



En voilà des conseils...de qualité !

# Écogestes et développement durable

## PARTIE 2: ENVERS LES VISITEURS

*Cette fiche a fait l'objet d'un travail collaboratif de référents qualité d'offices de tourisme alsaciens marqués Qualité Tourisme™. Merci à Véra, Christelle pour vous apports !*

### Quelques rappels...

*Ce que demande le référentiel (v. 7-2016):*

6.17.1: « L'OT informe précisément (ex. oral, site internet, brochure, etc...) sur les moyens de se rendre et de circuler sur le territoire en utilisant les transports en commun ou en utilisant toute autre forme d'accès de circulation douces. »

6.17.2. : « L'OT met en valeur les professionnels et/ou les produits (hébergement, restauration, animation, produits locaux, commerces...) engagés dans des démarches environnementales et/ou de développement durable reconnues localement ou nationalement. »

6.17.3 : « L'OT diffuse une information sur les milieux naturels fragiles (si existants sur le territoire) comme milieu marin ou lacustre, milieu enneigé, espaces préservés, biotopes spécifiques... Cette information se fait en collaboration avec les autres acteurs territoriaux engagés dans la protection de l'environnement (parcs...)

6.17.4. « L'OT informe de manière générale ses clients sur les engagements en matière de développement durable du territoire (gestion des ressources, accessibilité, transport, etc.)



Pourquoi sensibiliser les visiteurs ?

- **Respecter l'environnement**
- Acquérir les **bonnes habitudes** à respecter lors de leurs vacances, à reproduire de retour chez eux
- Valoriser et leur faire découvrir les **actions de la destination** en matière de développement durable / protection de l'environnement
- Réaliser des **économies**

Qui sensibilise ?

Tous les acteurs qui accueillent peuvent sensibiliser les visiteurs au développement durable et aux démarches qu'ils mènent.

- **L'équipe d'accueil et les différents services de l'OT**
- **Les prestataires**
- **Les institutions, Maisons de la Nature, Parcs Naturels Régionaux...**
- **La collectivité**



Qui sensibiliser ?

**Tous les visiteurs, notamment les plus jeunes Habitants**



## Quand ?

La sensibilisation des visiteurs et du public se fait **quotidiennement à l'OT** et sur ses **supports de communication** (site internet, réseaux sociaux, brochures...)

Elle peut être renforcée lors d'**événements** organisés par l'OT

Enfin, les visiteurs peuvent être amenés à donner leur avis sur l'engagement de la destination (propreté des lieux et de la destination, aménagements spécifiques...), à travers par exemple les **questionnaires de satisfaction** (au comptoir ou à distance).

De manière plus ponctuelle, lors d'**achats**, d'**événements** organisés par l'OT, le développement de l'espace **boutique**.

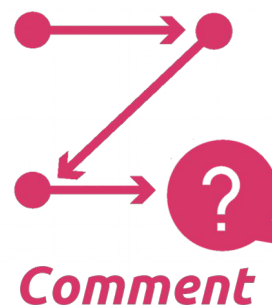


Quels messages faire passer ?

- **Respectez l'environnement, donnez l'exemple à vos enfants**
- **Triez vos déchets**
- **Protégez et respectez les milieux fragiles**

## Où et Comment ?

- **A l'OT** : écouguide, affiche, expositions temporaires, remplissage de gourdes, toutous-bars et sacs à déjection canine, urne de retours de docs, location vélos, objets promotionnels, produits en vente, circuits courts
- **Sur les lieux d'événements/manifestations** : écocups, poubelles, toilettes sèches, eau de la commune, récupération de matériels pour activités lors d'une animation...
- **Sur le site internet de l'OT** : page dédiée ? Rubrique comment venir (transports doux), promotion des modes de déplacement doux (Vialsace, Parkings relais-trams, aires de covoiturages...), navettes, manifestations écotouristiques, balades natures, prestations et prestataires engagés en développement durable...
- **Réponses par mail** : proposer le téléchargement plutôt que l'envoi de brochures papier, n'imprimer ce mail que si besoin...
- **Brochures** : pages ou rubriques dédiées
- Dans la stratégie de l'OT
- Chez le prestataire : écogestes, docs, consignes de tri, valorisation des services de l'OT (location de vélos...)
- Partenariat avec les **écoles** (ex. papier brouillon, affiches périmées, anciennes brochures...)
- Travail avec des **établissements et service d'aide par le travail** (ESAT)
- Mise en avant des efforts réalisés par la commune (ex. « villes et villages fleuris », « commune nature », « station verte »...)



*(à consulter également : fiche bonnes pratiques Développement durable « sociopros » et « en interne à l'OT »*

**Bonne mise en place de ces pratiques au sein de votre OT et à très vite pour un nouveau conseil... de qualité !**