



# POUR UNE NOUVELLE DÉFINITION DU TOURISME DURABLE



L'Occitanie s'est engagée dans la voie du tourisme durable, avec l'ambition d'assurer la pérennité du marché touristique tout en limitant ses impacts sur l'environnement, d'offrir des prestations de qualité en phase avec les nouvelles tendances de consommation et de créer des retombées économiques équilibrées pour les territoires.

**SOPHIE MERCIER** / Directrice du Pôle Ingénierie de l'Offre au CRTL Occitanie  
**HUBERT VENDEVILLE** / Directeur de Butterfly Tourism

**T**ourisme durable, tourisme responsable, tourisme de demain... Autant de termes très usités, au risque parfois d'apparaître comme des effets d'annonce, des affichages de bonnes intentions... Et pourtant les défis sont d'importance puisqu'il s'agit d'enjeux d'intérêt général et de contribuer à renouveler la chaîne de valeurs du tourisme. Pour s'affranchir de ces préjugés souvent injustes à l'égard des acteurs engagés, posons-nous les questions auxquelles nous voulons répondre à partir du constat largement partagé sur l'état de la planète et les dilemmes écologiques qui en découlent. Comment adapter le tourisme aux enjeux économiques, environnementaux et sociaux ? Quelles solutions proposer aux acteurs de la filière ? Comment offrir de nouvelles pratiques aux touristes ? L'engagement du Comité Régional du Tourisme et des Loisirs (CRTL) Occitanie dans ce domaine se place dans la continuité du schéma régional d'aménagement, de développement durable et d'égalité des territoires (Sraddet) – ou « Occitanie 2040 » – et du projet de Green New Deal, plan de transformation régional. Le tourisme doit concourir à ce « Pacte vert » conçu par la Région Occitanie suite à la crise sanitaire pour définir un nouveau modèle économique et social.

### **DE LA PRISE DE CONSCIENCE À L'ACTION**

L'approche du tourisme durable établie par le CRTL est issue d'une concertation à 360 degrés. Visiteurs, habitants, socioprofessionnels, offices de tourisme, acteurs des territoires ont été interrogés à travers des enquêtes et des réunions organisées sur le terrain. Les résultats démontrent la généralisation de la prise de conscience mais également les attentes et besoins des professionnels en termes d'accompagnement et de solutions pour les clients. Ainsi, plus de 98% des acteurs sont sensibles aux enjeux du tourisme durable, mais moins de 20% ont initié une démarche dans ce sens.

Le défi pour le CRTL est d'engager l'Occitanie dans un tourisme durable et responsable en poursuivant trois objectifs principaux : garantir la pérennité des ressources et du marché touristique tout en limitant ses impacts négatifs sur l'environnement ; offrir des prestations de qualité qui ré-

pondent aux nouvelles tendances de consommation ; favoriser des retombées économiques équitables et équilibrées pour tous les territoires. Un plan d'action régional a été décidé, qui exige tout autant de repenser la chaîne des fonctions et métiers du tourisme que de s'entourer d'experts, de renforcer l'engagement des acteurs et de travailler de façon coopérative à travers un réseau d'animateurs du tourisme durable (offices de tourisme, agences de développement touristique, comités départementaux du tourisme, parcs naturels, etc.) compétents et formés pour accompagner la transition écologique. Ce plan d'action a été élaboré avec l'appui de Betterfly Tourism, cabinet de conseil et formation en tourisme durable qui a développé une méthodologie permettant aux destinations touristiques de construire et piloter une politique responsable. Une plateforme en ligne a été créée, qui permet de gagner du temps dans l'élaboration de la stratégie et de faciliter la communication de données autour d'objectifs et d'indicateurs de performance.

### **UN PARTENARIAT EXCEPTIONNEL AVEC L'ADEME**

C'est dans ce contexte qu'a été mis en place un partenariat avec l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (Ademe). Il fait suite au soutien du CRTL au dispositif France Relance de l'État, à travers l'appel à manifestation d'intérêt « Fonds tourisme durable ». Il a permis d'identifier et de mobiliser les partenaires potentiels au niveau régional. Le CRTL est devenu le relais de l'ADEME Occitanie pour ce dispositif, avec pour missions de partager son expertise et sa connaissance des acteurs, de relayer les communications auprès des bénéficiaires potentiels et de diffuser les bonnes pratiques et les réalisations afin d'accélérer la transition vers un tourisme durable.

Cette coopération prévoit des appuis respectifs des deux partenaires en faveur de l'engagement des acteurs touristiques en Occitanie. Pour le CRTL, il s'agit de mettre en place des actions prioritaires réparties selon trois axes : sensibiliser les collaborateurs du CRTL et améliorer les pratiques, accompagner une montée en compétences des professionnels et des outils de sensibilisation et rendre accessible l'offre de mobilités douces. Des séminaires de sensibilisation ont été organisés pour les acteurs territoriaux afin qu'ils ac- ▲

compagnent les entreprises et les encouragent à candidater aux deux vagues d'appel à projets « slow tourisme » qui ont eu lieu en juin et septembre 2021. Ils ont bénéficié d'une formation de cinq jours qui s'est traduite par une mise à niveau sur les enjeux du tourisme durable, a explicité le fonctionnement des hébergements touristiques et restaurants, a permis la présentation technique des aides pouvant être mises en œuvre dans le cadre du Fonds tourisme durable et, plus largement, des moyens pour construire un plan d'action responsable sur sa propre destination touristique.

### CHANGER COLLECTIVEMENT NOTRE PROPRE CULTURE

À l'instar des autres organismes de gestion de la destination, le CRTL a donc décidé d'intégrer de façon transversale une nouvelle culture de projet et de coconstruire un plan d'action avec l'agence Primum Non Nocere dans le cadre d'une démarche de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) en cours. Le principe est d'appliquer à soi-même ce qui est présenté aux acteurs de la filière en termes d'objectifs, et ce dans toutes les composantes : organisation d'événements régionaux, nationaux voire internationaux, déplacements des équipes sur le territoire, actions de promotion et de communication, publications papier, communication numérique, gestion interne, etc.

Le projet englobe la concrétisation d'un observatoire du tourisme durable en Occitanie, qui permettra de mesurer les bénéfices et impacts du tourisme en fonction d'indicateurs adaptés. Le CRTL ayant signé une convention (en cours de renouvellement) avec l'ONU Environnement, il convient de rendre compte des gains et évolutions du secteur sur cette approche responsable à travers un Passeport Vert régional. C'est une nouvelle manière d'aborder la performance du tourisme, à travers des indicateurs qui mesurent la création de valeurs au-delà des habituelles évaluations quantitatives. Ce dispositif permettra d'orienter les décisions stratégiques du CRTL mais également d'être adopté par les territoires qui souhaiteront s'y engager à leur échelle et avec leurs propres moyens. L'enjeu est de construire le mécanisme de consolidation des données disponibles chez les acteurs du territoire ainsi que des bases de données régionales, nationales et internationales.

« LE TOURISME DURABLE NE PEUT EXISTER QU'À TRAVERS UNE AMBITION PARTAGÉE ET DES MOYENS MUTUALISÉS »

Un programme de formation des « acteurs de la transition » est engagé. Il a pour objectif d'aider les collaborateurs des offices de tourisme et des agences de développement touristique à monter en compétences pour qu'ils deviennent des animateurs de la transition. Ces formations apportent des connaissances générales, des compétences managériales et des outils d'accompagnement. Elles répondent à diverses questions : comment impliquer ses collaborateurs et les acteurs du territoire dans une démarche collective, comment communiquer autour de ces enjeux et limiter l'impact de sa communication numérique, comment développer des offres de mobilités douces...

### LA MOBILITÉ, UN AXE PRIORITAIRE

La mobilité figure bien sûr au cœur des préoccupations. L'Occitanie a été retenue comme territoire d'expérimentation par l'Ademe/Scet/Carbone 4 dans le cadre de l'étude « Évaluation des externalités générées par les mobilités touristiques en France à l'horizon 2030 » publiée en 2020. Ces travaux ont montré que 92 % des visiteurs viennent et se déplacent en Occitanie en voiture et que le transport représente 77 % des effets externes du tourisme dans notre région. L'objectif est double : mieux faire connaître les possibilités de déplacement en transports en commun en Occitanie dans le cadre de vacances et de loisirs et favoriser le déploiement de solutions de mobilités durables au sein des destinations.

Cette question des transports, éminemment transversale, est l'objet d'un groupe de travail régional rassemblant les principaux acteurs en compétence sur ce sujet : Région, CRTL, SNCF, transports régionaux liO, Ademe. Avec l'appui de cette dernière et en concertation avec ses partenaires, le

### LES PARCS NATURELS VISENT L'EXCELLENCE

L'Occitanie est riche de onze parcs naturels : parcs naturels régionaux, parcs nationaux et parc naturel marin, qui couvrent plus du tiers de sa surface. Ces territoires ont été plébiscités, lors d'une enquête réalisée en 2021 auprès de leurs visiteurs, pour la très grande qualité de préservation de leur environnement, la richesse de leur biodiversité et de leurs patrimoines naturels, culturels et bâtis. Ce réseau des parcs s'est engagé aux côtés du CRTL Occitanie à travers une convention de partenariat visant à faire de leurs espaces naturels protégés des destinations d'excellence et d'innovation en matière d'offre de tourisme durable et tourisme de nature : une offre de « Haute Qualité de Vacances ». Les partenaires souhaitent œuvrer conjointement pour un tourisme responsable, harmonieux et respectueux de leur environnement et pour un développement touristique qualitatif, accessible et équitable.

CRTL a décidé de dédier des ressources humaines en créant un poste spécifique au sein de ses équipes pour développer un programme d'actions spécial, accompagner les acteurs des territoires dans la mise en œuvre de solutions locales, favoriser le développement de nouveaux services et offres touristiques alternatives à la voiture.

### LES HABITANTS, PARTIE PRENANTE DES NOUVELLES FORMES DE TOURISME

Les principes du tourisme durable nous incitent également à favoriser les retombées économiques sur les lieux de séjour, à contribuer au développement des emplois locaux et circuits de proximité et à valoriser les producteurs locaux, l'aménagement d'équipements publics et de loisirs et l'expansion de services partagés entre les habitants et les visiteurs. L'enquête réalisée par le CRTL auprès des habitants d'Occitanie en 2020 a montré qu'une large majorité (79 %) est sensible à un engagement fort de l'Occitanie en faveur du tourisme durable et près de la moitié (46 %) se disent prêts à s'impliquer dans le développement touristique de leur lieu de vie. À nous de transformer ce potentiel et de décliner toutes les opportunités pour encourager ces habitants dépositaires de la culture, de l'histoire, des savoir-faire et des patrimoines de leur région. Les pistes sont nombreuses. Ils pourraient devenir ambassadeurs de leur destination en accueillant des visiteurs, en les informant sur les pépites de leur territoire. Être inspirateurs pour la création de séjours proposant une découverte originale et représentative, animateurs en partageant leurs temps festifs et culturels... Et également investisseurs à travers des outils de financement participatif et des prises de participation financière dans les initiatives de développement local. Dans ce domaine, le CRTL s'est engagé en tant qu'adhérent du Fonds Essentiel pour un tourisme bienveillant.

Les enjeux sont importants : les habitants représentent un potentiel pour les visiteurs en termes d'authenticité, d'hospitalité et de convivialité et ont la capacité de proposer des découvertes expérientielles (par exemple apprendre à fabriquer un fromage avec un berger dans les alpages), transformatives (changer son mode de perception de la nature et son comportement pour préserver la biodiversité) et même interventionnistes (parti-

## UN BILAN ENVIRONNEMENTAL POUR LES HÉBERGEMENTS TOURISTIQUES

L'accompagnement des professionnels est fondamental pour réussir la transition vers un tourisme durable. Parmi les actions programmées, le déploiement de « l'affichage environnemental des hébergements touristiques ». Ce dispositif officiel, encadré par l'Ademe, permet de mesurer les impacts d'un hôtel ou d'un camping en termes d'empreinte carbone, de consommation d'eau et ressources énergétiques, de biodiversité. Le bilan est communiqué sous la forme d'une lettre allant de A à E, à l'instar d'un indicateur énergétique.

Chaque année, l'hébergeur est invité à mettre à jour son étiquette et à la faire évoluer à l'aide d'un plan d'action individualisé établi lors d'un audit (pris en charge par le CRTL) qui permet de sélectionner les actions prioritaires. L'initiative se révèle être un outil puissant d'amélioration continue pour les professionnels, qui réduisent de 11 % en moyenne leur impact environnemental au bout de deux ans. Ceux qui le souhaitent peuvent communiquer leurs performances, par exemple aux entreprises soucieuses d'actions concrètes pour un lieu de séminaire. Au-delà de l'aspect environnemental, les établissements se lançant dans la démarche réalisent en moyenne 0,85 euro d'économie par nuitée.

L'affichage environnemental trouve toute sa cohérence régionale à travers le Fonds tourisme Occitanie qui propose un mécanisme de soutien financier, lui-même bonifié par la réalisation de l'affichage. L'objectif est d'accompagner quarante hôtels en trois ans avec un soutien technique du cabinet Butterfly Tourism qui met à disposition Winggy, seul outil ayant reçu une certification de l'Ademe pour éditer les étiquettes environnementales.

Dans le cadre de sa convention de partenariat avec l'Ademe, le CRTL s'est engagé à mobiliser et accompagner plusieurs dizaines d'hôtels volontaires sur trois niveaux progressifs de cette démarche et envisage également d'en faire bénéficier les centres thermaux dès 2022.

ciper à des opérations *in situ* comme le nettoyage et la restauration de sites fragiles).

### LE MONDE QUE NOUS VOULONS POUR DEMAIN

Le tourisme durable ne peut exister qu'à travers cette ambition partagée, des moyens mutualisés et des compétences développées au service d'un « mieux vivre » et d'un « mieux découvrir ». Pour cette raison, l'Occitanie a développé le concept d'Occitalité, qui réunit des valeurs de convivialité, de naturalité et de sens. La Région appuie sa communication sur la notion des « voyages qui font grandir » afin de mieux exprimer un tourisme qui se pratique au bénéfice des visiteurs et des habitants, du cadre de vacances et du cadre de vie, dans le respect de l'environnement et des territoires. Il ne faut pas nécessairement y voir le tourisme de demain, mais un tourisme qui participe au monde que nous voulons pour demain. Un tourisme positif qui change les comportements, fait découvrir la biodiversité sans la mettre en danger et laisse des souvenirs mais le moins de traces possible dans la nature... ■