

H a u t e - G a r o n n e

UNE VÉRITABLE DESTINATION TOURISTIQUE DURABLE

Stratégie de développement 2021 - 2025



HAUTE-GARONNE
TOURISME

Introduction

La destination Haute-Garonne est plus que jamais dans l'air du temps. Un pays de cocagne, véritable concentré de l'esprit du Sud-Ouest, synonyme d'espace, de liberté, de convivialité, de respect de l'environnement et d'authenticité...

Une vraie promesse pour nos visiteurs, qui sont encore plus nombreux désormais à inscrire ces envies au centre de leurs projets de vacances.

Pour répondre à leurs aspirations et à l'évolution de nos sociétés, notre secteur doit pouvoir s'adapter et se réinventer. Tendre vers un tourisme durable et responsable est la direction que nous souhaitons prendre pour notre destination. À travers les offres de séjour, les solutions de mobilité, la gestion des activités, l'alimentation... notre secteur du tourisme peut à la fois réduire son empreinte environnementale et avoir un impact social et économique positif sur l'ensemble du territoire. Après plusieurs mois de travail collaboratif, nous avons élaboré une nouvelle stratégie touristique ancrée sur les principes du développement durable. À la fois viable, vivable et équitable pour les hommes et la planète, nous pensons que ce modèle rendra notre territoire plus résilient face aux grands défis environnementaux, sociaux et économiques que nous devons relever. Cette nouvelle feuille de route, nous vous la présentons dans ce document synthétique et actualisable. Ce projet est une démarche progressive et globale qui invite à rassembler nos énergies et à formuler, pour nous et pour la Haute-Garonne, la promesse d'un tourisme responsable.

Didier Cujives

Président de Haute-Garonne Tourisme

Partie 1:

Contexte et enjeux touristiques 03

Le tourisme durable devient la norme 03

Les tendances du marché 04

L'acceptabilité de la sur-fréquentation 05

Covid 19 : accélérateur du changement 06

Les enjeux du tourisme de demain 06

Partie 2:

Le tourisme durable en Haute-Garonne 07

La politique de transition écologique du département 07

Notre engagement 08

Une destination valorisée par ses richesses 09

Partie 3:

Le plan d'actions 2021-2025 10

La RSO au cœur de notre stratégie 10

Notre engagement dans une dynamique de développement durable 12

Sensibiliser et accompagner les acteurs touristiques dans cette démarche de tourisme durable 13

A. Développer l'offre touristique durable 13

B. Élaborer une nouvelle stratégie de commercialisation et de communication 14

CONTEXTE

et enjeux touristiques



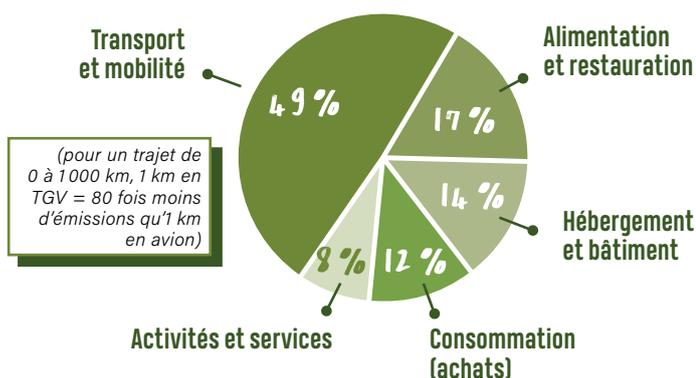
Le tourisme durable devient la norme

Au début des années 2000, nous étions près de 700 millions à voyager selon l'Organisation mondiale du tourisme. 20 ans après, ce chiffre a doublé et le tourisme de masse a atteint ses limites.

Le tourisme est affecté par le dérèglement climatique et certaines régions voient leurs activités déjà fortement impactées (manque de neige, fortes chaleurs, perte de la biodiversité...).

Et comme tout secteur économique, il contribue à ce dérèglement climatique : pollution, dégradation des sites...

Selon l'ONU, le tourisme émet 8 % des émissions de gaz à effet de serre au niveau mondial, et ce chiffre est en constante augmentation. L'empreinte du touriste se joue à chaque choix qui compose son voyage ; les principales sources d'émissions de gaz à effet de serre dans le tourisme se répartissent ainsi :

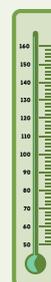


La question de l'aviation est particulièrement impactante puisque ce secteur représente 2,5 % du total des émissions de CO₂ dans le monde, et que le trafic aérien connaît une croissance exponentielle.

Le train représente alors un enjeu-clé de la mobilité bas-carbone pour les territoires, les politiques publiques et les opérateurs touristiques.

La réalité de l'urgence climatique couplée à la crise sanitaire obligent les professionnels du secteur du tourisme à s'engager dans une dynamique plus durable et à faire de l'écotourisme la nouvelle norme de qualité : le Secrétaire général de l'OMT, Zurab Pololikashvili, a déclaré le 5 juin 2020 :

« La durabilité ne doit plus être un créneau du tourisme mais doit être la nouvelle norme pour chaque partie de notre secteur. C'est de notre responsabilité de transformer le tourisme et l'émergence de COVID-19 devient un tournant pour la durabilité ».



En effet, l'industrie touristique doit se préoccuper de préserver ce dont elle dépend directement : le tourisme responsable peut être un instrument au service du développement durable et de la valorisation de l'environnement des sites. Il s'agit de trouver un équilibre entre les besoins de l'industrie et ceux des hommes et des espèces.

Le rôle du tourisme comme outil de développement durable a été officialisé par l'ONU en 2002. Près de vingt ans plus tard, des progrès importants ont été faits, mais sans réelle structuration et continuité dans les politiques des organisations.

Sources : Livre blanc de l'ATD / Vaover / Livre blanc de la Chaire de tourisme Transat ESG UQAM 2020

Les tendances du marché

Des voyageurs écosensibles de plus en plus nombreux

« Dans les faits, ce sont les citoyens, en tant que consommateurs, qui exigent des changements ou qui rejettent des offres qui ne répondent plus à leurs valeurs, dont celle du respect des milieux visités. La nouvelle génération de voyageurs qui s'annonce (15-25 ans) pourrait bien être celle qui fera basculer les pratiques en créant une masse critique de voyageurs écosensibles, obligeant les entreprises à accélérer certains changements de façon à répondre à leurs attentes ». (La Chaire de tourisme Transat ESG UQAM).

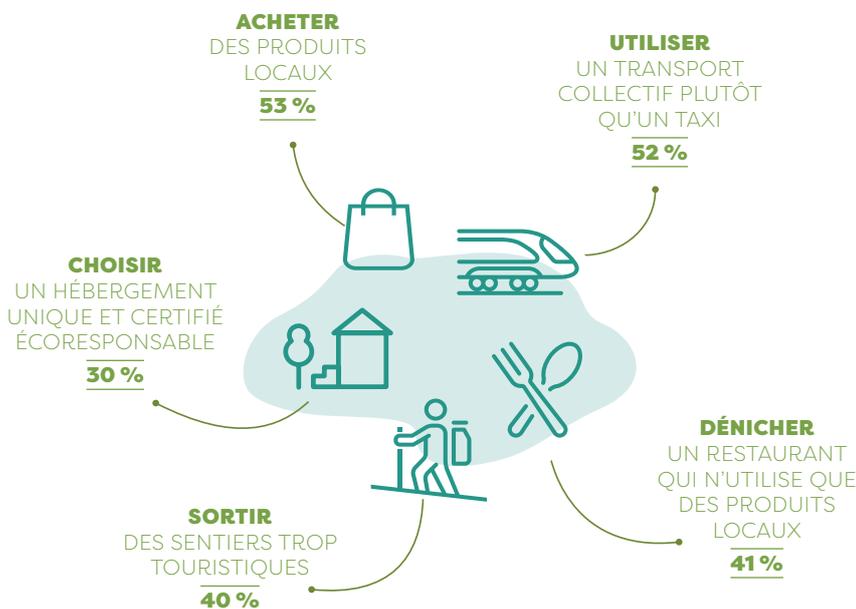
Selon une étude Opinium / Amadeus de 2019 :

61 % des voyageurs français aimeraient connaître des destinations de vacances avec un impact écologique plus faible.

1/3 des Français estiment que les agences en ligne ne les informent pas suffisamment sur l'impact environnemental lié à leurs voyages.

34 % des Français se disent prêts à payer plus cher et à changer de mode de transport afin de voyager de façon plus écologique.

Selon une étude menée par Booking, ceux qui s'engagent à voyager de façon durable le font non seulement par principe, mais aussi pour ajouter une expérience positive à leurs vacances. Parmi les activités privilégiées, on trouve :



Selon Mélanie Mambré de Vaover, « la clientèle touristique suit les nouvelles aspirations de la société tout entière et tend à opter pour des séjours plus authentiques, moins lointains, plus responsables ».

Cette tendance lourde se retrouve dans la dernière étude de la FEVAD (Fédération du e-commerce et de la vente à distance) : « Les consommateurs sont de plus en plus sensibles aux engagements RSE des entreprises. Les sites de e-commerce l'ont bien compris, et beaucoup d'entre eux ont décidé d'en faire un axe stratégique de développement. Répondre aux nouvelles attentes des clients en matière d'écoresponsabilité fait très clairement partie des grands défis à relever pour les acteurs du e-commerce. Ceux qui y parviendront avec succès seront certainement en position de se créer de nouvelles opportunités et un avenir meilleur ».

Voyager autrement

Le sujet de l'impact écologique du tourisme a été au cœur des échanges du forum A World For Travel (2020). Mike Horn, le célèbre aventurier, a notamment appelé la population à aller découvrir les lieux qui l'entourent. Selon lui, il faut davantage investir dans l'économie locale.

Il s'agit de voyager moins, mais de voyager mieux.

Dans le contexte de crise sanitaire en 2020 :

49%

DES PERSONNES INTERROGÉES PRÉVOIENT DE **VOYAGER DANS L'HEXAGONE** SUR LE MOYEN TERME (DANS LES 7 À 12 MOIS) ET 40 % SUR LE LONG TERME

Source : Enquête Booking / juillet 2020



57%

RECHERCHENT DÉSORMAIS DES **EXPÉRIENCES RURALES** ET **ÉLOIGNÉES DES SENTIERS BATTUS**

41%

SOUHAITENT VOIR LEUR ARGENT **BÉNÉFICIER AUX COMMUNAUTÉS LOCALES**

La mobilisation des acteurs du tourisme

Concernant les actions des professionnels du tourisme, selon une étude d'easyvoyage.com, les perceptions sont mitigées : 54 % des répondants estiment qu'ils prennent les mesures nécessaires pour réduire leur empreinte carbone.

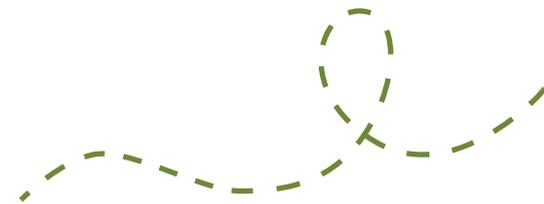
Parmi eux, certains proposent des offres engagées et innovantes à la fois : des hôtels zéro déchet, des communautés d'hébergeurs qui protègent la biodiversité de leur territoire, des campings vegan, des agences de loisirs en eaux vives qui accueillent les handicapés, des lieux de vacances peu connus réunis autour de séjour sans voiture, les stations de ski développent des offres 4 saisons...

L'acceptabilité de la sur-fréquentation touristique

Le tourisme joue un rôle positif dans la revitalisation de certains espaces puisqu'il génère des investissements majeurs sur les territoires (dessertes, services, mise en valeur du patrimoine et des traditions locales...).

Mais il peut également être perçu comme une menace à la qualité de vie, même sur les territoires où il constitue une source de richesse évidente. Cette perception négative résulte souvent des nuisances induites par la fréquentation touristique (comportements inappropriés, pollution, congestion...).

Certains territoires ont adopté diverses stratégies afin de réduire la pression sur les milieux les plus fragiles. Diffuser les flux dans l'espace et dans le temps pour réduire la congestion, diversifier l'offre touristique, considérer la capacité de charge limite des lieux dans la planification touristique sont autant de solutions préconisées par l'Organisation mondiale du tourisme.



QU'EST-CE QUE LE SUR-TOURISME ?

On parle de sur-tourisme lorsque les flux excèdent la capacité de charge sociophysique d'un espace et que cette situation provoque des réactions chez les populations résidentes.

Quelques exemples :

- Les Parcs Canada font uniquement la promotion des parcs les moins fréquentés sur les médias sociaux.
- La visite du Machu Picchu exige la réservation d'une plage horaire.
- À Chamonix, l'ascension du Mont Blanc par les alpinistes non-accompagnés par un guide de haute montagne est encadrée depuis 2019 (quota de 214 alpinistes par jour).

(Source: La Chaire de tourisme Transat - janvier 2020)

Covid 19 : accélérateur du changement

La crise du Covid 19 met en difficulté le tourisme français et mondial, rendant nécessaire la mise en place d'un soutien économique de cette filière, mais aussi une réflexion sur l'après. Il s'agit d'envisager un « véritable plan de transformation du tourisme en lieu et place d'un plan de relance qui nous ferait repartir comme avant. L'enjeu n'est plus de chercher uniquement une croissance du tourisme mais bien de rechercher le développement d'un tourisme à impacts positifs, que ce soit pour l'Homme, pour l'environnement et les territoires ». (Manifeste pour un plan de transformation du tourisme - ATD - avril 2020)

La crise sanitaire a poussé les acteurs touristiques à s'adapter, à prendre en considération les nouveaux enjeux et à innover : il s'agit d'une opportunité de réinventer le tourisme, tout en considérant qu'il est indispensable à l'activité économique d'un grand nombre de territoires.

Il faut donc
considérer cette
crise comme une
opportunité de
réinventer le
tourisme

Les enjeux du tourisme de demain

En France, l'association des Acteurs du Tourisme Durable (premier réseau national multi métiers des professionnels agissant en faveur d'un développement durable du tourisme, 150 membres) œuvre pour impulser un plan de transformation de l'activité touristique dont les principaux enjeux seraient :

- **DÉCARBONER** les transports touristiques, notamment via les infrastructures ferroviaires, et promouvoir la mobilité locale
- **AIDER à la rénovation énergétique** des hébergements touristiques et des sites de visites et intégrer des conditions écoresponsables dans les projets de développement
- **PRÉSERVER** la biodiversité, les habitats et les paysages, travailler sur le changement des pratiques alimentaires
- **FORMER** les professionnels du tourisme aux enjeux du tourisme durable
- **ENCOURAGER** les stratégies RSE au sein des institutions
- **RENFORCER** le programme de soutien au patrimoine français
- **SOUTENIR** les initiatives en matière de tourisme social et solidaire
- **FAVORISER** les retombées économiques locales
- **INTÉGRER** les enjeux du tourisme durable dans un maximum de certifications et de labels
- **DÉVELOPPER** les offres et faire la promotion du tourisme durable
- **LUTTER** contre le surtourisme et ses effets négatifs sur l'environnement et les habitants
- **SENSIBILISER** les voyageurs aux pratiques citoyennes et responsables

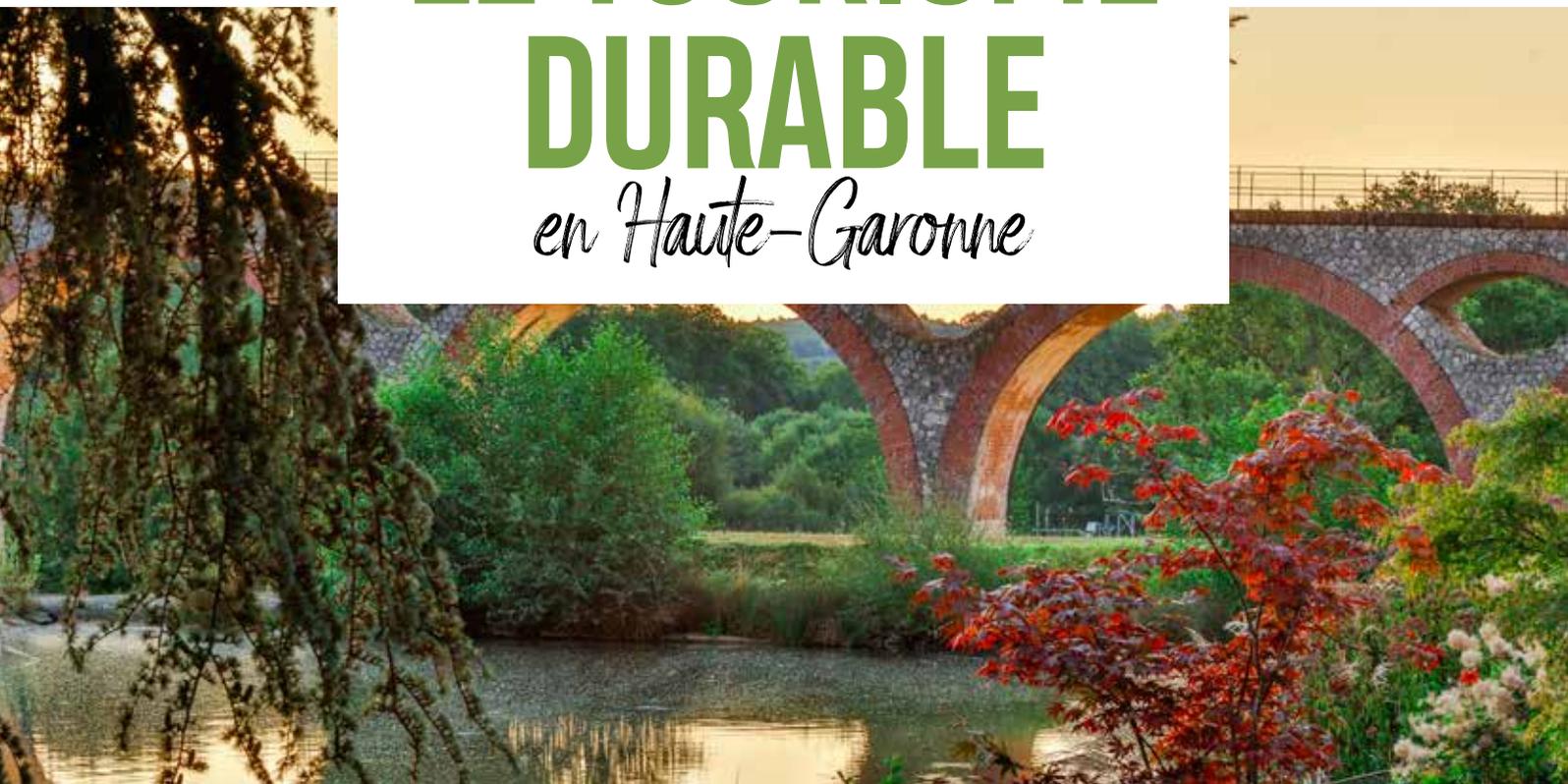
Au-delà de ces enjeux communs à tous les territoires, les spécificités de la Haute-Garonne génèrent des enjeux propres à la destination :

- **Dérèglement climatique** : manque de neige en montagne, sécheresse des cours d'eau, chaleur/canicule...
- **Préservation** des ressources naturelles et de la biodiversité
- **Mobilité, accessibilité** sans voiture aux territoires ruraux
- **Surfréquentation de certains sites** : dégradation, pollution, gestion des flux et des déchets...
- **Pérennité économique** dans les territoires ruraux et de montagne : saisonnalité, services disponibles...
- **Gentrification** : conflits de co-présence

La Haute-Garonne en 5 territoires :
Toulouse, le vignoble de Fronton,
le Canal, la Garonne, les Pyrénées

LE TOURISME DURABLE

en Haute-Garonne



La politique de transition écologique du Département

Engagé depuis 2017 dans une démarche ambitieuse de transition écologique, le Conseil départemental de la Haute-Garonne a su mettre en place des actions concrètes pour lutter, à l'échelle haut-garonnaise, contre le dérèglement climatique. En effet, face à l'épuisement des ressources naturelles, à la perte de biodiversité, à la crise climatique qui accentue les pressions sur l'environnement, le Conseil départemental a engagé 41 actions phares réparties au sein de 6 thématiques prioritaires :

- une collectivité exemplaire et éducatrice
- une gestion durable de l'eau
- la préservation de la biodiversité
- le développement de l'agro-écologie
- une politique de mobilités douces
- la transition énergétique

Aujourd'hui, le Département lance la deuxième phase de son plan Environnement, pour la période 2020-2024, incluant notamment :

- Préservation de la biodiversité
- Développement du Réseau de pistes cyclables du quotidien
- Développement des sentiers et voies cyclables vertes au service des haut-garonnais et du tourisme vert de proximité
- Développement des circuits courts et de la vente directe
- ...



Cette politique engagée par le Conseil départemental de la Haute-Garonne structure le territoire et ses acteurs autour des enjeux de la durabilité. Elle représente un socle et un appui incontournables pour Haute-Garonne Tourisme dans la mise en place d'une stratégie de tourisme plus responsable.

Notre engagement

L'agenda 2030 est un programme universel pour le développement durable. Il porte l'ambition de transformer notre monde en éradiquant la pauvreté et les inégalités en assurant sa transition écologique et solidaire à l'horizon 2030. Les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) couvrent l'intégralité des enjeux du développement durable tels que le climat, la biodiversité, l'énergie, l'eau mais aussi la pauvreté, l'égalité des genres, la prospérité économique ou encore la paix, l'agriculture, l'éducation... Nous nous sommes appuyés sur les ODD pour définir notre sphère de responsabilité et avons identifié 13 ODD sur lesquels nous pouvons avoir un impact positif :



LE BIEN-ÊTRE DE L'INDIVIDU

- Bonne santé et bien-être (ODD 3)
- Éducation de qualité (ODD 4)
- Égalité entre les sexes (ODD 5)
- Inégalités réduites (ODD 10)

LE TOURISME EN HAUTE-GARONNE

- Énergie propre et d'un coût abordable (ODD 7)
- Travail décent et croissance économique (ODD 8)
- Villes et communautés durables (ODD 11)
- Consommation et production responsables (ODD 12)

LA PLANÈTE ET LA SOCIÉTÉ

- Industrie, innovation et infrastructure (ODD 9)
- Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques (ODD 13)
- Vie terrestre (ODD 15)
- Paix, justice et institutions efficaces (ODD 16)
- Partenariats pour la réalisation des objectifs (ODD 17)

La Responsabilité Sociétale des Organisations (RSE ou RSO) est la contribution des organisations aux enjeux du développement durable. Depuis novembre 2019, un comité de pilotage, animé par 2 collaboratrices, travaille sur notre stratégie RSO.

Il s'agit pour nous de renforcer nos **préoccupations sociales, environnementales et éthiques** dans nos activités économiques et dans nos interactions avec toutes les parties prenantes, qu'elles soient internes ou externes (partenaires, prestataires, visiteurs...).

NOS OBJECTIFS

MONTRER L'EXEMPLE

Nous avons élaboré une stratégie RSO pour notre organisation et pour l'ensemble de nos sites en mobilisant notre personnel autour d'une démarche collective.

- Être une organisation référente en matière de responsabilité sociétale en Haute-Garonne dans notre secteur d'activité.

MONTRER LE CHEMIN

Dès 2021, nous souhaitons faciliter l'émergence d'une démarche d'engagement des acteurs vers des pratiques responsables applicables au quotidien dans leur entreprise ou organisation. Quelle que soit l'activité ou la taille, les acteurs touristiques pourront s'engager individuellement et collectivement dans cette nouvelle dynamique grâce à notre soutien.

- Sensibiliser et accompagner les acteurs touristiques dans cette démarche vers un tourisme durable.

→ Une démarche de progrès qui concourt à la performance globale de notre organisme et des acteurs touristiques.

→ Une orientation prioritaire dans notre stratégie globale.

Une destination valorisée par ses richesses

Nous valorisons et accompagnons les territoires et les acteurs engagés dans des démarches de qualité depuis de nombreuses années.

Un patrimoine naturel exceptionnel et une offre de tourisme écoresponsable constituent déjà une partie de l'identité de la destination Haute-Garonne.

On compte sur le territoire :



12 sites Natura 2000

Réseau européen d'espaces naturels identifiés pour la qualité, la rareté ou la fragilité des espèces animales ou végétales et des habitats naturels.



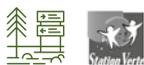
12 Espaces Naturels Sensibles

Zones fragiles ou menacées, qui nécessitent une protection ou une gestion du site (préservation de la biodiversité, protection de la ressource en eau).



26 zones humides (260 ha) inscrites au Conservatoire départemental des zones humides (sur 4500 ha identifiés)

Espaces de transition entre la terre et l'eau, les zones humides constituent un réservoir de vie pour de nombreuses espèces animales et végétales et assurent des services indéniables en protégeant des crues et des sécheresses.



10 Stations Vertes

Territoire d'accueil au cœur des terroirs, reconnu au niveau national comme une Station proposant des séjours porteurs de sens, en faveur d'un tourisme nature, authentique, humain et respectueux de l'environnement.



2 « Pavillon bleu »

Label environnemental et touristique international décerné par Teragir à des communes (plages et lacs) et à des ports de plaisance qui font des efforts en matière de gestion environnementale.



13 communes labellisées Villes et Villages Fleuris



4 hébergements Clévacances « Partir Écolo »

La qualification « Partir Écolo » permet de distinguer les hébergements qui répondent à un cahier des charges pour préserver l'environnement, selon cinq leviers : consommation d'énergie, maîtrise des dépenses en eau, utilisation de produits et matériaux sains et recyclables, gestion des déchets et attention portée aux extérieurs.



8 hébergements Gîtes de France « Écogîtes »

Les Gîtes de France, premiers prestataires d'accueil touristique chez l'habitant en milieu rural, se sont engagés dans une démarche écotouristique en créant la qualification Écogîte, qui inclut la préservation des ressources naturelles, l'exploitation des énergies renouvelables et l'usage de matériaux naturels, locaux, recyclables et sans effet néfaste sur la santé.



12 hébergements « Clef Verte »

Label international de tourisme durable pour l'hébergement touristique et les restaurants, attribué aux structures les plus dynamiques en matière de gestion environnementale.



1 camping « Sites & paysages de France »

Première chaîne de campings nature et famille en France, elle met à l'honneur la faune et la flore françaises dans chacun de ses campings.



1 Camping « Via Natura »

Association de campings indépendants volontaires et engagés et proposant des lieux qui incitent au respect de l'environnement et de l'humain.



29 prestataires « Tourisme & Handicap »

La marque d'État Tourisme & Handicap apporte la garantie d'un accueil efficace et adapté aux besoins indispensables des personnes en situation de handicap (auditif, mental, moteur, visuel), leur donnant accès à l'autonomie à laquelle ils aspirent.



53 prestataires « Accueil Vélo »

Cette marque nationale garantit aux cyclistes en itinérance un accueil, des équipements et des services de qualité le long des itinéraires cyclables.



46 prestataires « Hébergement Pêche »

Ce label national est accordé par la Fédération Départementale de Pêche à des hébergements ouverts à la location touristique et qui répondent à des critères d'accueil, d'équipements et de services adaptés aux besoins des touristes pratiquant la pêche.



107 prestataires labellisés « Bienvenue à la ferme »

Les agriculteurs de ce réseau proposent des produits fermiers de qualité, un accueil personnalisé dans un environnement soigné et sont les ambassadeurs d'une agriculture durable et responsable, enracinée dans les terroirs.



14 restaurants identifiés circuits courts « Tables & Auberges de France »

Tables & Auberges de France est la référence de la démarche professionnelle, territoriale et patrimoniale pour promouvoir l'hospitalité et la Gastronomie de Terroir. Le label a identifié, en Haute-Garonne, des restaurants qui travaillent les produits régionaux en circuit court avec les producteurs locaux.



26 Artisans et Producteurs Locaux labellisés « Tables & Auberges de France »

Ces artisans et producteurs labellisés cultivent, fabriquent et cuisinent des produits authentiques. Ils pratiquent la vente directe ou par l'intermédiaire de magasins de proximité, et sont le reflet des savoir-faire qui font la fierté de notre patrimoine.

Retrouvez la liste de ces sites dans nos éditions :



LE PLAN D' ACTIONS

2021-2025

La RSO au cœur de notre stratégie

Notre plan d'actions a été élaboré autour de 3 axes et de 20 enjeux à relever. Pour chacun des enjeux, des actions sont définies et suivies dans le temps via des indicateurs de performance et de résultat. Ces enjeux contribuent à répondre aux objectifs de développement durable.

NOTRE VISION

Contribuer à faire de la Haute-Garonne une destination touristique éco-responsable, respectueuse à la fois des enjeux économiques, sociaux et environnementaux et de toutes les parties prenantes, en s'inscrivant dans une démarche de progrès.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

Donner l'opportunité et accompagner les acteurs touristiques de la Haute-Garonne pour évoluer vers une dynamique équitable et durable, dans le respect de leur(s) identité(s), de leur(s) éco-système(s) et des attentes des voyageurs.



NOTRE PLAN D' ACTIONS

3 axes | 20 enjeux
 2 périmètres d'actions :
 • au sein de notre organisation
 • aux côtés des acteurs du tourisme et des territoires



Social et sociétal

- #1 Qualifier le personnel
- #2 Favoriser l'engagement sociétal du personnel
- #3 Renforcer notre politique sociale et salariale
- #4 Référencer des partenaires écoresponsables
- #5 Dialoguer avec les territoires
- #6 Développer des partenariats



Eco-système économique

- #7 Développer une offre touristique durable (cf. page 13)
- #8 Élaborer une nouvelle stratégie de commercialisation et de communication (cf. page 14)
- #9 Former et accompagner les acteurs
- #10 Valoriser les producteurs locaux et les circuits courts
- #11 Développer les écolabels
- #12 Favoriser la communication et le numérique responsables
- #13 Sensibiliser les voyageurs

Environnement

- #14 Instaurer une démarche de sobriété et d'efficacité énergétique
- #15 Développer la mobilité douce
- #16 Réduire les déchets
- #17 Protéger et régénérer la biodiversité locale
- #18 Prendre en compte la capacité d'accueil des sites fragiles
- #19 Accompagner la décarbonation des activités
- #20 Contribuer à l'adaptation au dérèglement climatique



Premier périmètre d'action : au sein de notre organisation

Notre engagement dans une dynamique de développement durable

Notre démarche de responsabilité enclenchée en 2019 s'inscrit dans les lignes directrices de l'ISO 26000, la norme internationale en matière de responsabilité sociétale parue en novembre 2010.

DÉMARCHE SOCIALE ET SOCIÉTALE

- Formation du personnel sur le développement durable et le tourisme responsable
- Facilitation de l'engagement sociétal du personnel (participation à des actions éco-responsables, ramassages des déchets, Walking Day...)
- Référencement des partenaires écoresponsables
- Renforcement de notre politique sociale et salariale : diversité, équité, inclusion des jeunes, bien-être au travail

SOUTIEN À L'ÉCONOMIE

- Mise en place d'une communication responsable (dématérialisation des envois, formation du personnel, écoconception des éditions et des évènements...)
- Consommation raisonnée

IMPACT ENVIRONNEMENTAL

- Instauration d'une démarche de sobriété et d'efficacité énergétique
- Mise en place et valorisation d'une politique de mobilité professionnelle douce et à moindre impact carbone (vélo, covoiturage, flotte propre...)
- Développement d'une politique de réduction, de tri et de recyclage des déchets et de suppression des plastiques (gestion durable des ressources), lutte contre le gaspillage
- Mise en place d'une politique d'achats responsables (local, bio et circuits courts, produits écolabellisés)

C'est quoi la norme ISO 26000 ?

Cette norme décrit deux pratiques fondamentales de responsabilité sociétale :

- l'identification des impacts des décisions et activités de l'organisation au regard des questions centrales de l'ISO 26000 (gouvernance, droits de l'homme, environnement, conditions de travail, loyauté des pratiques, consommateurs, développement local et communautés)
- l'identification et le dialogue avec les parties prenantes (clients, acteurs touristiques, OTI...)



Second périmètre d'action : aux côtés des acteurs et des territoires

Sensibiliser et accompagner les acteurs touristiques dans cette démarche de tourisme durable

A. Développer une offre touristique durable

Convaincus que le tourisme durable peut être un facteur de différenciation, nous intégrons dans notre nouvelle stratégie des actions d'accompagnement des acteurs touristiques, dans l'optique d'une prise de conscience des multiples intérêts du tourisme responsable et de l'émergence de démarches d'engagement.

Il apparaît indispensable d'associer nos partenaires à cette réflexion et de co-construire une destination durable, notamment par la mise en place d'un Comité de Pilotage intégrant des acteurs et territoires. Ce Copil s'est réuni une première fois en janvier 2021 et a pu prendre connaissance de notre approche et de notre plan d'actions. Pour répondre à l'enjeu prioritaire de développement d'une offre touristique durable sur notre département, nous avons défini des actions spécifiques :



MISE EN PLACE D'UN RÉSEAU DE PARTENAIRES

- Adhésion à l'association des acteurs du tourisme durable (ATD) parmi les 150 membres
- Collaboration avec les acteurs du tourisme durable et les associations locales
- Adéquation de nos préoccupations touristiques avec celles de Haute-Garonne Environnement et la politique de transition écologique du Conseil départemental, en lien avec le Plan de développement touristique
- Élaboration d'un diagnostic des actions engagées et des besoins auprès des acteurs touristiques départementaux

ACCOMPAGNEMENT DES ACTEURS

- Sensibilisation des acteurs à la biodiversité avec Haute-Garonne Environnement et le service Environnement du Conseil départemental
- Formation des acteurs touristiques au tourisme durable et responsable
- Mise à disposition d'une boîte à outils pour les professionnels
- Soutien des porteurs de projets et des bonnes pratiques par le renforcement des labels existants (Écogîtes, Tourisme & Handicap...) et le déploiement de nouveaux (Clef Verte, NF Environnement pour les acteurs du loisir...)
- Soutien et stimulation de l'innovation touristique durable

DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL ET MOBILITÉ

- Impulsion du développement de solutions de transports alternatifs, diversification et amélioration de leur articulation pour faciliter la liaison pour les visiteurs
- Développement, valorisation et commercialisation d'une offre touristique accessible en transports en commun (partenariat SNCF)
- Implication des habitants dans le développement touristique pour en faire des ambassadeurs de leur territoire
- Poursuite de notre accompagnement au dispositif Villes et Villages Fleuris

Notre première action : l'adhésion à l'Association des Acteurs du Tourisme Durable



En janvier 2021, nous nous sommes engagés dans ce réseau avec pour objectifs de :

- **Intégrer** un réseau de professionnels engagés
- **Valoriser** notre engagement dans une démarche de tourisme durable et gagner en visibilité
- **Profiter** d'un observatoire de bonnes pratiques au travers d'outils permettant d'améliorer notre démarche
- **Bénéficier** d'actions de promotion et de communication pour offrir plus de visibilité au tourisme durable en Haute-Garonne

B. Élaborer une nouvelle stratégie de commercialisation et de communication

Pour soutenir l'évolution vers une destination touristique durable, communiquer sur notre démarche RSO, nous souhaitons mettre en cohérence notre stratégie de commercialisation et de communication et inscrire toutes nos actions dans un cadre responsable.

Promouvoir l'offre écoresponsable de notre destination revêt un enjeu économique important. Pour cela, de nombreuses actions ont été identifiées à destination des voyageurs et des professionnels du tourisme.

INTERACTION AVEC NOS VISITEURS

- Réalisation d'une enquête de clientèle : perception et besoins des clients sur le tourisme durable en Haute-Garonne
- Élaboration d'une charte de sensibilisation à l'attention de nos visiteurs

COMMUNICATION RESPONSABLE

- Refonte de la stratégie de communication globale et valorisation du tourisme durable à travers nos différents outils (site internet, réseaux sociaux, communication professionnelle, événementiel, éditions...)

PRODUCTION ET LA COMMERCIALISATION

- Développement et promotion d'une offre différenciée avec notre service commercialisation : slow tourisme, produits locaux et circuits courts, circuits-découvertes, randonnées...
- Développement du tourisme solidaire destiné aux personnes en situation de handicap, personnes âgées, familles en difficulté...
- Développement des séjours loisirs de pleine nature pour le tourisme d'affaires et les groupes



*Nous n'héritons pas de la terre de nos parents,
nous l'empruntons à nos enfants*

Antoine de St Exupéry

Cette nouvelle voie va permettre de donner du sens au projet de développement touristique de notre territoire. En mobilisant l'ensemble des parties prenantes, nous avons pour ambition de faire de la Haute-Garonne une destination durable capable de satisfaire les besoins actuels des touristes et des acteurs tout en protégeant et en améliorant les perspectives pour l'avenir.



Publication du Comité Départemental du Tourisme de la Haute-Garonne.
Directeur de la publication : Jean Micoud. Rédaction : CDT31 et Rose Primaire.
Conception, création, mise en pages : Rose Primaire. Crédits photo : Loïc Bel, Arnaud Späni, Adobe Stock. Impression par un imprimeur local labellisé ISO 14001 et Imprim'vert (Reprint). Papier issu de fibres 100% recyclées.
Tirage : 100 exemplaires, février 2021.

Ce document a été réalisé suivant les principes d'éco-conception et s'inscrit dans la démarche de responsabilité de Haute-Garonne Tourisme :

- Choix d'un format standard optimisé pour réduire les coupes et les chutes de papier, et d'un grammage adapté à l'utilisation du document.
- Travail graphique sur le choix et la taille des polices, une densité des aplats limitée.
- Recyclage du document recommandé en fin d'utilisation.

Les contacts

Jean MICOUD

jmicoud@tourismehg.com

05 61 99 44 00

Élodie MERCIER

emercier@tourismehg.com

05 61 99 44 18

Camille DAULON-NÉRAUD

cdaulon@tourismehg.com

05 61 99 41 29

Les réseaux sociaux

#TOURISMEHG

 www.facebook.com/TourismeHG

 twitter.com/TourismeHG

 www.instagram.com/tourismehg

www.hautegaronnnetourisme.com

COMITÉ DÉPARTEMENTAL DU TOURISME

DE LA HAUTE-GARONNE

14 rue Bayard

31015 Toulouse cedex 6

Tél. 05 61 99 44 00

