

# MANIFESTE POUR UNE DESTINATION RESPONSABLE

L'OFFICE DE TOURISME, UN ACTEUR ESSENTIEL



L'attractivité touristique de la France puise sa force dans la richesse de ses patrimoines culturels, naturels, et historiques locaux, aujourd'hui confrontés aux enjeux de la pérennisation.

Afin que le niveau de l'activité touristique actuel puisse persister voire être amplifié demain, il est indispensable d'en maîtriser le développement économique, social et environnemental. Il convient donc d'entreprendre, lorsque cela est nécessaire, une évolution stratégique pour le tourisme.

Le «Manifeste pour une Destination responsable» met en exergue le rôle des Offices de Tourisme dans cette dynamique. Il propose des pistes de réflexion pour comprendre et agir en faveur d'une Destination responsable.

Ce manifeste s'adresse à tous les Offices de Tourisme, quels que soient leur taille et leur degré d'implication actuel dans les questions de durabilité, ainsi qu'à leurs Relais Territoriaux.



Offices de  
Tourisme  
de France

FÉDÉRATION NATIONALE

# LE TOURISME RESPONSABLE

## DÉFINITIONS



Le tourisme responsable, c'est...  
Réservé aux destinations lointaines ?  
L'apanage des territoires en zone naturelle ?  
Une contrainte pour les structures ?  
Une perte économique ?

**NON!**

## LA « DESTINATION TOURISTIQUE » VUE SOUS L'ANGLE DE CE MANIFESTE

Dans le cadre de ce manifeste, la « Destination touristique » représente le lieu de séjour ou d'excursion des visiteurs. Il s'agit d'un territoire d'intervention d'un ou plusieurs Offices de Tourisme, qui bénéficie d'une cohérence et d'un niveau de service minimum (accessibilité, hébergements, restauration, activités de loisirs et/ou culturelles). Elle peut correspondre à un bassin de vie et de consommation touristique établi.

# L'OFFICE DE TOURISME, DÉJÀ IMPLIQUÉ !

## LE TOURISME RESPONSABLE S'INSÈRE DANS LE CŒUR DE MÉTIER DE L'OFFICE DE TOURISME

	Promotion de la destination	Accueil et information	Animation	Commercialisation
Économie	<p>Maintien des emplois locaux par l'attraction des visiteurs et le rôle d'apporteur d'affaires</p> <p>Organisation d'événements et d'animations qui drainent des visiteurs sur le territoire</p>	<p>Conseil éclairé favorisant une consommation répondant aux attentes de la clientèle</p>	<p>Accompagnement et formation des acteurs du tourisme</p> <p>Animation d'un réseau d'acteurs locaux impliqués collectivement dans le développement de la destination</p>	<p>Vente de produits locaux</p> <p>Gestion de centrales de réservation</p> <p>Attrait de visiteurs par la conception et commercialisation de circuits et séjours « clé en main »</p>
Socio-sociétal	<p>Mise en avant des patrimoines culturels et historiques, qui attirent les visiteurs et les sensibilisent à leur préservation</p>	<p>Service à la population locale</p> <p>Information accessible pour tous</p>	<p>Création de lien social entre visiteurs et habitants, et entre les acteurs locaux du tourisme</p>	<p>Redistribution des commissions de l'Office de Tourisme dans l'économie locale, bénéficiant à la population locale et aux professionnels</p>
Environnement	<p>Mise en avant des patrimoines naturels, qui attirent les visiteurs et les sensibilisent à leur préservation</p>	<p>Veille au respect de la qualité de vie sur place (gestion des déchets, des pollutions...)</p>	<p>Sensibilisation des acteurs locaux aux démarches environnementales</p>	<p>Favorisation des circuits courts pour la vente des produits</p>

La gouvernance est transversale à toutes ces actions

### TOUTES LES DESTINATIONS PEUVENT ÊTRE RESPONSABLES

Quelles que soient les caractéristiques de son territoire (urbain, rural, littoral, montagne), l'Office de Tourisme peut agir pour un tourisme responsable, en fonction de ses attraits touristiques propres, ses atouts, mais aussi ses faiblesses.

Il n'y a pas un modèle unique de Destination responsable, mais une multitude de façons d'aborder son territoire avec une approche globale sur le long terme. À l'opposé d'une standardisation des destinations, le tourisme responsable met en exergue la force de chacune et permet la pérennisation de ses attraits touristiques.

### À CHACUN SES OBJECTIFS

Si le tourisme responsable peut s'adapter à chaque destination, c'est à chaque Office de Tourisme de déterminer les actions qu'il est en mesure de réaliser en interne et sur son territoire. À travers une démarche volontaire, l'Office de Tourisme peut entreprendre des projets quel que soit son degré d'engagement (pilote, partenaire ou accompagnateur) sur ces enjeux.

# DÉVELOPPONS UNE DESTINATION RESPONSABLE

## LES CLEFS NÉCESSAIRES POUR Y PARVENIR

### 1 ÊTRE SOUTENU PAR SA COLLECTIVITÉ LOCALE

- Accompagnons les pouvoirs publics dans leurs réflexions et dans la mise en place de projets en interne et sur notre destination ;
- Affirmons notre rôle de « bras armé » du tourisme sur le territoire pour participer aux démarches que nos collectivités partenaires mettent en place. Élaborons des outils nécessaires aux décisions des pouvoirs publics ;
- Formalisons nos actions et nos démarches par des conventions d'objectifs et lors de l'attribution de missions de la part de nos collectivités locales ;
- Élaborons une stratégie de développement touristique responsable selon nos atouts et les opportunités de notre territoire ;
- Amorçons avec nos collectivités partenaires une réflexion globale sur le territoire. Définissons ensemble un schéma touristique global sur le long terme (intermodalité, déplacements locaux, gestion des flux, stratégie à moyen long terme...);
- Rapprochons-nous des autres organismes locaux du tourisme et des services de la collectivité locale pour initier des projets de territoire sur le long terme (service des transports, culture et patrimoine, déchets...).

### 2 DÉPLOYER DES ACTIONS

- Montrons l'exemple en intégrant le tourisme responsable dans la continuité de nos missions, par nos choix et notre fonctionnement en interne (commercialisation, achats...) et insufflons une dynamique sur notre territoire ;
- Travaillons pour un tourisme accessible à tous au sein de notre structure et sur notre destination (personnes âgées, défavorisées, en situation de handicap...);
- Analysons nos projets effectués et améliorons notre efficacité et nos services rendus grâce aux démarches Qualité et faisons-les reconnaître ;
- Formons-nous pour impulser une réflexion sur ces thématiques. Soyons les animateurs de notre destination en matière de tourisme responsable ;
- Engageons-nous dans la mise en oeuvre de projets intégrant les prestataires et les habitants ;
- Maîtrisons la gestion des flux dans le temps (ailes de saison) et dans l'espace (sur l'ensemble de la destination) ;
- Soyons les metteurs en scène de notre territoire, la collectivité partenaire devient alors le producteur qui nous soutient dans nos projets.

Quel type de tourisme responsable notre territoire peut-il développer ?  
À quelle demande peut-il répondre et comment nos démarches peuvent-elles pérenniser notre destination ?



Offices de  
Tourisme  
de France

## 3 VALORISER, COMMUNIQUER ET PARTAGER

### VALORISONS...

- Nos actions déjà mise en place sans toujours en avoir conscience ;
- Nos projets et leur construction, de nos réflexions à leur mise en oeuvre ;
- Nos démarches à venir, dans une optique de progrès afin de garder une dynamique sur notre territoire ;

### COMMUNIQUONS...

- Sur les atouts de notre destination. La mise en avant d'un tourisme responsable pourra être un avantage concurrentiel pour attirer et fidéliser les visiteurs ;
- Sur les offres mises en place. Saisissons les opportunités de communiquer sur celles-ci ;
- Sur les apports du tourisme qui bénéficient à tous, et sur les avantages pour la population locale d'une prise en compte du tourisme responsable ;

### PARTAGEONS...

- Nos résultats obtenus, en toute honnêteté, ainsi que les difficultés rencontrées et les opportunités que nous avons su saisir ;
- Nos expériences, nos bonnes pratiques et nos outils auprès de nos confrères.

## LES RELAIS TERRITORIAUX\* ONT UN RÔLE À JOUER

Les Offices de Tourisme peuvent bénéficier du soutien de leurs Relais Territoriaux grâce aux accompagnements et aux animations que ces derniers proposent.

Les Relais Territoriaux, de leur côté, doivent tendre vers la prise en compte des enjeux du tourisme responsable dans leurs projets d'animations et d'accompagnements, afin d'aider les Offices de Tourisme à agir en faveur d'une Destination responsable.

\*Les Relais Territoriaux de la Fédération Nationale fédèrent les Offices de Tourisme à l'échelle départementale ou régionale.

# DEVENONS ANIMATEUR D'UNE DESTINATION RESPONSABLE

Lors du Congrès national d'Offices de Tourisme de France® à Clermont-Ferrand en octobre 2013, notre invitée Isabelle Autissier, célèbre navigatrice et Présidente de la branche française de WWF, avait souligné : « Nous portons la responsabilité d'être la première destination touristique mondiale. Il nous faut montrer le chemin et afficher une forte influence pour aller de l'avant. Les Offices de Tourisme, piliers de l'accueil en France, doivent s'engager sur la voie du tourisme responsable. A quoi sert la valorisation d'une destination si celle-ci est condamnée d'avance ? ».

Dans cette perspective, la Fédération Nationale a entamé un important travail de réflexion à travers le projet « Destination responsable ». Ce projet, vecteur de valeurs communes à partager, a pour objectif de permettre à l'ensemble du réseau d'agir à l'échelle de sa destination et d'impulser une réflexion avec sa collectivité locale, ses partenaires et ses Relais Territoriaux pour un tourisme plus responsable.

Désormais, c'est à chacun d'entre nous de s'approprier ce manifeste et de développer notre Destination responsable. L'Office de Tourisme, point de convergence des élus, des acteurs locaux et des visiteurs, est incontournable pour piloter et insuffler une dynamique globale. Faisons de la France une destination pérenne, et soyons **Animateur d'une Destination responsable**.

**Jean BURTIN**

Président d'Offices de Tourisme de France®

## BON À SAVOIR...

Des outils sont en cours de développement pour vous accompagner dans votre démarche.

Le « Manifeste pour une Destination responsable » a été conçu et écrit par la Commission Qualité et Tourisme durable d'Offices de Tourisme de France® - Fédération Nationale. Nous remercions vivement les personnes ayant contribué à ce manifeste.

Manifeste pour une Destination responsable, septembre 2014  
Rédaction : Commission Qualité et Tourisme Durable  
Conception graphique : Metropolitan Influence



Fédération Nationale des Offices de Tourisme et Syndicats d'Initiative

11 rue du Faubourg Poissonnière • 75009 Paris  
Tél. : 01 44 11 10 30 • Fax. : 01 45 55 99 50

[www.offices-de-tourisme-de-france.org](http://www.offices-de-tourisme-de-france.org)  
[www.tourisme.fr](http://www.tourisme.fr)