

PRESENTATION DU GUIDE DE SENSIBILISATION AU TOURISME DURABLE ET DE SA BOITE A OUTILS



Contexte

De nos jours, le développement durable est une notion essentielle. L'activité touristique est directement concernée par cette nouvelle conscience environnementale, qui gouverne désormais les modes de pratiques. Les professionnels se doivent de mettre en place un tourisme durable qui puisse garantir le respect des équilibres environnementaux, sociaux et économiques.

Fortement engagés dans la préservation de l'environnement et acteurs du développement durable, Angers Loire Tourisme, la CCI de Maine et Loire et la ville d'Angers, ont mis en place un guide méthodologique du tourisme durable destiné aux diverses structures qui interviennent dans l'activité touristique.

Les informations qu'il contient doivent permettre, sur la base du volontariat, une application concrète du développement durable par les acteurs touristiques de l'agglomération angevine.

- En 2007, Angers Loire Tourisme a obtenu la certification ISO 9001, et la certification ISO 14001 est en cours.

- Depuis 2006 la CCI de Maine et Loire est engagée dans une démarche de développement durable.

- En 2007, Angers Loire Métropole a obtenu les rubans du développement durable pour son agenda 21.

Guide de l'utilisateur

Contenu

I- Tourisme et DD : repères et définitions

II- Pourquoi et comment s'engager dans le DD ?

- Quelle plus value attendre de cet engagement ?
- Comment débiter ? méthodes pour s'engager

III- Des informations utiles

- Exemples de démarches volontaires
- Publications et sites Internet utiles
- Carnet d'adresses angevines

Boîte à outils

A quoi sert ce guide ?

Il présente les différents concepts liés au développement durable, et donne des clés méthodologiques et des outils techniques pour s'engager dans une démarche de développement durable. Il dévoile également les bénéfices d'une telle démarche.

A qui est destiné ce guide ?

Il a été créé dans l'optique d'une large diffusion, aussi bien interne qu'externe. Tous les prestataires et professionnels du tourisme sont concernés par cet ouvrage. Ses informations doivent être diffusées le plus largement possible.

Comment utiliser ce guide ?

Les conseils et idées sont regroupés par domaine dans les différents paragraphes. Se référer au sommaire.

Repères et définitions

L'activité touristique joue un rôle important dans les changements climatiques qui s'opèrent aujourd'hui. A travers les transports (notamment aérien), le tourisme émet 5% des gaz à effet de serre dans le monde. La croissance rapide du tourisme est un réel enjeu environnemental, mais il s'agit aussi d'un enjeu pour l'activité touristique elle-même.

Dans ce cadre, ce secteur ne peut ignorer les problèmes de la planète (réchauffement climatique, disparition de la biodiversité et des ressources naturelles, inégalités sociales et économiques, problèmes sanitaires, forte croissance démographique et urbanisation.....).

Développement Durable : « développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ». Cette durabilité doit être à la fois économique, sociale et environnementale.

Responsabilité Sociétale d'Entreprise : C'est la déclinaison des principes du DD à l'échelle de l'entreprise : 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.

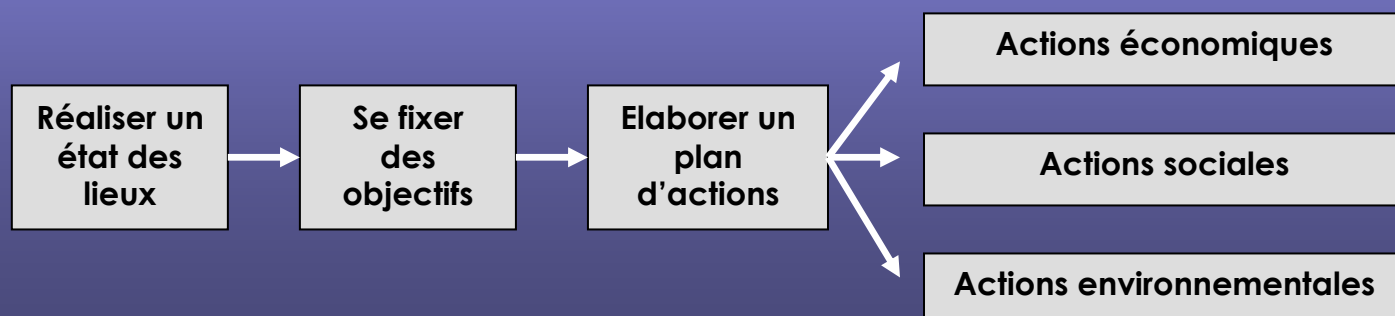
Tourisme Durable : Concept basé sur le principe du DD. Il doit exploiter de façon optimum les ressources de l'environnement, respecter l'authenticité socioculturelle des communautés d'accueil, et assurer une activité économique viable sur le long terme.

S'engager dans le Développement Durable

En interne, une démarche DD permet d'améliorer les performances de la structure, l'organisation interne et la cohésion de votre personnel. Elle peut réduire les coûts liés à l'énergie, l'eau, les déchets ; améliorer les conditions de sécurité du personnel et de la clientèle ; participer à la motivation des salariés et instaurer un climat de confiance.

En externe, elle permet de développer une image positive et éthique de la structure ; développer de nouveaux marchés et conquérir de nouveaux clients ; fidéliser et améliorer les relations avec les clients et les partenaires.

COMMENT DEBUTER ?



1 - Réaliser un état des lieux et se fixer des objectifs

Il faut avant tout examiner de quelles ressources l'entreprise dispose, et décider sur quoi agir en priorité. En quoi la gestion actuelle de l'entreprise converge ou diverge par rapport aux principes généraux du DD ?

- Quelles sont les priorités économiques, environnementales et sociales ?
- Quelles sont les pratiques dans l'entreprise qui peuvent être qualifiées de DD ?

Inventorier les moyens matériels et techniques, ainsi que les ressources humaines de l'entreprise. Définir les atouts, connaissances et talents pour s'engager dans une démarche DD. Sensibiliser, informer et former le personnel.

**Se fixer des objectifs ambitieux, mais réalistes et mesurables.
Établir une liste d'action et créer un échéancier.**

2 - Elaboration d'un plan d'actions

Dimension Economique

Stimuler la performance économique : démarche qualité pour garantir la satisfaction des clients tout en améliorant les prestations et la performance de l'entreprise (formation, audit, actions correctives, diagnostic...)

Satisfaire les attentes de ses parties prenantes : respecter les normes de sécurité et d'accessibilité (tourisme et Handicap). Responsabilité vis-à-vis des employés (droit du travail, Santé et sécurité...).

Dimension Sociale

Préserver l'environnement : système de management environnemental (ISO 14001). Politique d'achats responsables (éco labels). Gestion de l'eau, de l'énergie, des déchets, des transports. Sensibiliser et responsabiliser les touristes et le personnel.

Dimension Environnementale

PRESENTATION DE LA BOITE A OUTILS

Exemples d'outils

- **Tableau de bord** pour l'élaboration du plan d'actions
- **Diagnostic** développement durable
- **Communiquer sur son engagement** : Auprès de ses clients et partenaires (charte/politique d'engagement), fiche de recommandations... Auprès de ses employés (fiche « nos éco gestes au bureau »...).
- **Les certifications et labels** : Auto évaluation ISO 14001, ecolabel européen, grille d'évaluation...
- **Dimension économique** : Questionnaire de satisfaction clients/partenaires, fiche de réclamation, Grille d'évaluation qualité...
- **Dimension environnementale** : Guide pratique, tableau de suivi de la consommation d'eau, les bons gestes pour économiser l'eau, gestion des eaux usées, fiche de diagnostic eau, tableau de suivi de la consommation d'énergie, les 10 réflexes éco énergie, tableau suivi des déchets, guide pratique des déchets , registre déchets type, 10 actions pour réduire vos déchets...
- **Dimension sociale** : Guide pratique, guide santé et sécurité au travail, guide d'évaluation des risques, charte de confiance hôtellerie restauration, label Tourisme et Handicap...

Contacts et adresses



Angers Loire Tourisme
7, pl Kennedy, BP 15157
49051 ANGERS CEDEX 02

Tél. : Anne Tranchant
02 41 23 50 27
Contact presse: Olivier Bouchereau
02 41 23 50 25



**Chambre du Commerce et
De l'Industrie de Maine et Loire**
8 Bd du Roi René
49006 ANGERS CEDEX 01

Tél. : Phillipe Lohezic
02 41 20 54 48
Contact presse : Myriam Germain
02 41 20 54 45



Ville d'Angers
Bd Résistance Déportation
49100 ANGERS

Tél. : Christelle Six (chargée de mission développement durable)
02 41 05 45 38
Contact presse : Corine Busson
02 41 05 40 33

Vous pouvez télécharger les documents sur les sites Internet suivants :



www.angersloiretourisme.com
www.maineetloire.cci.fr
www.angers.fr