans de cette démarche en France, en Allemagne, aux Pays-Bas et dans quelques autres pays. L'Initiative des voyageurs soutenue par le Programme des Nations Unies pour l'Environnement, l'UNESCO et l'Organisation Mondiale du Tourisme a des membres dans plusieurs pays et a été la première à faire adopter des bonnes pratiques durables aux voyageurs et dans les destinations où ils sont présents.

EXEMPLE :

Voyage SNCF

De l'éco comparateur à la RSE

Premier site de tourisme français, filiale de la SNCF, Voyage SNCF innove. Forte de son succès, elle met en place, à l'initiative de ses salariés, une politique de responsabilité sociale. Après l'éco comparateur qui a sensibilisé les voyageurs aux émissions de CO₂ générées par leurs déplacements, elle espère mobiliser les voyageurs sur le tourisme responsable.

Voyage SNCF a mis en place une démarche plus large de responsabilité sociale d'entreprise. Ses 170 salariés, dont la moyenne d'âge est de 28 ans, poussent à la roue. Sur le plan environnemental, elle a fait son propre bilan carbone et passé un partenariat avec Action Carbone pour compenser ses émissions de gaz à effet de serre. Sur le plan social, elle a adopté une politique envers les handicapés qui porte sur l'accessibilité du site et le recrutement. Toutes ces démarches ont abouti à des interrogations sur le métier même de distributeurs de voyages à prix défiant toute concurrence ce qui suppose des tarifs négociés au plus bas avec les fournisseurs.

1.5 Qu'est ce que le tourisme durable ?

Pour désigner l'application du développement durable au secteur du tourisme deux expressions sont utilisées : « *tourisme durable* » et « *développement durable du tourisme* ».

Définition du développement durable du tourisme de l'Organisation Mondiale du Tourisme

« Les principes directeurs du développement durable et les pratiques de gestion durable du tourisme sont **applicables à toutes les formes de tourisme dans tous les types de destination, y compris au tourisme de masse et aux divers créneaux touristiques**. Les principes de durabilité concernent les **aspects environnementaux, économiques et socioculturels du développement du tourisme**. Pour garantir sur le long terme la durabilité de ce dernier, il faut parvenir au **bon équilibre** entre ces trois aspects.

Par conséquent, le tourisme durable doit :

- **exploiter de façon optimum les ressources de l'environnement** qui constituent un élément clé de la mise en valeur touristique, en préservant les processus écologiques essentiels et en aidant à sauvegarder les ressources naturelles et la biodiversité ;
- **respecter l'authenticité socioculturelle des communautés d'accueil**, conserver leurs atouts culturels bâti et vivant et leurs valeurs traditionnelles et contribuer à l'entente et à la tolérance interculturelles ;
- **assurer une activité économique viable sur le long terme** offrant à toutes les parties prenantes des avantages socioéconomiques équitablement répartis, notamment des emplois stables, des possibilités de bénéfices et des services sociaux pour les communautés d'accueil, et contribuant ainsi à la réduction de la pauvreté.

Le développement durable du tourisme requiert la **participation**, en connaissance de cause, **de tous les acteurs concernés**, ainsi qu'une forte direction politique pour assurer une large participation et l'existence d'un consensus. Le tourisme durable est le fruit d'**efforts permanents** et il exige le **contrôle** constant des effets de cette activité, ce qui suppose l'adoption, chaque fois qu'il y a lieu, des mesures préventives et/ou correctrices nécessaires.

Le tourisme durable doit également **maintenir un haut niveau de satisfaction des touristes** et leur permettre de vivre des expériences intéressantes, **en les sensibilisant aux problèmes de développement durable** et **en leur faisant mieux connaître les pratiques de tourisme durable.** »

Le terme « tourisme durable » fait référence à un tourisme basé sur les principes du développement durable, il ne désigne pas un type de tourisme mais **une condition de tout développement touristique**. Ce concept a pour objectif de **rendre toutes les formes de tourisme plus durables**.

Les autres formes de tourisme qui s'inspirent du développement durable

Aujourd'hui, des formes de tourisme s'inspirent du développement durable, comme par exemple l'écotourisme, le tourisme équitable, responsable ou solidaire, le tourisme responsable doit proposer des voyages qui tentent de limiter les impacts sociaux, environnementaux et économiques du tourisme de masse.

Le recours à l'économie locale est aujourd'hui marginal dans l'activité touristique et c'est pourtant l'un des critères essentiels pour parvenir à un tourisme plus durable. L'influence du mode de vie des visiteurs et l'écart de pouvoir d'achat sont présents en permanence et l'effort d'ouverture vers l'autre ne suffit pas à garantir des conditions respectueuses de tourisme.

Sur le plan environnemental, les besoins des touristes peuvent priver d'eau les populations locales à certaines périodes. La contribution du tourisme au réchauffement climatique est importante de par l'usage massif de l'avion et de l'automobile mais aussi parce que les conséquences du changement climatique seront catastrophiques pour de nombreuses destinations.

- **Écotourisme :**

Forme de tourisme pratiquée dans des régions naturelles, comportant une forme d'interprétation du patrimoine naturel et culturel, soutenant la conservation et des communautés autochtones et généralement organisée pour de petits groupes.

- **Tourisme équitable :**

Il s'inspire des principes du commerce équitable. Il insiste plus particulièrement sur la participation des communautés d'accueil, sur les prises de décisions démocratiques, sur des modes de production respectueux de l'environnement et sur une juste rémunération des prestations locales...

- **Tourisme responsable :**

Tourisme axé sur la connaissance des réalités locales, de la culture, des modes de vie et aussi de la situation politique et sociale de tel ou tel groupe. Il alterne en général activités culturelles et rencontres avec des acteurs locaux (association, projets sociaux).

- **Tourisme solidaire :**

Tourisme s'inscrivant à la fois dans une perspective "responsable" et "équitable", mais plus directement associé à des projets de solidarité : soit que le voyageur soutienne des actions de développement, soit qu'une partie du prix du voyage serve au financement d'un projet de réhabilitation ou d'un projet social.

2^{ème} PARTIE : Pourquoi et comment s'engager dans le développement durable ?

2.1 Quelles plus values attendre de cet engagement ?	p 11
2.1.1 En interne	p 11
2.1.2 En externe	p 12
2.2 Comment débiter ? (Méthodes pour s'engager)	
2.2.1 Réaliser un état des lieux	p 13
2.2.2 Elaborer un plan d'actions	p 15
Et pour aller plus loin : la Boîte à outils	

2.1 Quelles plus values attendre de cet engagement ?

2.1.1 En interne

Gérer les ressources humaines et naturelles de la structure de façon durable requiert une approche décisionnelle structurée et interactive. L'intégration de la responsabilité sociale et environnementale dans le processus de prise de décision, l'introduction de politiques de réduction des déchets et de contrôle des impacts environnementaux, la mise en place de systèmes de sécurité ou de gestion des risques et l'introduction de programmes de formation ont une influence positive sur l'organisation interne, la sécurité des travailleurs et les performances de l'entreprise.

Pour améliorer les performances de la structure, l'organisation interne et la cohésion de votre personnel

1. Pour réduire les coûts liés à l'énergie, l'eau, les déchets

Une bonne gestion environnementale et des achats d'équipement performants permettent d'économiser de l'énergie et de l'eau.

Diminuer de façon drastique ses factures, est donc un des premiers bénéfices d'une gestion environnementale performante.

2. Pour améliorer les conditions de sécurité du personnel et de la clientèle

Réduire les risques au sein de l'entreprise pour améliorer les conditions de travail et diminuer les coûts liés aux accidents du travail.

Répondre aux exigences et à la réglementation des établissements recevant du public.

3. Pour motiver votre personnel et assurer un climat de confiance

Pour mettre en place un bon management, votre équipe de travail doit partager des objectifs, et des intérêts communs.

Lorsqu'elles sont largement diffusées à tous les niveaux de la structure, les politiques et actions de développement durable constituent un puissant facteur d'identification et de motivation. En créant un climat de confiance, elles renforcent la motivation de l'équipe, ce qui va influencer sur les résultats. Certaines actions permettent aussi d'améliorer l'attractivité de certaines professions.

2.1.2 En externe

1. Développer une image positive et éthique de la structure

Vous prouvez par les faits que vous vous sentez responsable de l'état de l'environnement, que vous vous préoccupez des générations futures, ce qui vous permet de donner une image positive de votre structure. S'engager dans des actions en faveur du développement durable peut également vous donner la possibilité de dégager une image valorisante de votre établissement.

De plus en plus d'entreprises, de collectivités locales, d'associations font parler d'elles en communiquant autour de leurs actions environnementales ou de leur engagement dans le développement durable.

Pourquoi pas vous ? Un moyen rêvé pour se faire connaître et se démarquer des autres.

2. Développer de nouveaux marchés et conquérir de nouveaux clients

Toutes les structures en avance dans le domaine de la protection de l'environnement et dans le respect des normes sociales se démarquent par rapport aux autres, tous les experts le disent : c'est une tendance d'avenir pour l'ensemble des marchés.

Aujourd'hui, pour conquérir et demain pour conserver votre clientèle, afficher son engagement dans le Développement durable est un pré requis indispensable.

3. Pour aller plus loin dans la qualité

La qualité des services rendus au client est un élément déterminant pour fidéliser et développer sa clientèle

4. Une meilleure prise en compte des attentes des parties prenantes (partenaires, prestataires, riverains, fournisseurs, salariés...)

Faire du développement durable c'est identifier les attentes des « parties prenantes » et tenter au mieux de les prendre en compte. Vous fidélisez vos partenaires, vos fournisseurs et votre clientèle, et améliorez les relations avec les consommateurs et les communautés locales.

2.2 Comment débiter ? (méthode pour s'engager)

2.2.1 Réaliser un état des lieux

Avant de vous lancer dans un programme de développement durable, vous devez examiner de quelles ressources vous disposez et décider sur quoi agir en priorité. Voici quelques conseils pour faire l'état des lieux et fixer vos premiers objectifs.

Quel support dans la boîte à outils ? Le Tableau de bord

■ Première étape

Examiner en quoi votre gestion d'entreprise actuelle converge ou diverge par rapport aux principes généraux du développement durable exposés en première partie du guide.

- Avez-vous déjà défini vos priorités économiques, environnementales et sociales ?
- Quelles sont les pratiques dans votre entreprise qui peuvent être qualifiées de développement durable ?

■ Deuxième étape

Recenser vos parties prenantes vous permettra d'être à l'écoute de leurs attentes. Dans un deuxième temps, mettez en place des outils méthodologiques pour diagnostiquer leur comportement en terme de développement durable.

- Quelles sont les préoccupations principales de votre clientèle, de vos fournisseurs et investisseurs ?
- Quelles procédures avez-vous mises en place pour respecter le droit d'expression du personnel, notamment en cas de conflit ? Quel est le niveau hiérarchique de la personne auprès de laquelle ce droit peut s'exercer ?
- Quels sont les risques susceptibles de nuire à votre réputation ou d'engager votre Responsabilité civile ?
- Quelle influence avez-vous ou pouvez-vous avoir sur les conditions de travail chez vos fournisseurs et sous-traitants ?

■ Troisième étape

Définissez un plan d'actions de développement durable adapté à votre entreprise. La fiche technique contenue dans la boîte à outils vous aidera à mettre en place les mécanismes nécessaires. Mais avant de passer à l'action, faites un rapide tour d'horizon des moyens matériels ou techniques ainsi que des ressources humaines dont vous disposez à l'heure actuelle.

- Quels sont les atouts, connaissances et talents dont dispose votre entreprise pour s'engager dans une démarche de développement durable ?
- Votre personnel est-il sensibilisé, informé ou formé en ce qui concerne les questions économiques, sociales et environnementales ?

- Quels systèmes de gestion avez-vous déjà introduits qui seraient susceptibles de vous soutenir dans une telle démarche ?
- Pensez-vous désigner un ou une responsable des questions environnementales ? Des questions sociales ? De la santé et de la sécurité au travail ? Pensez-vous avoir recours à une aide extérieure pour vous lancer dans cette démarche ?

Fixez-vous des objectifs

Après avoir fait l'état des lieux, fixez-vous des objectifs ambitieux, mais réalistes et mesurables. Il n'y a rien de plus démotivant que les buts impossibles à atteindre ou trop vagues pour permettre une comparaison avec les résultats obtenus.

Vos objectifs doivent tenir compte des moyens dont dispose l'entreprise. Ils doivent être précis et fixer des échéances. A chaque échéance, les résultats seront comparés aux objectifs fixés, ce qui permettra des ajustements réguliers.

La préparation et la planification d'un plan d'actions de développement durable peuvent se faire à différents niveaux : responsable d'entreprise et direction, membres du personnel, «parties prenantes». Quel que soit votre choix, l'important est de prendre le temps nécessaire afin d'impliquer toutes les personnes concernées dans le processus de définition des objectifs.

- Dressez le bilan de votre situation actuelle et examinez les améliorations possibles. Choisissez un thème à la fois
- Intervenez d'abord dans les domaines où il s'agit de respecter les obligations légales, donnez ensuite un ordre de priorité à chaque domaine d'action
- Donnez la priorité aux actions de développement durables pour lesquelles il est possible de fixer des objectifs et de mesurer des résultats
- Classez les possibilités que vous avez dénombrées en déterminant leur faisabilité technique, économique, sociale et environnementale
- Etablissez une liste d'actions simples et affichez-la. Ne vous perdez pas dans les détails et n'essayez pas d'atteindre la perfection. Commencez par des actions élémentaires ayant des effets importants et visibles.
- Après avoir déterminé vos domaines de priorité et défini les actions potentielles, fixez des étapes réalistes et réalisables. Pour chaque étape, indiquez clairement les échéances.

**Qui peut vous aider ? CCI de Maine et Loire et son diagnostic d'auto évaluation
Quel support dans la boîte à outils ? Le diagnostic d'auto évaluation de la CCI**

2.2.2 Elaborer un plan d'actions

Etablissez une liste d'action dans un premier temps avant de réaliser un véritable « plan d'actions de développement durable ».

Si vous mettez en place au sein de votre entreprise un véritable «programme de développement durable»,

Quel support dans la boîte à outils ? le Tableau de bord

Afin de vous aider à mettre en place un plan d'actions propre à votre structure, vous trouverez dans la 3^{ème} partie de ce guide des exemples d'actions mises en place dans d'autres structures touristiques dans les trois dimensions du développement durable.

Dimension économique : stimuler la performance économique

1. Mettre en place une démarche qualité

a) Définition

La démarche qualité, définie par l'ISO 9001 permet de mettre en place un Système de Management par la Qualité qui a pour premier objectif de garantir la satisfaction des clients tout en améliorant les prestations et la performance de l'entreprise

La mise en place d'un plan qualité au sein d'une entreprise est une démarche volontaire, de progrès, visible par le client et ressentie à l'interne comme une composante d'un management dynamique et performant.

Une démarche qualité c'est :

- un état d'esprit avec la mise en place d'outils qui permettront d'atteindre et de respecter « la promesse client ».
- une marque de reconnaissance pour la clientèle à travers un label ou une certification qui formalisera la démarche de l'entreprise
- un support de communication auprès de vos clients, de vos partenaires, prestataires et fournisseurs.

La démarche qualité avec la mise en place de procédures, d'audits visibles ou mystères fait partie du quotidien de certains réseaux intégrés. Ces habitudes sont moins automatiques et fréquentes chez les indépendants. Toutefois quelques réseaux comme l'association des Cuisineries Gourmandes (seule certification en restauration) ou l'association des Restaurateurs de France ont mis la qualité au centre de leur démarche de réseau.

Quels outils ?

Chaque démarche mettra en place ses propres outils et ce en fonction des objectifs.

Les principaux outils rencontrés :

- un référentiel qui intègre notamment les engagements de l'entreprise
- un auto-diagnostic à partir de la grille d'évaluation
- un audit mystère réalisé par un consultant à partir d'une grille d'évaluation
- des bulletins d'appréciation ou de satisfaction remplis par les clients avec régulièrement une synthèse des appréciations et la mise en place d'actions correctives
- un plan de formation pour les collaborateurs
- un document relatif aux informations dispensées aux collaborateurs sur l'engagement de l'entreprise dans la démarche qualité
- un tableau des responsabilités des collaborateurs dans l'entreprise (qui fait quoi)
- Traitement et suivi des réclamations clients et des réponses apportées

b) Organiser la qualité : le Plan Qualité France



Grâce à la marque Qualité Tourisme, le plan Qualité France apporte une nouvelle visibilité aux professionnels qui offrent des prestations de qualité et oeuvrent quotidiennement à l'amélioration de celles-ci.

Les cibles

Le plan Qualité Tourisme concerne les secteurs d'activités au cœur de l'offre touristique. Ce fut tout d'abord la restauration, l'hôtellerie, les cafés-brasserie, palais des congrès, agences de voyages et de locations saisonnières, les transports et les offices de tourisme. La seconde étape concerne les activités récréatives et enfin dans un troisième temps la marque concernera les sites de visites.

Cette marque va valoriser les professionnels de ces secteurs qui s'inscrivent dans des démarches qualité reconnues sur le plan national en leur délivrant l'usage de la marque Qualité Tourisme, véritable marque ombrelle d'une sélection de démarches qualité mises en place par des réseaux de professionnels du tourisme ou par des acteurs institutionnels du territoire.

Les démarches qualités reconnues par le Plan Qualité France sont :

Pour la restauration : Cuisineries Gourmandes et Restaurateurs de France

Pour l'hôtellerie : Hotelcert

Pour le camping : Camping qualité

Pour les bars et brasseries : Café Brasserie de Qualité

Pour les Offices de Tourisme : FNOTSI

Quel exemple concret : la démarche de la CCI et de Destination Anjou (cf la 3ème partie : des exemples concrets)

Qui peut vous aider ? Contact CCI

Quel support dans la boîte à outils ?

- les questionnaires de satisfaction et les fiches de réclamation ALT et de la CCI

Les principales normes Qualité

NF Service



La marque NF Service atteste que le service est conforme à des caractéristiques et niveaux de performance définis et contrôlés par AFNOR Certification. Les modalités de contrôle sont définies dans des cahiers des charges appelés règlements d'application de la marque NF Service.

La marque *NF Service* répond aux attentes des consommateurs : elle garantit la qualité, la fiabilité et le sérieux du service fourni. Elle participe à la protection des consommateurs contre les escroqueries et les abus. Elle reconnaît les services de qualité et rassure les consommateurs qui peuvent ainsi choisir un prestataire de service en toute confiance.

Normes liées au tourisme :

« NF 237 Accueil et information des offices de tourisme et syndicats d'initiatives »

« NF 350 Service d'hébergement touristique »

ISO



La famille des normes ISO 9000 correspond à un ensemble de référentiels de bonnes pratiques de management en matière de qualité, portés par l'organisme international de standardisation (ISO, International Organisation for Standardization). **ISO 9000** traite principalement du "**management de la qualité**". Ce terme recouvre ce qu'un organisme réalise pour répondre aux exigences qualité du client et aux exigences réglementaires applicables, tout en visant à améliorer la satisfaction du client, et à réaliser une amélioration continue de ses performances dans la recherche de ces objectifs. L'ISO n'a pas vocation à délivrer elle-même les certifications. Cette tâche est laissée à la charge d'un organisme certificateur tiers accrédité. La certification ainsi obtenue est valable 3 ans et renouvelable suite à un audit qualité.

2. S'intégrer dans le plan marketing de la destination

Quel exemple concret : la démarche d'Angers Loire Tourisme (cf la 3ème partie : des exemples concrets)

Qui peut vous aider ? Contact Angers Loire Tourisme

Dimension sociale : satisfaire les attentes de ses parties prenantes

1. Respecter les normes de sécurité et d'accessibilité

Tourisme et Handicap

◆ Cadre législatif

La loi « pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » du 11 février 2005 apporte des évolutions fondamentales en réponse aux attentes des personnes handicapées.

Cette loi reconnaît que toute personne handicapée a le droit « à la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale » et concrétise des principes forts :

- L'accessibilité généralisée pour tous les domaines de la vie sociale (éducation, emploi, cadre bâti, transports...)
- Le droit à compensation des conséquences du handicap
- La participation et la proximité.

◆ Le label Tourisme et Handicap

C'est une marque de qualité de l'accueil créée par le ministère chargé du Tourisme pour des clientèles en situation de handicap. Le label identifie l'accessibilité des lieux de vacances, de loisirs ou de culture, pour les personnes ayant besoin d'adaptations pour les principales déficiences (motrice, visuelle, auditive, mentale). Il résulte d'un partenariat entre le ministère chargé du Tourisme, les professionnels du tourisme et les associations représentant les personnes handicapées.



Quel exemple concret : la démarche de d'Angers Loire Tourisme (cf la 3ème partie : des exemples concrets)

Qui peut vous aider ? Contact Angers Loire Tourisme

Quel support dans la boîte à outils ? La plaquette de présentation du label tourisme et Handicap

2. Responsabilités vis-à-vis des employés

2.1 Respecter ses obligations réglementaires dans le cadre du droit du travail

L'objectif du développement durable est d'aller au-delà des exigences réglementaires. Il faut donc être certain avant de se lancer dans une telle démarche de respecter les exigences définies dans le code du travail.

Pour aller plus loin que les obligations réglementaires vous pouvez, par exemple, réaliser des réunions internes de travail.

@ **Pour plus d'informations** : fiches pratiques du Ministère du Travail, des Relations Sociales et la Solidarité. <http://www.travail.gouv.fr/informations-pratiques/fiches-pratiques/91.html>

Qui peut vous aider ? Contact CCI

Quel support dans la boîte à outils ? Le document Unique CCI, La Charte de Confiance CCI, ERP Sécurité incendie

2.2. Système de management de la santé et de la sécurité au travail

Adopter une politique interne de management de la santé et de la sécurité au travail, c'est un engagement à s'améliorer de façon continue sur les différentes thématiques sécurité (produits chimiques, incendie, risques de chutes...), dans un objectif de réduire les accidents du travail et les maladies professionnelles. Plusieurs référentiels sont disponibles, dont les plus courants sont : OHSAS 18001, ILO-OSH, MASE.

@ **Pour plus d'informations** :

La liste des entreprises certifiées est disponible auprès des organismes certificateurs (AFAQ, BVQI, SGS...) ou auprès de la CCI de Maine et Loire.



Quel support dans la boîte à outils ? Outil d'auto-évaluation OHSAS 18001

Dimension environnementale : comment préserver l'environnement

1. Système de Management environnemental : ISO 14001

Adopter une politique interne de management environnemental de votre établissement, c'est un engagement à s'améliorer de façon continue sur les différentes thématiques environnementales (énergie, eau, déchets...) et ainsi de réduire ses impacts sur son environnement.

@ **Pour plus d'informations** :

La liste des entreprises certifiées ISO 14001 est disponible auprès des organismes certificateurs (AFAQ, BVQI, SGS...) ou auprès de la CCI de Maine et Loire.



Quel support dans la boîte à outils ? Outil d'auto-évaluation ISO14001

2. Politique d'achats éco-responsables

Adopter une politique d'achat éco-responsable, c'est repenser sa politique pour acheter des produits plus respectueux de l'environnement. C'est systématiser la réflexion préalable sur l'intégration de l'environnement dans le processus de fabrication du fournisseur et sur la fin de vie des produits. Cela se fait en sélectionnant ses fournisseurs selon des critères environnementaux et en privilégiant les normes et les labels environnementaux.

- ◆ **Eco-conception** : Intégration de l'environnement dans la conception des produits (biens et services)
- ◆ **Eco-produits** : Ils génèrent moins d'impacts sur l'environnement, tout au long de leur cycle de vie (matière première, fabrication, usage, fin de vie).

@ Pour plus d'informations :

Pour identifier les produits ayant moins d'impacts sur l'environnement (eau, air, énergie...) tout au long de leur cycle de vie (fabrication, utilisation, élimination...), vous pouvez consulter les sites des écolabels français et européen.



www.marque-nf.com



www.eco-label.com

De plus, vous pouvez consulter le site <http://angers.consommer-responsable.com>. Ce site Internet proposé par Araïs avec le soutien d'Angers Loire Métropole et de l'ADEME vous permet de trouver des produits ou services responsables sur l'agglomération angevine (plus de 1 000 références disponibles localement pour consommer différemment).

3. Gestion de l'eau : boîte à outils

Quel support dans la boîte à outils ? Tableau de suivi de la consommation d'eau...

Quelques pistes pour optimiser les consommations d'eau

1) Contrôler régulièrement les consommations

Une relève périodique et régulière de l'index du compteur permet de constater rapidement l'existence d'une fuite sur l'installation sanitaire et d'y mettre fin avant que les conséquences n'en deviennent trop graves (consommation à la charge du client et dégâts des eaux éventuels).

De plus, cela permet de comparer les consommations d'une année sur l'autre et de mesurer l'impact de certaines mesures d'économie éventuellement mises en œuvre.

2) Limiter les consommations d'eau

Il existe des matériels qui permettent de limiter la consommation d'eau sans pour autant modifier le confort d'utilisation.

3) Réutiliser l'eau de pluie

En l'état actuel de la réglementation française, la réutilisation de l'eau pluviale par la réalisation de réseau interne à une habitation est interdite. Seule la réutilisation en extérieur est envisageable (arrosage, lavage de véhicules,...)

4) Rejets au réseau d'assainissement

Attention aux produits d'entretien utilisés. Certains sont biodégradables à 100 %. Les lingettes nettoyantes ne doivent pas être jetées dans les toilettes au risque d'obstruer le réseau d'évacuation.

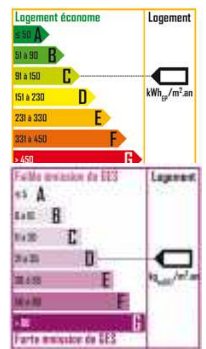
5) Rejets au réseau d'eau pluviale

Sensibiliser les personnes au fait que tout ce qui est jeté sur la voie publique est lavé par la première pluie et se retrouve, via les collecteurs d'eau pluviale, directement dans la rivière la plus proche.

4. Gestion de l'énergie

Pour faire le point sur votre consommation d'énergie vous pouvez réaliser un Diagnostic de Performance Energétique (DPE).

Le Diagnostic de performance énergétique est une évaluation de la performance énergétique d'un bâtiment. Il indique des recommandations techniques permettant d'identifier les travaux les plus efficaces pour économiser l'énergie. Le diagnostic comporte également une estimation des consommations en euros et une double étiquette. L'étiquette énergie permet de connaître les consommations énergétiques, l'étiquette climat permet de connaître les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES).



Quel support dans la boîte à outils ? Tableau de suivi de la consommation d'énergie, fiche diagnostic ADEME

5. Gestion des déchets

◆ Responsabilité de l'entreprise

Chaque entreprise est responsable de l'élimination de ses déchets. Elle doit s'assurer que leur élimination est conforme à la réglementation.

La responsabilité de l'entreprise porte sur toutes les étapes de gestion interne et externe du déchet. Elle commence là où le déchet est produit, dès qu'il est produit. Elle s'étend jusqu'à l'étape finale d'élimination du déchet, traitement ou mise en décharge. Elle reste donc engagée au-delà de la prise en charge du déchet par un éliminateur.

L'entreprise est responsable de tous les déchets générés par son activité, y compris :

- les déchets identiques aux déchets ménagers, même s'ils sont collectés par le service public
- les produits usagés issus d'un travail pour un client, dès que celui-ci les lui confie.

◆ Mise en place du tri sélectif

Angers Loire Métropole a mis en place le tri sélectif dans le cadre de sa mission de traitement et de valorisation des déchets ménagers.

Pour vous guider dans la mise en place du tri, vous pouvez contacter la Direction Déchets-environnement de l'agglomération.



@ Pour plus d'informations : www.angersloiremetropole.fr (rubrique informations pratique, environnement, gestion des déchets) ou contactez le n° vert 0 800 41 88 00

Quels supports dans la boîte à outils ?

5.1 Tableau de suivi de la consommation des déchets

5.2 Quelques suggestions pour qu'une entreprise réduise ses déchets :

- privilégier les achats éco responsables (produits éco labellisés), les écorecharges, les produits concentrés, ...
- au sein de l'entreprise : utiliser des ampoules fluo compactes, privilégier l'achat de matériel durable et réparable (électroménager, équipements de cuisine,...), recharge des cartouches d'encre,...
- Faire des dons à des associations quand il y a un renouvellement de mobilier (lits, chaises,...) par exemple
- acheter des services (louer des appareils qui ont une utilité occasionnelle) plutôt qu'acheter le produit
- utiliser du linge et de la vaisselle réutilisables (nappe, serviettes,...) plutôt que du jetable (nappes et serviettes en papier, gobelets en plastique,...)
- pour l'essuie-main dans les toilettes, préférer le tissu plutôt que le papier)
- éviter les dosettes pour le petit déjeuner (confiture, sucre, café, ...)
- lors des impressions, privilégier le recto verso – utiliser le verso en brouillon (quand cela reste en interne)
- pour l'entretien du jardin, privilégier les pratiques naturelles au lieu d'utiliser des produits phytosanitaire (gestion différenciée des espaces verts, lutte biologique avec chrysopes, coccinelles), privilégier un gazon à pousse lente,...
- privilégier des achats en grand conditionnement et en vrac...
- communiquer auprès de leurs clients par mail

6. Développer l'éco efficacité

L'éco efficacité est le rapport entre la qualité d'un produit ou d'un service et son impact sur l'environnement.

Par exemple, les lampes fluo compactes sont plus éco efficaces que les lampes à incandescence, car elles consomment moins d'énergie pour fournir la même lumière. Une ampoule classique de 100 W éclaire 1 an et coûte 1,25 euros. En revanche une ampoule fluo compacte de 20 W coûte 12 euros, éclaire pendant 8 ans et consomme beaucoup moins d'électricité. Bilan, l'utilisateur dépense 29,6 euros au lieu de 98 euros sur 8 ans.

Un produit respectueux de l'environnement peut être plus cher qu'un produit ordinaire à l'achat mais moins cher sur le long terme

7. Elaborer un plan de déplacement d'entreprise

Vous souhaitez améliorer l'accessibilité de votre site, le déplacement de vos salariés et ceux de vos clients ?

Mener un « plan de déplacement entreprise » vous permettra de mieux connaître les déplacements liés à vos activités et mener des actions facilitant l'accessibilité de votre établissement et l'utilisation des déplacements émettant peu de CO₂.

Le Plan de Déplacements Entreprise est un ensemble de mesures visant à optimiser les déplacements liés au travail en favorisant l'usage des modes de transport alternatifs à la voiture individuelle, tels que la marche à pied, le vélo, les transports en commun, le covoiturage, les véhicules propres...

En Maine et Loire 6 entreprises en ont déjà élaboré un dont l'Ecole Supérieure d'Agriculture, le Conseil Général, le CHU, le Crédit Agricole, Angers Loire Métropole, la CCI...

A noter :

- Le Conseil Général du Maine et Loire sur le site www.covoiturage49.fr a créé une centrale départementale de covoiturage ouverte à l'ensemble des habitants du département et accessible via un site Internet (septembre 2007).

-Plusieurs organismes vous proposent de compenser les émissions de CO₂ occasionnées par votre activité, au bénéfice des [projets de développement et de solidarité](#).

Principe :

1. Vous émettez du CO₂ (voyage en avion ou en voiture)
2. Ce CO₂ a une valeur, un coût environnemental
3. La somme calculée permet de financer un projet de développement
4. Ce projet va économiser du CO₂ au Sud et aider des populations défavorisées

- CO₂ solidaire www.co2solidaire.org/

- Action Carbone www.actioncarbone.org/

- Climat Mundi www.climatmundi.fr/

- EcoAct www.ecoact.fr/

Qui peut vous aider ? Contact CCI du Maine et Loire et Angers Loire Métropole

Angers Loire Métropole soutient les entreprises qui souhaitent mettre en œuvre un Plan de déplacement Entreprise grâce à :

- un soutien méthodologique pour accompagner l'employeur dans la mise en place de la démarche
- la fourniture d'éléments techniques pour guider l'employeur (modèles d'enquêtes, de cahiers des charges, liste de bureaux d'études...)
- une participation financière aux études menées par un prestataire extérieur.

ANGERS LOIRE MÉTROPOLE
Déplacements - Transports - Voiries
83, rue du mail - BP 80529
49105 Angers Cedex 02
Tél. : 02 41 05 51 88 / Fax. : 02 41 05 51 25
Mél. : transportsdeplacements@angersloiremetropole.fr
Site : www.angersloiremetropole.fr

8. Sensibiliser et responsabiliser les touristes

Si votre établissement fait parti du groupe Accor, le groupe met à disposition des outils de sensibilisation des clients aux gestes respectueux de l'environnement.

Quel support dans la boîte à outils ? en cours d'élaboration

Voir également la liste des outils de communication (panneaux, affiches, vidéos...) disponibles au niveau des organismes locaux.

Sur le modèle du groupe Accor, plusieurs actions de sensibilisations des touristes peuvent être réalisées :

- Proposer des modes de transports peu polluants (itinéraires, plans, horaires, tarifs...).

DESTINEO : CENTRALE DE LA MOBILITÉ



Depuis septembre 2006, le site Internet Destineo.fr vous aide à préparer votre itinéraire, sans utiliser la voiture. La Centrale de la mobilité a été créée par la région Pays-de-Loire, en partenariat avec les autorités organisatrices de transports.

Son mode d'emploi ? Il suffit, sur [destineo.fr](http://www.destineo.fr), d'indiquer le point de départ et le point d'arrivée pour obtenir un itinéraire précisant tous les modes de déplacements existant sur le parcours (train, bus, car, itinéraires à effectuer à pied...). Temps de trajet, horaires, correspondances entre les lieux de départ et d'arrivée : tous les détails du parcours s'affichent immédiatement à l'écran.

Adresse Internet : www.destineo.fr

Guide pratique de la mobilité

http://www.angersloiremetropole.fr/fileadmin/Image_Archive/Internet/projets_et_competences/deplacements/guide_mobilite/Guide_mobilite.pdf

- Présenter la richesse du milieu naturel local, ses fragilités, et des gestes qui le protègent (cette démarche peut s'accompagner d'activités de découverte avec des associations).
- Présenter des gestes simples qui peuvent être fait partout ; cette sensibilisation peut être soutenue par des programmes publics nationaux ou internationaux.
- Créer des brochures et des posters d'informations.

Les écolabels accessibles aux hébergements touristiques français



La clef verte est un label qui récompense les hébergements touristiques pour leur dynamisme en matière de gestion environnementale.

Ce label s'adresse à la fois à l'**hôtellerie traditionnelle**, à **hôtellerie de plein air** et s'étend progressivement à l'ensemble des catégories d'hébergements touristiques quelques **gîtes ruraux** et **chambres d'hôtes** sont déjà labellisés.

La Clef Verte permet de **satisfaire d'une part une clientèle sensible à la protection de la nature**, et d'autre part **des professionnels soucieux de concilier, qualité d'offre de services et réduction des impacts environnementaux**.

Pour obtenir le label pour un an l'hébergement doit répondre aux critères suivants : **éducation à l'environnement** (implication des employés et sensibilisation des clients au respect de l'environnement), **gestion environnementale** (respect de la législation, projets environnementaux, implication des fournisseurs, utilisation de produits respectueux de l'environnement, promotion des produits régionaux, gestion des déchets, de l'eau, de l'énergie, aménagement)...

☐ **ORGANISME DE LABELLISATION** : office français de la Fédération de d'Education à l'Environnement

@ **POUR PLUS D'INFORMATIONS** : www.laclefverte.org



Les "Gîtes Panda" sont un réseau d'hébergements ruraux labellisés "Gîte de France" et situés dans les Parcs Naturels Régionaux ou les Parcs Nationaux Français.

L' Organisation Mondiale pour la Protection de la Nature (WWF) accorde aux Gîtes le droit d'utiliser son logo aux conditions suivantes :

- 1. Offrir la possibilité de pratiquer l'observation de la nature dans un environnement naturel de qualité**
- 2. Comporter un équipement d'observation et d'informations spécifiques**
- 3. Être gérés par des propriétaires ou gestionnaires soucieux de la préservation de l'environnement.** Ils s'engagent à préserver les richesses naturelles remarquables de leur propriété ou à oeuvrer pour la sauvegarde de celles qui entourent cette dernière.



☐ **ORGANISME DE LABELLISATION** : Organisation Mondiale pour la Protection de la Nature (WWF)



Destiné aux hébergements touristiques, l'Ecolabel européen repose sur des critères qui visent à limiter les principaux impacts environnementaux des trois phases du cycle de vie du service (achats, fourniture du service, déchets). Plus particulièrement, il vise à : limiter la consommation d'énergie, limiter la consommation d'eau, limiter la production de déchets, favoriser l'utilisation de ressources renouvelables et de substances moins dangereuses pour l'environnement, et enfin à promouvoir la communication et l'éducation en matière d'environnement.

❑ **ORGANISME DE CERTIFICATION :** Agence Française de Normalisation après audit

@ **POUR PLUS D'INFORMATIONS :** www.eco-label-tourism.com



Hôtel au naturel est une marque attribuée aux hôtels de terroirs situés dans des Parcs Naturels Régionaux.

L'hôtelier, soucieux du respect de l'environnement met en place des actions pour limiter l'impact de son activité. Il assure un accueil personnalisé au visiteur à qui il fait découvrir les richesses du Parc naturel régional.

❑ **ORGANISME d'ATTRIBUTION DE LA MARQUE :** Parc Naturel Régional et association Hôtels au naturel

@ **POUR PLUS D'INFORMATIONS :** www.hotels-au-naturel.com

Les certifications environnementales accessibles à toute entreprise touristique et à toute destination



Dispositif international ouvert à toutes les entreprises touristiques (hôtels, campings, résidences, activités de pleine nature, golfs...) et toutes destinations (stations, territoires) du monde entier.

Pour obtenir cette certification il faut répondre à des critères de performances ainsi qu'à des exigences organisationnelles.

□ ORGANISME DE CERTIFICATION : organisme certificateur indépendant et agréé, après audit. Dispositif émanant du WTC représentant les entreprises au sein de l'Organisation Mondiale du Tourisme.



C'est la norme internationale de démarche environnementale applicable à tout type d'activité (production de biens et services) petites ou grandes structures. Elle prescrit des exigences à la mise en place d'un système de management environnemental. Elle est basée sur le principe de l'amélioration continue des performances environnementales par la maîtrise des impacts environnementaux.

□ ORGANISME DE CERTIFICATION : organisme certificateur indépendant et agréé, après audit.



Ce système communautaire de management environnemental et d'audit (Eco Management and Audit Scheme) vise à promouvoir une amélioration continue des résultats environnementaux de toutes les organisations européennes, ainsi que l'information du public et des parties intéressées. Il est basé sur les exigences approfondies d'ISO 14001 notamment en terme de performance et de transparence.

Communiquer sur votre engagement

1. Auprès de ses clients et de ses partenaires

Faire du développement durable c'est respecter un principe de transparence vis à vis de ses parties prenantes. Il faut donc présenter les actions réalisées à ses clients et à ses partenaires cela peut se faire avec un site Internet bien renseigné, un blog, des affiches...

2. Auprès de ses employés

Pour rendre effectifs vos projets en matière de développement durable, il faut impliquer votre personnel et lui faire comprendre qu'il joue chacun un rôle essentiel dans la concrétisation de vos actions de développement durable.

Pour sensibiliser vos employés aux éco gestes qu'ils doivent effectuer, vous pouvez vous inspirer de la fiche « nos éco gestes au bureau » réalisée par Angers Loire Tourisme :

Quel support dans la boîte à outils ? Fiche nos éco-gestes au bureau...

De même pour informer les employés des progrès de l'entreprise en terme de développement durable, vous pouvez présenter le tableau « Programme d'actions » actualisé.

Définir un programme de développement durable adapté à votre structure

Si ces exemples d'actions sont là pour vous guider dans votre réflexion sachez qu'il n'existe pas de chemin unique pour concrétiser une démarche de développement durable. Celle-ci peut être initiée par l'un des aspects du développement durable (environnemental, social ou économique) ou bien par la mise en place d'un nouveau mode de gouvernance appuyé sur les principes de développement durable.

3^{ème} PARTIE : Des informations utiles

3.1 Exemples de démarches volontaires **p 28**

3.2 Publications et sites Internet utiles **p 41**

3.3 Carnet d'adresses angevines **p 43**

3.1 Exemples de démarches volontaires

3.1.1 Angers, territoire engagé dans le développement durable

Reconnue pour son engagement et ses réalisations, Angers fait office de pionnier et de référence parmi les villes engagées dans ce type de démarche.

- **Le développement durable, un projet de territoire :**

→ **1992** : la ville adopte une **charte pour l'écologie urbaine**

→ **1996** : elle adhère à la **charte d'Aalborg**, charte européenne des villes durables

→ **1999** : la collectivité lance le projet « **Angers ville durable** » et crée la mission développement durable chargé de le mettre en œuvre et d'en assurer sa prise en compte par l'ensemble des services municipaux

→ **2000** : elle élabore son premier **Agenda 21** (ce qu'il faut faire pour le XXIème siècle) sous la forme d'un plan d'actions concrètes fixé pour deux ans. Sa diffusion permet de faire connaître, auprès de l'ensemble des acteurs locaux (citoyens, associations, acteurs institutionnels, sociaux, économiques, culturels...), la politique angevine de développement durable.

→ **2002** :

- premières **commandes publiques éco-reponsables**
- **premier prix** spécial collectivités territoriales dans le cadre du festival Fimbacte (Festival des acteurs de la construction et de l'environnement) pour la mise en ligne du projet « Angers-Ville durable » sur son site Internet ; **Trophées Eco-Maires** et **Rubans du développement durable** pour la mise en place de son Agenda 21
- organisation des rencontres nationales du développement durable « **Rio +10, après Johannesburg** » (100 intervenants et plus de 1000 participants) dont les conclusions font apparaître la nécessité de créer un réseau d'échanges sur les bonnes pratiques du développement durable

→ **2003** : le **projet d'agglomération élaboré sur le socle du développement durable** est voté à l'unanimité par le conseil de la communauté d'Angers Loire Métropole

→ **2004** : Angers crée **l'observatoire européen des bonnes pratiques**

Ses missions recenser les actions innovantes, promouvoir les bonnes pratiques, tisser un réseau d'échanges et de savoirs au service des collectivités locales, moteurs du développement durable ;

Trois outils :

- la revue Agenda 21,
- le site Internet de la ville,
- les Rencontres Angers 21.

→ **2005** : Angers (avec Dunkerque et Chalon-sur-Saône) représente la France à **l'exposition universelle d'Aïchi** au Japon sur le thème du développement durable. En octobre, la ville organise les **Rencontres Angers 21** « Urbanismes et villes durables ». **Prix « Cap'Com »** pour la participation des agents municipaux dans la vie de leur quartier d'intervention ;

→ **Début 2006** : **Angers Loire Métropole s'engage dans un Agenda 21**, avec la mise en place d'un premier plan d'actions issu du projet d'agglomération.

→ **2006** : Angers Loire Métropole organise avec Nantes Métropole et la Région des Pays de la Loire les **4èmes Assises nationales du développement durable**.

→ **2007** : Angers Loire Métropole a obtenu **les rubans du développement durable** pour son Agenda 21

3.1.2 Angers Loire Tourisme

Angers Loire Tourisme et le développement durable

Bilan Responsabilité sociétale et environnementale

Angers Loire Tourisme en tant qu'acteur touristique du territoire et représentant de la ville d'Angers et de l'agglomération angevine a décidé d'agir en cohérence avec la politique de développement durable de ces derniers.

Angers Loire Tourisme intègre la RSE dans son processus de management, de gouvernance et dans sa stratégie pour répondre aux enjeux de développement durable.

Ses actions de sensibilisation au développement durable

→ ALT communique sur le développement durable pour encourager sa diffusion

↳ Sensibilisation des visiteurs, des touristes, des habitants

- ⊕ en commercialisant des visites et produits sur le thème du développement durable : randonnée urbaine, rallye énigme, découverte pedestre ou à vélo, séminaire et voyage d'étude, conférence, exposition ...

- ⊕ en développant un événement pour parler du thème du développement durable :

« Made In Angers » groupe porte sur le thème du développement durable en 2008

↳ Sensibilisation des salariés d'Angers Loire Tourisme au développement durable

- ⊕ en communiquant lors des réunions de coordination

- ⊕ en envoyant régulièrement aux salariés un mail de sensibilisation sur les différentes thématiques du développement durable

Ses actions pour protéger l'environnement

→ ALT respecte un système de management environnemental

- ⊕ Angers Loire Tourisme évalue ses actions en matière de protection de l'environnement via le logiciel Certimpact.

- ⊕ Elaboration d'un plan d'actions « Management environnemental »
En 2007, ALT a réalisé un état des lieux de toutes ses actions de management environnemental ce qui lui a permis de définir un plan d'actions innovant pour un Office de Tourisme : réalisation d'un bilan énergétique des bâtiments...

- ⊕ Certification ISO 14001 : en cours de réflexion

Plusieurs exigences sont formulés dans le cadre de la mise en place de cette norme pour limiter les impacts environnementaux de l'Office de Tourisme : réduire la consommation de papier, maîtriser la consommation d'énergie et trier les déchets, achats de produits éco-responsables...

→ ALT intègre sa préoccupation pour l'environnement dans ses aménagements

En accompagnant la ville d'Angers dans la réorganisation de l'accueil des autocars de tourisme venant découvrir le centre historique d'Angers, Angers Loire Tourisme a privilégié la qualité de l'accueil et incité la ville d'Angers à mettre en œuvre une aire sécurisée dotée d'une Maison pour les chauffeurs et de services dédiés.

Cet aménagement permet une **gestion des flux motorisés des groupes** : la dépose et la reprise des visiteurs se fait sur une aire très proche du centre historique (place de l'Académie) et les autocars stationnent ainsi à 1 km du centre ville.

Plus de 1500 cars de tourisme bénéficient de ce service annuellement.

Ses actions pour tendre vers l'équité sociale

→ ALT favorise l'accueil de tous les publics

- ⊕ L'Office de Tourisme a obtenu le label tourisme et handicap en 2006. L'office incite les prestataires touristiques à adapter leur accueil aux divers publics handicapés afin d'assurer la chaîne d'accessibilité.

ALT, une entreprise très engagée dans l'accueil des personnes en situation de handicap ce qui a permis d'obtenir le label Tourisme et Handicap pour les 4 handicaps en octobre 2006. Angers Loire Tourisme anime dorénavant un réseau de prestataires afin de faire émerger un ensemble de sites labellisés et permettre de proposer une offre de produits de qualité.

- ⊕ ALT commercialise de nouveaux produits adaptés pour les groupes et les individuels. Cette offre a donné lieu à la création d'une brochure thématique « Tourisme et handicaps » insérée dans la brochure groupe.
- ⊕ ALT travaille régulièrement avec un CAT et propose en été des locations de vélos gérés par une entreprise de réinsertion

→ ALT mise sur la qualité

⊕ Plan qualité

- Certification **NF Services** :

Obtenue depuis juin 2002 la marque NF Services apporte la preuve aux clients de l'office de tourisme que le service Accueil répond à leurs besoins et qu'il est conforme à des caractéristiques de qualité (facilité d'approche, accueil des visiteurs sur place par téléphone et par courrier, aménagement des locaux, informations mises à disposition et consultables, disponibilités et compétences du personnel, formation du personnel, gestion de la satisfaction des visiteurs).

Dans le cadre de la certification NF Service de l'accueil, l'office de tourisme effectue régulièrement le traitement des questionnaires de satisfaction et des fiches de réclamations mises à disposition des visiteurs.

- Obtention de la marque **Qualité Tourisme** en août 2006, sa démarche qualité est donc reconnue par l'Etat.

- Certification **ISO 9001** acquise en octobre 2007 : ALT est l'un des premiers Office de Tourisme à obtenir la certification ISO 9001. La démarche qualité, définie par l'ISO 9001 permet de mettre en place un Système de Management par la Qualité (SMQ) qui a pour premier objectif de garantir la satisfaction des clients tout en améliorant les prestations et la performance de l'entreprise.

→ ALT développe une stratégie marketing

⊕ Afin de répondre au mieux aux attentes des clientèles et optimiser les retombées des actions engagées ALT a créé un plan marketing réactualisé annuellement.

Il définit les grandes orientations, le positionnement, les actions et moyens pouvant être mis en œuvre dans les 3 prochaines années, ainsi que les outils d'évaluation à prévoir dans un souci de mesure de l'efficacité.

L'objectif affiché est de renforcer la notoriété de notre destination en France et à l'étranger et d'accroître la contribution du tourisme à l'économie locale.

L'implication des prestataires dans la définition du plan marketing

Depuis 2006 le plan marketing est présenté aux professionnels du tourisme angevin à l'automne 2006.

Cette présentation est suivie de rencontres annuelles qui permettent d'échanger avec les professionnels sur les plans d'actions marketing prévisionnel, la finalité étant de les associer plus étroitement aux projets conduits par Angers Loire Tourisme.

Sa gouvernance

ALT tente d'appliquer le principe de « **bonne gouvernance** ». Il favorise ainsi la démocratie participative, évalue les actions qu'il met en place et reste transparent sur ses pratiques.

- Les actions d'ALT auprès de ses employés

- réunions de coordination tous les 15 jours permettant à chacun des responsables de services et des responsables d'activité et/ou de processus de s'exprimer sur les thèmes de leur choix et à la direction de communiquer sur ses objectifs
- droit du travail : Droit Individuel à la Formation, entretien annuel...
- aspect sécuritaire : formation secouriste et lutte contre l'incendie

- Les actions d'ALT auprès de ses parties prenantes (collectivités, institutions du tourisme, partenaires nationaux du tourisme, bénéficiaire des services d'ALT, opérateurs touristiques, presse, soustraitants, fournisseurs, entreprises privées clientes et partenaires...)

- Adhésion à la 1^{ère} fondation interPME de France : **Mécène et Loire**. Cela permet à Angers Loire Tourisme de participer à une initiative originale qui vise à soutenir financièrement divers projets en culture, solidarité ou en environnement.

- Création d'un espace de témoignage pour une approche participative dans la deuxième version du site internet d'Angers Loire Tourisme.

- Invitations à des réunions clés (réunion visant le développement et l'adaptation de l'offre touristique aux besoins des touristes)
Exemples : réunion de bilan Made In Angers, réunion marketing pour les sites de visites...

- Communication au travers de la lettre de l'observatoire (données quantitatives et qualitatives sur le tourisme à l'échelle de l'agglomération incluant des informations sur l'Office de Tourisme)

- Comité de suivi avec la ville et l'agglomération

Le suivi de ses actions

- ⊕ Dans un souci d'évaluation de ses actions de développement durable Angers Loire Tourisme a sollicité l'appui de la Chambre de Commerce et de l'Industrie d'Angers qui a réalisé en 2007 un diagnostic développement durable (axé sur l'environnement et la sécurité).

- ⊕ Dans le cadre du processus de Management Environnemental pour la démarche ISO 9001 une personne est en charge du suivi du plan d'actions.

3.1.3 La CCI de Maine et Loire

La Chambre de Commerce et d'Industrie de Maine-et-Loire s'engage volontairement dans une démarche de développement durable.

La CCI de Maine-et-Loire, acteur de proximité pour les entreprises de son territoire propose depuis plusieurs années des actions sur les thématiques du développement durable. C'est tout naturellement qu'elle s'est ainsi engagée à participer à la réalisation de ce guide en faveur des activités touristiques.

Développement durable au sein de la CCI de Maine-et-Loire

Dès 2001, la CCI a engagé le tri de ses déchets sur ses sites d'Angers et s'attache à réduire son gisement. C'est surtout à partir de 2006 que la CCI de Maine-et-Loire a lancé des actions dans les domaines du développement durable au sein de sa structure. En effet, un groupe « développement durable » de 12 personnes a été constitué avec pour objectif d'étendre le concept du développement durable au sein de la CCI.

Cette même année, une sensibilisation sur cette thématique a été organisée à destination des salariés et des jeunes en formation, pour identifier les principales propositions d'actions à lancer.

Près de 40 actions ont été proposées sur la plupart des thématiques environnementales et sécuritaires.

Quelques actions déjà engagées :

1/ Amélioration du tri des déchets et réutilisation du papier



2/ Organisation du mois de l'eau sur les centres de formation

En 2007, le groupe DD a organisé à destination des jeunes de ses centres de formation, le mois de l'eau avec l'intervention d'une entreprise spécialisée dans ce domaine.

3/ Mise en place d'un système favorisant l'équilibre alimentaire des jeunes : ajustement des menus au self, logos sur les distributeurs, proposition de jus orange pressé



4/ Vente de paniers de légumes : jardins de cocagne

5/ Jeu concours sécurité routière en entreprise et opération de vérification du gonflage des pneumatiques des voitures

6/ Mise en place d'un Plan de Déplacement Entreprise

En 2007, l'une des principales actions a été de lancer ce projet visant à réduire l'usage de la voiture de façon systématique. Après un diagnostic, les premières actions ont été lancées fin 2007 sur le co-voiturage, le vélo, l'usage des transports en commun, et la réduction des déplacements.

D'autres projets sont en cours sur l'énergie, l'accueil des jeunes et des salariés...

Depuis 2008, un logo spécifique a été créé pour marquer les actions développement durable au sein de l'entreprise CCI :



Sensibiliser les entreprises du territoire sur les domaines du développement durable

Depuis le début des années 2000, la CCI propose des actions en faveur du développement durable auprès des acteurs de son territoire.

Associant conseil individuel et réunions d'information, ces actions permettent de répondre aux interrogations de la plupart des entreprises sur les domaines de l'environnement, la santé et la sécurité au travail et plus globalement du développement durable.

Depuis 2007, la CCI propose également aux entreprises de réaliser gratuitement un diagnostic « développement durable » pour qu'elles puissent l'intégrer dans leur stratégie d'entreprise.

Domaine social

Dans ce domaine, la CCI engage des actions avec des partenaires locaux qui peuvent apporter leur soutien aux entreprises. Cette thématique est d'autant plus importante pour la CCI que dans certaines entreprises la recherche d'une main d'œuvre qualifiée est difficile et que la formation est incontournable pour pérenniser notre savoir-faire sur notre territoire.

Quelques exemples :

Opération PREVENT'Management



De 2005 à 2006, la CCI de Maine-et-Loire et la CRAM des Pays de la Loire ont accompagné collectivement une dizaine d'entreprises vers la mise en place d'un système de management de la santé et de la sécurité au travail. Cette action a permis à deux entreprises d'être certifiées sur les bases du référentiel OHSAS 18001.

GPEC

Une opération visant à accompagner par des consultants les entreprises dans la formalisation des compétences de leurs collaborateurs a été lancée depuis 2005 avec la participation de la Direction Départementale du Travail.

Charte de confiance

Depuis plusieurs années, la filière de l'hôtellerie restauration connaît des difficultés de recrutement conjuguées à un déficit d'image.



Pour répondre à cette problématique, la «Charte de Confiance Hôtellerie Restauration» a été initiée avec succès en 2004 en Loire Atlantique et déployer en 2007 dans le Maine et Loire. L'objectif de cette charte est de doter la profession de méthodes et d'outils pour instituer des rapports de confiance réciproque entre employeurs et employés et valider les bonnes pratiques existantes en respectant le droit du travail et les individus sur le lieu de travail.

Ce dispositif piloté par la CCI de Maine et Loire avec l'appui du réseau des ANPE du département s'appuie sur une démarche volontaire et gratuite du professionnel de l'hôtellerie-restauration à qui est remise une boîte à outils proposant des modèles de contrats, entretiens professionnels, fiches horaires, etc ...

Domaine environnemental

La CCI de Maine-et-Loire a vocation à sensibiliser et convaincre les entreprises de s'engager dans la protection de l'environnement et l'économie des ressources naturelles, thèmes incontournables du développement durable. A cet effet, la sensibilisation sur le terrain est complétée par des réunions faisant intervenir des professionnels et des retours d'expériences.

Quelques exemples

Club Environnement – Sécurité

Créé en mai 2001 avec une quinzaine de membres, le Club Environnement – Sécurité avait pour vocation d'informer les entreprises certifiées ISO14001 ou en cours de certification, sur les thématiques environnementales demandées par les entreprises elles-mêmes. Depuis, le Club s'est ouvert également aux entreprises soucieuses du respect de l'environnement et de la sécurité au travail et il compte à ce jour environ 200 entreprises du Maine-et-Loire.

L'objectif principal de ce Club est d'accentuer les échanges interentreprises afin de créer une dynamique de réseau. Les entreprises du club peuvent ainsi consulter comptes rendus, interventions et autres informations transmises directement sur l'extranet du club E/S.

Opération SME49

De 2006 à 2007, la CCI de Maine-et-Loire en partenariat avec la Région des Pays de la Loire et l'ADEME délégation des Pays de la Loire, a accompagné collectivement une douzaine d'entreprises vers la mise en place d'un système de management de l'environnement sur la base de la norme ISO 14001.

Les onze réunions d'échanges ont facilité les échanges interentreprises et permis d'améliorer la compétence et les connaissances des chargés de projets des entreprises concernées.

Opération LES CO-MOBILES

LES CO-MOBILES

Manager ses déplacements

Depuis 2007, cette opération, réunissant Angers Loire Métropole, la Communauté d'Agglomération du Choletais, le Conseil Général de Maine-et-Loire, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Maine-et-Loire, la Préfecture de Maine-et-Loire, la CRAM des Pays de la Loire, l'Association Sécurité Routière en Entreprise (ASRE49) et l'ADEME, a pour objectif de sensibiliser et d'accompagner collectivement les organismes publics et privés vers la mise en place d'un système de management des déplacements avec l'aide de l'outil Plan de Déplacement en Entreprise.

Depuis le début de l'année 2008, une dizaine d'organismes se réunissent pour échanger leurs expériences sur la mise en place de leur Plan de Déplacement en Entreprise, 3 réunions sont prévues.

Domaine économique

C'est dans le domaine où la CCI est le plus connu et apporte aux entreprises son aide pour le développement de projet.

A cet effet, c'est dans la plupart des services de la CCI que ces actions sont menées sur les thèmes suivants :

- international,
- formation,
- innovation,
- aménagement du territoire,
- qualité et structuration de l'offre
- ...

Exemple de démarche qualité dans le tourisme avec Destination Anjou :

Un constat sur l'offre touristique sur la circonscription de la CCI d'Angers, établi en fin d'année 1996 et conforté par une enquête sur les attentes et les besoins des professionnels du tourisme, avait conduit à l'élaboration d'un programme comportant 3 types d'action :

↻	Fédérer
↻	Former
↻	Animer

Dans le cadre de la mise en place de ce programme, la CCI d'Angers avait considéré qu'un travail sur la qualité de l'offre des professionnels était un préliminaire incontournable.

A cet effet, en 1997, la CCI a mis en place une opération « Qualité » proposée à tous les ressortissants Hôtellerie et Restauration, passage obligé pour adhérer au club de développement « Destination Anjou » qui visait à fédérer des professionnels réunis sous le signe de la qualité.

La démarche qualité de Destination Anjou :

Tous les hôteliers, les restaurateurs et les sites touristiques se sont engagés dans une démarche les obligeant tous les 2 ans à satisfaire à un audit qualité réalisé par un cabinet spécialisé.

C'est à partir de huit grilles d'évaluation réalisées en association étroite avec les professionnels que l'audit mystère sanctionnera la qualité de l'entreprise. Le consultant agira comme un client en contrôlant la prestation dans sa globalité (pour un hôtel restaurant, le consultant dinera, dormira et prendra son petit déjeuner avant de rencontrer le responsable de l'entreprise afin d'avoir un entretien approfondi sur les points positifs et négatifs de l'entreprise). Un dossier complet sera remis à chaque entreprise avec sa grille d'évaluation renseignée, un compte rendu de visite et ses taux de conformité par chapitre.

Grille d'évaluation restauration (450 points examinés) reconnu par l'association des restaurateurs de France

Grille d'évaluation hôtel : 550 points examinés

6 grilles d'évaluation sites et prestataires touristiques avec 280 points examinés (patrimoine, découverte d'une entreprise, zoo, bateau-promenades, parc et jardin, golf)

Trois filières travaillent désormais ensemble. En 2008, ce sont 32 hôtels, 39 restaurants et 17 sites ou prestataires touristiques du département qui sont associés pour promouvoir leur destination à travers l'excellence de leurs prestations.

Ce sont aussi des partenaires sélectionnés dont les prestations seront complémentaires et apporteront une valeur ajoutée à celle des adhérents de Destination Anjou.

Pour en savoir plus : <http://www.maineetloire.cci.fr>

3.1.4 La démarche exemplaire de l'hôtel les Orangeries

« L'hôtel Les Orangeries se situe à Lussac-les-Châteaux, une localité d'à peu près 3000 habitants, dans le département de la Vienne (86). Il comporte plusieurs bâtiments du XVIII^e siècle et un arboretum, qui rassemble quelques espèces précieuses. Les constructions ont été rénovées selon la démarche Haute Qualité Environnementale (HQE). Cela a permis d'effectuer une économie de chauffage de l'ordre de 30 %.

Le premier hôtel ecolabellisé

Cet hôtel 3 étoiles est le premier établissement en France à avoir reçu l'éco-label européen « Services d'hébergement touristique », délivré par l'AFAQ AFNOR Certification. Pour cela, il a fallu satisfaire à un ensemble d'exigences.

■ Protection de l'environnement

L'hôtel a ainsi modifié ses pratiques dans différents domaines : l'énergie (isolation renforcée, ampoules fluo compactes et choix du contrat « kWh équilibre » option 100 % EDF), l'eau (installation d'économiseurs d'eau et prévention des fuites) et la gestion des déchets (tri sélectif et fabrication de compost). Le personnel a bénéficié de formations ; il adopte maintenant de nouvelles habitudes en faveur de l'environnement.

■ Politique d'achats éco-responsables

Une nouvelle politique d'approvisionnement a été engagée : utilisation de produits d'entretien écologiques, choix pour les repas de produits biologiques en provenance de producteurs locaux, sélection de produits issus du commerce équitable.

■ Ressources humaines

Sur le plan social, l'hôtel a amélioré les conditions de travail des employés : aménagement du temps de travail, réduction de la pénibilité des tâches et pérennisation des emplois. Le projet a renforcé les liens dans l'équipe.

■ Sensibilisation des touristes

Les clients sont sensibilisés aux choix effectués : un livret de conseils est remis à chacun d'eux. Ils sont invités à contribuer aux efforts à réaliser, autant par leur comportement à l'intérieur de l'hôtel, que par leur changement de pratique lors de leur retour à domicile ».

@ Pour plus d'informations : www.lesorangeries.fr/

3.1.5 L'exemple d'un écotôte

L'association d'éducation à l'environnement « Les Loubatas », située à Peyrolles-en-Provence gère un [centre d'hébergement bioclimatique](http://educ-envir.org/~loubatas/presentation.htm) fonctionnant à l'énergie solaire. Ce gîte est le premier site labellisé « éco-gîte » par les Gîtes de France PACA.

@ Pour plus d'informations :

Site des Louboutas : <http://educ-envir.org/~loubatas/presentation.htm>

Site des Gîtes de France en PACA : <http://www.gdf13.com/gites.html>



3.2 Publications et sites Internet utiles

Publications utiles

« Ecoguide 2007 », manuel de gestion environnementale

Cibles : tous types d'hébergements touristiques

Editeurs : Comité Régional de Développement Touristique d'Auvergne en collaboration avec la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie d'Auvergne

Concepteur/rédacteur : François Tourisme Consultants

Ce guide est téléchargeable gratuitement sur :

www.francoistourismeconsultants.com (rubrique publications)

www.auvergne-tourisme.info (espace partenaires, rubrique documentation)

"Mon Hôtel & l'Environnement ", guide pratique

Cibles : hôtels

Editeurs : en partenariat avec l'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie (ADEME), le Conseil Régional d'Aquitaine et l'Union des Métiers de l'Industrie Hôtelière de la Région Aquitaine.

Concepteur/rédacteur : François Tourisme Consultants

Ce guide est téléchargeable gratuitement sur :

www.francoistourismeconsultants.com (rubrique publications)

Guide des bonnes pratiques pour une bonne gestion des questions environnementales et sociales dans le secteur de l'hébergement touristique

Cibles : tous types d'hébergements touristiques

Une initiative conjointe : The center for environmental leadership in business and Tour Operator Initiative for sustainable development

Ce guide est téléchargeable gratuitement sur :

www.world-tourism.org/tour/supply_chain/HotelGuideFrench.pdf

Guide à l'Hôtel comme à la maison groupe ACCOR

Sites Internet utiles

-  Ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement Durables
www.ecologie.gouv.fr
-  Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie
www2.ademe.fr
-  Site francophone du développement durable
www.agora21.org
-  Comité français pour l'environnement et le développement durable
www.comite21.org
-  Le média en ligne du développement durable
www.novethic.fr
-  Dossiers Débats pour le Développement Durable
www.association4d.org
-  Première organisation mondiale de protection de la nature
www.wwf.fr
-  S'engager à réduire son impact sur l'environnement à travers des gestes concrets au quotidien
www.defipourlaterre.org
-  Campagne « Réduisons nos déchets »
www.reduisonsnosdechets.fr
-  Eco comparateur
www.voyages-sncf.com
-  Calculer, réduire et compenser ses émissions de CO2
www.co2solidaire.org
www2.ademe.fr/calculette-eco-deplacements/
www.voyages-sncf.com/leisure/fr/launch/home/
-  Tri sélectif
www.ecoemballages.fr
-  Catalogue des produits recyclés
www.produitsrecycles.com
-  Produits écologiques pour l'entreprise
www.unbureausurlaterre.com
-  Autodiagnostic déplacement
www.ademe.fr/auto-diag/transports/rubrique/Autodiagnostic/accueil.asp
-  Site d'information
<http://www.tourisme-durable.net>

3.3 Carnet d'adresses angevines



Agence de l'Environnement et de la Maitrise de l'Energie (ADEME)

2 square La Fayette
49004 ANGERS CEDEX 01 BP 46
☎ 02 41 20 41 20

Chambre du Commerce et de l'Industrie d'Angers



8 boulevard du Roi René - BP 60626
49006 ANGERS CEDEX 01

LOHEZIC Philippe, conseiller environnement - sécurité & Développement Durable

☎ 02 41 20 54 48
✉ philippe.lohezic@maineetloire.cci.fr

DOURNEAU Sylvain, conseiller tourisme

☎ 02 41 20 54 65
✉ sylvain.dourneau@maineetloire.cci.fr



Ville d'Angers

Boulevard Résistance Déportation
49100 ANGERS

SIX Christelle, chargée de mission développement durable

☎ 02 41 05 40 00
✉ christelle.six@ville.angers.fr



Espaces Info-Énergie

ALISEE ANGERS
312 Avenue René Gasnier
49100 Angers

☎ 0 810 036 038
✉ pie49.alisee@wanadoo.fr

Angers Loire Tourisme



7, place Kennedy, BP 15157
49051 Angers Cedex 02

TRANCHANT Anne, chargée d'études et de développement

☎ 02 41 23 50 27
✉ anne.tranchant@angersloiretourisme.com