

# Le livret vert

**TOURISME  
RESPONSABLE**



# le Club des Partenaires

 [www.snav.travel](http://www.snav.travel)

**AIRFRANCE** 

 **National** / **citer**  
ASSOCIATION DE SECOURS

**amadeus**  
Your technology partner

**SNCM** 

**international french  
travel market** 

**Disneyland** PARIS  
La Cité Magique de Mickey

**HSBC** 

**PRESENCE**  
Assistance Tourisme

**SNCF**

# EDITO

**L**a découverte des hommes et de leur environnement culturel ou naturel sont les objectifs principaux des voyages que nous proposons à nos clients. La préservation des différents patrimoines des pays visités garantit leur authenticité ainsi que leur pérennité touristique.

**Les Professionnels du Voyage** que nous sommes sont depuis longtemps conscients de leur responsabilité, non seulement civile mais aussi sociale : conseiller une destination à un client, c'est bien entendu l'informer des différentes formalités et parallèlement le sensibiliser sur la fragilité des sites et la spécificité des populations qu'il va découvrir.

**SNAV - les Professionnels du Voyage, à travers ce «Livret vert»,** n'a pas l'intention de donner des leçons ni à ses adhérents, ni à leurs clients, ni à leurs partenaires mais bien au contraire de rappeler la contribution évidente de notre activité touristique dans cette formidable prise de conscience collective pour la préservation de la Planète.

**Georges COLSON**  
*Président de SNAV  
les Professionnels du Voyage*

**Christian OROFINO**  
*Président de la Commission  
Tourisme Responsable de SNAV  
les Professionnels du Voyage*

## 1<sup>er</sup> CHAPITRE

### Définition du tourisme responsable

- Fiche 1** • Les causes
- Fiche 2** • Une tendance durable
- Fiche 3** • Combattre les idées reçues
- Fiche 4** • Les règles du voyageur responsable

## 2<sup>e</sup> CHAPITRE

### Les agences de voyages et le tourisme responsable

- Fiche 5** • Les éco-gestes
- Fiche 6** • Le bilan carbone
- Fiche 7** • La communication

## 3<sup>e</sup> CHAPITRE

### L'offre tourisme responsable

- Fiche 8** • Les transporteurs responsables
- Fiche 9** • Les hébergeurs responsables
- Fiche 10** • Les TO responsables
- Fiche 11** • Les destinations responsables

**Fiche 12** EN SAVOIR PLUS



# Définition du tourisme responsable



## FICHE 1

# LES CAUSES

**Le tourisme responsable, pourquoi ?** L'activité touristique est génératrice de richesses (12% du PIB mondial, 8% de l'emploi mondial) mais elle peut être à l'origine :

- De grands déséquilibres économiques puisque les pays du Nord en restent les principaux bénéficiaires.
- D'impacts sociétaux inquiétants : changements culturels chez les populations d'accueil, exploitation sexuelle des enfants, mendicité, déscolarisation...
- D'impacts environnementaux préoccupants : consommation importante d'énergie et de ressources, nombreuses pollutions et dégradations des sites visités...

## Une nouvelle forme de tourisme

Face à ce constat, une nouvelle façon de voyager apparaît : **un tourisme responsable, soucieux des hommes et de l'environnement**. Le tourisme responsable (ou tourisme durable) s'applique à tous les types de tourisme (balnéaire, montagne, luxe...).

Certaines formes de tourisme sont davantage spécialisées : l'écotourisme qui est très orienté sur la nature, le tourisme solidaire et équitable dont l'objectif est de faire du tourisme un outil de développement, le tourisme humanitaire, un peu à part puisqu'il s'agit bien souvent d'un engagement dans le temps, en apportant sur place une expertise.

## Le terme «voyages responsables» recommandé par SNAV - les Professionnels du Voyage :

Afin d'utiliser une terminologie commune aux professionnels et aux clients du tourisme, la commission Tourisme Responsable du SNAV préconise l'emploi du terme «**VOYAGES RESPONSABLES**» pour qualifier les programmes touristiques ayant une démarche respectueuse des peuples et des environnements des pays visités.

Cette préconisation s'appuie, d'une part, sur les travaux de la commission du SNAV et, d'autre part, sur une enquête menée par [Voyages-sncf.com/TNS](http://Voyages-sncf.com/TNS) [SOFRES](http://SOFRES)/[Routard.com](http://Routard.com) qui indique que pour 50% des voyageurs interrogés, le terme «**VOYAGES RESPONSABLES**» est le plus approprié pour identifier les nouvelles productions et commercialisations touristiques s'inscrivant dans le cadre d'un développement durable de l'activité touristique (versus 37% pour la notion d'éco-voyage et 11% pour le terme voyage durable).

## Une forte attente des voyageurs

Aujourd'hui, près de 7 Français sur 10\* se déclarent prêts à partir en voyage responsable et 87%\* d'entre eux déclarent attendre désormais des offres de voyages responsables qui correspondent à leurs envies. **Pour l'ensemble des acteurs du tourisme**, l'enjeu est donc aujourd'hui de répondre concrètement à cette attente, avec une offre variée et attractive. **Pour les agences de voyages**, cela se traduit par une proposition de voyager

« autrement », en apportant à tous du plaisir, du confort et de la facilité qui resteront toujours les conditions essentielles d'un voyage réussi.

**7 Français sur 10  
se déclarent prêts à partir  
en voyages responsables**

## LE TOURISME RESPONSABLE, C'EST :

- Respecter et participer au développement économique et social des populations locales
- Préserver l'environnement
- Une chaîne complète de responsabilité impliquant le voyageur, les fournisseurs, l'agence, le tour-opérateur...



# Définition du tourisme responsable



## FICHE 2

# UNE TENDANCE durable

L'agence a tout intérêt à se positionner comme **acteur responsable**. C'est une nécessité pour la planète, une opportunité business mais aussi un outil fédérateur. Arguments.

### Agir pour la planète

C'est évidemment le premier argument. Il peut sembler simpliste, mais le voyageur et l'agence ont bien une responsabilité vis-à-vis de la planète et des hommes qui l'habitent ! Voyager responsable, c'est une responsabilité de citoyen.

### Préserver l'avenir du tourisme

En toute lucidité, l'environnement et les habitants des pays visités sont les « matières premières » des professionnels du tourisme. Agir pour le tourisme responsable, c'est avant tout préserver le cœur même de l'activité touristique !

### Les clients le demandent

Sept voyageurs sur dix\* se disent prêts à partir en voyage responsable si on leur fait une proposition concrète : le tourisme responsable n'est donc pour l'agence ni une mode ni une contrainte, mais une opportunité ! A nous de leur montrer ce qui existe sur le marché pour répondre à leurs envies.



## **Le tourisme responsable est un élément de cohésion interne autour de valeurs qui fédèrent.**

### **Etre un acteur engagé**

L'agence a un rôle de sensibilisation et de diffusion de l'offre et se pose comme interface intelligente entre la demande de son client et le marché.

### **Un positionnement pour l'agence**

Avoir une offre «responsable» clairement identifiée, c'est positionner l'agence dans une démarche différenciante. La clientèle perçoit cette démarche de façon très positive et l'image de l'entreprise est valorisée.

### **Une agence mobilisée**

Le tourisme responsable est un élément de cohésion interne autour de valeurs qui fédèrent. Il suscite une forme de fierté des salariés et participe, ainsi, à l'esprit d'entreprise autour de valeurs partagées.



# Définition du tourisme responsable



## FICHE 3

# COMBATTRE les idées reçues

Voyager responsable, c'est **un voyage respectueux des hommes et de l'environnement**, qui rime avec plaisir d'être en vacances, tout simplement ! Il faut combattre les idées reçues !

### Ce n'est pas pour moi

**34% des Français\*** croient que le voyage responsable n'est pas compatible avec leurs habitudes... **Faux !** Le voyage responsable, c'est pour tout le monde, quel que soit le style de voyage : tourisme d'affaires ou voyage personnel, en France, à l'étranger, en camping, en hôtel club, en chambre d'hôtes, à la montagne, à la mer, en ville et pour tous les budgets...

### C'est de l'humanitaire

**57% des voyageurs\*** croient qu'il s'agit de participer à un chantier ou de faire du bénévolat : **confusion !** Le voyage responsable, c'est tout simplement un voyage, avec l'envie de préserver l'environnement, les populations et l'économie des pays visités.

### C'est plus cher

**34% des voyageurs\*** pensent qu'un voyage responsable est plus cher : **faux !** Un hébergement éco-responsable propose la plupart du temps des prix équivalents à un hébergement

équivalent qui ne se préoccupe pas de son environnement. Si l'on compare en termes de prestations similaires à un voyage « classique », le prix des voyages responsables est le plus souvent identique... Et mieux vaut payer un peu plus cher pour un voyage qui profite réellement aux populations locales et permet par exemple de soutenir des projets de développement local !

### C'est inconfortable

**Faux !** De nombreux hébergements de toutes catégories se sont mis à la responsabilité environnementale et sociale, il ne s'agit pas de dormir dans un lit de camp en oubliant la douche ! Notons que les hébergements de luxe travaillent à réduire leur impact sur l'environnement en privilégiant notamment les énergies renouvelables.

### C'est loin et à la campagne

**Faux !** Il n'est pas obligatoire de partir loin pour voyager responsable, il est possible de voyager responsable à proximité de chez soi et même dans un environnement urbain.

### C'est dur à trouver

**Plus maintenant !** Les tour-opérateurs sont de plus en plus nombreux à proposer des voyages en étant sensibles à l'impact de leurs choix sur l'environnement, l'économie locale, et les populations. **Les labels, les guides et les sites internet** (voyagespourlaplanete.com, voyageur-responsable.com...) **sont là pour aider le consommateur à faire son choix !**



**Voyager responsable,  
c'est voyager les yeux  
ouverts sur le monde !**



# Définition du tourisme responsable



## FICHE 4

# LES RÈGLES D'OR du voyageur responsable

Voyager responsable, c'est prendre en compte l'impact de son voyage sur l'environnement et les populations visitées. Nous nous devons **d'accompagner nos clients et de les aider** dans leurs choix et comportements.

### Avant de partir

- Choisir le mode de transport le moins polluant si un choix est possible.
- Compenser ses émissions de CO<sub>2</sub>.
- Choisir un hébergement responsable ou un voyageur engagé.
- Se renseigner sur la culture du pays visité et apprendre quelques mots.
- Préparer une valise responsable.

### Pendant le voyage

#### **A/ Respecter les populations**

- Demander la permission avant de prendre des photos.
- Prendre garde à sa tenue vestimentaire, particulièrement dans certains lieux de cultes ou dans la rue.

# LES 10 RÈGLES D'OR DU VOYAGEUR RESPONSABLE



1. CHOISISSEZ LE MODE DE TRANSPORT LE PLUS ECOLOGIQUE



2. COMPENSEZ VOS EMISSIONS DE CO2



3. RENSEIGNEZ-VOUS SUR LA CULTURE DU PAYS D'ACCUEIL OU DE LA REGION



4. PREPAREZ UN SAC DE VOYAGE RESPONSABLE



5. CHOISISSEZ UN HEBERGEMENT OU UN VOYAGISTE ENGAGE



6. RESPECTEZ LES COUTUMES LOCALES



Partir en vacances, c'est avant tout se faire plaisir, décompresser, découvrir... C'est aussi avoir conscience des impacts du tourisme sur l'environnement et les populations.

Aujourd'hui, une nouvelle dimension du voyage s'offre à nous : Voyager responsable ! En un mot, faire rimer plaisir et respect.

7. DÉCOUVREZ ET PRÉSERVEZ L'ENVIRONNEMENT



8. STIMULEZ L'ÉCONOMIE LOCALE



9. PARTAGEZ VOTRE EXPÉRIENCE DES VOTRE RETOUR



10. MAIS SURTOUT, PENSEZ À VOUS FAIRE PLAISIR !!!



[www.voyageur-responsable.com](http://www.voyageur-responsable.com)

- Donner des pourboires en rapport avec le coût de la vie et selon les coutumes locales.
- Négocier avec le sourire.
- Faire des cadeaux avec discernement :

Si vous apportez des fournitures, les donner au professeur, car les dons isolés peuvent inciter à la mendicité et à la déscolarisation !

Évitez de donner des confiseries, les enfants n'ont pas toujours de brosse à dents.

Les médicaments se donnent aux hôpitaux et dispensaires.

**Et selon le pays que vous allez visiter, renseignez-vous sur les us & coutumes.**

**Quelques exemples emblématiques :**

- On se déchausse avant de rentrer dans les cabines d'essayage au Japon.
- On ne caresse pas la tête d'un enfant au Vietnam.
- On ne s'énerve pas en Chine, c'est une attitude très mal perçue.



# Définition du tourisme responsable



## **B/ Préserver l'environnement et stimuler l'économie locale**

- A l'hôtel : préserver l'eau en privilégiant les douches rapides et en ne changeant de serviette que lorsque c'est nécessaire ; couper l'électricité et la climatisation en quittant la chambre.
- Privilégier les activités nature en évitant les sports mécaniques qui ont un effet désastreux sur les écosystèmes en générant beaucoup de bruit et une quantité importante de CO<sub>2</sub>.
- En promenade, rester dans les sentiers balisés, rester éloigné des animaux sauvages et évitez de les nourrir.
- Privilégier les transports en commun.
- Ne pas acheter de souvenirs fabriqués à partir d'espèces menacées (corail, ivoire, tortue...).
- Privilégier les souvenirs produits localement, pour soutenir le savoir-faire et l'économie régionale.

## **UN GREEN PASSPORT**

Le Programme des Nations Unies pour l'Environnement a imaginé un livret complet diffusé sur son site Internet [www.unep.fr/greenpassport](http://www.unep.fr/greenpassport) pour donner des informations pratiques aux voyageurs soucieux et leur rappeler quelques bonnes questions à se poser avant de partir en vacances. Une information à partager avec son client.

- Privilégier la nourriture locale, pour soutenir l'économie locale et réduire les émissions de CO<sub>2</sub> liées au transport des denrées.

## **Au retour**

**Partager son expérience de voyage responsable, pour donner envie à d'autres voyageurs de faire de même !**



# Les agences de voyages et le tourisme responsable



## FICHE 5

# LES ÉCO-GESTES

Pour se positionner en tant qu'acteur responsable, l'agence se doit de donner l'exemple en agissant en interne. **Question de crédibilité !**

### Une gestion responsable des brochures

**Leur fabrication est la cause de dégradations environnementales. Pour éviter la surproduction, quelques gestes simples :**

- Remettre la brochure uniquement à la demande du client en évitant si possible le libre service.
- Commander un nombre de brochures correspondant au besoin réel.
- Gérer le traitement des brochures non utilisées.
- Inviter le client à restituer la brochure s'il n'en a plus d'utilité.
- Dans un avenir proche il faudra s'appuyer en partie sur des brochures électroniques.

### Déchets

Trier de façon attentive les déchets : poubelle spécifique pour recycler le papier, boîte pour collecter les piles, réceptacle pour collecter les toners d'encre...

### Energie

- Passer toutes les ampoules de l'agence à la basse consommation : elles durent

## AMERICAN EXPRESS, AGENCE ENGAGÉE

Engagée dans une démarche environnementale, American Express fait la promotion des éco-gestes dans une documentation interne qui souligne « les petits gestes qui peuvent faire le plus grand bien à la planète ». L'objectif : sensibiliser les salariés pour réduire la consommation énergétique, la consommation d'eau, réduire les déchets et encourager une conduite éco-compatible.

6 à 10 fois plus longtemps que les ampoules classiques et sont recyclables en quasi-totalité.

- Veiller à l'extinction des lumières en fin de journée.
- Maintenir le chauffage de l'agence et des bureaux à 20° maximum (1° de plus = 10 % d'énergie consommée en plus).

### Eau

- Utiliser un réducteur de débit aux lavabos, ce qui permet d'économiser jusqu'à 40%.

Les chasses d'eau à deux débits permettent de réduire le volume d'eau utilisé.

### Achats

- Pratiquer une politique d'achats responsables : du matériel informatique performant mais économe en énergie, un mobilier de bureaux éco-conçu, des produits d'entretien écolabellisés, des cadeaux clients respectueux de la planète...

(Voir le chapitre «Communiquer».)

- Acheter en gros pour limiter les emballages, grouper les commandes et privilégier des fournisseurs locaux pour limiter le transport.

### De bonnes pratiques de fonctionnement

- N'imprimer que le strict nécessaire avec des imprimantes partagées, en recto/verso quand c'est possible.
- Installer un distributeur de boissons contenant des produits équitables et « bio ».

**53%** des TO ont diminué leur tirage de brochure en 2009 et **82%** d'entre eux ont maintenant leurs brochures en ligne mais... ils regrettent qu'elles ne soient pas plus utilisées (sondage SNAV Printemps 2009).

# Les agences de voyages et le tourisme responsable



## FICHE 6

# LE BILAN CARBONE

### Envie d'aller plus loin pour être une agence responsable ?

Des outils sont disponibles et demandent l'engagement de toute l'équipe pour devenir exemplaire en développement durable. La démarche peut commencer par un bilan environnemental (bilan carbone) de l'agence. Des organismes peuvent vous aider dans ce sens.

#### Solliciter la Chambre de Commerce et d'Industrie

Les CCI ont de plus en plus souvent des conseillers en développement durable et proposent plusieurs types d'assistance, aidant par exemple à la certification ISO 14001 (mise en place d'un système de management environnemental).

#### Consulter l'ADEME

L'Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie aide les entreprises par différents outils. Exemple, une agence de voyages (80 postes informatiques) audité s'est vu proposer une économie de plus de 20 000 €/an en mettant en place de simples changements de comportements (ordinateurs, chauffage, climatisation).

Pour s'informer, monter des projets d'investissements, trouver des sources d'informations multiples [www.ademe.fr](http://www.ademe.fr).

## Voir l'expert-comptable

Nombre d'entre eux sont membres du Club du Développement Durable, issu du Conseil supérieur de l'Ordre des Experts-comptables, pour aider l'agence dans la gestion économique et fiscale de son projet. [www.experts-comptables.fr/developpementdurable](http://www.experts-comptables.fr/developpementdurable)

## Interroger le site de Novethic

Filiale de la Caisse des Dépôts, Novethic est un centre de recherche sur la responsabilité sociale et environnementale des entreprises. Son site, [www.novethic.fr](http://www.novethic.fr), est une source d'information de référence pour les acteurs de l'économie responsable.

## Se mettre aux normes AFNOR

Il existe un certain nombre de normes pour certifier la démarche responsable. La norme ISO 14001 traite du management environnemental, c'est-à-dire de ce que réalise une organisation pour réduire au maximum les effets dommageables de ses activités sur l'environnement et améliorer en permanence ses performances en matière environnementale.

Des organismes spécialisés aident à l'obtenir, l'AFNOR étant l'organisme de certification. Elle offre aux acteurs socio-économiques des outils pratiques, concrets et reconnus leur permettant de s'inscrire de manière visible et durable sur l'échiquier mondial. A voir pour se renseigner sur les certifications :

[www.afaq.org](http://www.afaq.org)

## CONQUÉRIR LA CLIENTÈLE D'AFFAIRES

A compter de 2010, les entreprises cotées en Bourse et celles de plus de 500 salariés devront faire tous les ans un bilan carbone. Leurs déplacements professionnels y seront inclus ! L'agence de voyages a une carte à jouer :

- En délivrant de bons conseils à l'entreprise
- En aidant son client à établir son bilan
- En étant elle-même une agence responsable

# Les agences de voyages et le tourisme responsable



## FICHE 7

# LA COMMUNICATION

Etre une agence de voyages responsable, c'est bien, le communiquer, c'est mieux ! Après avoir travaillé son positionnement et réfléchi à l'offre disponible, l'agence doit faire **un certain nombre d'opérations de communication**, en externe et en interne, pour confirmer sa démarche.

### Communication clientèle

- **Rendre la démarche de l'agence visible** : affiches, documentation, brochures spécialisées en agence sur des supports éco-conçus (papier recyclé ou FSC\*\*). En cohérence, on peut penser aux **cadeaux clientèle durables** : carnets de voyage ou pochettes passeport « équitable » (voir l'offre des CAT\* de sa région, par exemple), crayons en plastique issu de boîtiers de CD recyclés, clés USB en bois issus de forêts FSC\*...
- **Participer à des opérations de sensibilisation** : salon du tourisme durable ou, plus largement, prendre la part « tourisme » dans un salon du développement durable, avec une offre sélectionnée tourisme responsable.
- **Créer des événements** : organisation dans l'agence d'expositions artisanales ou de ventes de produits équitables (en appui avec des ONG par exemple).

## Mobilisation interne

Le positionnement de l'agence sur le créneau du tourisme responsable est un outil de mobilisation interne autour d'un thème différenciant et valorisant. Un employé épanoui donne un client satisfait, comme l'explique Charline Bergeron, coordinatrice développement durable au sein de Best Western : « Le développement

durable est un excellent levier de ressources humaines, un outil de management : la motivation du personnel augmente, des personnes se révèlent. Cela permet même de fidéliser les salariés dans un secteur où le recrutement reste difficile ».

- **Créer de la cohésion** autour du thème du tourisme responsable. Les Trophées du Tourisme Responsable deviennent ainsi pour Voyages-sncf.com, créateur et organisateur, un élément fédérateur pour ses collaborateurs qui participent activement aux comités de sélection et de vérification des dossiers, devenant ainsi eux-mêmes des ambassadeurs du tourisme responsable.
- **Renforcer l'équipe** et jouer la cohérence en rebondissant sur l'actualité : pendant la semaine du Développement durable, American Express Voyages d'Affaires a lancé en 2009 un Quizz de 2 questions par jour sur le développement durable durant les 5 jours et offert un cadeau « green » à la gagnante. Le site de la Défense organise, par ailleurs, tous les vendredis matin la livraison de paniers bio du Val de Loire à des salariés adhérents.
- **Créer de l'animation d'équipe** : aller voir une expo, un salon, un film sur le tourisme responsable ou, plus globalement, le développement durable. Organiser un petit déjeuner « green », par exemple. Chez Voyages-sncf.com, lancé depuis 4 ans dans une démarche éco-responsable, 50% des salariés demandent à être impliqués dans la responsabilité sociale et environnementale, et non seulement sensibilisés.

## VALORISER LA DÉMARCHE

Une fois la démarche confirmée, le positionnement assuré, candidatez aux Trophées du Tourisme Responsable dans la catégorie « Agence de voyages Responsable ».

# L'offre du tourisme responsable



## FICHE 8

# LES TRANSPORTS responsables

Voyager responsable, c'est d'abord choisir **le moyen de transport le plus adapté à son déplacement**. Le secteur des transports est en effet l'un des plus gros producteurs de CO<sub>2</sub>.

## Les acteurs qui s'y mettent

**De plus en plus de transporteurs agissent pour le développement durable :**

- Bien que le secteur de l'aérien soit régulièrement montré du doigt, **Air France** est l'un des leaders mondiaux du développement durable. La compagnie est désignée depuis 5 ans, leader du secteur aérien par le «Dow Jones Sustainability Index». Le groupe Air France-KLM a été pour la 3<sup>e</sup> année consécutive, en 2009, le seul groupe du transport aérien à intégrer le classement «Global 100» qui sélectionne les 100 entreprises les plus durables.
- **Transavia.com** a fait du durable l'un de ses moteurs. La compagnie a notamment établi ses approches de décollage et d'atterrissage pour réduire les dépenses de carburant, offre un service de covoiturage et propose en ligne un calculateur et une compensation de CO<sub>2</sub>.
- **Eurostar** est également l'un des pionniers : en 2007, l'entreprise s'est fixée pour objectif de réduire ses émissions de CO<sub>2</sub> de 25% par voyageur et par trajet d'ici 2012. Les émissions de CO<sub>2</sub> produites par Eurostar bénéficient toutes d'une compensation carbone avec des projets de plantation d'arbres notamment.

- **La SNCF** a signé en 2008 la charte du développement durable de l'Union Internationale des Transports Publics (UITP). Paraphée par quelques 140 membres, cette charte concrétise leur engagement sur trois volets : environnemental, sociétal et économique. La SNCF a créé un Conseil d'orientation du développement durable, en mettant en place un plan d'optimisation et de réduction des consommations d'énergie et en lançant une opération pilote de tri des déchets dans une dizaine de gares.

## DIFFÉRENTS PROGRAMMES DE COMPENSATION

- Le site d'Action Carbone [www.actioncarbone.org](http://www.actioncarbone.org)
- Le site de Planète urgence [www.planete-urgence.org](http://www.planete-urgence.org)
- Le site de Climat Mundi [www.climatmundi.fr](http://www.climatmundi.fr)
- Le site CO<sub>2</sub> solidaire [www.co2solidaire.org](http://www.co2solidaire.org)

## Des outils sont disponibles

- **Calculez l'empreinte carbone du voyage**

L'Eco-comparateur a été imaginé par Voyages-sncf.com avec l'Ademe pour permettre aux voyageurs de comparer les offres des différents modes de transports pour des destinations desservies par le train, en France et en Europe proche.

Certains transporteurs tels qu'Air France proposent, sur leur site internet, de calculer l'empreinte carbone, autrement dit les émissions de CO<sub>2</sub> liées au déplacement.

- **Compenser les gaz à effet de serre**

Il est impossible de voyager sans émettre de CO<sub>2</sub>, mais ces émissions peuvent être compensées. La compensation prend la forme d'un don volontaire. Pour Air France ou Voyages-sncf.com par exemple, ces dons, payables par carte bancaire ou par chèque, iront au programme Action Carbone de GoodPlanet qui finance des projets d'énergies



# L'offre du tourisme responsable



## 7 Français sur 10

**se déclarent être prêts à compenser ! 55% des voyageurs en ont déjà entendu parlé mais on ne leur a jamais proposé\*.**

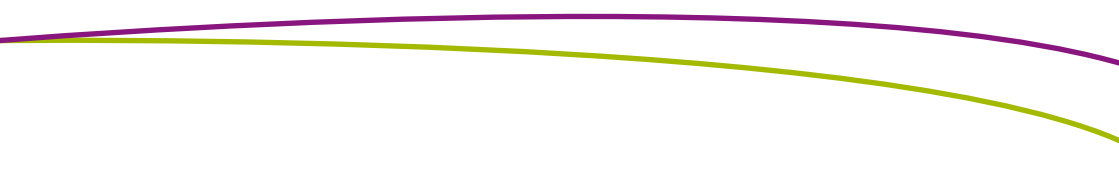
renouvelables ou d'efficacité énergétique dans les pays du Sud (ex : cuiseurs solaires en Bolivie, biogaz en Inde...).

Dans l'offre globale observée par les différents loueurs de véhicules, une mention toute particulière à **National/Citer** offre à la location toute une « gamme verte » de voitures citadines et compactes, composée de véhicules peu polluants ainsi que de son modèle à technologie micro-hybride la C3 Stop & Start. L'ensemble de la force de vente de la société en est d'ailleurs équipé.

Aujourd'hui, 65 % des véhicules chez National/Citer, représentant 80 % des locations, sont des véhicules émettant moins de 140g/km de CO2 et consommant seulement 3.7 à 5.9l/100km, des véhicules possédant un filtre à particules mais aussi des modèles de véhicules à technologie micro-hybride.

National/Citer incite chaque jour ses clients à agir eux aussi en faveur du climat en leur offrant à chaque location la possibilité de verser une compensation de 1.50 € de plus (lors de la réservation sur [www. Nationalciter.fr](http://www.Nationalciter.fr) ou en agence), somme reversée intégralement au programme Action Carbone pour participer au financement de projets d'énergies renouvelables et de reforestation.

**A noter :**

- Participer à des projets pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub> correspond à une prise de conscience, mais pas à un « droit de polluer » ! Le carbone le plus facile à compenser est celui qu'on ne rejette pas : privilégier pour ses déplacements les solutions qui permettent de réduire au mieux les émissions de son voyage.
  - Voyageurs du Monde et Eurostar intègrent la compensation dans leur prix de vente.
- 

# L'offre du tourisme responsable



## FICHE 9

# LES HÉBERGEURS responsables

Pour s'imposer dans la démarche qu'elle s'est donnée, l'agence responsable doit proposer **une offre crédible, variée et attractive.**

87% des voyageurs\* sensibilisés au tourisme responsable déclarent attendre désormais des offres de voyages responsables qui correspondent à leurs envies. L'agence a un rôle à jouer et dispose d'un certain nombre d'outils pour les sélectionner et éviter le «greenwashing», autrement dit un discours «vert» sans fondement. En matière d'hébergement, il existe des labels et des réseaux pour guider l'agence dans ses choix.

### Les labels et les réseaux

- **L'Eco-label** récompense les hôtels ayant une responsabilité environnementale ([www.ecolabels.fr](http://www.ecolabels.fr)), en France et en Europe, et prouve leur engagement à réduire leur impact sur l'environnement en veillant à l'usage de l'eau et de l'énergie, au tri des déchets et autres. Il existe des hébergements éco-labels dans toute la France, dont 4 à Paris : le Regent's Garden, le Jardin de Cluny et l'Etoile Saint-Honoré (trois hôtels Best Western) et l'hôtel Gavarni.
- **La Clef Verte** ([www.laclefverte.fr](http://www.laclefverte.fr)) est un label créé en 1998 par la Fondation pour l'Education à l'Environnement. Il impose à ses membres d'établir une politique environnementale sur deux ans, de gérer leurs dépenses en énergie, eau et déchets et

d'assurer une certaine qualité de vie sur le site. La clef verte s'appose sur 302 hébergements dans toute la France : 230 campings, 51 hôtels, 21 gîtes et chambres d'hôtes.

- **Le label Clé Vacances** ([www.clevacances.com](http://www.clevacances.com)), exclusivement français, est agréé par le Ministère du tourisme comme un label de qualité et possède une qualification « Environnement ». Il concerne plus de 29 000 gîtes, locations ou chambres d'hôtes en France qui réduisent leur impact sur l'environnement. Leur charte les astreint à une maîtrise de l'énergie, de l'eau, une gestion des déchets et une utilisation de produits et matériaux préservant l'environnement.
  - **Le label Green Globe 21**, international, a été créé en 1999 en Australie. Il récompense et accompagne les hôtels ayant opté pour une démarche d'amélioration de la gestion environnementale et sociale de leurs activités. En France, 9 hôtels sont labellisés Green Globe (Novotel Lyon Part Dieu, - Hôtel Saint Victor, - Hôtel Hi, à Nice et 6 hôtels Cévéo).
  - **«Chouette nature»** est un label de Cap France ([www.capfrance.fr](http://www.capfrance.fr)) pour ses hébergements qui s'engagent notamment à pratiquer le tri sélectif et l'achat de produits issus du commerce local ou équitable.
  - Le réseau **«Bienvenue à la ferme»** ([www.bienvenue-a-la-ferme.com](http://www.bienvenue-a-la-ferme.com)), géré par l'Assemblée Permanente des Chambres d'Agriculture, regroupe des agriculteurs qui doivent respecter une charte d'éthique intégrant des critères environnementaux.
  - Les 296 **Gîtes Panda** de France métropolitaine ([www.wwf.fr](http://www.wwf.fr)) sont situés dans un parc naturel protégé auquel le WWF accorde son label. Ces hébergements proposent des équipements d'observation de la nature et des documents d'information spécifiques.
  - Le réseau **Un lit au Pré**, nommé aux Trophées du Tourisme Responsable en 2009, regroupe en France, 5 fermes actives dont la famille est des défenseurs de l'environnement. On y dort dans des tentes de luxe (plancher en bois, lit clos) et on participe à la vie de la ferme (cellier, poulailler, four à pain, vache ou moutons). [www.unlitaupré.fr](http://www.unlitaupré.fr).
  - **Huttopia** est un réseau de campings verts ([www.huttopia.com](http://www.huttopia.com)) imaginé en partenariat avec l'Office National des Forêts (ONF). Chacun peut y venir avec son propre équipement ou utiliser en location les hébergements proposés sur place : roulottes équipées, cabanes en bois Douglas non traité (issus de forêts gérées selon la norme PEFC) ou encore des tentes canadiennes en toiles et bois équitables.
- 

# L'offre du tourisme responsable



## Les petites structures

- **L'hôtel La Pérouse**, à Nantes, Lauréat des Trophées du Tourisme Responsable 2008, récompensé par les labels La clef verte et l'Ecolabel européen. Il met en place des actions très originales telles que la prime DD (toute économie liée à l'action des salariés leur est reversée) ou encore Pérouse VIP comme Very Important Practices (bonnes pratiques écologiques). [www.hotel-laperouse.fr](http://www.hotel-laperouse.fr)
- **Le Coq Gadby**, 4 étoiles de charme dans le centre de Rennes, norme HQE, 14 chambres et un spa bio. [www.lecoq-gadby.com](http://www.lecoq-gadby.com)
- Nichés dans la zone Natura 2000 en Gascogne, les deux **Eco-Logis d'Ensarnaut** ont été implantés au milieu de 400 ha en site bio et 250 ha de la Ligue de Protection des Oiseaux. L'ancienne grange a été rénovée suivant les techniques traditionnelles de terre crue, en utilisant des matériaux sains, locaux, naturels et bios. [www.ensarnaut.com](http://www.ensarnaut.com)
- Au Chili, **l'hôtel Tierra Atacama** a reçu le prix Géo de 2009. Situé aux environs de San Pedro de Atacama au Chili, cet hôtel a été entièrement éco conçu avec un effort particulier sur l'eau. [www.tierraatacama.com](http://www.tierraatacama.com)
- **Le Domaine des Terres d'Amanar**, près de Marrakech au Maroc, intégré dans les activités de son petit village berbère. [www.terresdamanar.com](http://www.terresdamanar.com)
- **L'éco-hôtel Aubier**, sur le Lac de Neuchâtel, en Suisse, certifié Biohôtel. [www.aubier.ch](http://www.aubier.ch)
- **Le Jean-Michel Cousteau Island Resort**, au cœur de l'archipel des îles Fidji, créé par le fils de l'océanographe avec un total engagement de préservation de l'environnement. [www.fijiresort.com](http://www.fijiresort.com)

## Les grandes structures

**Les grands groupes aussi se mettent à l'hébergement responsable. Entre autres :**

- Actif depuis 1995 dans le durable, **le groupe Accor** a adopté une Charte environnementale qui s'applique progressivement à toutes ses marques. Le groupe hôtelier Accor a été placé en 2009 en tête du tout premier classement hôtelier établi par le cabinet anglo-saxon Two Tomorrows en s'appuyant sur leur degré d'implication dans le développement durable. Accor se place devant le groupe britannique **InterContinental Hotels** et l'américain Marriott. Suivent dans ce classement : **Global Hyatt, Choice, Carlson, Hilton, Wyndham, Starwood** et à la fin du classement **Best Western**. Accor se distingue en particulier dans les domaines tels que la stratégie, la gouvernance, les engagements, la chaîne de valeur et l'innovation.

- Au Canada, **la chaîne Fairmont** (85 hôtels) s'impose comme l'une des premières entreprises hôtelières d'Amérique du Nord sensible à l'environnement avec, depuis 2004, un travail sur le tri et le recyclage des déchets (en moyenne 144 tonnes de papier, carton, aluminium et verre par hôtel et par an).

- Le chaîne d'hôtellerie de luxe **Six Senses**, a été lauréate en 2008 du Global Tourism Business Award pour son Soneva Fushi aux Maldives, étiqueté «carbone neutre».

- La chaîne d'hôtels **Best Western** est maintenant la première chaîne hôtelière en nombre d'hôtels ecolabellisés en France avec 9 des 34 établissements bénéficiant de l'Ecolabel européen. La chaîne souligne que les économies réalisées pour la planète sont également bonnes pour la gestion économique et managériale des établissements.

- Le réseau **Hôtels au naturel**, lauréate des Trophées du Tourisme Responsable en 2009, regroupe 21 établissements répartis sur 7 Parcs naturels régionaux en France, situés dans des sites privilégiés adaptés au tourisme de nature et découverte.

[www.hotels-au-naturel.com](http://www.hotels-au-naturel.com)

- Pas moins de 147 établissements de la chaîne **B&B Hôtels** ont reçu le label clef verte entre 2008 et 2009, devenant ainsi la chaîne hôtelière la plus « verte » de France. La chaîne indépendante d'hôtellerie économique compte 181 établissements en France, 29 en Allemagne. [www.hotelbb.com](http://www.hotelbb.com)

- **Le groupe Choice** s'est engagé dans la labellisation de son enseigne Comfort Hôtel. Deux adresses ont déjà obtenu la certification « clef verte » en France : le Comfort Hôtel La Marébaudière de Vannes et le Comfort Hôtel Lille Tourcoing.

# L'offre du tourisme responsable



## FICHE 10

### LES TO responsables

Les agences ont un rôle clé pour proposer les bons acteurs qui s'engagent. Gare au « **greenwashing** », ce coup de peinture vert qui donne des allures écolo à des démarches qui ne le sont pas nécessairement !

#### La démarche des tour-opérateurs

**De plus en plus de tour-opérateurs ont une démarche ou une offre responsable. Il revient à l'Agence de poser des questions, s'informer sur une démarche qui évolue. La liste qui suit ne peut être en aucun cas exhaustive, il s'agit simplement de donner des pistes.**

- **Le Club Med** s'est engagé dans un démarche responsable avec son village d'Opio (06), récompensé par l'écolabel européen. Des chaudières aux ampoules, chaque dépense d'énergie a été passée au peigne fin. Sa démarche intègre un tri minutieux des déchets, une utilisation minimale des produits détergents et un entretien des jardins selon les principes de l'agriculture raisonnée.
- **Costa** a reçu l'ABB Energy Efficiency Award 2009 pour son engagement sur l'amélioration de l'efficacité énergétique. Le croisiériste a été récompensé pour avoir installé sur ses paquebots des onduleurs qui permettent de réguler de manière continue la puissance

électrique fournie à bord des navires. Avec son programme de recyclage de déchets et de désalinisation de l'eau de mer pour l'alimentation de ses paquebots, le groupe revendique une image de croisiériste responsable. L'ensemble de sa flotte a bénéficié dès 2005 du label « Green Star » délivré par le RINA (le registre naval italien).

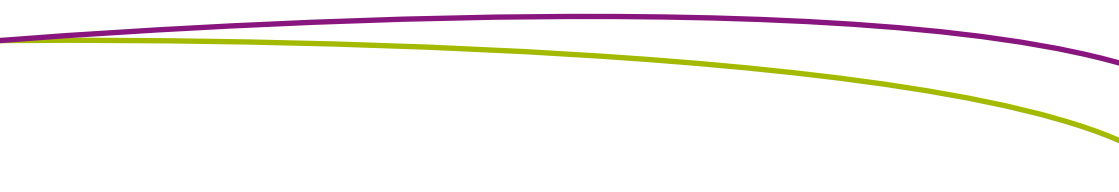
- Récompensé par les Trophées du Tourisme Responsable 2008, le tour-opérateur **Chemins de Sable** a intégré la marque **Ushuaïa** et distribue sa première brochure annuelle en agences de voyages. Les 100 pages égrenent des idées de tourisme responsable avec notamment des circuits classiques et des circuits thématiques accompagnés par un spécialiste (archéologue, botaniste, ornithologue...).

Tous les produits sont conçus de façon à permettre l'appréhension de la diversité de l'environnement, des systèmes sociaux et économiques des pays d'accueil par des échanges directs avec les populations locales. Le TO propose la compensation carbone aux clients et en assume le coût à hauteur de 20%.

- **Fram** a lancé, en janvier 2008 « Planète Fram » qui symbolise son engagement pour un tourisme plus responsable et plus durable. Le voyageur toulousain propose à ses clients la compensation carbone (avec Good Planet).

Ses clubs Framissima suivent une charte écologie qui les engage à mettre en place des mesures d'économie et de rationalisation des consommations d'eau et d'énergie, gérer et recycler les déchets, valoriser la biodiversité et les espaces verts de ces sites d'implantation, recourir à des « achats verts » et favoriser les comportements responsables de ses clients et de son personnel.

- **Meli Mundo** ([www.melimundo.com](http://www.melimundo.com)) développe un projet Enda Bolivia qui va plus loin avec des programmes de voyages inscrits dans la durée, de 3 semaines à 3 mois, pédagogiques et solidaires, permettant un engagement actif et durable au sein de projets solidaires locaux. Les voyages combinent apprentissage linguistique, découverte culturelle, engagement bénévole au sein de projets locaux dans le domaine de l'aide à l'enfance ou de la protection environnementale. Une partie du prix de ces voyages est reversée au bénéfice direct de l'association concernée.



# L'offre du tourisme responsable



- **MSC** collectionne labels, certifications et prix (Clean Sea, ISO 14001, Green Planet, Venice Blue Flag). La compagnie de croisières développe depuis 2007 le tri à bord et le recyclage et construit des bateaux «nouvelle génération» : réutilisation à bord des eaux jusqu'alors jetées en mer, consommation d'énergie d'une cabine réduite de 30%, et jusqu'à 25% dans les zones communes passagers.
- **Nouvelles Frontières** a été récompensé, lors de la première édition des Trophées du Tourisme Responsable en 2007 pour sa politique d'information et de sensibilisation dans la catégorie « Mention Spéciale de la Stratégie ». L'originalité de son projet tient à la sensibilisation des enfants autour des thématiques de l'environnement et de la nature.
- Le groupe d'agences Corse **Olandini**, a décidé d'agir pour un tourisme responsable en replantant cette année 12 000 arbres avec l'Office National des Forêts et en posant des gestes forts pour réduire son empreinte écologique : « Nos brochures et nos différents supports seront en 2010 tous labélisés PEFC, c'est-à-dire dont le papier vient de forêts durablement gérées », explique son patron, Jean-Marc Olandini. Les différents produits « verts » mis en avant par le groupe Olandini sur [www.la-corse.travel](http://www.la-corse.travel) ont un double effet : celui de renvoyer le voyageur aux plaisirs premiers de la vie et financer les actions futures au bénéfice de la nature.
- Tour-opérateur spécialiste de l'organisation de voyages pour les groupes (en particulier les Comités d'Entreprise), **Partir** privilégie le tourisme solidaire depuis sa création il y a 22 ans, et travaille en partenariat avec des réceptifs indépendants, des associations et ONG, dans un esprit de respect mutuel.

Partir fait appel à des accompagnateurs et guides professionnels sensibilisés à une approche différente du voyage, centrée sur le partage. L'agence travaille notamment au Vietnam, au Sénégal, à Madagascar, à Cuba et au Cambodge.

- Le groupe **Pauli** (Visit Europe et Visit France) propose depuis deux ans une brochure « Nature et Ecologie » pour des découvertes vertes en France.

Au choix, hébergement dans les arbres, croisière sur un bateau dont le moteur fonctionne grâce à des panneaux solaires, initiation à la sauvegarde de la planète pour les enfants, etc... Au total 70 produits dont 20 en Europe. L'ensemble de la production est disponible sur le site BtoB.

- **Saïga** ([www.saiga-voyage-nature.fr](http://www.saiga-voyage-nature.fr)) prône également un tourisme responsable plus solidaire et la préservation de l'environnement. Elle est membre de la T.I.E.S., The International Ecotourism Society. Elle programme notamment des voyages en Inde, à Nornéo, au Brésil, au Kenya et en pays Sami (Suède).

- Le groupe canadien **Transat** soutient chaque année, depuis 2007, des programmes de développement dans les pays qu'il programme.

Transat a appuyé 12 projets dans 8 pays et ses engagements financiers s'élèvent maintenant à quelques 300 000 euros. Il soutient en 2009-2010 4 nouveaux projets au Mexique (formation en tourisme durable sur la Riviera Maya), un projet de route touristique alternative à la route de Cusco vers le Machu Picchu, au Pérou. Il appuie un projet de développement touristique solidaire dans la région de Taliouine, au Maroc, et s'associe à la Turkish Marine Environment Protection Association (TURMEPA) en Turquie.

- **Voyageurs du Monde**, certifiée ATR, compense systématiquement les émissions de CO<sub>2</sub> liées au transport aérien de ses voyageurs par le financement de projets écologiques. Par ailleurs, l'entreprise s'engage à encourager le respect des populations visitées et un



# L'offre du tourisme responsable



redéploiement des revenus issus du voyage avec des priorités définies chaque année et la publication des résultats sur son site. VDM demande à ses agences réceptives le respect de clauses sociales, une vigilance environnementale ainsi que dans le choix de leurs sous traitants pour engager une démarche de partenariat sur des actions ciblées en fonction des besoins de chaque pays. [www.vdm.com](http://www.vdm.com)

- **Vision éthique** propose des séjours solidaires alliant découverte et partage au Nord Vietnam. Elle programme notamment, chaque année, un voyage dans le Nord du pays à l'occasion du Nouvel An local, à la rencontre des différentes ethnies.

L'agence travaille sur le terrain avec des associations locales oeuvrant dans les domaines de l'artisanat, la santé, l'éducation et l'environnement . Elle participe financièrement à ces projets solidaires en leur reversant 3 % du prix des voyages.

[www.vision-ethique.com](http://www.vision-ethique.com)

## Les labels et les associations


**Un certain nombre d'associations regroupent des voyagistes et des Associations qui permettent à l'agence de voyage d'avoir un premier regard sur le marché des offres.**

- **L'ATES**, Association pour le Tourisme Equitable et Solidaire, créée en 2006, regroupe 23 associations de voyage en deux catégories, les voyagistes et des associations relais, notamment Croq'Nature, Ecotours, La Route des Sens, Vision du Monde. Tous soutiennent le tourisme équitable et solidaire. [www.tourismesolidaire.org](http://www.tourismesolidaire.org)

- **ATR** est une certification créée par l'association ATT (Association des tours-opérateurs Thématiques), qui regroupe des opérateurs du tourisme souhaitant oeuvrer dans le sens d'un tourisme plus responsable avec des pratiques professionnelles basées sur le respect, la solidarité et la qualité. Parmi ses membres : Allibert, Atalante, Chamina, Comptoirs des Voyage et Voyageurs du Monde. D'autres membres sont en cours de certification : Club Aventure, Escursia, Intermèdes, Nomade, Nouvelles Frontières, Simba Voyages, Terres d'Aventure, Voyager Autrement ou Zigo Tours. [www.tourisme-responsable.org](http://www.tourisme-responsable.org)
- **La VVE**, Association des Voyageurs et Voyagistes éco-responsables, créée en septembre 2007, veut fédérer les énergies en matière de tourisme éco-responsable et durable. Elle est composée de voyageurs, de guides et accompagnateurs dont le SNAM (Syndicat National des Accompagnateurs en Montagne), de voyagistes (Hommes et Montagnes, Terres Oubliées, Les Matins du Monde, Ferme équestre du Soularac, Le Plein Air de Sault, Languedoc Nature, La Route des Voyages) et du réceptif Terres Nomades.

## Suivre le marché

**Pour aider le consommateur à faire sa sélection, encore faut-il que l'agence sache répondre à ses questions. L'objectif étant qu'à terme, tout voyage devienne «responsable», poser des questions aux commerciaux permet de faire valoir son intérêt et ainsi de stimuler le marché.**

- Ne pas hésiter à poser des questions sur les aspects environnementaux et sociaux : le transport, les conditions de travail du personnel, le traitement des déchets, les politiques de protection de l'environnement...
  - Poser des questions sur les initiatives prises localement pour garantir la redistribution des revenus, le soutien aux initiatives de protection ou de développement des communautés locales.
- 

# L'offre du tourisme responsable



## FICHE 11

# LES DESTINATIONS responsables

Certaines destinations ont une politique plus « responsable » que d'autres en matière de tourisme. **La France elle-même a bien des atouts.** Les connaître, c'est pouvoir les recommander à ses clients.

## La France

**Un certain nombre d'organismes et labels permettent à la France d'afficher une préoccupation environnementale dans la gestion de son patrimoine.**

- **Le Pavillon Bleu.**

Créé par l'Office français de la Fondation pour l'Education à l'Environnement en Europe en 1985, le Pavillon Bleu récompense et valorise chaque année les communes et les ports de plaisance, qui mènent de façon permanente une politique de recherche et d'application durable en faveur d'un environnement de qualité.

[www.pavillonbleu.org](http://www.pavillonbleu.org)

- Le label «**Station Verte**» regroupe 553 destinations Nature réparties dans 87 départements. Autant de terroirs dotés d'une charte destinée à renforcer le tourisme responsable. ([www.stationsvertes.com](http://www.stationsvertes.com))

- **Neuf Parcs Nationaux et 45 Parcs Régionaux** organisent en France la gestion des espaces naturels et agissent pour la préservation de l'environnement et de la biodiversité.

Beaucoup disposent de structures d'animation et d'hébergements responsables. Les «Hôtels au naturel» ([www.hotels-au-naturel.com](http://www.hotels-au-naturel.com)) qu'ils intègrent ont ainsi été récompensés en 2009 aux Trophées du Tourisme Responsable.

**Un certain nombre de collectivités territoriales se positionnent, avec les Comités Régionaux du Tourisme, les Comités Départementaux du Tourisme et les Offices de Tourisme & Syndicats d'initiative, pour encourager la responsabilité des touristes.**

- Ainsi, le **Comité régional du Tourisme d'Ile-de-France** affiche sa préoccupation du développement durable pour la région touristique la plus visitée au monde (le tourisme représente près de 10% du PIB régional).

Entre autres initiatives, le CRT a réalisé un guide « balades vertes » (sur papier recyclé) détaillant 29 parcours pédestres accessibles en transports en commun. Une action à retrouver sur le site [www.nouveau-paris-idf.com](http://www.nouveau-paris-idf.com)

- **L'Aisne** a décidé de déployer une politique de développement durable et de le faire savoir, avec notamment des idées de week-ends et courts séjours à la fois écologiques et économiques. Escapades au centre de loisirs d'Axo-Plage, virée nature à Center Parcs, reconstitution de la vie des Mérovingiens à Marle, c'est à découvrir sur le site [www.les-ecocitoyen.com](http://www.les-ecocitoyen.com).

- **Les Pyrénées** se veulent rando, nature et familles : cours de gymnastique énergétique Qi-Gong en montagne, découverte des lacs et torrents de haute Ariège en famille, randonnées dans les hautes montagnes à partir d'un refuge.

Contact : Pyrénées Rando Nature Tél. : 05 61 64 05 61

**Par ailleurs, des associations se mobilisent pour soutenir et encourager les acteurs à faire du développement et/ou du tourisme durable.**

- En montagne, **Mountain Rider** impose progressivement ses activités. Installée à Chambéry, l'association souhaite travailler avec tous (stations, remontées mécaniques, professionnels et particuliers) pour une montagne responsable. Elle publie des éco-guides très fouillés sur les stations et les matériels. [www.mountain-riders.org](http://www.mountain-riders.org)

# L'offre du tourisme responsable



## A l'Etranger

**De nombreuses destinations affichent désormais une préoccupation environnementale et demandent aux professionnels du tourisme des engagements de responsabilité sociale et environnementale. Sans être exhaustifs, quelques destinations en exergue :**

- **Le Costa-Rica** veut être un modèle de lutte contre le réchauffement climatique et ambitionne d'être neutre en carbone dès 2021, en réduisant ses émissions de gaz à effet de serre et en les compensant par la reforestation. Les pouvoirs publics s'engagent à accélérer la substitution des carburants pétroliers par des agro-carburants et à développer les transports publics électriques et les pistes cyclables. La population est invitée à recycler les déchets et à protéger les ressources en eau. Des programmes sont en place depuis la fin des années 80 pour protéger l'environnement dans ce pays dont la biodiversité est citée en exemple. Le Costa-Rica abrite notamment 300 espèces différentes d'arbres au kilomètre carré, contre 6 pour le Brésil et 35 pour la Colombie. Le tourisme est la deuxième source de devises du pays.
- **Le Maroc** a mis en place en 2008 une Charte Marocaine du Tourisme Responsable et demande aux TO qui organisent séjours et circuits de s'engager sur le territoire marocain à préserver la culture et l'environnement marocain et à oeuvrer pour un tourisme vecteur de développement économique et social.
- Au Royaume Uni, **Le Pays de Galles** a lancé en octobre dernier le plus vert des codes de conduite hôteliers : pour harmoniser les critères appliqués au tourisme vert, il a mis au point un « Green Tourism Business Scheme », autrement dit un plan qui encourage

les hôteliers et les dirigeants d'attractions touristiques à se fournir localement, à réduire leur empreinte carbone et à limiter au maximum leur impact sur l'environnement.

- **Le Mexique** continue son engagement pour un tourisme durable en développant de nouveaux marchés et opportunités économiques qui intègrent les notions de conservation environnementale et de développement des communautés d'accueil. Ainsi, l'Office de Promotion du Tourisme au Mexique a initié en partenariat avec le Centre du Patrimoine Mondial (UNESCO), et la Fondation des Nations Unies, a initié des programmes de sensibilisation au Yucatan. En 2009, des collaborateurs du groupe Expedia se sont rendus auprès des communautés d'accueil au Mexique pour améliorer la préservation de la biodiversité et le renforcement des communautés locales à travers l'entrepreneuriat. En 2010, le groupe Transat s'implique sur la même destination. La CTSK (Community Tours Sian Ka'an), une coopérative locale de tourisme gérée principalement par des Mayas, a reçu, en 2009, le prestigieux prix Equator pour la meilleure initiative communautaire en faveur du développement durable. Elle travaille à la préservation des différents écosystèmes de la bande côtière, région qui accueille de plus en plus de visiteurs.
- **En Lituanie** : Le Parc National du Delta de Nemunas vient de recevoir le prix EDEN par l'Union Européenne. Ce prix est remis aux destinations européennes d'Excellence reconnues pour leur engagement en faveur d'un tourisme durable et de la préservation de leur environnement.





## FICHE 12

# EN SAVOIR PLUS

### Les initiatives, les Associations

- **Snav – les Professionnels du Voyage. Producteurs, Distributeurs, Réceptifs - 15, place du Général Catroux 75017 Paris - Tél. : +33 (0) 1 44 01 99 90**

Créée en 1945, cette organisation professionnelle est l'unique interlocuteur auprès des pouvoirs publics pour l'ensemble des trois métiers qui la compose : tour-opérateurs - distributeurs - réceptifs. Son objectif vise à garantir la stabilité économique et sociale de la branche d'activité Tourisme et Voyages en France et en Europe, tout en valorisant l'image de la profession et de ses acteurs. Ces missions se font en totale collaboration avec l'APS. Pour le consommateur, faire appel à une agence membre du SNAV, c'est la garantie de prestations réglementées et professionnelles.

Les agences de voyages, membres de SNAV - les Professionnels du Voyage s'engagent à garder le **CAP : Compétence - Accueil - Professionnalisme**. Au-delà de ce rôle de garant, SNAV accompagne le consommateur en tant que Médiateur en cas de réclamations suite à un voyage effectué par le biais d'une agence adhérente. SNAV délivre la carte d'agent de voyages. Il est aussi l'organisme qui délivre, en France, l'autorisation d'utilisation du nom de domaine «.travel». Pour tout renseignement complémentaire, consultez le site [www.snav.travel](http://www.snav.travel).

- **Voyages-sncf.com** organise chaque année depuis 2007 les Trophées du Tourisme Responsable qui regroupent tous les acteurs du tourisme et encouragent l'ensemble de la profession à valoriser ses initiatives.

**Au programme, 6 catégories de prix sont réservées aux professionnels à savoir :**

Le Trophée Voyageur responsable, le Trophée Hébergement responsable, le Trophée Agence de voyages responsable, le Trophée Ecomobilité, le Trophée Information et Sensibilisation responsable, le Trophée Destination et Territoires France :

[www.tropheesdutourismeresponsable.com](http://www.tropheesdutourismeresponsable.com), [www.voyageur-responsable.com](http://www.voyageur-responsable.com)

- Mention innovation


- Créée en 2005, l'**Association Française d'Ecotourisme (AFE)** accompagne le développement de projets éco-touristiques et la mise en place de stratégies de territoire liées au tourisme durable.

- **La Coalition Internationale pour un Tourisme Responsable** regroupe des professionnels experts du tourisme, plus de 87 structures dans 40 pays à travers le monde engagées pour un tourisme responsable, ainsi qu'un comité scientifique composé d'experts des trois piliers du développement durable (économique/équité, social/culturel, environnement/biodiversité). C'est la Coalition qui porte chaque année l'organisation d'une journée mondiale du tourisme responsable. [www.coalition-tourisme-responsable.org](http://www.coalition-tourisme-responsable.org)

## Les publications

- Deuxième édition pour le **Guide du Tourisme durable** du guide du Routard, en partenariat avec Voyages-sncf.com, l'ADEME et le Comité 21. L'édition 2009 s'est enrichi d'une soixantaine de nouvelles adresses dont 40 sur la France, destination préférée des Français. Et, pour ceux qui privilégient les destinations lointaines, cette nouvelle édition a aussi élargi ses horizons en proposant une dizaine d'adresses sur d'autres continents : Asie, Afrique et Amérique du sud. En librairie.

- Le premier **Petit Futé Ecotourisme** est paru en 2008, avec une partie découverte avec des mots-clefs, un état des lieux, des définitions, l'état de la biodiversité et des notions indispensables sur l'éco tourisme et le tourisme durable. Le Petit Futé emmène ensuite





ses lecteurs dans la découverte des lieux engagés et cite 20 pays sur les 5 continents Des adresses et des informations pratiques pour réussir un voyage 100 % responsable.

- **Itinéraires responsables** par Lonely Planet, des pistes pour voyager autrement. Paru en 2007, ce guide aujourd'hui épuisé est à rechercher dans les bacs des bouquinistes ou à télécharger sur le site [http://medias.voyageons-autrement.com/dossiers/tourisme\\_responsable.pdf](http://medias.voyageons-autrement.com/dossiers/tourisme_responsable.pdf). Un guide pour faire la différence entre tourisme responsable, solidaire, équitable, l'écotourisme ou l'écovoltariat, évaluer les bénéfices pour l'environnement et les populations locales du tourisme responsable et renforcer les acquis sur le sujet.

## Les sites Internet

- **Voyagespourlaplanete.com** est le 1<sup>er</sup> guide de voyages en ligne spécialisé sur le thème du tourisme responsable et de l'écotourisme, proposant une sélection d'hôtels et de séjours écologiques et solidaires dans le monde entier. Le site a été lauréat des Trophées du Tourisme Responsable en 2008 dans la catégorie « information responsable ». Son but est « de vous faire vivre vos plus beaux voyages grâce à notre sélection d'hôtels et tour-opérateurs engagés pour la planète ».
- **Naturalguide.org** est un site un peu en Français mais surtout en Anglais, pour promouvoir l'écotourisme.
- **Voyageons-Autrement.com** a pour objectifs de sensibiliser les internautes au Tourisme Responsable, soutenir et présenter tous les acteurs de ce tourisme, proposer des services et des offres personnalisées, promouvoir le tourisme responsable sur les requêtes générales des moteurs de recherche. Des dossiers de fond pratiques et synthétiques.

• **jevoyagedurable.com** est un site internet fondé par une équipe de journalistes qui ne vend rien mais forme le projet d'aider les voyageurs à être plus responsables pendant leurs vacances, avec suggestions d'adresses, destinations et idées responsables. Pour faire du voyage responsable un vrai plaisir.

• **Brochuresenligne.com** permet de consulter sur le Web les catalogues des plus prestigieux tour-opérateurs, voyagistes, croisiéristes, offices de tourisme. Désormais la préparation de séjours se pratique en un clic sur le site brochuresenligne.com! Ce dernier né du groupe, créé à la fin de l'été 2006, offre une alternative efficace et pratique à la préparation de séjour, unique en France.

Les cybers-touristes ont accès à un kiosque virtuel regroupant l'offre de 200 catalogues et 101 marques (en progression constante). Une gamme variée de destinations et de produits culturels et touristiques des TO, croisiéristes, agences, parcs d'attraction une offre large des quatre coins du monde et des plus prestigieux opérateurs ! Grâce à la newsletter, les abonnés sont informés de la mise en ligne des dernières brochures.

Une petite révolution pour les voyagistes, lorsqu'on sait que l'édition, les frais d'expédition et le réassortiment des brochures représentent leur second poste de dépenses et que la TGAP (Taxe sur les activités polluantes) est venue encore « saluer » l'addition.

#### **Brochuresenligne.com c'est...**

- Un potentiel de 600 brochures et 400 marques
- 120 000 visiteurs uniques par mois en progression constante
- Une newsletter bimensuelle envoyée aux abonnés du groupe
- Les promos des voyagistes disponibles en ligne sur le site

\* Etude Les Français et le Tourisme Responsable : Enquête réalisée par TNS SOFRES pour Voyages-sncf.com et routard.com auprès d'un panel de 600 voyageurs français du 18 au 21 février 2009.





# REMERCIEMENTS

**Ce livret a été réalisé grâce à l'assiduité et à l'implication bénévole et passionnée des membres de la commission «Tourisme responsable» de SNAV – les Professionnels du Voyage.**

**Merci en particulier à**

**Olivia Robert - Voyages-sncf.com**

**Marie Thiveaud et Véronique Pondaven - American Express voyages d'affaires**

**Le rédactionnel a été assuré par Annie Fave - Ecritéo**



**Ensemble, voyageons responsable**

