

CRITERES CLASSEMENT DEVELOPPEMENT DURABLE

Critère : 1.2 L'information diffusée est complète, actualisée et accessible à tout public

1.2.3.4 L'office de tourisme présente l'offre touristique qualifiée sur tout type de support selon des approches thématiques affinitaires :

Par cible ; ou

Par centre d'intérêt...

-Positionnement,

-Offre thématique, segmentée...

-Supports dédiés...

Réponse critère:

La destination touristique se positionne principalement sur une clientèle en quête de vacances « Nature » et plus particulièrement sur les familles qui viennent profiter de la plage en été. Les structures qui détiennent un label écologique sont particulièrement valorisées. C'est le cas pour l'hébergement (écolabel européen), les restaurateurs (assiettes de pays) et les activités sports & loisirs (charte éco-tourisme). Un logo permet de fédérer les acteurs engagés autour de la démarche éco-tourisme.

On trouve donc une page « **séjour nature** » sur notre site web. L'office a également créé 2 sites Internet thématiques : www.seignanx-randonnee.com (descriptif, fiches détaillées, fichiers gpx...) et www.seignanx-gastronomie.com (producteurs, marchés, produits labellisés, recettes...) pour répondre aux attentes des touristes et de nos partenaires

Critère 2.5 Le système de gestion de l'information est maîtrisé, l'information est qualifiée

2.5.1.2 L'office de tourisme développe une démarche de qualification de l'offre par thématique affinitaire, par centre d'intérêt ou par concept, ou par période, ou par prix, ou par localisation ou par type d'hébergement ou par cible.

Descriptif de l'offre par thématique affinitaire, par exemple en direction des familles, des jeunes, des seniors, des congrès, du tourisme sportif, culturel, gastronomiques etc.

Réponse critère:

La clientèle touristique du Seignanx se compose majoritairement de familles françaises avec de jeunes enfants. Ces touristes viennent principalement l'été, en camping (HLL), pour profiter de la plage et des loisirs « sports et nature » (vélo, surf, randonnée, activités nautiques...).

Concernant la qualification de l'offre, **le partenariat avec l'office de tourisme du Seignanx est conditionné par le classement ou la labellisation des hébergements**. Mais la qualification de l'offre va au-delà : Fin 2008, le Seignanx s'engageait dans la démarche « éco-tourisme Seignanx » pour développer un tourisme plus responsable, qui permette de mieux partager et mieux protéger notre patrimoine naturel. **L'office de tourisme pilote cette démarche en organisant des ateliers de travail aux socio-professionnels, en mutualisant les ressources et les actions (éco-labellisation, supports de communication partagés, logo / charte graphique...).**

En 2013, 7 hébergements touristiques affichent l'**écolabel européen** (39 en Aquitaine au 30/09/13), 2 restaurateurs proposent l'**assiette de pays**, des animations « nature » sont proposées tout au long de l'année

(CPIE), des transports en commun ont vu le jour (navette plage Ondres)... La communication qui découle de ces actions positionne clairement le Seignanx comme une destination naturelle et familiale. Quant aux supports de communication, ils sont partagés par l'ensemble des acteurs touristiques du Seignanx.

Critère 2.6 L'office de tourisme assure la coordination et l'animation du réseau des professionnels du tourisme et se situe au cœur de la politique de développement touristique de sa zone géographique d'intervention

2.6.1.1 L'office de tourisme met en place des actions d'animation du réseau des acteurs touristiques locaux, notamment la tenue de réunions de restitution avec les socio-professionnels.

- Liste d'actions déjà mises en place ou prévisionnelles
- Comptes rendus de réunions.

Réponse critère:

Si l'office de tourisme du Seignanx assume pleinement sa mission d'apporteur d'affaires pour les prestataires partenaires, il se positionne surtout comme un soutien technique et un centre de ressources pour les acteurs locaux du tourisme : Mesure de l'activité, ateliers techniques & accompagnement personnalisé (éco-tourisme, e-tourisme...), actions mutualisées, centre de ressources (contact, documents officiels, photos libres de droit...).

L'office réunit physiquement ses partenaires à plusieurs occasions : Ateliers techniques (accompagnement écolabel européen, utilisation Google, Facebook, fiscalité pour les loueurs...), Journée de Rencontres (qui réunit environ 40 partenaires pour échanger et optimiser la préparation de la saison estivale), sans oublier l'Assemblée Générale (qui réunit chaque année entre 60 et 80 partenaires).

Critère 2.7 L'office de tourisme s'inscrit dans une démarche de développement durable

2.7.1.1 L'office de tourisme réalise des actions internes basées sur les principes du développement durable.

- Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe de l'énergie, de l'eau, des déchets (note, guide de bonne pratique, labellisations obtenues...)
- Formation des collaborateurs sur les mêmes thématiques
- Mesures de réduction de consommation d'énergie
- Utilisation régulière de produits issus de la production régionale, du commerce équitable ou de l'agriculture biologique.

Réponse critère:

Il existe une **procédure** dédiée qui est insérée dans le Livret Accueil. Il recommande au personnel d'adopter les **éco-gestes** dans son quotidien professionnel. Pour comprendre l'intérêt de la démarche éco-tourisme, le personnel a suivi des formations « éco-tourisme » dans le cadre d'un **Plan Local de Formation**.

2.7.1.2 L'office de tourisme met en œuvre des actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques locaux en matière de protection de l'environnement.

- Information des touristes et des acteurs locaux sur les actions existantes au plan local ou dans des hébergements en matière de développement durable
- Information sur les actions que les touristes peuvent mener pendant leur séjour en matière

de développement durable.

Réponse critère:

L'éco-tourisme fait partie intégrante de la stratégie de développement du territoire de compétence de l'office de tourisme du Seignanx (voir critère s 2.5.1.2 et 2.6.1.1).

La plupart des réunions proposées aux partenaires concernent l'éco-tourisme avec la tenue d'ateliers de travail pour sensibiliser, accompagner (écolabels) et fournir des outils à l'ensemble des professionnels du territoire (**guide éco-gestes, éco-gestes autocollants, cabas...**).

IMPORTANT : La démarche n'est pas proposée aux professionnels mais conduite avec eux, en étroite collaboration avec les élus (3 à 6 ateliers par an depuis 2009) pour travailler transversalement à l'échelle du territoire (et donc de la destination). Il existe un logo identitaire utilisable par les partenaires signataires de la charte « éco-tourisme Seignanx ».

La charte qui s'adressait aux prestataires hébergement, elle est étendue aux activités de loisirs depuis 2013. Les éditions et le web de l'office de tourisme proposent enfin une rubrique « éco-tourisme ».