



OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de

NORMANDIE

NORMANDIE

JOURNÉE DES P'OT

La transition durable des Offices de Tourisme
et leurs destinations

Centre culturel d'Orbec

01/02/2024

PROGRAMME

10h00 > Café d'accueil.

10h30 à 12h30 > La transition durable des Offices de Tourisme et leurs destinations.

- Initiation au tourisme responsable et à la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) dans les OT : pourquoi et comment ?
- Atelier brainstorming > Comment opérer la transition durable au sein de ma structure et de ma destination ?
- Illustrations de bonnes pratiques dans des OT

12h30 à 14h30 > Déjeuner sur place.

14h30 à 16h00 > Atelier « La Fresque du Climat ».

16h30 > Fin de la journée.

Chiffres clés issus de la radioscopie

	Tous les OT (64)	Les P'OT (35) (54,7 %)
Nombre de BIT	169	54 (31.9%)
Effectifs en ETP	626 ETP	107,9 ETP (17,2 %)
Effectifs moyens en ETP	9,9 ETP	3,08 ETP
Volume global des budgets de OT (2022)	48,8 M€	5,4 M€ (11 %)
Budgets moyens	852 K€	187 K€
Volume des actes de renseignements (2022)	1 492 391	234 646 (15.7%)
Moyenne du nb d'actes de renseignements en comptoir (2022)	7 011	3 251
Volume des fréquentations digitales (2022)	9 626 200	1 190 200 (12.4 %)

La transition durable des Offices de Tourisme et leurs destinations

Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?

La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) est la **mise en application des notions de développement durable au sein d'une entreprise** ou d'une organisation (RSO).

C'est une **démarche volontaire**.

La RSE, c'est quand l'entreprise **prend conscience de l'impact de ses activités** sur la société et **se responsabilise pour les limiter**.

Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?

Les 7 piliers de la RSE
selon la **norme ISO 26000**,
norme de référence en
matière de RSE



Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?

Gouvernance
de
l'organisation

Manière dont la gouvernance est gérée au sein de l'entreprise, la façon dont la RSE est infusée en interne. Etroitement lié au principe de transparence

- Processus et structure de prise de décision

Communautés
et
développement
local

Relations avec le territoire, éventuels partenariats > impact territorial de la structure.

- Implication auprès des communautés
- Éducation et culture
- Création d'emplois et développement des compétences
- Développement des technologies et accès à la technologie
- Création de richesses et de revenus
- La santé
- Investissement dans la société

Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?



Droits de l'homme

Respect des droits de l'Homme sur l'ensemble de la chaîne de valeur de l'entreprise.

- Devoir de vigilance
- Situations présentant un risque pour les droits de l'Homme
- Prévention de la complicité
- Remédier aux atteintes aux droits de l'Homme
- Discrimination et groupes vulnérables
- Droits civils et politiques / Lutte contre les discriminations
- Droits économiques, sociaux et culturels
- Principes fondamentaux et droits au travail



Relations et conditions de travail

Préoccupations sociales > garantir aux collaborateurs un cadre de travail sain et un bien-être au travail.

- Emploi et relations employeur/employé
- Conditions de travail et protection sociale
- Dialogue social
- Santé et sécurité au travail
- Développement du capital humain

Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?



Impact environnemental de l'entreprise

- Prévention de la pollution
- Utilisation durable des ressources
- Atténuation des changements climatiques et adaptation
- Protection de l'environnement, biodiversité et réhabilitation des habitats naturels



Lutte contre la corruption, devoir de vigilance.

- Lutte contre la corruption
- Engagement politique responsable
- Concurrence loyale
- Promotion de la responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur
- Respect des droits de propriété

Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?

Questions
relatives aux
consommateurs

Politique d'achats responsables vis-à-vis des consommateurs.

- Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'informations et de contrats
- Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs
- Promotion de la consommation durable
- Service après-vente, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs
- Protection des données et de la vie privée des consommateurs

Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?

Les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) définis par l'ONU



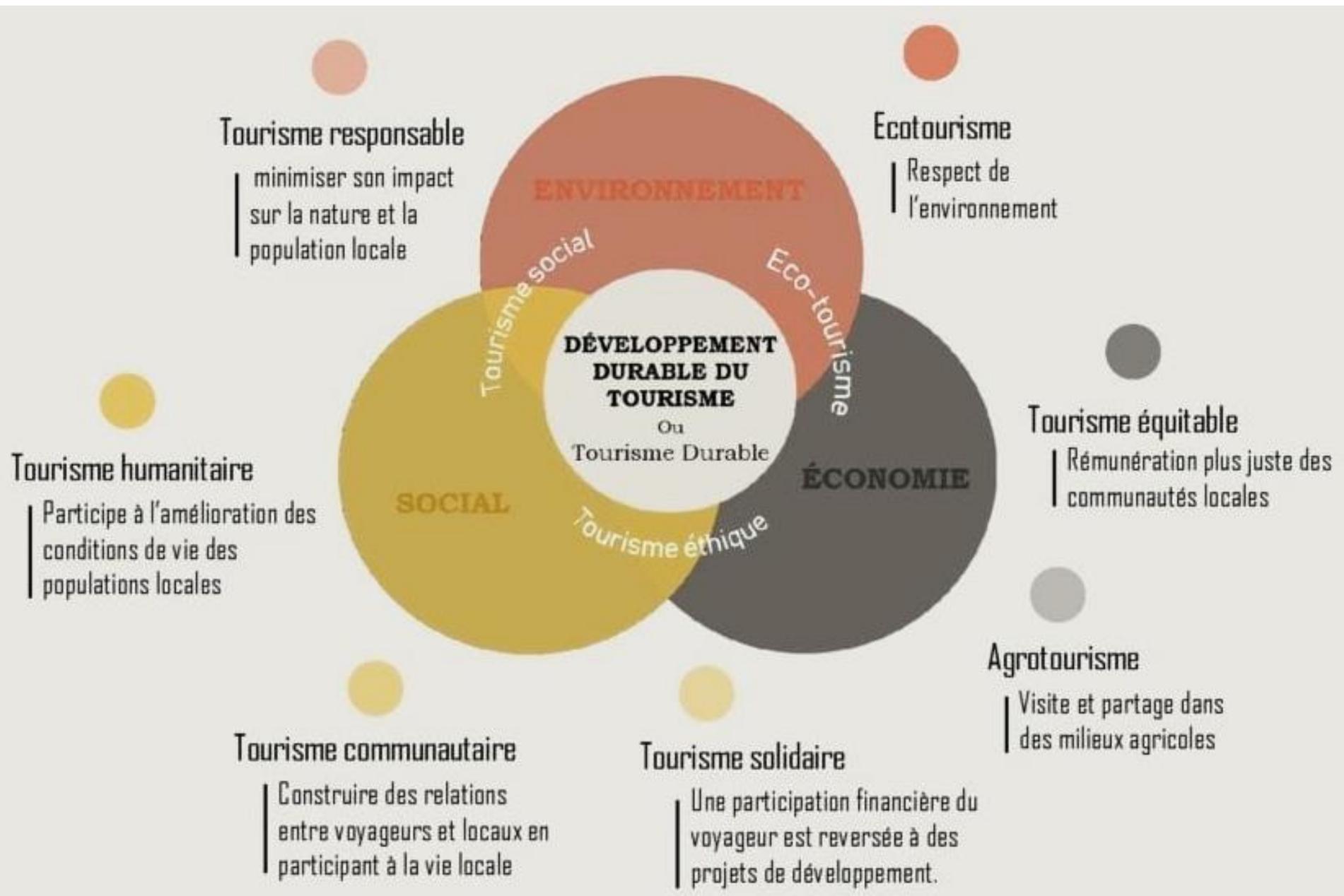
Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?

Le tourisme responsable est défini par l'Organisation Mondiale du
Tourisme comme :

***« un tourisme qui tient pleinement compte de ses impacts économiques,
sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux
besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement
et des communautés d'accueil ».***

Le tourisme durable, c'est une **démarche globale**, une manière de faire,
et non une forme de tourisme.

Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?



Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?

En interne

- Renforcer la **cohésion d'équipe**, fédérer l'équipe et décloisonner les services
- Renforcer la **qualité de vie au travail** des collaborateurs
- **Fidéliser son personnel**

200 000 pénurie d'emplois en France dans le secteur du tourisme et du voyage

- **Faciliter le recrutement** : attrait croissant des candidats pour les entreprises engagées.

78% des salariés choisiraient en effet (à offres équivalentes) d'aller travailler pour une organisation véritablement engagée en faveur de la transition écologique.

Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?

- Répondre aux **critères de la Marque Qualité Tourisme™**
- Repenser ses charges et réaliser des **économies**
- Permettre à l'équipe de l'OT de travailler sur une **démarche transversale**
- Anticiper les **règlementations**
- S'intégrer dans la **dynamique régionale** d'engagement responsable

Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?

En externe

- **Etendre**, valoriser la **démarche RSE** de l'OT
- Répondre aux **critères de classement** des communes touristiques / stations classées
- Améliorer la **gouvernance** de la destination
- **Fédérer les acteurs touristiques** de la destination
- **Préserver les atouts** de la destination
- **Pérenniser l'activité touristique**

Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?

- Développer un **tourisme équilibré**
- Encourager le **développement économique du territoire** :
 - Accompagner les entreprises dans leur transformation responsable
 - Renforcer le travail en circuit court
- Augmenter la **qualité de vie** et **l'attractivité du territoire**

Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?

- **Répondre aux attentes des clientèles :**

- 87% des voyageurs affirment vouloir voyager de manière plus responsable.
- **44% seraient prêts à payer leur séjour plus cher** afin de voyager de manière responsable et respectueuse de l'environnement. *(Sondage IFOP Mars 2021)*
- **Tourisme d'affaires** : forte demande d'engagement des organisateurs d'événements : **76%** des acheteurs ont déjà intégré ou envisagent d'intégrer des objectifs de durabilité dans leurs politiques de voyage.* *(Etude « L'état de la durabilité dans le secteur mondial du voyage d'affaires » de GTBA, 2023)*

Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?

- **Diminuer l'impact négatif du tourisme** sur l'environnement et le changement climatique > **ATTENUATION**
- **Préparer la destination de demain** face aux effets du changement climatique > **ADAPTATION** :
 - Le Groupe d'experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat (GIEC) prévoit d'ici 2100 :
 - + 4°C en moyenne
 - 9 fois plus de vagues de chaleur
 - élévation du niveau de la mer d'1 m, entraînant ainsi un recul du trait de côte et une augmentation des inondations.
 - Modification des saisons touristiques, des activités, des flux touristiques
 - **Se démarquer face à la concurrence** des autres destinations : positionnement marketing lié aux attentes des clients

Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?

- Les grandes thématiques du tourisme responsable (selon le référentiel Green Destinations) :

Thématique	Sous-thématiques
1- Gestion de la destination	Engagement et organisation; planning et développement; gestion des visiteurs; contrôle et rapport; conformité légale et éthique
2- Nature et paysages	Nature et conservation; expérience de la nature et des animaux
3- Environnement et climat	Utilisation des sols et pollution; gestion de l'eau; déchets et recyclage; énergie, mobilité durable et changement climatique; adaptation au changement climatique

Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?

- Les grandes thématiques du tourisme responsable (selon le référentiel Green Destinations) :

Thématique	Sous-thématiques
4- Culture et tradition	Patrimoine culturel; habitants et tradition
5- Bien-être social	Respect humain; participation de la communauté; économie locale; impacts sociaux-économiques; santé et sécurité
6- Entreprises et communication	Participation des entreprises; information et marketing

Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?

9

Offices de Tourisme

- Granville Terre et Mer (50)
- Cœur de Nacre (14)
- Bagnoles de l'Orne (61)
- Alençon (61)
- Nouvelle Normandie (Vernon-Giverny, 27)
- Le Havre Etretat Normandie (76)
- Fécamp (76)
- Dieppe Normandie (76)
- Forges-Les-Eaux (76)



1 cabinet conseil



9 mois

de juin 2021 à
mars 2022

AFDAS
DEMAIN SERA FORMATION

Soutien financier de
l'AFDAS

Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?

Kit outils RSE OT Normands

Tableau de bord de suivi des indicateurs RSE
Fiche pratique Raison d'être
Fiche mission « référent RSE au sein d'un OT »
Trame de rapport RSE
Présentation du modèle économique de l'OT

Enquête QVT
Ressources web : égalité professionnelle, diversité

1- Gouvernance

2- Collaborateurs

Référentiel
RSE
Spécifique
OT

3-

Environnement

6- Société

5- Fournisseurs

4- Clients - usagers

Fiche pratiques :

- écogestes
 - Communication responsable
 - évènementiel éco-responsable
- Informations bilan carbone

Charte RSE socioprofessionnels
Outil de diagnostic RSE socioprofessionnels
Exemples de bonnes pratiques RSE dans le réseau des OT
Inventaire des acteurs du développement durable
Liste des formations universitaires
Tourisme durable

Charte RSE fournisseurs

Fiche pratique communication responsable

Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?

11

Offices de Tourisme

- Cotentin (50)
- *Granville Terre et Mer (50)*
- Mont Saint-Michel Normandie (50)
- *Cœur de Nacre (14)*
- Pays de Vire Collines de Normandie (14)
- Suisse Normande (14)
- Caen la Mer (14)
- *Alençon (61)*
- *Le Havre Etretat Normandie (76)*
- 4 Rivières en Bray (76)
- *Forges-Les-Eaux (76)*



1 cabinet conseil

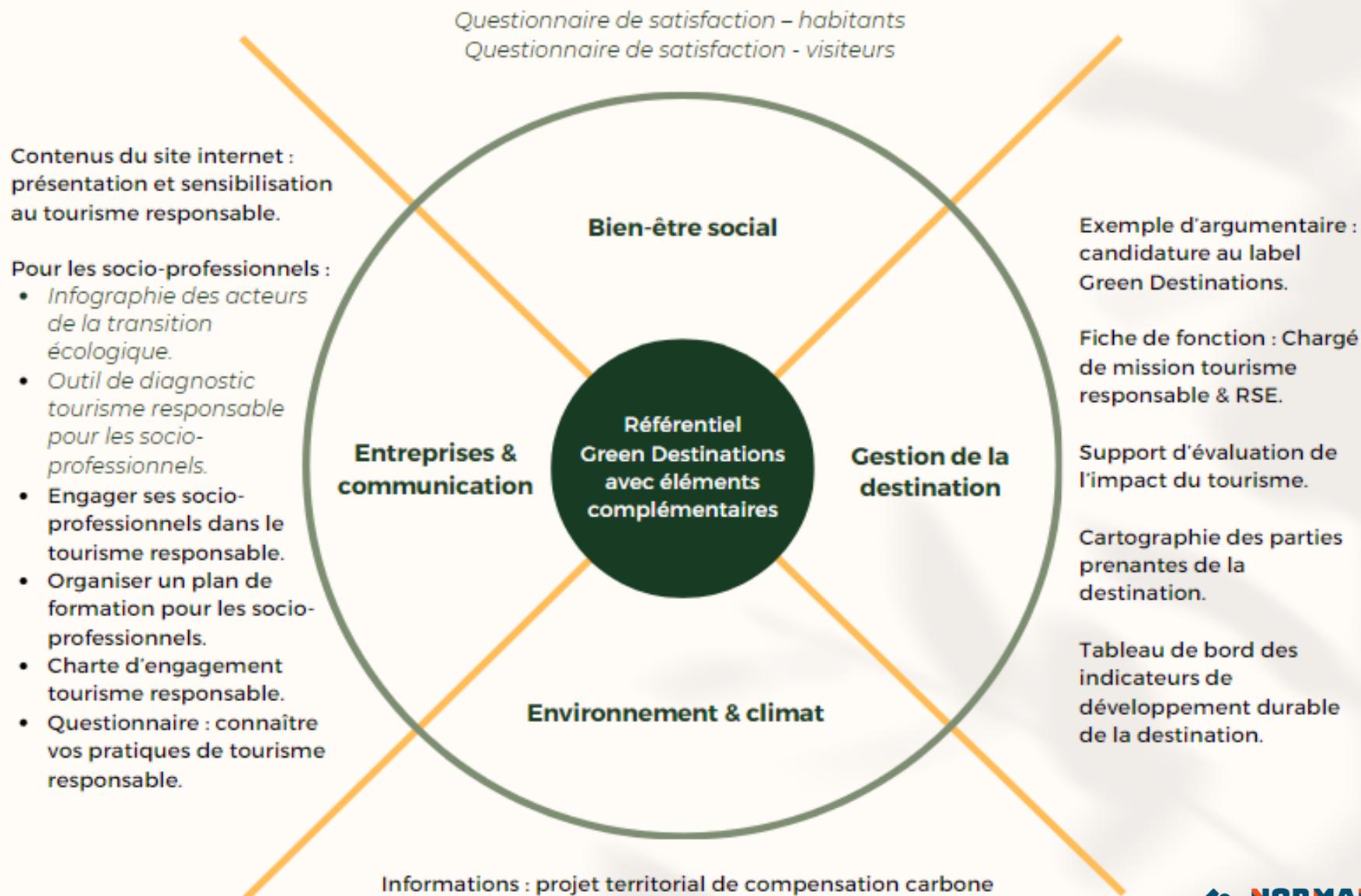


Financement de
l'AFDAS Normandie

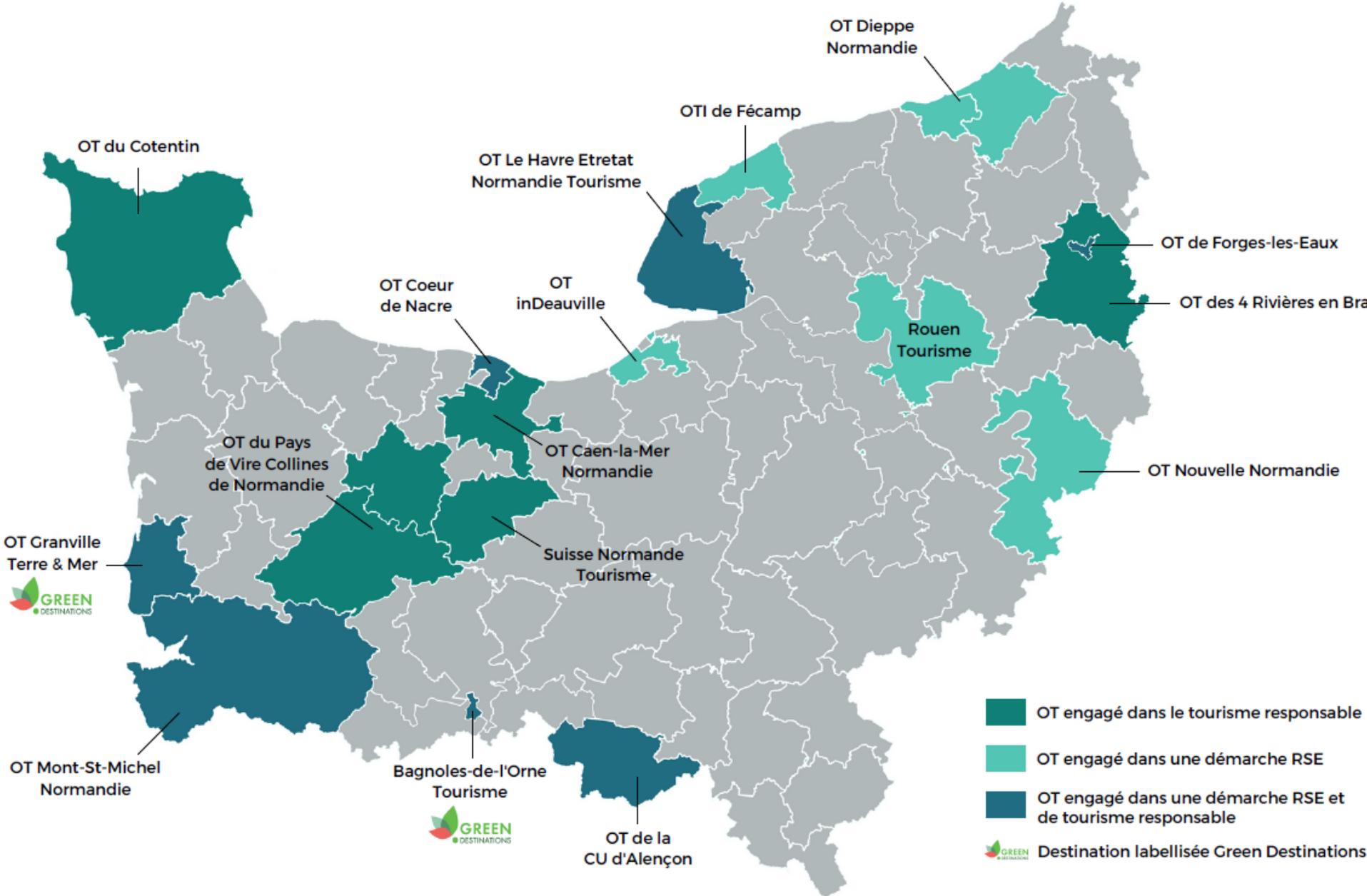


Un an
de juin 2022 à
juin 2023

Initiation au tourisme responsable et à la RSE : pourquoi et comment ?



Carte des OT normands engagés dans des démarches RSE et Tourisme Responsable - 2023



Atelier brainstorming > Comment opérer la transition durable
au sein de ma structure et de ma destination ?

Citer des exemples d'actions à mettre en œuvre :

- En interne à votre structure
 - Sur votre destination

Une idée par post-it

20 min

Illustrations de bonnes pratiques dans des OT

Catégorie d'action	Objectifs visés	Actions menées
Déchets	Limitation de l'impact environnemental	<ul style="list-style-type: none">• Recyclage du papier par une association d'insertion à l'emploi• Vente du magazine de destination• Augmentation du flux de tri des déchets : compost, fournitures de bureau, bouchons plastique...
Fournisseurs	Limitation de l'impact environnemental	<ul style="list-style-type: none">• Passage à un fournisseur d'électricité verte• Site web sur un hébergeur éco-responsable• Mise en place d'une charte RSE fournisseurs

Illustrations de bonnes pratiques dans des OT

Catégorie d'action	Objectifs visés	Actions menées
Boutique	Limitation de l'impact carbone Contribution à l'économie locale	<ul style="list-style-type: none">• Vente de goodies éco-responsables• Création de collections limitées brandées au nom de la destination, en collaboration avec des producteurs locaux
Compensation carbone locale	Ancrage territorial Atténuation de l'empreinte carbone	<ul style="list-style-type: none">• Plantation d'arbres sur le territoire de l'OT pour chaque séjour commercialisé

Illustrations de bonnes pratiques dans des OT

Sensibilisation et accompagnement des socio-professionnels

Limitation de l'impact environnemental
Pérennisation de l'économie locale

- Envoi d'une newsletter durable
- Mise en avant de bonnes pratiques
- Ateliers sur des thématiques spécifiques liées au DD (fabrication de produits d'entretien, tri des déchets, petits-déjeuners éco-responsables...)
- Eductours
- Accompagnement à la labellisation
- Chartes d'engagement...

Illustrations de bonnes pratiques dans des OT

Sensibilisation des visiteurs	Limitation de l'impact environnemental	<ul style="list-style-type: none">• Visites guidées liées à l'environnement• Campagne de communication décalée sur les réseaux sociaux• Livrets de jeux pour les enfants
Implication de l'équipe	Montée en compétences des salariés Renforcement de la QVT	<ul style="list-style-type: none">• Formations• Challenges « green »• Fresque du Climat• Temps de cohésion en équipe le midi• Cafés RSE

Pour finir sur une note positive

Les bénéfices des entreprises qui prennent en compte la RSE augmentent de 13% !

Source : étude France Stratégie, Responsabilité sociale des entreprises et compétitivité
Évaluation et approche stratégique, 2016

Retour d'expérience des OT normands engagés en RSE

« Cette démarche s'inscrit pleinement dans notre future stratégie touristique, ou notamment nous aurons un rôle à jouer auprès de nos professionnels. »

Hélène TRAEN OT Nouvelle Normandie

« L'accompagnement a permis d'acquérir de solides notions techniques relatives à la RSE, un retour d'expériences précieux et des propositions adaptées à chacun, le tout dans un cadre convivial très appréciable, pour des résultats opérationnels ! »

Déborah LE GOFF, OT Granville Terre et Mer

Retour d'expérience des OT normands engagés en RSE

A la question

« Quels bénéfices de la démarche RSE observez-vous ? »

voici les réponses des OT :

- Elle a conforté des décisions et a permis de les justifier auprès de nos élus locaux
- Elle nous permet de mettre en place une stratégie touristique cohérente avec les évolutions à venir à laquelle l'ensemble de l'équipe adhère
- Maîtrise de certaines dépenses
- Sur la partie QVT, cela a été bien accueilli par les équipes et a mis en évidence des points à traiter en priorité

Retour d'expérience des OT normands engagés en RSE

A la question

« Quels bénéfices de la démarche RSE observez-vous ? »

voici les réponses des OT :

- Les tableaux de suivi des consommations énergétiques sont devenus indispensables pour la maîtrise de nos consommations (mieux comprendre les factures et les justifier auprès des élus)
- Cela a permis pour l'ensemble des collaborateurs de comprendre la thématique RSE
- Meilleure structuration : cadrage
- Plus légitime (et confiant) à communiquer sur les actions de l'OTI en faveur de la RSE
- Meilleure communication
- Cohésion en interne
- Donne une ligne de conduite pour la gestion des projets

LES FORMATIONS PROPOSEES PAR OTN

- Une offre qui s'adapte aux tendances actuelles :
 - > Valoriser son expertise de destination pour enchainer le client : 26 et 27/03 (en présentiel)
 - > Miser sur les habitants et les clientèles de proximité : 14, 15, 18, 19/03 matins (à distance)
 - > Développer la clientèle des camping-caristes : 26 et 29/03 matins (à distance)
 - > S'initier à ChatGPT pour le tourisme : à partir de février (en e-learning)
 - > S'initier à la démarche RSE au sein de son OT : 10/10 (en présentiel)
 - > Optimiser son temps de travail : 18 et 19/11 (en présentiel)
 - > Langues étrangères (démarrage des groupes à tout moment)
 - > Et encore bien d'autres formations...
- Ainsi que la possibilité de monter des formations sur-mesure pour un ou plusieurs OT sur vos territoires
- Retrouvez l'ensemble de l'offre dans notre catalogue 2024 : https://www.ottnormandie.fr/resource_category/formations/
- Toutes nos formations sont éligibles à la prise en charge de la part de votre OPCO pour les agents de droit privé



Déjeuner





**LA FRESQUE
DU CL!MAT**

Le changement climatique en Normandie



Responsabilité du tourisme dans les émissions de GES en France

11%

Dans le monde, le tourisme est responsable de **8%** des émissions de GES.

Quels sont les facteurs les plus producteurs d'émissions de CO2 dans le tourisme ?

Mobilités (77%)

Hébergement (7%)

Achats de biens touristiques (7%)

Restauration (6%)

Evénementiel d'affaires (2%)

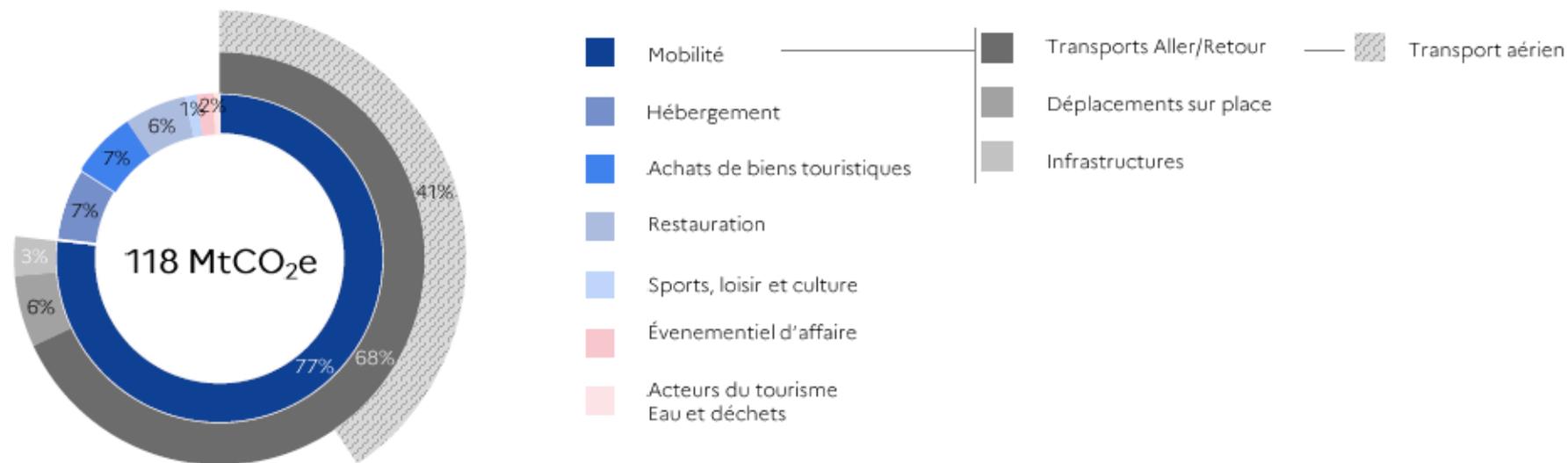
Sport, loisirs, culture (1%)

Acteurs du tourisme

Eau et déchets (infrastructures de retraitement de l'eau, de collecte et traitement des déchets) 1%

Répartition par sources d'émissions des GES du tourisme en France

Bilan GES du secteur du tourisme en France : répartition par sources d'émissions

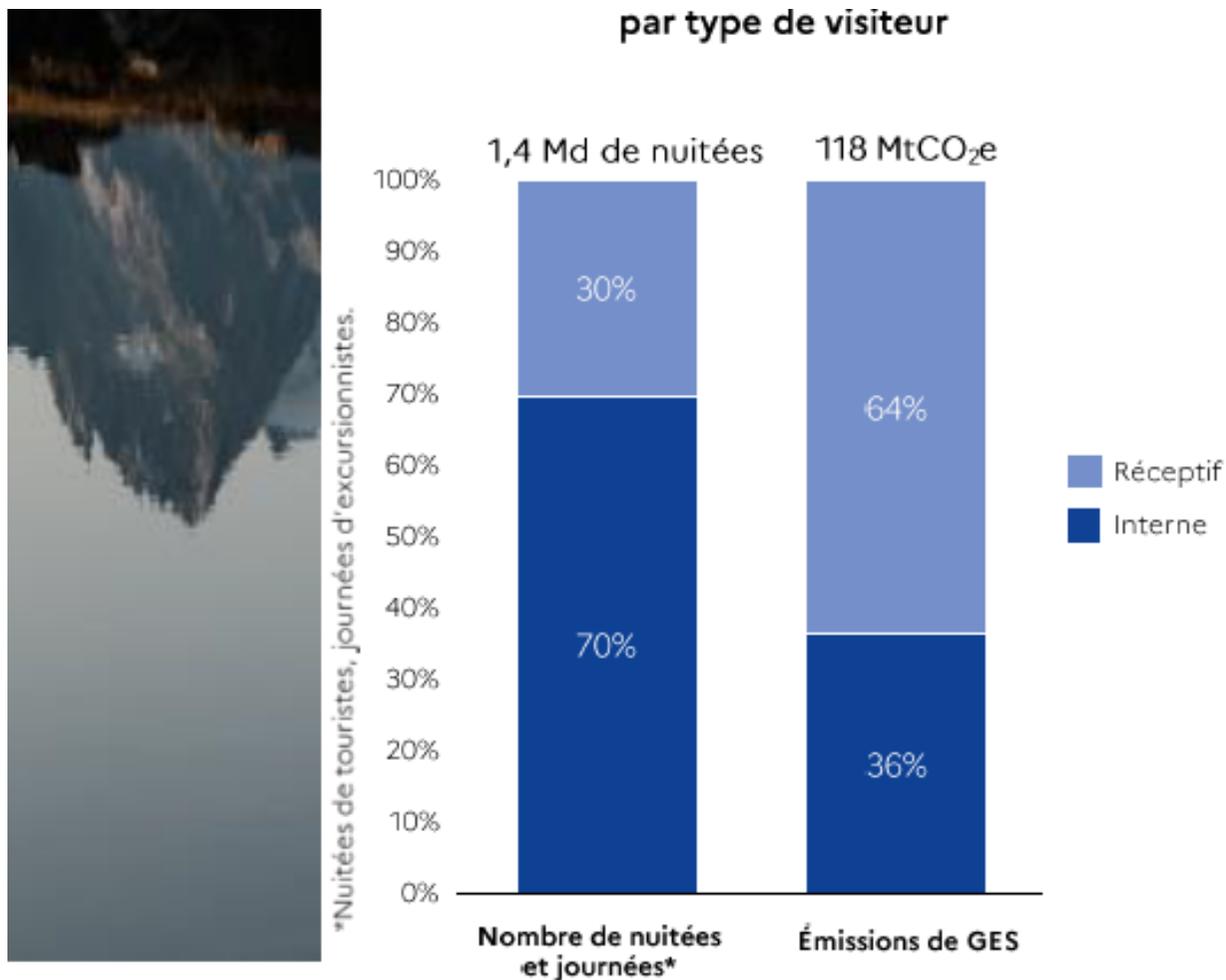


Environ la moitié de ces émissions, soit 50 MtCO₂e, sont des émissions directes ayant lieu sur le territoire français. Le secteur du tourisme est ainsi à l'origine de 11 %² de l'inventaire national d'émissions de GES de la France, pour 7,4 % du PIB. Le secteur du tourisme est amené à jouer un rôle de premier plan dans la mise en œuvre de la Stratégie nationale bas carbone (SNBC), qui vise à atteindre la neutralité carbone du territoire en 2050.

² Les émissions du secteur qui ont lieu en France (50 MtCO₂e) rapportées à l'inventaire total national total (445 MtCO₂e)

Emissions de GES :

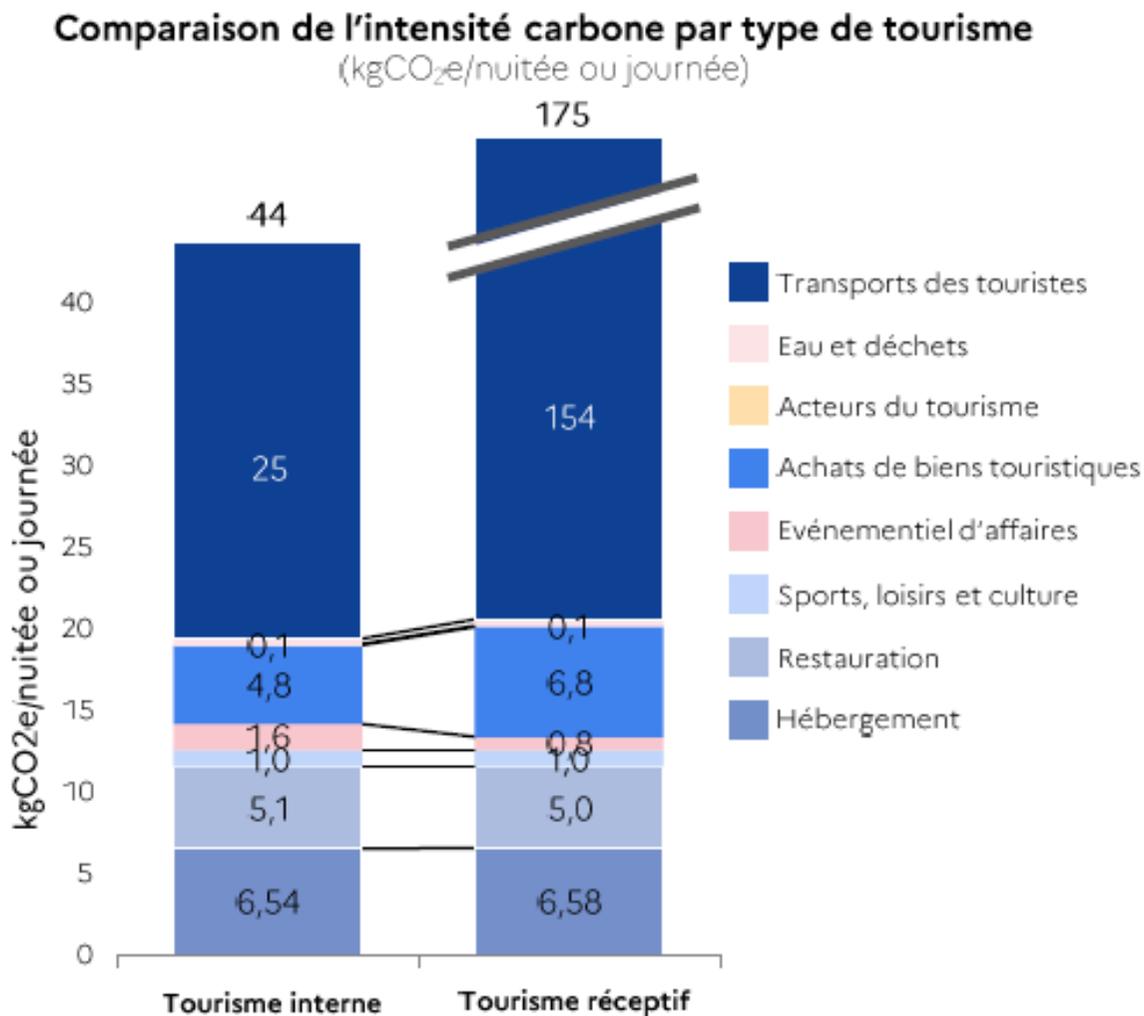
tourisme réceptif VS tourisme interne



○ Illustration sur des profils-types de touristes

Emissions de GES :

tourisme réceptif VS tourisme interne



Et les OT dans tout ça ?

Quel rôle pouvez-vous jouer, en tant qu'Office de Tourisme, pour limiter votre impact environnemental et augmenter votre impact social ?

- **limiter votre impact en interne**
- **Sensibiliser et faciliter la transition durable des socio-professionnels de votre territoire**
- **Informer et sensibiliser vos visiteurs**



OTN - Fédération Régionale
des Offices de Tourisme de

NORMANDIE



Marie-Flo GUY

Directrice OTN

mfguy@ottnormandie.fr

06 09 01 37 80



Romane MOREAU

Chargée de mission Qualité, RSE et Tourisme Durable

rmoreau@ottnormandie.fr

06 62 07 51 39

320 Le Val

14 200 HEROUVILLE SAINT CLAIR

www.ottnormandie.fr