

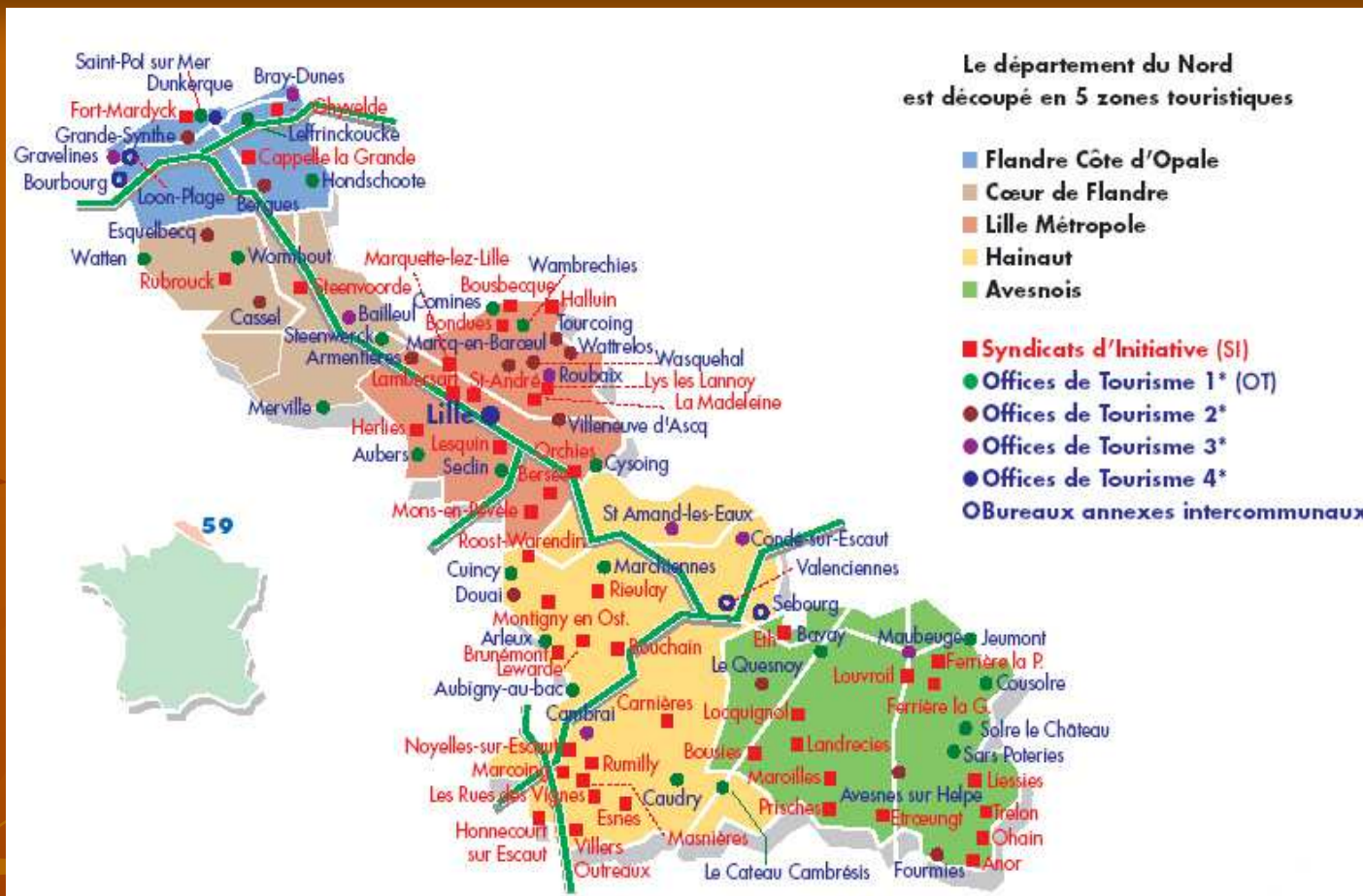
# AGENDA 21

## 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)





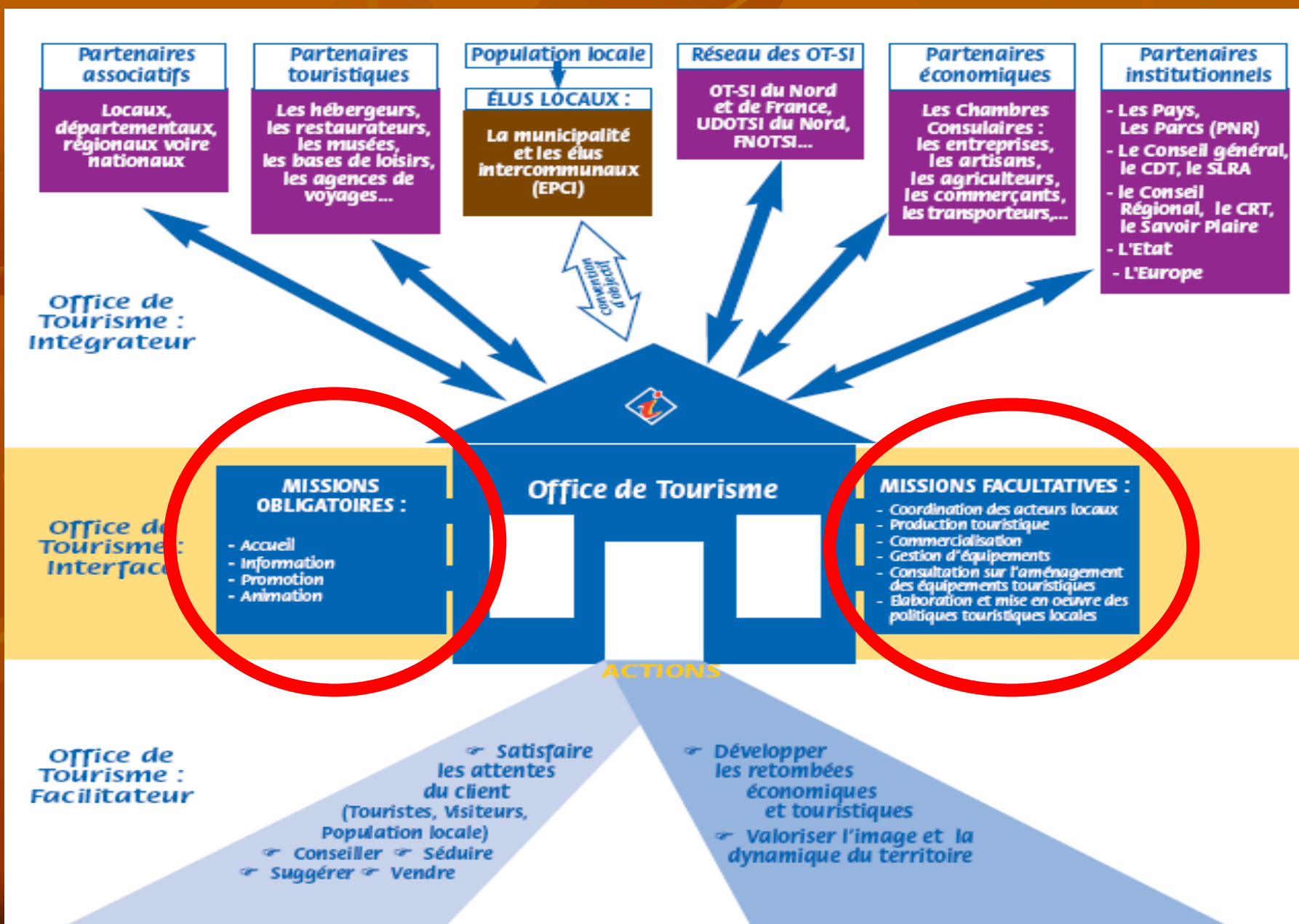
**48 Offices de Tourisme**

**42 Syndicats d'Initiative**

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



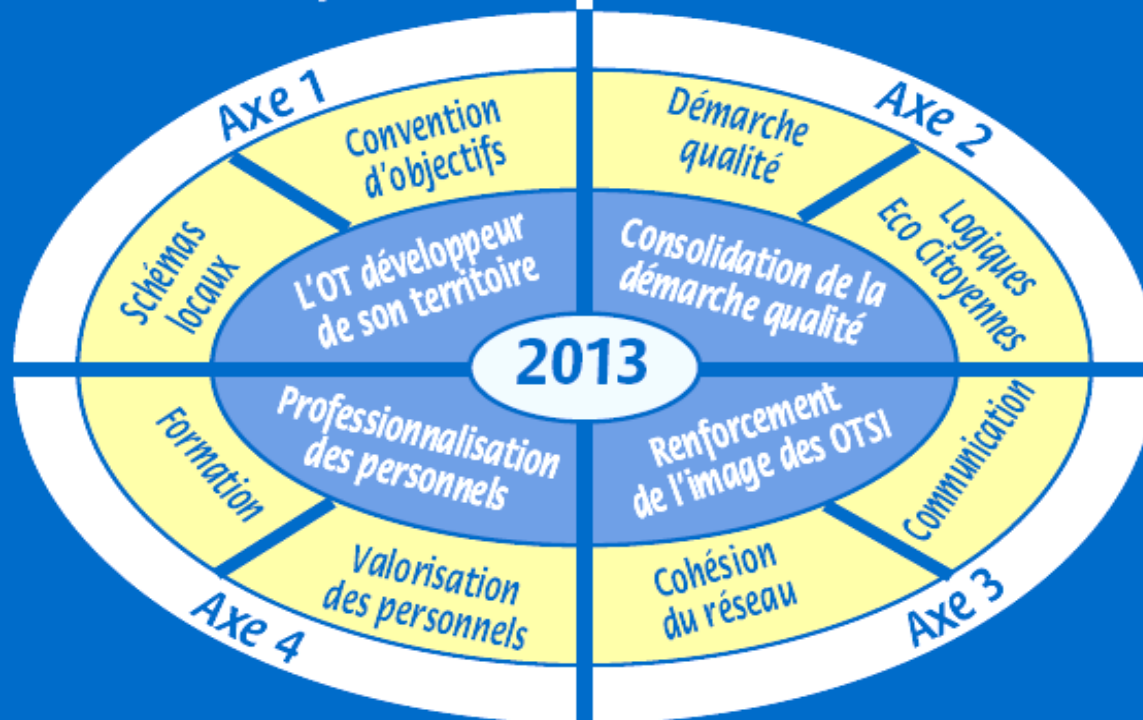
# Les Missions des Offices de Tourisme



## 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 leurs Schémas de  
Développement Touristique  
qui prennent, désormais en compte,  
le **Développement Durable** ...*



**RAPPEL**



# 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*

## INVITATION

Judi 9 octobre 2008

Base des Prés du Hem  
Avenue Marc Sangnier  
ARMENTIERES



UDOTSI du Nord



**RAPPEL**

Agenda 21

UDOTSI du Nord 

**« 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

## Problématique ...

# Population Mondiale...

	Année	Nombre d'habitants	Hab/km <sup>2</sup>
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

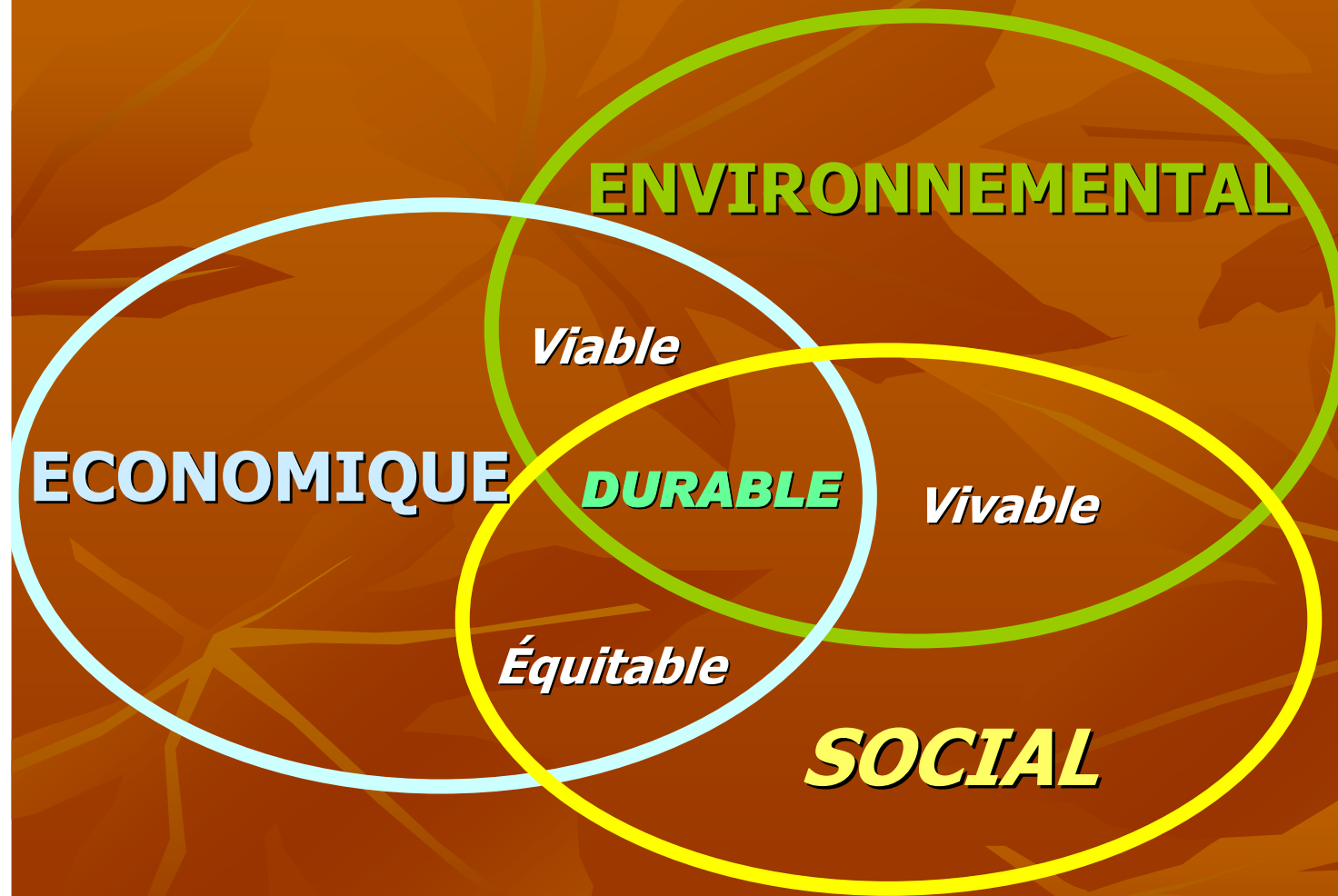
*La démographie des pays en voie de développement va s'accroître au contraire des pays industrialisés*



*Données*



# Concept du Développement Durable



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



*Schéma*



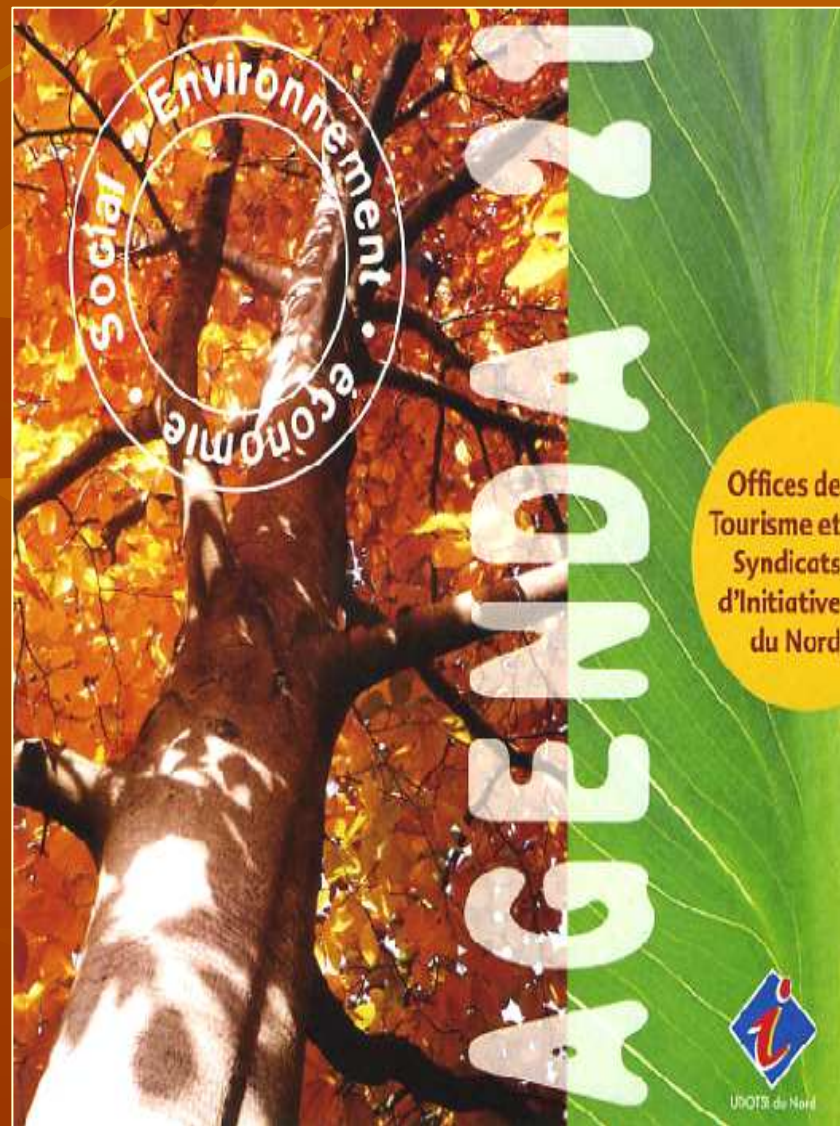
Agenda 21

## « Agenda 21 »

*programmes d'actions  
pour le 21<sup>ème</sup> 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...*



# ***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 à partir de la qualité...  
...de *nos territoires***



***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**

- *Changement climatique*
- *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 à tous*
- *Solidarité*
- *Conditions de travail*
- *Fidélisation des salariés*
- *Risques professionnels*
- *Ergonomie*
- *Condition de travail des saisonniers*
- *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 Française sur la  
Biodiversité (octobre 2010)  
...3ème 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 Nord-Pas de Calais

Ville de Lille

**Pour Noël et Nouvel an**

Consommons « durable » !

REGION Nord-Pas de Calais

Édition 2009

**Les Marchés Lillois**

LES BONS PLANS DE LA VILLE DE LILLE

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

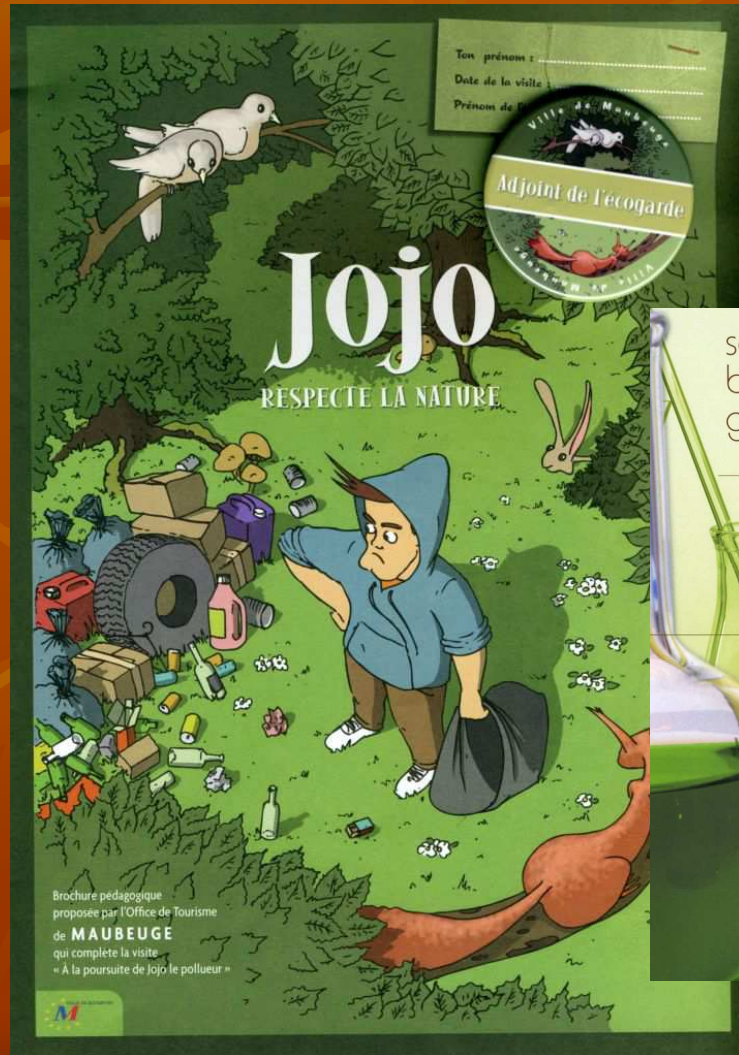
Hellemmes VILLE DE LOMME Ville de Lille

**Commerce équitable**

La Région s'engage

REGION Nord-Pas de Calais

# Des produits touristiques issues de ces démarches de Développement Durable



# *Les étapes de l'agenda 21 des OTSI du Nord*



*Les  
ETAPES*



***LE REFERENTIEL***



***LE PARCOURS INITIATIQUE***



***FORMATIONS A LA CARTE***



***VOYAGES D'ETUDE***



***OUTILS DE SENSIBILITATION***

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



## 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 (architecture, gastronomie, 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...)

☞ **Inform**er 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

# RÉFÉRENTIEL

## Objectif 10 Achat éco responsables

- ☞ **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.

## Objectif 1 Achat de services et produits locaux

- ☞ **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.

## Objectif 3 Soutien du commerce équitable

- ☞ **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.

## Objectif 9 Emploi des produits recyclés

- ☞ **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...).

## Objectif 9 Maîtrise de l'énergie

- ☞ **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

Agenda 21

13



## 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.

☞ **Adapter** 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 1er 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 pour exemple:

- *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 événementiel de sensibilisation auprès du Public aux « 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 Eco événements**

.....

***Outils***

Agenda 21



## ***Diagnostics sur site***

### ***Objectifs :***

***Faire des étas des lieux afin de permettre de définir des plans d'améliorations individuels de progrès***

### **Diagnostics énergétiques**

**Inventaire des mode des déplacements**

**Préventions des risques professionnels**

**Collecte ds flux entrants et sortants**

**Eco Diagnostics des achats**



**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)



**Octobre 2009**

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