

social • Environnement • économie

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10

Offices de  
Tourisme et  
Syndicats  
d'Initiative  
du Nord



UDOTSI du Nord

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

**Théodore Monod**



L'Union Départementale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative, dans le cadre de son plan d'action pluriannuel à l'horizon 2013, s'est fixée comme objectif, en complément de sa Démarche Qualité de service, d'étendre ses engagements aux logiques éco citoyennes et durables. Cette réflexion a pu se faire avec le concours d'un comité technique composé de professionnels des OT-SI du Nord assisté de Yohann ROBERT, Directeur du Pôle Environnement de François-Tourisme-Consultants.







*Le rôle des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative doit être aussi celui de «donneur de rêves» procurant ainsi un sens à nos vies, à nos valeurs.*

*Dans cette période de morosité, la valorisation de nos patrimoines, le maintien de nos traditions, de nos fêtes, de nos réjouissances et de nos racines nous permettront, très certainement, de supporter des situations pour certains très difficiles.*

*Si la planète boursière va mal, notre planète «Terre» est également en danger !*

*Certains pensent que le Développement Durable est une mode, qu'aujourd'hui, on le met «à toutes les sauces», pourtant tout ce qui nous entoure nous démontre qu'il est grand temps de faire quelque chose.*

*Si tous les habitants de la Terre vivaient comme nous le faisons, ici dans nos pays privilégiés, il faudrait trois, cinq, dix planètes supplémentaires pour satisfaire leurs besoins !*

*Or, il n'y pas de planète de rechange.*

*Comment satisfaire les besoins des hommes d'aujourd'hui tout en léguant aux générations futures, la Terre en bon état ?*

*Sinon qu'en apprenant à économiser et à partager de manière équitable les ressources, en utilisant des technologies qui polluent moins, qui gaspillent moins d'eau et moins d'énergie, surtout **en changeant nos habitudes de consommation et nos comportements.***

*Ce n'est pas un retour en arrière, mais un progrès pour l'humanité que de «consommer, non pas moins, mais mieux»*

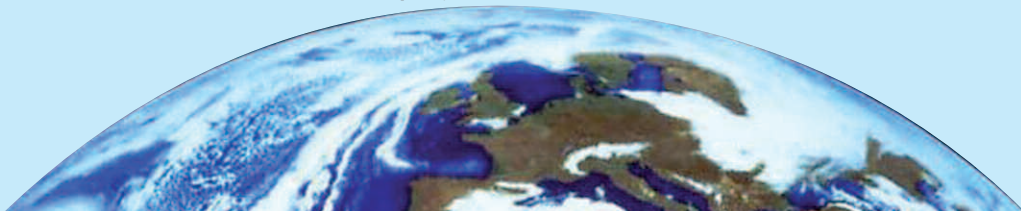
*Il est devenu urgent d'agir. Nous en avons tous les moyens. **Et surtout, le devoir !***

*Nous ne voulons pas développer des théories trop «écologiques» mais simplement nous interroger, en tant qu'acteurs du tourisme, c'est à dire ceux qui mettent en avant des petits coins de notre «Terre», ne devons nous pas nous impliquer pour elle ?*

*Notre rôle de «conseiller» auprès de nos clientèles nous permet également de faire passer des messages simples dans ce sens et de sensibiliser les touristes à la protection de notre environnement.*

*Il n'y a pas de petits ou de grands gestes, à nos yeux, il n'y a que la prise de conscience qui compte ainsi que les nouveaux comportements que nous devons adopter pour préserver notre chère Planète.*

*L'engagement que l'UDOTSI du Nord a souhaité prendre en matière de Développement Durable va dans ce sens. C'est là notre projet et notre défi !*



*Il ne sert à rien à l'Homme de gagner la Lune  
s'il vient à perdre la Terre*

**François Mauriac**

«**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).

**Agenda 21** : programmes d'actions pour le 21<sup>ème</sup> siècle, issus de la Conférence de Rio (1992). Ils servent de guide 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...

## SOMMAIRE

<b>EDITORIAL</b>	page 3
<b>MÉTHODOLOGIE</b>	page 5
<b>L'AGENDA 21 DES OT-SI DU NORD :</b>	
- LES ÉTAPES	page 6
- L'ARCHITECTURE	page 7
<b>LE REFERENTIEL :</b>	
- ACCUEIL ET INFORMATION	pages 8 - 11
- GESTION DE L'OTSI	pages 12 - 15
- ORGANISATION ÉVÈNEMENTIELLE	pages 16 - 17
- COORDINATION LOCALE	page 17
- PROMOTION ET COMMUNICATION	page 18
<b>LE PARCOURS INITIATIQUE</b>	page 19
<b>LES FORMATIONS A LA CARTE</b>	pages 20-22
<b>LES OUTILS</b>	page 23



# METHODOLOGIE

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

La volonté de prendre de nouveaux engagements en faveur du Développement Durable vient élargir la Démarche Qualité de service déployée par l'UDOTSI du Nord il y a quelques années. Assisté du cabinet FRANCOIS-TOURISME-CONSULTANTS, un comité technique dédié, composé de responsables des OT-SI du Nord, a réfléchi à la définition d'un projet complet permettant aux OT-SI d'engager une démarche de progrès dans le domaine du Développement Durable. S'appuyant sur les travaux de l'Organisation Mondiale du Tourisme, le concept de Développement Durable est décliné, dans cette démarche, en dix objectifs opérationnels revêtant chacun des aspects environnementaux, sociaux et économiques.

Afin de fixer un idéal vers lequel tendre, un référentiel a été établi. Il regroupe des critères de Développement Durable pour chacune des missions de base d'un Office de Tourisme que sont l'accueil, la promotion et la communication, la coordination locale, la gestion de l'OT-SI et l'organisation événementielle. Ce référentiel, qui sera périodiquement révisé, n'a pas pour vocation à labelliser ou à certifier.

L'approche de l'UDOTSI du Nord consiste à proposer à chaque adhérent de conduire et de structurer une démarche de progrès plutôt que d'atteindre obligatoirement un niveau de performance fixé dans le référentiel. Individuellement, l'OT-SI construit son «système de management» dédié au Développement Durable. Ainsi, chaque OT-SI va-t-il identifier ses problématiques prioritaires et analyser son contexte pour développer un plan d'amélioration personnalisé, contrôler sa mise en œuvre et évaluer ses résultats. Cette approche garantit la pérennité de la démarche et s'appuie sur le principe de l'amélioration continue. Elle rend aussi possible l'adaptation de la démarche de chaque OT-SI à la politique de Développement Durable de sa collectivité locale.

Pour ce faire, l'UDOTSI du Nord offre un véritable parcours initiatique à ses adhérents en mettant en place un dispositif comprenant des outils, des formations individuelles et collectives et des voyages d'étude (pour instaurer une «culture de Développement Durable» par la découverte de réalisations concrètes et d'initiatives qui pourraient inspirer les OT-SI du Nord).

En ce qui concerne les outils, l'UDOTSI du Nord mettra en place des «mallettes pédagogiques» aussi bien pour le personnel que pour les touristes, des fiches éco gestes et une plateforme Internet facilitant le pilotage de la démarche de Développement Durable par chacun des OT-SI.

En s'appropriant le concept d'Agenda 21, l'UDOTSI du Nord développera donc un dispositif spécifique à son réseau dont certains traits sont comparables à celui de la Démarche Qualité de service (engagements, formations, outils) initiée en 2001 tout en élargissant les moyens proposés afin d'accompagner les OT-SI dans une démarche de progrès individuelle adaptée à leurs spécificités.

# AGENDA 21 DES OT-SI DU NORD

1

## LE REFERENTIEL



## LES ETAPES

### A partir des missions de base d'un Office de Tourisme :

- Accueil et Information des touristes
- Gestion de l'OT-SI
- Organisation événementielle et animation
- Coordination locale
- Promotion et communication



### En s'inspirant des objectifs du Développement Durable de l'Organisation Mondiale du Tourisme (OMT) :



- 1 Redistribution et implication dans la vie et l'économie locale
- 2 Qualité de l'emploi
- 3 Equité sociale
- 4 Qualité de vie offerte aux touristes
- 5 Pédagogie du Développement Durable et changement de culture
- 6 Valorisation du patrimoine et enrichissement de la vie culturelle



- 7 Respect de l'intégrité physique du site
- 8 Préservation de la diversité biologique
- 9 Utilisation maîtrisée des ressources naturelles
- 10 Réduction des pollutions

Chaque structure choisira ses priorités parmi les diverses thématiques couvertes par le référentiel. Celui-ci n'a pas vocation à labelliser ou à certifier.



2

## DEVELOPPEMENT D'UN PARCOURS INITIATIQUE et FORMATIONS A LA CARTE

Les dirigeants des OT-SI du Nord seront formés aux techniques et méthodes de Management d'une démarche de Développement Durable et une série de formations spécifiques sera proposée à l'ensemble des personnels.

3

## REALISATION D'OUTILS DE SENSIBILISATION

L'UDOTSI du Nord développera des outils pour, d'une part accompagner les dirigeants à développer cette démarche éco citoyenne et d'autre part pour sensibiliser, au Développement Durable les personnels et les clientèles des OT-SI du Nord.

### Thématiques couvertes par l'Agenda 21 des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative du Nord :

#### ECONOMIE

- Qualité de service
- Prospérité de l'économie locale
- Respect des réglementations
- Pérennisation des activités à long terme

#### SOCIAL

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

#### ENVIRONNEMENT

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



### DÉFINITION D'UN RÉFÉRENTIEL

*"Idéal vers lequel tendre"*  
Pour un OT-SI Durable

☞ *Moyens proposés aux OT-SI dans le cadre d'un parcours de progrès pour évoluer vers l'idéal décrit dans le référentiel :*

### FORMATIONS COLLECTIVES ET INDIVIDUELLES (MODULES DU PARCOURS DE PROGRES)



- Management de la démarche de Développement Durable
- Panorama des actions environnementales
- Analyser, prévenir et réduire les risques professionnels
- Sensibilisation des touristes
- Eco-gestes
- Eco-communication et éco-événements
- Achats éco-responsables
- Solidarité, égalité et lutte contre les discriminations
- Communiquer et vendre sa démarche de Développement Durable
- Découvrir le bilan Carbone®

### VOYAGES D'ÉTUDE

#### ☞ *Thèmes :*

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



### LES OUTILS À DÉVELOPPER

- Mallette d'éducation au Développement Durable *"Ressources documentaire pour sensibiliser les touristes"*
- Plateforme de management du Développement Durable en ligne
- Mallette de supports *"éco-gestes au quotidien"* pour les personnels des OT-SI.

## Mission : Accueil et Information des touristes

### Qualité d'accueil et de service

Objectif  
1

Objectif  
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...)



## Transport et mobilité

Objectif  
9

👉 **Inform**er les touristes :

- Sur les pistes et parcours cyclables, les accès piétonniers ainsi que sur les chemins de randonnées.
- Sur les moyens d'accéder au territoire et de se déplacer par des modes de transports plus "doux" pour l'environnement. Ces informations sont disponibles sur ou à partir du site Internet de la structure. (ex : trains, location de vélo, segways...)

👉 **Encourager** les touristes à modifier leurs modes de déplacements de façon à réduire l'impact environnemental de leur mobilité.

## Valorisation des productions locales

Objectif  
1

👉 **Inform**er les touristes sur :

- les produits alimentaires fabriqués localement et issus des terroirs régionaux.
- les produits d'alimentation en vente directe fabriqués localement, notamment les produits fermiers. Localiser ces informations sur une carte.
- la présence des producteurs locaux sur les marchés ou sur les commerces du territoire proposant des produits locaux.
- les exploitations agricoles locales proposant des activités de découverte pédagogique ou la vente directe.
- les produits non alimentaires fabriqués localement.

👉 **Suggérer** aux touristes de consommer, au cours de leur séjour, des produits de saison fabriqués localement et issus des terroirs régionaux (information sur les produits, recettes...). Des activités spécifiques (cours, démonstration,...) peuvent être développées pour favoriser cette utilisation.

👉 **Inciter** les producteurs locaux à proposer des offres attractives aux touristes afin qu'ils consomment les produits alimentaires locaux pendant leur séjour (promotions, cadeaux...).

👉 **Proposer** des activités de découverte mettant en valeur les produits fabriqués localement et issus des terroirs régionaux, alimentaires ou non, comme par exemple les visites d'entreprises dans le cadre du tourisme de découverte économique.

## Soutien du commerce équitable

Objectif  
3

👉 **Inform**er les touristes sur :

- les enjeux du commerce équitable.
- les lieux de vente de produits issus d'une filière labellisée de commerce équitable.

**Mission :**  
**Accueil et**  
**Information**  
**des touristes**

## Soutien d'une agriculture durable

Objectif  
8

### ☞ *Inform*er les visiteurs :

- sur les enjeux de développement durable des activités agricoles et leurs liens avec le tourisme (ex : Bienvenue à la Ferme...)
- de la localisation des exploitations agricoles régionales garantissant des pratiques respectueuses de l'environnement...

☞ *Favoriser* la vente des produits alimentaires issus de filières agricoles régionales garantissant des pratiques respectueuses de l'environnement (agriculture biologique, agriculture biodynamique...)

## Espaces naturels

Objectif  
8

### ☞ *Inform*er les touristes sur :

- les richesses naturelles du territoire, notamment la localisation des espaces naturels sensibles (en particulier ceux ouverts au public - voir à ce propos la politique du Département du Nord sur la gestion et la découverte des espaces naturels sensibles, [www.cg59.fr](http://www.cg59.fr)).
- les sites, centres d'interprétation, parcs de loisirs pouvant leur permettre une découverte pédagogique du patrimoine naturel du territoire.

☞ *Préciser* aux touristes les conduites et attitudes responsables à tenir lors de balades "Nature".

☞ *Indiquer* aux touristes les activités des associations intervenant sur le territoire dans un but de gestion, de protection du patrimoine naturel et de développement de la biodiversité.

## Gestion des déchets solides

Objectif  
10

☞ *Inform*er les touristes des consignes du tri sélectif dans la commune et les inviter à les respecter. Si le tri s'effectue par apport volontaire, leur indiquer où se trouvent les points de dépôt.

☞ *Afficher* la qualité de l'eau potable du robinet de la commune de façon à encourager sa consommation en substitution des eaux minérales en bouteille.

## Maîtrise de l'utilisation de l'eau

Objectif  
9

☞ *Rappeler* aux touristes les gestes d'économie d'eau au quotidien.

## Qualité paysagère et visuelle



- ☞ **Faire réaliser** un diagnostic du cadre visuel et paysager du bâtiment de l'OT-SI (ex. : par le CAUE).
- ☞ **Favoriser** l'intégration visuelle et paysagère des bâtiments de l'OT-SI.
- ☞ **Eviter** la présence d'éléments techniques disgracieux en extérieur qui soient visibles par les touristes et les passants. Les bacs de collecte des déchets de l'OT-SI sont invisibles des touristes.
- ☞ **Végétaliser et fleurir** les abords de l'OT-SI (espèces locales, variétés ancestrales et économes en eau).
- ☞ **Assurer la cohérence** entre les limites de propriété (palissades, barrières...) en fonction du caractère esthétique du lieu.
- ☞ **Maintenir** l'environnement de l'OT-SI propres et en parfait état.
- ☞ **Maîtriser et réduire** les affichages extérieurs. Ils sont proposés sur des supports dédiés en parfait état.

## Maîtrise de la signalisation



- ☞ **Veiller** à la qualité et à la propreté des enseignes et fléchages directionnels (conçus dans un style cohérent avec le cadre bâti).

## Sécurité et capacité à réagir



- ☞ **Identifier** les risques auxquels sont exposés les touristes dans l'enceinte de l'OT-SI.
- ☞ **Bâtir et mettre en œuvre** un plan de réduction des risques auxquels sont exposés les touristes au sein de l'OT-SI (il peut comporter des actions correctives et préventives, des mesures de formation, des nouvelles consignes de travail).
- ☞ **Former** les salariés aux gestes de premiers secours.

**Mission :  
Accueil et  
Information  
des touristes**



## Sensibilisation et changement de comportement

Objectif  
5

☞ **Sensibiliser** les salariés aux enjeux du développement durable et aux changements de comportements nécessaires à sa concrétisation (ex. : lectures, formations, conférences, supports papiers ou multimédia, animations pédagogiques...)

☞ **Faire appliquer** les éco-gestes pour chaque poste de travail..

## Accès à la formation professionnelle

Objectif  
2

☞ **Développer** un plan de formation visant à la professionnalisation et à la valorisation des compétences des salariés.

## Prévention et réduction des risques professionnels

Objectif  
2

☞ **Evaluer** les risques professionnels et rédiger le Document Unique d'Evaluation des Risques Professionnels en y incluant des actions correctives et préventives, des mesures de formation et des nouvelles consignes de travail.

☞ **Former** le personnel à la gestion du stress (notamment le stress lié aux relations avec les visiteurs difficiles).

☞ **Lutter** contre le harcèlement (moral, sexuel).

## Solidarités et lutte contre les discriminations

Objectif  
3

☞ **Sensibiliser** le personnel à la lutte contre les discriminations et pour l'égalité

## Soutien des personnes en difficultés

Objectif  
3

☞ **Consulter** les réseaux d'insertion et d'aide aux personnes handicapées pour le recrutement des salariés permanents et saisonniers.

☞ **Solliciter** les entreprises ou structures dites d'insertion par l'activité économique ou les Etablissements et Service d'Aide par le Travail pour l'achat des produits et prestations de service.

## Transport et mobilité

Objectif  
9

☞ **Inciter** les salariés à utiliser des modes de transports réduisant leur empreinte carbone individuelle pour les trajets domicile-travail.

☞ **Privilégier** les modes de transports à moindre empreinte carbone lors des déplacements professionnels.

## 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 produit dans la région.

## Emploi des produits recyclés

Objectif  
9

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

## 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...)

Mission :  
Gestion  
de l'OT-SI

## Maîtrise de l'énergie (suite)

Objectif  
9

- ☞ **Choisir** des équipements bureautiques (ordinateurs, fax, photocopieurs, imprimantes...) économes en énergie (ex. : labellisés Energy Star).
- ☞ **Faire établir** un diagnostic de performance énergétique du bâtiment de l'OT-SI par un spécialiste.
- ☞ **Initier** un programme de réhabilitation énergétique des bâtiments et le mettre en oeuvre de façon à atteindre un niveau de performance supérieur.
- ☞ **Evaluer** les émissions de gaz à effet de serre de l'OT-SI (ex. : Bilan Carbone®).
- ☞ **Planifier** et mettre en œuvre un plan de réduction des émissions de gaz à effet de serre et de réduction de la dépendance aux énergies fossiles.

## Maîtrise de l'utilisation de l'eau

Objectif  
9

- ☞ **Analyser** les consommations d'eau et leur évolution d'année en année.
- ☞ **Entretenir** les équipements sanitaires pour assurer leur bon fonctionnement et éviter les fuites.
- ☞ **Rechercher** régulièrement l'existence des fuites d'eau et réparer sans délai.
- ☞ **Installer** des équipements sanitaires économes en eau (robinets, WC, urinoirs...)
- ☞ **Placer** un réducteur de pression, si celle-ci est supérieure à 3 bars.
- ☞ **Consigner** par écrit toute modification sur les réseaux de distribution d'eau (déplacement d'une canalisation, ajout d'un WC...)
- ☞ **Utiliser**, si possible, l'eau de pluie pour les usages ne nécessitant pas l'utilisation d'eau potable (ex. chasse d'eau...).
- ☞ **Arroser** les plantes avec de l'eau de pluie et privilégier l'arrosage tôt le matin ou en soirée.
- ☞ **Choisir** des espèces végétales adaptées au régime pluviométrique local (espèces locales, variétés ancestrales et économes en eau).

## Gestion écologique des espaces verts

Objectif  
8

- ☞ **Solliciter** la structure chargée de l'entretien des espaces verts de l'OT-SI pour adopter un plan de gestion différenciée et écologique.



## Gestion des effluents

Objectif  
10

☞ **Effectuer** le nettoyage des locaux avec des produits d'entretien naturels ou issus de la chimie verte, des biotechnologies et bénéficiant d'un écolabel officiel.

☞ **Traiter** les eaux usées conformément à la réglementation.

## Réduction des pollutions de l'air intérieur

Objectif  
10

☞ **Eviter** l'utilisation de produits d'entretien émettant des composés organiques volatils (ex. substitut synthétique de cire d'abeille pour les meubles, désodorisants...).

## Gestion des déchets solides

Objectif  
10

☞ **Sensibiliser** les personnels aux consignes de tri sélectif.

☞ **Trier :**

- les déchets dangereux et les orienter vers une filière de traitement adaptée (cartouches d'imprimantes, toners de photocopieurs, piles...).
- les déchets pour qu'ils soient recyclés. Le tri doit être bien organisé pour maximiser les quantités de déchets recyclés (présence de poubelles de tri, code couleur, consignes de tri écrites et rappelées...).

☞ **Eviter** pour les pauses café :

- 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.

☞ **Prendre** des initiatives pour réutiliser des objets, afin de prolonger leur durée d'utilisation et de vie (ex : utiliser comme brouillon le verso des feuilles de papier imprimées).

☞ **Commander** les brochures touristiques au centre de collectage en quantités raisonnables.

☞ **Informar** «le producteur des éditions» des quantités non distribuées et jetées.

Mission :  
Gestion  
de l'OT-SI

## Mission : Organisation d'événements et animations

### Implication locale

Objectif  
1

Objectif  
6

☞ **Organiser** des activités, animations permettant la rencontre avec les habitants du territoire valorisant leurs patrimoines.

### Eco événements

Objectif  
1 à 9

☞ **Etablir**, pour les événements organisés par l'OT-SI, un plan de gestion durable portant sur les déplacements, les achats éco-responsables, la gestion durable du lieu d'accueil, les relations avec les prestataires et les outils de communication.

### Achats de services et produits locaux

Objectif  
1

☞ **Favoriser** pour les événements organisés par l'OT-SI (vins d'honneurs, réceptions, repas, vernissages...) l'achat de produits :

- fabriqués localement ou à proximité et issus des terroirs régionaux (produits Saveurs en Or, groupements de producteurs).
- de saison et achetés en direct.

☞ **Utiliser** pour la décoration des buffets, des éléments provenant du territoire.

### Soutien du commerce équitable

Objectif  
3

☞ **Choisir** lorsqu'ils ne peuvent être fabriqués dans la région, des produits labellisés «Commerce Equitable» (ex. : café, thé...) pour l'organisation d'évènements et animations..

### Soutien d'une agriculture durable

Objectif  
8

☞ **Intégrer** au menu des événements organisés par l'OT-SI (vins d'honneur, réceptions, repas, vernissages...), des produits issus des filières agricoles régionales garantissant des pratiques respectueuses de l'environnement (agriculture biologique et biodynamique essentiellement).

## 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.

**Mission :**  
**Organisation**  
**d'événements**  
**et animations**  
**Coordination**  
**locale**



☞ **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

☞ **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.

**Mission :**  
**Promotion et**  
**Communication**

# PARCOURS INITIATIQUE

Le parcours de formation est l'un des piliers de l'agenda 21, il comprend au total 16 modules traitant l'ensemble des thématiques du Développement Durable associées aux activités et missions de l'OT-SI.

Chaque dirigeant volontaire devra, en premier lieu, s'inscrire dans le programme sur le «Management d'une démarche de Développement Durable» et s'engagera à suivre les 7 modules qui le composent. Ces journées de formations collectives seront étalées sur 2 ans et seront ponctuées de journées de formation individuelle sur site.

## MANAGEMENT D'UNE DEMARCHE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

EN FORMATION  
ET SUR SITE

**Objectifs :** Comprendre les principes du Développement Durable et savoir initier une démarche de progrès au sein de son OT-SI. Etre capable de planifier des actions visant le développement économique, social et environnemental, les mettre en Œuvre et suivre leurs évolutions.

Les modules ci-après font partie d'un parcours initiatique que le stagiaire devra suivre intégralement. Il recevra, à l'issue, une attestation du «Parfait Manager du Développement Durable».

### 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 au sein de la structure»

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

### 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 Evaluation»

- 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 «référénts» Développement Durable de l'OT-SI aux audits internes et aux auto-évaluations.

Formations

# FORMATIONS A LA CARTE

Plus spécifiques à telle ou telle mission de l'OT-SI, celles-ci pourront être suivies par le personnel concerné au fur et à mesure qu'elles seront proposées par l'UDOTSI du Nord en dehors du parcours initiatique.

## PANORAMA DES ACTIONS ENVIRONNEMENTALES

**Objectifs :** Identifier les sources des problèmes environnementaux existants et agir à l'échelle de l'OT-SI.

### Gestion des déchets

- Connaître la typologie des déchets et la réglementation en vigueur.
- Savoir mettre en place une politique de tri et de valorisation des déchets.

### Gestion de l'énergie

- Disposer des clés de lecture d'une facture afin d'autodiagnostiquer sa consommation d'énergie.
- Connaître les principes d'une bonne gestion énergétique, sobre, efficace et renouvelable.
- Appréhender le diagnostic de performance énergétique d'un bâtiment.

### Transports et mobilité

- Bâtit un plan de déplacement (durable) pour les trajets domicile-travail des salariés.
- Développer des solutions de mobilité durable pour les touristes.

### Gestion de l'eau

- Connaître les équipements sanitaires et de nettoyage économes en eau.

## EVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS

EN FORMATION  
ET SUR SITE

**Objectifs :** Identifier, au sein de l'OT-SI, les risques professionnels et définir un Document Unique d'Evaluation.

### Situations et facteurs de risques

Connaître les risques liés aux efforts et aux postures inconfortables, à l'architecture des postes de travail, à l'ambiance de travail, aux matériels, aux stockages, aux contacts clients...

Connaître les risques psychosociaux (stress, pression, harcèlement, discriminations...).

### L'identification des risques : la méthode

- Observer les situations de travail afin d'identifier les dysfonctionnements générant des risques professionnels.
- Hiérarchiser les risques en fonction de leur importance (fréquence / gravité).

### Les actions de prévention et de réduction des risques

- En fonction des risques observés, améliorer l'ergonomie des locaux, l'organisation et les postes de travail pour faciliter l'activité.
- Faire évoluer le type de management des équipes en fédérant les salariés autour de la diminution des risques professionnels.
- Planifier un programme d'actions correctives et de prévention.

### Le cadre réglementaire : le Document Unique (décret du 5 novembre 2001)

- Formaliser, établir et réviser le document unique.

## ECO-GESTES SUR SON POSTE DE TRAVAIL

**Objectifs :** Découverte et appropriation des bonnes pratiques spécifiques aux métiers et activités d'un OT-SI (accueil et bureaux). Ce stage offre un panorama des nouveaux comportements, nouvelles habitudes de travail ou «éco-gestes» que chaque salarié peut adopter pour réduire l'impact environnemental de son activité quotidienne.

**Seront traités :** la gestion de l'eau, de l'énergie, des déchets ; les achats éco-responsables ; l'éco-mobilité et les transports ; l'air et le bruit ; la biodiversité ; la sensibilisation.

Formations



## SENSIBILISATION DES TOURISTES

*Objectifs : La sensibilisation des touristes au Développement Durable nécessite le respect de certains principes et la définition d'un programme d'actions précis.*

### **L'éducation au Développement Durable appliqué au contexte de l'OT-SI**

- Connaître les notions de l'Éducation au Développement Durable (EDD).
- S'adapter au public visé pour des résultats pertinents (population locale, touristes, enfants, famille...)
- Découvrir les projets et initiatives envisageables.

### **Comment bâtir son programme d'éducation au Développement Durable ?**

- Visualiser les différents acteurs du Développement Durable, leurs missions, leurs actions... afin d'envisager des partenariats (ADEME, CERDD, CD2E, CCI ...).
- Structurer, planifier et faire évoluer son programme d'activités et d'animations de sensibilisation sur une année.

## ÉCO-COMMUNICATION ET ECO-EVENEMENTS

*Objectifs : L'OT-SI prendra conscience des enjeux environnementaux associés à ses actions de communication notamment dans l'Édition. Il fera également l'apprentissage de l'organisation d'un éco-événement et des règles de communication sur une démarche de Développement Durable.*

### **L'édition**

- Percevoir, en amont du projet de communication, les améliorations possibles en matière d'environnement (durée de vie du document, choix du support, du format, organisation de l'information, nombre de tirages, diffusion...).
- Choisir son imprimeur et imposer ses conditions en matière de Développement Durable (choix du papier, des emballages, du conditionnement...)

### **Manifestations**

- Penser «environnement» avant, pendant et après l'évènement, dans le choix du lieu, des prestataires, dans l'organisation de la restauration, des sanitaires, dans la promotion, dans la consommation d'énergies...
- Découvrir l'éco-conception des stands, lieux d'accueil...
- Sensibiliser les prestataires, les partenaires et les visiteurs sur les notions de Développement Durable.

### **Communiquer sur son éco-communication**

- Connaître les règles et principes généraux de communication sur le Développement Durable.
- Préparer un rapport ou une déclaration environnementale.

## MISE EN PLACE D'UNE POLITIQUE D'ACHATS ECO-RESPONSABLES

*Objectifs : Comprendre l'intérêt et les opportunités d'une démarche d'achats éco-responsables au sein de l'OT-SI. Disposer des outils méthodologiques et techniques spécifiques pour la mettre en place.*

### **La vie d'un produit et l'environnement**

- Analyser les étapes de la vie d'un produit et en comprendre les enjeux environnementaux et sociaux.
- Prendre conscience du poids des achats dans la «facture» environnementale.
- Connaître les principes de l'achat éco-responsable et éviter les pièges.

### **Étiquetage et signes de reconnaissance : comment s'y retrouver ?**

- Différencier l'éventail d'écolabels officiels, d'auto-déclarations et labels privés.
- Se méfier des faux amis

### **La traçabilité environnementale**

- Vérifier les garanties apportées par les labels officiels et privés.
- Déployer d'autres moyens et d'autres critères de traçabilité.

### **Le cahier des charges et les fournisseurs**

- Faire évoluer l'appel d'offre et le cahier des charges pour des achats éco-responsables
- Sélectionner le(s) fournisseur(s) en fonction de certains critères précis
- Coopérer avec les fournisseurs pour produire moins de déchets, réduire le poids environnemental des transports...

Formations

## SOLIDARITE, EGALITE ET LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

**Objectifs :** Comprendre les enjeux de la solidarité, de l'égalité et de la lutte contre les discriminations pour l'OT-SI et les activités touristique de son territoire. Etre capable de prendre des initiatives dans ce domaine tant pour le fonctionnement interne d'un OT-SI que pour sensibiliser les prestataires touristiques de son territoire.

### Aider les personnes en difficultés

- Mieux connaître les structures dites d'insertion par l'activité économique.
- Faire le point sur les types de produits et services offerts par ces structures et utiles pour l'OT-SI.
- Embaucher un travailleur handicapé : démarche et solutions d'adaptation...

### Le commerce équitable et la solidarité internationale

- Acquérir les notions sur le commerce équitable.
- Participer ou piloter des actions de solidarité internationale, quel rôle peut jouer l'OT-SI ?

### Lutter contre les discriminations

- Prendre connaissance des facteurs de discriminations et d'inégalités.
- Savoir ce qu'est la Haute Autorité de Lutte contre les Discriminations et pour l'Egalité (HALDE).
- Quels sont les organismes chargés de promouvoir l'égalité professionnelle ?
- Comment devenir un acteur relais de la HALDE tant pour mettre en œuvre la lutte contre les discriminations et pour l'égalité en interne que pour sensibiliser les acteurs touristiques de son territoire ?

## LE «CHANGEMENT CLIMATIQUE» ET LE BILAN CARBONE

**Objectifs :** Changement climatique, CO<sub>2</sub>, gaz à effet de serre, énergies fossiles, empreinte carbone et neutralité carbone... Que se cache, précisément, derrière ces mots ? Quels enjeux représentent-ils pour l'industrie du tourisme ? Comment connaître sa contribution à l'effet de serre ? Quelles actions peut-on entreprendre ?

### Concepts et définitions

- Connaître les gaz à effet de serre (GES) et leurs influences - Le climat et la météo... quelles différences ?
- Différencier l'effet de serre et l'effet de serre renforcé - Effet de serre et couche d'ozone, y a-t'il un rapport ?

### Les changements climatiques

- Les sources de GES et lien entre changements climatiques et consommations d'énergies fossiles.
- Les impacts constatés de l'augmentation de la concentration de GES dans l'atmosphère.
- Et demain : Quel climat ? Quelles conséquences pour le tourisme ?

### Connaître pour agir : le Bilan Carbone®

- Une méthode, deux enjeux : connaître ses émissions en GES et sa dépendance aux énergies fossiles. Quelles données collecter pour un OT-SI ? - Identifier des améliorations et chiffrer les économies. Réaliser son Bilan Carbone®

## VALORISER SA DEMARCHE DE DEVELOPPEMENT DURABLE

**Objectifs :** Communiquer sur sa démarche de Développement Durable en l'intégrant au plan de communication de son territoire.

### Les parties intéressées

- Identifier les publics concernés par la démarche de l'OT-SI.
- Analyser leurs éventuelles attentes et sensibilités spécifiques.

### Bâtir le plan de communication

- Pourquoi communiquer sur sa démarche de Développement Durable? Sur quelles thématiques ? Quand ?
- Quelle est la nature de ma communication ? Quels sont mes objectifs ?
- Quels sont les axes forts ? Quels moyens vais-je employer ?

### Qualité de sa communication

- Evaluer les impacts de sa communication en utilisant des indicateurs appropriés.
- Rendre compte des résultats aux élus de l'OT-SI.

### Promouvoir les initiatives de Développement Durable du territoire auprès des touristes

- Recenser les efforts des acteurs touristiques de mon territoire en faveur du développement touristique durable puis ceux des autres acteurs socio-économiques.
- Présenter ces initiatives et en faire des produits touristiques : présentation de la méthodologie internationale Green Map.

Formations

# VOYAGES D'ETUDE

*En marge de ces formations individuelles et collectives, des voyages d'étude permettront d'instaurer la «Culture de Développement Durable» par la découverte de réalisations concrètes sur des initiatives qui pourraient s'adapter aux préoccupations des OT-SI du Nord.*

## OUTILS

*Offrir une palette de moyens permettant à chaque OT-SI de dérouler sa démarche selon ses priorités.*

### DEVELOPPEMENT D'UNE PLATEFORME DE MANAGEMENT EN LIGNE

L'UDOTSI du Nord développera une plateforme Internet avec accès restreint aux OT-SI du Nord afin de faciliter le suivi et l'évaluation des démarches individuelles de Management de Développement Durable.

**Celle-ci offrira d'une manière générale :**

- Des modules de pilotage en adéquation avec les étapes de la Démarche pour planifier, agir, contrôler et évaluer.
- Une gestion électronique de documents.
- Un forum d'échanges et newsletter interne, voire messagerie instantanée, calendrier et rappel d'évènements.

**Au niveau individuel**, la plateforme sera, pour les personnes pilotant la démarche de Développement Durable, un outil de travail pour structurer et formaliser la démarche de progrès, simplifier la gestion des informations à traiter et à sauvegarder.

Elle facilitera également le suivi de l'avancement des actions, la répartition des rôles au sein d'une équipe, le contrôle et l'évaluation de la démarche.

**Au niveau, collectif**, elle permettra de fédérer les participants autour d'un même outil de travail et d'échange. Elle permettra de mutualiser les initiatives individuelles.

Elle facilitera l'évaluation collective des démarches pour les promouvoir.

### REALISATION D'OUTILS DE SENSIBILISATION

L'UDOTSI du Nord mettra à disposition de chaque OT-SI participant à la démarche une mallette de sensibilisation à destination des visiteurs.

Celle-ci regroupera un ensemble de documentations sous différents supports (magazines, dépliants, CD Rom, DVD...) traitant de toutes les thématiques liées au Développement Durable et pouvant intéresser les élus, les habitants du territoire, les touristes, les professionnels, les scolaires, les étudiants...

L'OT-SI pourra se l'approprier, l'actualiser et s'en inspirer pour l'organisation d'évènements et d'animations pédagogiques de sensibilisation.

L'UDOTSI du Nord mettra également en ligne les outils téléchargeables et sites Internet recommandés. Ceux-ci seront traités par thème.

A l'image du tableau sur lequel est inscrit le menu du jour dans un restaurant, un tableau des «bons gestes durables de la semaine» proposera une action ou un geste simple à faire.

### EDITION DE FICHES «ECO-GESTES»

L'UDOTSI du Nord développera une mallette de sensibilisation destinée aux personnels des OT-SI. Elle sera composée de fiches présentant les bonnes pratiques éco citoyennes à mener au quotidien sur son poste de travail ainsi que les fiches résumant les thématiques traitées lors des modules de formation (éco communication, éco évènements, bilan carbone...).

Chaque OT-SI pourra compléter et adapter ses fiches en fonction des spécificités de son lieu de travail.

Outils





UDOTSI du Nord

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

**François Partant**



**UDOTSI du Nord**

6 rue Jean Roisin, BP 71 - 59028 Lille Cedex

Tel. : 03 20 30 60 92 - Fax : 03 20 57 17 52

Mail : [udotsi-nord@wanadoo.fr](mailto:udotsi-nord@wanadoo.fr) - Site Internet : <http://www.udotsi-nord.net>

