



Cahier des charges

Eligibilité au club « Tourisme Durable Bretagne »

Comité régional du tourisme Bretagne
1 rue Raoul Ponchon
35069 RENNES Cedex
France

30/03/2010

SOMMAIRE

LE CONTEXTE	3
LES OBJECTIFS DU CLUB « TOURISME DURABLE»	3
QUELLE OFFRE SUR LA RUBRIQUE « TOURISME DURABLE » ?	4
UN PARTENARIAT CRT / GUIDE VIATAO « TAO BRETAGNE »	4
LES CONDITIONS DE PARTICIPATION	5
LES CRITÈRES DE SELECTION DES PROFESSIONNELS	5
LE RECRUTEMENT DES PROFESSIONNELS	5
LES MESURES D'EXCLUSION DU CLUB	6
ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE	7
<i>Bon d'engagement</i>	7

LE CONTEXTE

Grâce à la variété de ses paysages et sa richesse culturelle, la Bretagne compte parmi les premières régions touristiques françaises. Il en résulte une forte fréquentation, souvent concentrée sur certains sites et à certaines périodes, ce qui peut avoir un impact certain sur les ressources et les populations qui accueillent les touristes.

Afin de préserver son environnement et ses ressources, la Bretagne entend contribuer au développement d'une économie locale plus qualitative et porteuse de valeurs fortes, ainsi le Comité régional du tourisme de Bretagne (CRTB) et tous ses partenaires ont décidé de s'engager dans une démarche de développement touristique durable.

Avec vous et tous les autres acteurs de terrain, nous souhaitons initier une démarche de progrès afin de façonner le tourisme de demain. Chaque action déjà réalisée permet de tendre un peu plus vers un tourisme plus durable et responsable.

C'est une démarche de longue haleine qu'il nous faut entreprendre dès aujourd'hui afin que demain la Bretagne soit une destination exemplaire. C'est pourquoi nous souhaitons d'ores et déjà mettre en avant les acteurs du tourisme qui se sont engagés à diminuer leur empreinte sur l'environnement, dynamiser les valeurs d'une économie touristique durable et à améliorer la qualité de vie, afin de montrer qu'une autre manière de voyager est possible et pour répondre enfin aux besoins et à l'émergence de nouveaux marchés.

D'après l'étude de TNS SOFRES de Voyages SNCF, 7 voyageurs sur 10 sont prêts à partir en voyage responsable mais ils ont besoin d'être rassuré et bien informé.

C'est pour répondre à cette demande que le CRTB a décidé de faire évoluer la rubrique « Tourisme Durable » sur www.tourismebretagne.com et de créer un mini-site dédié pour 2011. De plus, un partenariat vient d'être conclu avec la maison d'édition VIATAO pour la sortie d'un **guide** contenant les meilleures adresses « tourisme durable » en Bretagne.

Pourront paraître sur ces deux supports les prestataires ayant entamé une démarche de progrès vers un développement durable et les hébergeurs écolabellisés (plus de détails dans la rubrique « conditions de participation »). Les hébergeurs éligibles feront alors partie du « Club Tourisme Durable Bretagne ».

LES OBJECTIFS DU CLUB « TOURISME DURABLE »

- Qualifier l'offre tourisme durable en Bretagne et en faire sa promotion
- Promouvoir les professionnels qui s'impliquent fortement dans un tourisme plus durable en Bretagne
- Accompagner avec les réseaux touristiques régionaux les acteurs dans leur démarche de progrès volontaire
- Mutualiser et partager tous les outils méthodologiques conduisant au développement d'une économie touristique durable

QUELLE OFFRE SUR LA RUBRIQUE « TOURISME DURABLE » ?

LE CONTENU :

Aujourd'hui notre rubrique « tourisme durable » 2010 comporte :

- Actualités (les news des partenaires ...)
- Rubrique pédagogique (définition du tourisme durable, la démarche de la région...)
- Ecogestes
- Hébergement:
 - o ceux qui sont labellisés
 - o ceux qui répondent au cahier des charges
- Activités
- Les grands espaces naturels
-

Demain notre mini-site dédié 2011 affichera :

- Produits écotourisme
- Les déplacements durables : covoiturage, liens vers les voies vertes, inter-modalité
- Les éco-compensations
- Guide d'achats pour acheter chez les producteurs : les réseaux de ventes directes à la ferme,
-

Le contenu pourra évoluer en concertation avec les membres du Club.

LE GUIDE VIATAO « TAO BRETAGNE » UNE ACTION PARTENARIALE

Présentation : Maison d'édition entièrement dédiée au tourisme durable, VIATAO développe aussi ses compétences en conseil et l'accompagnement de projets.

- **Mission principale:** réalisation de guides avec des adresses sélectionnées selon des critères normés de développement durable
- **Historique:** le premier guide « Natural guide » est sorti en 2005 sur Bali en partenariat avec les autorités locales, le FSC (Forest Council Stewardship), WWF, l'Union Européenne et le Ministère des Affaires étrangères. Ensemble ils ont mis en place **une méthode d'éco-notation** adaptée pour évaluer les pratiques des opérateurs touristiques, accompagnée d'un travail de formation des acteurs locaux (ateliers de formations au tourisme durable pour les PME et les collectivités locales).
- **Expertise :**
 - Bonne connaissance des ONG et associations internationales de Développement Durable (DD) et de Tourisme.
 - Expérience en critérisation et mise en place d'indicateurs DD
 - Expérience en conseil en DD (la fondatrice est cofondatrice d'un cabinet leader en conseil et stratégie DD « BeCitizen »)
 - Equipe jeune et dynamique avec expérience internationale
- **Distinctions :** **Lauréat des Trophées du Tourisme Responsable Voyages SNCF 2009**, catégorie Information et Sensibilisation

Les guides :

- Les « Natural Guide » : Bali, Thaïlande, Mali, Vietnam, Shanghai
- Les « Tao m'a dit » : Normandie – Le Calvados, Lyon – Le Beaujolais et la Dombes, Paris – manger bon et sain, La Réunion, Bali, Lombok
 - Philosophie du guide : complément d'un guide classique avec adresses sélectionnées selon critères DD et « écotips » (éco-gestes pour voyager responsable)
 - Format : livret 10x20
 - Prix : 4,90 € (Un bon moyen par la vente d'évaluer l'intérêt des clientèles dans le domaine...)
 - Nouveautés 2010 : changement de format pour aller vers un format plus adapté au rayonnage des librairies (avec dos) et développement expérimental d'une application I-Phone du guide.

Le partenariat avec le CRTB

- Validation du cahier des charges du « Club Tourisme Durable Bretagne » selon les principes de tourisme durable énoncés par l'UNEP, l'UNWTO et TIES (*The International Ecotourism Society*) et les systèmes de certification tels que Greenglobe, l'écolabel européen ou les certifications écotouristiques régionales (Le système d'éco-notation de VIATAO a été validé par des experts de WWF, IUCN et d'autres ONG)
- Contrôle externe de tous les établissements ayant adhéré au Club Tourisme Durable par des **clients mystère**
- **Edition d'un guide « Tao Bretagne »** en 5000 exemplaires diffusés dans plus de 400 points de vente en France/Belgique/Suisse et création d'une application iPhone qui permet d'accéder aux adresses du guide à tout moment.

LES CONDITIONS DE PARTICIPATION

LES CRITÈRES DE SELECTION DES PROFESSIONNELS

Afin de garantir une offre qualitative au plus proche des attentes des consommateurs en termes de promesse client, 17 critères ont été arrêtés (cf. Tableau d'engagement ci-joint). Pour être recevable ou retenue, une offre doit répondre au minimum à 11 critères contenus dans ce tableau. Ces 11 critères obligatoires sont à répartir comme suit :

- 2 au choix dans la partie « Qualité de l'accueil »
- 3 au choix dans la partie « Economie »
- 3 au choix dans la partie « Social et Sociétal »
- 3 au choix dans la partie « Environnement »

Ces critères obligatoires doivent être des actions engagées ou en cours sur la base d'éléments fiables et contrôlables. Les 6 critères restant devront être prévus dans les 3 années à venir.

Merci de remplir le tableau ci-joint.

LE RECRUTEMENT DES PROFESSIONNELS

La procédure de recrutement des professionnels pour le « Club Tourisme Durable Bretagne » est définie de la manière suivante :

N.B. : Les structures ayant obtenu un écolabel par des démarches contrôlées (Ecolabel Européen, Clef Verte, Ecogîte, Gîte Panda, Hôtels au Naturel, Green Globe...) sont **directement** intégrées sur le site tourismebretagne.com et bénéficieront d'une visibilité dans le guide « Tao Bretagne ».

1. Les réseaux (Pays touristiques, CCI, Accueil Paysan, UNAT,...) proposent à la commission Tourisme Durable du CRTB, l'offre des prestataires ayant une réelle démarche développement durable confirmée par l'application de critères contrôlables
2. Le CRTB envoie le cahier des charges avec les critères obligatoires aux professionnels présélectionnés par les réseaux. Ils le remplissent et le renvoient au CRT.
3. Les dossiers seront ensuite examinés par un comité technique de validation (membres du groupe de travail tourisme durable¹).
4. Les professionnels retenus signent une lettre d'engagement client qu'ils publieront dans leur établissement et sur leur site Internet. Cette lettre d'engagement aura un tronc commun mais sera personnalisable selon les spécificités de chaque établissement.
5. Pour la première année (2010) le suivi sera réalisé, par des clients mystères VIATAO, partenaire de l'opération par contractualisation avec le CRT.
6. Les professionnels respectant leurs engagements seront promus sur la rubrique « Tourisme Durable » du CRT, dans le guide « Tao Bretagne » (édité par VIATAO) et à travers un plan de communication dédié à destination des TO et Presses spécialisées.
7. Le comité technique de validation assurera l'analyse, le suivi et l'évaluation de l'ensemble du dispositif.

LES MESURES D'EXCLUSION DU CLUB

Lors de sa visite, le client mystère Viatao vérifiera les points sur lesquels le professionnel s'est engagé. S'il s'avère que le professionnel ne respecte pas ses engagements il pourra être exclu du guide « Tao Bretagne » et de la rubrique « Tourisme Durable » de www.tourismebretagne.com.

¹ *Membres du groupe de travail tourisme durable : CRTB, Conseil Régional, FRPAT, CRCI, Gîtes de France, Logis de France, Accueil Paysan, Rando Accueil, Pôle Nature et Randonnée, UNAT, NEB, UAT, UBHPA, UMIH, Bienvenue à la ferme, PNR, Sensation Bretagne, FROTSI

ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE

Bon d'engagement

à retourner par courrier ou e-mail accompagné du tableau d'engagement pour le **13 avril dernier délai** à :

CRT Bretagne
Caroline Heller
1, rue Raoul Ponchon
35069 Rennes cedex

c-heller@tourismebretagne.com

Je soussigné (nom, prénom) : _____

Fonction : _____

Agissant pour le compte de la structure ci-après : _____

Raison sociale :

Adresse :

Responsable du dossier :

Tél : _____ Fax : _____ E-mail :

Site www. _____

Activité de la société :

déclare, après avoir pris connaissance du cahier des charges et m'engage à :

1. Développer une démarche de progrès pour tendre vers un tourisme durable
2. Respecter l'ensemble des critères obligatoires (merci de bien vouloir cocher les cases du tableau ci-joint et le renvoyer en même temps que le cahier des charges)
3. Répondre aux sollicitations partenariales du réseau MORGOAT (suivi de conjoncture)
4. Etre au plus proche de l'esprit d'accueil breton

Bon pour engagement de participation

Date et signature