

AGENDA 21

des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative du NORD

*Il ne s'agit pas de préparer un avenir meilleur,
mais de vivre autrement le présent*

(François Partant)





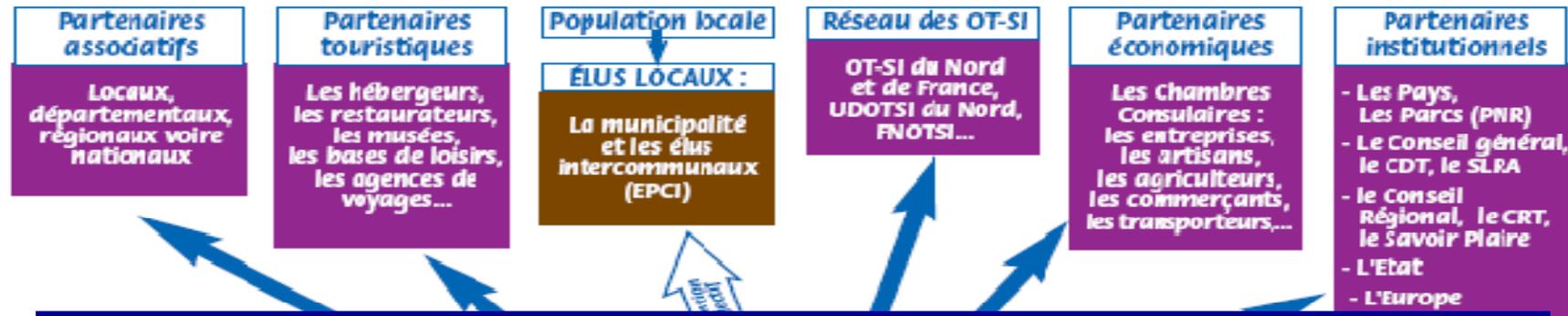
48 Offices de Tourisme

41 Syndicats d'Initiative

L'UDOTSI du Nord à une Convention Partenariale Pluriannuelle avec le Conseil Général du Nord



Les Missions des Offices de Tourisme



- **Coordination des Acteurs locaux**
 - Production Touristique
 - Commercialisation
 - Gestion d'équipements
 - **Consultations sur les aménagements et équipements touristiques**
 - Élaborations
- et mise en œuvre des politiques locales**

Plan d'action 2007-2013

Mise en place
des schémas locaux
de développement
touristique

Maintien de la démarche
qualité et développement
des logiques éco citoyennes
et durables



Formation
et valorisation
des personnels

Développer l'image du réseau
départemental



RAPPEL



*La démarche de l'UDOTSI du Nord
s'inscrit modestement
dans les politiques du
Conseil Régional Nord – Pas-de-Calais
et du **Conseil Général du Nord**,
dans le cadre de leur Schéma de
Développement Touristique
qui prend, désormais en compte,
le **Développement Durable** ...*



RAPPEL



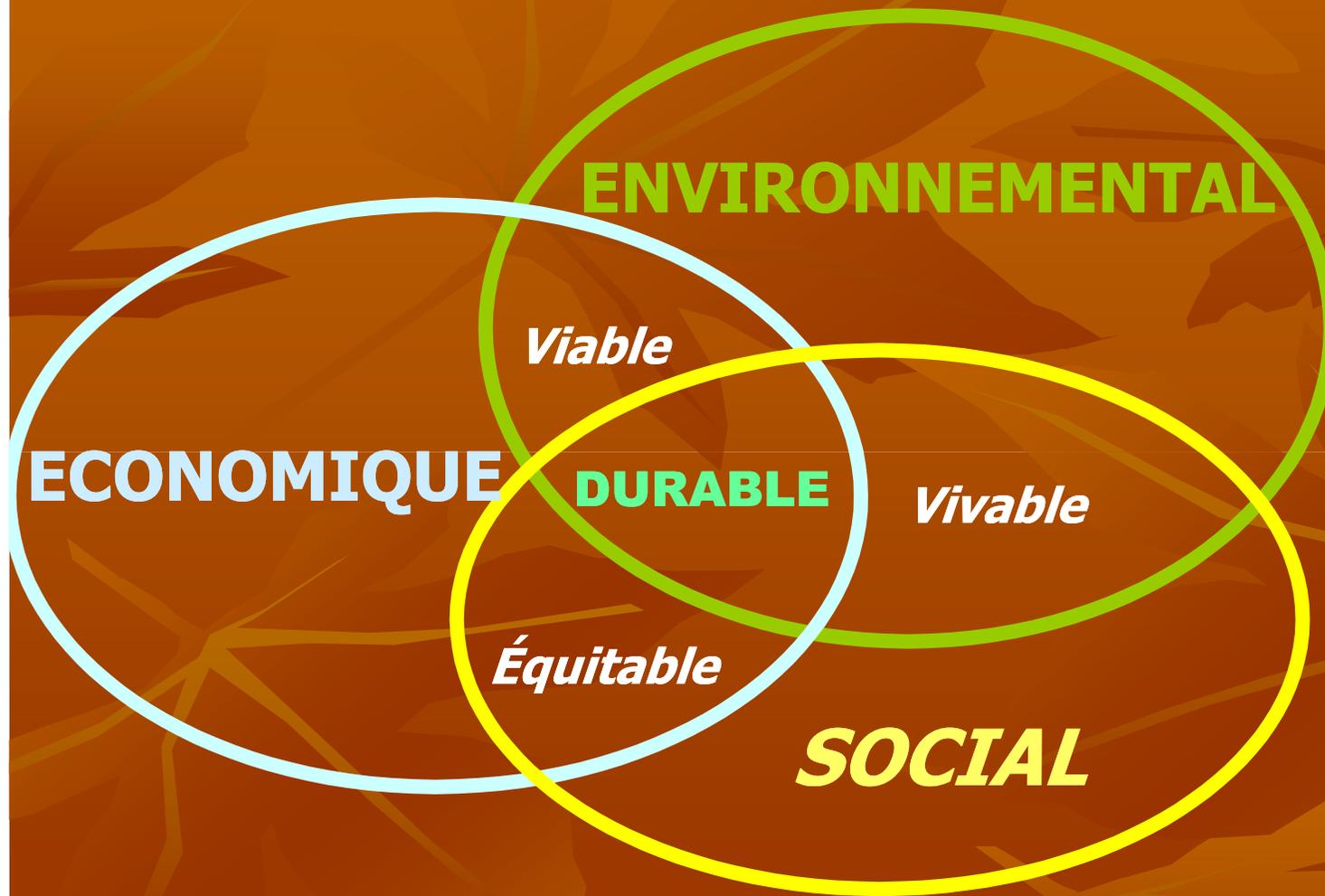
« Le développement durable »
*est le développement qui satisfait
les besoins de la génération
actuelle sans priver les générations
futures de la possibilité de
satisfaire leurs propres besoins*
(Rapport Brundtland, 1987).



RAPPEL

Agenda 21

Concept du Développement Durable



*Nous avons repris ces 3 thématiques
Dans l'Agenda 21 des OT-SI du Nord*



Schéma



Agenda 21

Problématique ...

Population Mondiale...

	Année	Nombre d'habitants	Hab/km ²
en 18 siècles	0	230 000	1.8
	1000	270 000	2.1
	1500	440 000	3.4
	1800	600 000	4.7
en 1 siècle	1913	1 800 000	14
	1950	2 500 000	19.4
	2000	6 100 000	47.4
en 1/2 siècle	2050	9 300 000	72.2

La démographie des pays en voie de développement va s'accroître au contraire des pays industrialisés



Données

Cette surpopulation entraîne...

**Augmentation de la
production de déchets**

**Gaspillage et Raréfaction
des ressources naturelles**

**Pollution des eaux
(terrestres et marines)**

**Pollution & érosion
des sols**

**Pollution
de l'air**

**Changement
climatique**

**Contamination de
la biosphère**

**Perte de biodiversité
Destruction des habitats naturels**

**En quoi
les Offices de Tourisme,
encore plus
les Syndicats d'Initiative
sont ils concernés
par cette problématique
du Développement Durable ?**



Logiques

Agenda 21

Un des rôles des OT-SI..

.... est aussi celui de..

« *donneur de rêves* »

Cela implique de donner un sens...

- *à nos valeurs*
- *aux prestations que nous développons*
- *aux messages que nous divulguons*



Logiques

Agenda 21

Pourquoi les OT-SI doivent s'impliquer dans le Développement Durable ?

- ☞ Pour des raisons... « citoyennes »**
- ☞ Parce que nous pouvons utiliser, mutualiser *nos missions pédagogiques***
- ☞ Parce que notre fond de commerce est basé sur la qualité...
*...de nos territoires, de nos patrimoines...***



Logiques

Agenda 21



**Les 3 thématiques
du Développement Durable
s'inscrivent **déjà**
dans le projet initial des OT-SI**

Environnement

EXEMPLE : *Sauvegarder ...
et mettre en valeur nos patrimoines*

EXEMPLE : **Économie**

Favoriser l'activité économique locale

EXEMPLE : **Social**

Développer un tourisme pour tous



Logiques

Agenda 21

Pourquoi les OT-SI doivent-ils s'impliquer dans le Développement Durable ?

..RAISONS ENVIRONNEMENTALES

- *Préservation de biodiversité*
- *Intégration paysagère - Préservation des sites*
- *Réduction des pollutions*
- *Économies d'eau et d'énergie*
- *Valorisation et recyclage des déchets*
- *Assainissement des eaux usées*
- *Qualité de l'air*
- *Nuisances sonores*
- *Achats éco responsables*
- *Mobilité et transports*
- *.....*



Thèmes

Agenda 21

Pourquoi les OT-SI doivent-ils s'impliquer dans le Développement Durable ?



..RAISONS ECONOMIQUES

- *Qualité de service*
- *Prospérité de l'économie locale*
- *Retombées économiques sur les territoires*
- *Respect des réglementations*
- *Pérennisation des activités à long terme*
- *.....*



Thèmes

Agenda 21

Pourquoi les OT-SI doivent-ils s'impliquer dans le Développement Durable ?

..RAISONS SOCIALES

- *Accessibilité pour tous*
- *Solidarité*
- *Conditions de travail*
- *Fidélisation des salariés*
- *Risques professionnels*
- *Ergonomie*
- *Emploi des personnes handicapées*
- *Égalité homme femme*
- *Lutte contre les discriminations*
- *Insertion sociale*
- *.....*



Thèmes

Agenda 21

***Cela est bénéfique pour nos territoires
et nos structures...***



Des exemples concrets illustrant ces démarches dans le Nord....



La ville de GRANDE SYNTHE
1er prix des Villes Françaises sur
la Biodiversité (octobre 2010)
..3^{ème} Pessac (Aquitaine)

***Cela est bénéfique pour nos territoires
et nos structures...***

**Attractivité
Touristique**

Image

Différencier

Enjeux d'avenir

**Demande
sociale / clients**

**Coûts
d'exploitation**
(maîtriser les charges)

**Nouvel outil de
gestion**

**Fédérer
et fidéliser les équipes**

**Sécurité
juridique**

Des exemples concrets illustrant ces démarches près de chez nous....

lille à vélo

LES BONS PLANS DE LA VILLE DE LILLE

Tout le réseau cyclable lillois, toutes les informations pour bien circuler en ville...

lille magazine
VILLE DE LILLE

Pour Noël et Nouvel an
Consommons « durable » !

RÉGION Nord-Pas de Calais

Commerce équitable
La Région s'engage

Édition 2009

Les Marchés Lillois

LES BONS PLANS DE LA VILLE DE LILLE

Tous les marchés lillois avec leurs emplacements, horaires, accès et spécificités...

Hellemmes VILLE DE L'OMME Ville de Lille

RÉGION Nord-Pas de Calais

SEMINAIRE

DÉVELOPPEMENT
DURABLE :
Les OT-SI
du Nord sont-ils
concernés ?



*Avec le concours
d'un comité technique
composé de professionnels
des OT-SI du Nord
assisté par Yohann ROBERT
du cabinet..*

INVITATION

Judi 9 octobre 2008

Base des Prés du Hem
Avenue Marc Sangnier
ARMENTIERES



UDOTSI du Nord



RAPPEL

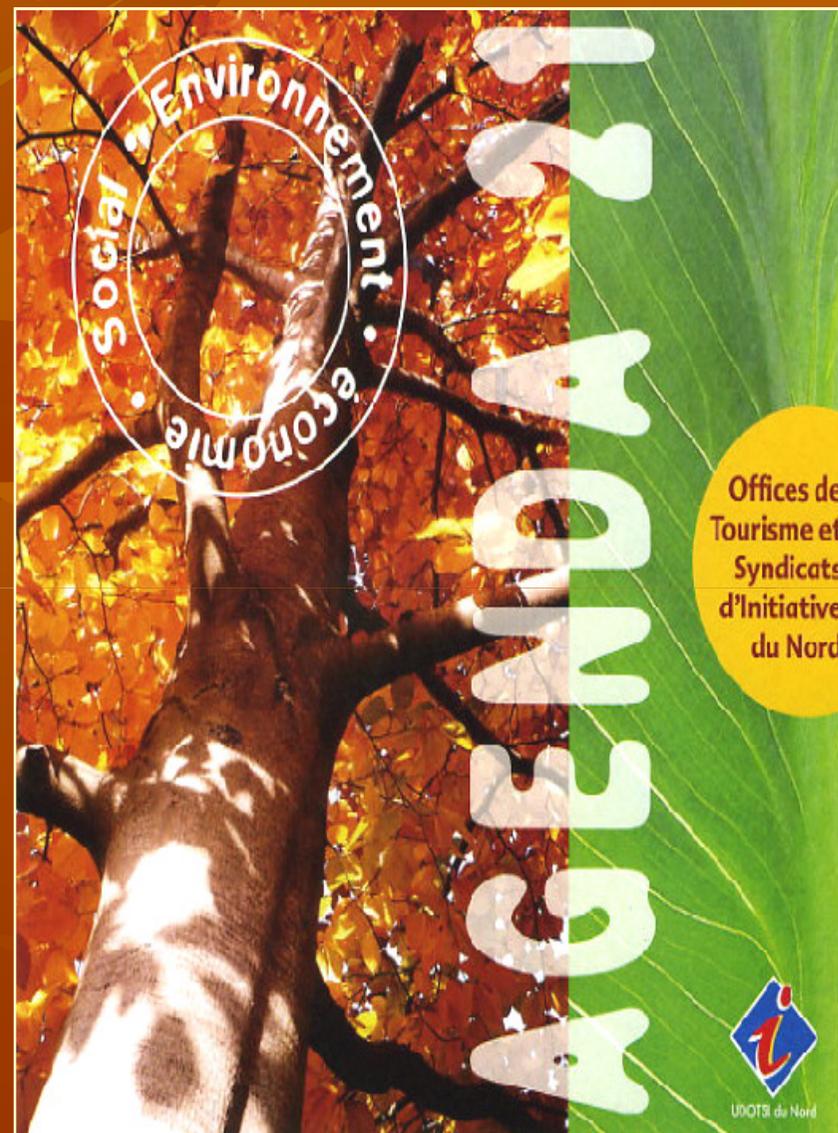
Agenda 21

« Agenda 21 »

*programmes d'actions
pour le 21^{ème} siècle,
issus de la Conférence de Rio (1992).*

*Ils servent de guides
pour la mise en œuvre du
Développement Durable.*

*Ils peuvent être appliqués à un
niveau global ou local, à une
entreprise privée ou à une
collectivité publique...*



Les étapes de l'agenda 21 des OTSI du Nord



LE REFERENTIEL



LE PARCOURS INITIATIQUE



FORMATIONS A LA CARTE



VOYAGES D'ETUDE



OUTILS DE SENSIBILITATION



***Les
ETAPES***

Agenda 21



LE REFERENTIEL

S'INSPIRANT DES OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE DE L'O.M.T.

Objectif 1 : Redistribution et implication dans la vie et l'économie locale

Objectif 2 : Qualité de l'emploi

Objectif 3 : Équité sociale

Objectif 4 : Qualité de vie offerte aux touristes

Objectif 5 : Pédagogie du développement durable et changement de culture

Objectif 6 : Valorisation du patrimoine et enrichissement de la vie culturelle

Objectif 7 : Respect de l'intégralité physique du site

Objectif 8 : Préservation de la diversité biologique

Objectif 9 : Utilisation maîtrisée des ressources naturelles

Objectif 10 : Réduction des pollutions



Objectifs

Agenda 21

Pour rappel



LE REFERENTIEL

Idéal vers lequel les OT-SI vont tendre

A PARTIR DES MISSIONS DE L'OT-SI...

- Accueil et Information des touristes***
- Gestion de l'OT-SI***
- Organisation événementielle et animation***
- Coordination locale du tourisme***
- Promotion et Communication***



Missions

Agenda 21

RÉFÉRENTIEL

Mission :
Accueil et
Information
des touristes

Agenda 21

8

Qualité d'accueil et de service

Objectif 1 6

☞ **Participer à une démarche qualité comme celle développée par l'UDOTSI du Nord**

☞ **Valoriser et vendre** au quotidien les richesses et les patrimoines du territoire (architectural, gastronomique, culturel, religieux, rural...)

Sensibilisation et changement de comportement

Objectif 5

☞ **Sensibiliser** les touristes aux enjeux du Développement Durable et aux changements de comportements nécessaires à sa concrétisation (ex. : expositions, animations pédagogiques, éco bibliothèque...)

Soutien des personnes en difficultés

Objectif 3

☞ **Proposer** des tarifs préférentiels ou avantages favorisant l'accès aux activités touristiques à toutes catégories sociales.

Accessibilité pour tous

Objectif 3

☞ **Obtenir** la labellisation "Tourisme & Handicap" pour les déficiences visuelles, auditives, mentales et motrices.

☞ **Indiquer** aux touristes la liste des sites labellisés "Tourisme et Handicap" et des activités accessibles sur le Département et/ou sur le territoire touristique considéré.

Solidarités et Lutte contre les discriminations

Objectif 3

☞ **Accueillir** tout type de public sans discrimination (origine, genre, catégorie sociale...)

☞ **Informer** les touristes sur :
- les facteurs de discriminations et d'inégalités et transmettre les coordonnées de la Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Égalité (HALDE).
- le dispositif national Bourse Solidarité Vacances.

☞ **Faciliter** l'accueil sur le territoire des personnes souffrant de difficultés socio-économiques et n'ayant pas accès aux vacances.

☞ **Accepter** les moyens de paiement facilitant l'accès aux vacances et aux loisirs à toutes les catégories sociales (ex. : Chèques Vacances...)



Objectifs définis par l'Organisation Mondiale du Tourisme (voir page 6)

Gestion des déchets solides

Objectif
10

- ☞ **Eviter** pour les événements organisés par l'OT-SI :
 - l'emploi de vaisselle jetable ou les réduire au minimum. En dernier ressort, utiliser des objets en matériaux biodégradables.
 - les produits présentés en portions et conditionnements individuels

Solidarités et lutte contre les discriminations

Objectif
3

- ☞ **Accueillir** tout type de public sans discrimination (origine, genre, catégorie sociale...).
- ☞ **Etablir** des tarifs d'entrée accessibles.
- ☞ **Encourager** les participations financières ou en nature à des actions de solidarité internationale.

Implication locale

Objectif
1

- ☞ **Sensibiliser** les professionnels, prestataires, prescripteurs et les élus au Développement Durable
- ☞ **Mener** des actions de Développement Durable en coopération avec d'autres structures de son territoire (institutions, "société civile", entreprise...)
- ☞ **Associer** la population locale au développement touristique de leur territoire.

Solidarité et lutte contre les discriminations

Objectif
3

- ☞ **Sensibiliser** les prestataires touristiques de son territoire à la lutte contre les discriminations et pour l'égalité, plus particulièrement les acteurs touristiques ayant fait l'objet d'une plainte.

Transport et mobilité

Objectif
9

- ☞ **Faire établir** un diagnostic des enjeux de mobilité touristique de son territoire. Des solutions pourront être identifiées pour faciliter l'accès au territoire et le déplacement des touristes par le biais de transports plus durables.

RÉFÉRENTIEL

Mission :
Organisation
d'événements
et animations
Coordination
locale

Agenda 21
17



Achats éco responsables

Objectif
10

☞ **Privilégier** dans la politique d'achat de l'OT-SI, des produits justifiant d'une écolabellisation ou d'une certification liée au Développement Durable.

☞ **Choisir** pour les pauses café, réunions... :

- des produits de préférence fabriqués localement, issus des terroirs régionaux, garantissant des pratiques respectueuses de l'environnement (ex. : produits Saveurs en Nord, groupements de producteurs, eau locale "Saint Amand"...) et de préférence achetés en direct.
- des produits issus d'une filière labellisée de commerce équitable et qui ne peuvent être fabriqués dans la région (ex. : café, thé...)
- des produits alimentaires de saison.

Achat de services et produits locaux

Objectif
1

☞ **Choisir** à l'occasion d'un renouvellement du mobilier, d'équipement ou d'éléments de décoration, des produits fabriqués localement ou à proximité.

☞ **Acquérir** des fournitures de bureau fabriquées au plus près possible de l'OT-SI.

Soutien du commerce équitable

Objectif
3

☞ **Choisir** des produits issus d'une filière labellisée de commerce équitable lors d'un renouvellement de petit équipement, de mobilier ou d'éléments de décoration qui ne peuvent être produits dans la région.

Emploi des produits recyclés

Objectif
9

☞ **Utiliser** des produits intégrant des matières premières issues du recyclage (ex. : papiers recyclés, sacs poubelle et stylos en plastique recyclés, filtres à café en papier recyclés...).

Maîtrise de l'énergie

Objectif
9

☞ **Analyser** les consommations d'énergies et leur évolution d'année en année.

☞ **Utiliser** des éclairages à basse consommation d'énergie.

☞ **Adapter** l'éclairage extérieur de nuit, le restreindre aux besoins de sécurité et le couper automatiquement à la levée du jour

☞ **Maintenir** en bon état de fonctionnement les réfrigérateurs (ex. : vérifier l'état des joints d'étanchéité des portes, faire un dégivrage, nettoyer la grille à l'arrière...)

RÉFÉRENTIEL

Mission :
Gestion
de l'OT-SI

Agenda 21
13

RÉFÉRENTIEL

Mission : Promotion et Communication

Agenda 21

18

UDOTSI du Nord 

Eco communication

Objectif 9

Objectif 10

- ☞ **Déterminer** un plan de diffusion de la documentation (lieux de diffusion, durée de validité des informations..).
- ☞ **Evaluer** précisément le nombre de tirage des documents de façon à réduire les déchets.
- ☞ **Concevoir** une charte graphique réduisant la quantité d'encre nécessaire (ex. : moins d'aplats de couleur, style "aéré"..).
- ☞ **Sélectionner** les formats des documents en se préoccupant de l'économie de papier et de la réduction des déchets de coupe chez l'imprimeur.
- ☞ **Editer** les documents sur du papier recyclé, écolabellisé ou en provenance d'une forêt dont la gestion durable est certifiée.
- ☞ **Organiser** la communication en privilégiant la voie électronique et minimiser les impressions papiers.
- ☞ **Adopter** les systèmes de messagerie électronique et de téléchargement via Internet pour diffuser l'information touristique (newsletters, e-mailing, documents sous format pdf..).
- ☞ **Solliciter** un imprimeur justifiant d'une démarche environnementale voire de Développement Durable labellisée ou certifiée.
- ☞ **Choisir** une imprimerie de proximité de façon à réduire l'empreinte carbone.
- ☞ **Demander** à l'imprimeur :
 - d'utiliser des produits recyclés ou des matériaux de sources renouvelables pour l'emballage des documents au moment de la livraison et minimiser leurs conditionnements.
 - de prendre en compte les contraintes liées au transport (dimensions, formes, poids des colis..) en vue de minimiser l'empreinte carbone.
 - d'employer des produits d'impressions réduisant l'impact environnemental (ex: encres à base de solvants végétaux sans pigments contenant des métaux lourds).
- ☞ **Insérer** :
 - les logos liés au Développement Durable sur les brochures.
 - la phrase "Pensez à l'environnement, n'imprimez que si nécessaire" et apposer le logo "Protection de l'environnement"  à la fin des courriels (le logo  vous l'obtenez en tapant la lettre P majuscule avec la police Webding)

Valorisation des initiatives de Développement Durable

Objectif 5

- ☞ **Valoriser** auprès des touristes (avant et pendant leurs séjours) les actions en faveur du Développement Durable menées par les acteurs touristiques, socio-économiques et associatifs de la région.



*Chaque Office de Tourisme
ou Syndicat d'Initiative
du Nord
choisira ses priorités parmi
les diverses thématiques
couvertes par le référentiel.*

*Dans un 1^{er} temps
Ce référentiel n'a pas vocation
à labelliser ou à certifier.*



Cibles

Agenda 21



LE PARCOURS INITIATIQUE

MANAGEMENT D'UNE DEMARCHE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Objectifs :

*Comprendre les principes
du Développement Durable
et savoir initier une démarche de progrès au
sein de son OT-SI.*

*Être capable de planifier des actions visant le
développement économique, social et
environnemental, les mettre en œuvre et
suivre leurs évolutions.*

Initiation

Agenda 21



LE PARCOURS INITIATIQUE

Module 1 : « Dresser l'état des lieux »

- *Connaître les enjeux du Développement Durable pour sa structure et son environnement.*
- *Avoir les outils pour analyser son OT-SI sous l'angle du développement durable et évaluer son niveau de conformité.*

Module 2 : « Bâtir un programme d'actions »

- *Fixer les priorités à mener et définir un planning d'actions ambitieux mais réaliste.*
- *Disposer des outils de formalisation d'un programme d'actions.*

Module 3 : « Initiation et Sensibilisation »

- *Définir les rôles de chacun dans la démarche de Développement Durable.*
- *Développer une procédure de sensibilisation type.*
- *Identifier collectivement les nouveaux comportements à adopter.*

Initiation

Agenda 21



LE PARCOURS INITIATIQUE

Module 4 : « Communication interne et externe »

- *Savoir communiquer sur les actions menées dans le cadre d'une démarche de Développement Durable.*
- *Définir un plan de communication interne et externe.*

Module 5 : « Manuel du Développement Durable »

- *Mettre en place un Manuel de l'OT-SI éco-citoyen et durable et le personnaliser.*

Module 6 : « Contrôle et Évaluation »

- *Réaliser un tableau de bord de l'OT-SI durable.*
- *Savoir évaluer périodiquement sa démarche et introduire la gestion des écarts.*

Module 7 : « Préparation des audits internes »

- *Former les « référents » Développement Durable de l'OT-SI aux audits internes et aux auto-évaluations.*

Initiation

Agenda 21



FORMATION A LA CARTE

SENSIBILISATION AUX ACTIONS ENVIRONNEMENTALES

EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

ECO-GESTES SUR SON POSTE DE TRAVAIL

SENSIBILISATION DES TOURISTES

ÉCO-COMMUNICATION ET ECO-EVENEMENTS

MISE EN PLACE d'une POLITIQUE D'ACHATS ECO-RESPONSABLES

SOLIDARITE, EGALITE ET LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

LE « CHANGEMENT CLIMATIQUE » ET LE BILAN CARBONE

VALORISER SA DEMARCHE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Initiation

Agenda 21



VOYAGE D'ETUDE

***En marge des formations...
des voyages de sensibilisation seront
développés pour instaurer ...***

***« une culture du Développement
Durable »***

Autour des thèmes suivants:

- *Accessibilité et solidarité*
- *Gestion de l'environnement*
- *Produits touristiques autour du Développement Durable*
- *Participation à des salons spécialisés*
- *Autres expériences...*

Initiation

Agenda 21



OUTILS DE SENSIBILISATION

Objectifs :

Une palette de moyens complémentaires permettant à chaque OT-SI de dérouler sa propre démarche selon les priorités qu'il aura choisies.

- Édition de fiches « éco-gestes »,

- Supports et événementiels de sensibilisation auprès du Public sur les « *bons gestes Durables* »,

- Conception d'une mallette de ressources pédagogiques pour sensibiliser les touristes et les personnels au Développement Durable.

Construction d'un manuel sur les « éco événements »

.....

Outils

Agenda 21



Diagnostics sur site

Objectifs :

Faire des états des lieux pour définir des plans d'améliorations individuels de progrès

Diagnostics énergétiques

Management des équipes

Inventaire des modes de déplacements

Prévention des risques professionnels

Collecte des flux entrants et sortants

Eco Diagnostics des achats

Réduction des consommables

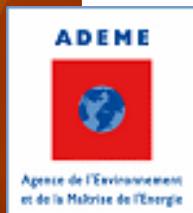
Traitement des déchets



Outils

Agenda 21

***L'UDOTSI du NORD
est aujourd'hui adhérente au club...***



*Il ne sert à rien à l'homme de gagner la Lune
s'il vient à perdre la Terre* (François Mauriac)



**Merci de votre
attention**

Bernard RUELLE
UDOTSI DU NORD
www.udotsi-nord.net
Tel 03 20 30 60 90

*Le peu, le très peu que l'on peut faire,
il faut le faire quand même*
(Théodore Monod)