

Pour une démarche en développement touristique responsable et durable

1. Le développement durable
2. La démarche en développement responsable et durable
3. Des outils
4. Les étapes
 - a) Nomination d'un responsable et/ou comité en développement responsable et durable
 - b) Rédaction et adoption d'une politique en tourisme responsable et durable
 - c) Diagnostic
 - d) Plan d'action en développement responsable et durable
 - e) Communication
 - f) Évaluation
 - g) Obtention d'accréditations et certifications

1. Le développement durable :

Développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs et qui s'appuie sur une vision à long terme qui prend en compte le caractère indissociable des dimensions environnementales, sociales et économiques des activités de développement¹.

Un pas vers un tourisme responsable et durable

Le tourisme durable touche tous les modes de consommation, les déplacements et les autres impacts liés au tourisme. Une démarche durable permet d'offrir aux voyageurs la possibilité de voyager en minimisant l'impact environnemental de leurs expériences touristiques, de vivre en contribuant en même temps à l'économie et à l'essor des populations locales. Le tourisme responsable est un tourisme qui tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil ².

Vous êtes soucieux de faire partie de la différence en développement responsable et durable? Voici une démarche qui vous permettra de démarrer votre réflexion ou de la pousser plus loin.

Débuter par votre organisation interne vous permet de vous assurer une bonne connaissance et une appropriation du développement responsable et durable par l'ensemble de votre équipe. Vous pourrez ensuite décliner le développement responsable et durable plus efficacement dans l'ensemble de vos services touristiques.

¹ Bureau de normalisation du Québec (2011). *Développement durable — Guide d'application des principes de la Loi sur le développement durable dans la gestion des entreprises et des autres organisations*

² Selon l'organisation mondiale du tourisme.

2. La démarche en développement responsable et durable

Pourquoi s'impliquer dans une démarche en développement responsable et durable?

Il s'agit d'une occasion de consolider et de développer :

- Des marchés,
- Une marque employeur attrayante et concurrentielle,
- Votre réputation et l'acceptabilité sociale de votre entreprise/organisation,
- La cohérence et la durabilité de vos services touristiques,
- Des liens solides avec vos clients,
- L'engagement de votre équipe.

Vous y trouverez aussi une excellente source d'amélioration :

- Des occasions d'innover dans les processus et les pratiques,
- De la prévention de problèmes, de réduction des risques et des coûts qui y sont reliés,
- De la qualité de l'ambiance et des lieux de travail et d'accueil,
- Des retombées positives pour le milieu et la communauté,
- De la facilitation à certains financements,
- De la rentabilité et de la productivité ainsi que de la réduction des pertes et des coûts,
- D'une meilleure gestion des ressources, donc de gains dans l'efficacité.

Opter pour des orientations responsables et durables implique de nommer cet engagement et sa volonté d'actions responsables auprès de son équipe. Pour réfléchir, coordonner et démarrer l'implantation du développement durable, une démarche globale est nécessaire. Il s'agit d'un processus d'amélioration progressive.

3. Des outils

Cette démarche en développement responsable et durable se décline dans votre organisation, soit votre administration et l'environnement de travail de votre équipe, quelle que soit sa spécialisation. Par la suite, vous devrez décliner l'analyse dans les sujets qui correspondent à votre domaine d'activité.

Selon la structure de votre entreprise/organisation, les étapes concernant spécifiquement votre domaine d'activité peuvent être la responsabilité du comité Tourisme responsable et durable, du département concerné ou de l'équipe de direction. Qu'importe le mode de fonctionnement que vous choisirez, il sera efficace s'il implique une concertation avec toutes les parties concernées.

Ces outils de travail ont été créés afin de vous amener à répondre à un maximum de critères nécessaires pour plusieurs accréditations. Tous les aspects présentés ne correspondront cependant pas à votre réalité, soit pour le moment présent ou en fonction de votre structure opérationnelle.

Les différentes propositions d'actions se veulent des inspirations que vous pourrez adapter en les intégrant à votre plan d'action global. Cependant, notez qu'un plan de développement durable vous sera très utile, entre autres, pour vos demandes d'accréditation et certifications en développement durable et pour démontrer vos implications lors de vos demandes d'aide gouvernementales.

4. Les étapes

- a) Nomination d'un responsable et/ou comité tourisme responsable et durable
- b) Rédaction et adoption d'une politique en tourisme responsable et durable
- c) Diagnostic
- d) Plan d'action en développement durable et responsable
- e) Communication
- f) Évaluation
- g) Obtention d'accréditations et de certifications

a) Le responsable et/ou comité tourisme responsable et durable

Pour que cette démarche soit un succès, il faut une mobilisation de l'équipe. Il faut informer, former et rassembler :

- Nommer un responsable et/ou former un comité :
 - Il faut lui dégager des plages horaires et le budget suffisant afin de mener à bien les tâches dédiées à cette orientation;
 - La composition et le nombre de personnes composant le comité varieront selon le type et la grosseur de l'entreprise/organisme et la tâche à accomplir. Il doit être diversifié et représentatif.
- Rencontrer les personnes concernées afin de partager vos motivations à entreprendre une démarche en développement responsable et durable et échanger sur ce projet.

Les tâches du comité et/ou de la personne responsable sont :

- Collaborer à la rédaction de la proposition de la politique en tourisme responsable et durable;
- Promouvoir la démarche, mobiliser l'équipe et obtenir la participation de chacun à ce cheminement;
- Orienter la démarche selon l'expertise de chacun en tenant compte des intérêts collectifs et de l'entreprise/organisation;
- Participer à l'évaluation de la situation de départ (diagnostic);
- Participer à la création et aux rencontres de travail;
- Prioriser les idées issues des échanges avec l'ensemble des parties prenantes;
- Recommander les projets les plus porteurs et participer à la rédaction et à la mise en œuvre du plan d'action responsable et durable;

- En lien avec la politique en tourisme responsable et durable, une fois adoptée par le conseil d'administration, mettre en œuvre un plan de développement durable et responsable et veiller à son adhésion;
- Veiller à la communication des actions et résultats de la démarche;
- Évaluer annuellement les résultats et en faire rapport aux parties concernées.

Le nombre de rencontres du comité par année varie et s'adapte selon la vitesse de progression souhaitée et le nombre de projets.

- Si vous n'avez pas encore de politique en tourisme responsable et durable, en créer une sera la prochaine étape afin de définir votre vision du développement durable au sein de votre entreprise/organisation.
- Ensuite, il est nécessaire de procéder à une analyse des pratiques d'affaires en développement responsable et durable. Simple à utiliser, l'outil de diagnostic aidera le comité à développer davantage sa compréhension du développement durable et cerner les forces et faiblesses ainsi que les opportunités d'amélioration.
- Les membres de comité participeront ensuite à l'élaboration et au suivi du plan d'action de développement responsable et durable.

b) Rédaction et adoption d'une politique en tourisme responsable et durable

L'objectif d'une politique en tourisme responsable et durable est de définir et de communiquer sa démarche pour améliorer ses performances environnementales, sociales et économiques ainsi que les actions concrètes pour y parvenir.

L'implication de tous est essentielle ainsi que l'engagement de la direction et, si applicable, du conseil d'administration, est indispensable pour donner de la crédibilité à la démarche.

Une politique en tourisme responsable et durable doit aussi :

- Refléter vos valeurs et votre mission (que vous avez probablement déjà nommées dans votre plan d'affaires.);
- Comporter un engagement à l'amélioration progressive;
- Être communiquée et entérinée par votre équipe et votre conseil d'administration;
- Être diffusé publiquement, en tout ou en partie.

c) Le diagnostic

Une démarche en développement responsable et durable est toujours progressive. Pour que ce processus soit efficace, il doit débuter par une bonne connaissance de votre situation actuelle. Ce diagnostic vous permettra de cerner vos forces et faiblesses en développement durable. Vous découvrirez probablement avoir mis en place plus de procédés et d'actions que vous ne le supposiez et, aussi, plusieurs idées qui demanderaient peu d'efforts pour leur implantation.

Cette évaluation sera le point de départ de votre plan de développement durable et responsable. N'hésitez donc pas à y noter vos projets en démarrage ainsi que des précisions sur les actions en cours. Cela vous sera grandement utile pour inspirer la rédaction des outils suivants.

d) Plan d'action en développement responsable et durable

À la suite de votre diagnostic, il vous sera plus facile de faire ressortir les pratiques en place et vous questionner sur celles à prioriser pour la suite de vos actions. Vous pourrez ainsi identifier les projets les plus porteurs en tenant compte des aspects économiques, environnementaux et sociaux tout en demeurant dans la logique de votre mission et de votre type de gestion.

Un plan d'action en développement responsable et durable implique un processus d'engagement au sein des équipes afin de sensibiliser, informer, former et mobiliser les individus afin d'en faire les porteurs d'une stratégie commune, créée d'abord par et pour eux.

Face aux résultats du diagnostic et en accord avec votre politique en tourisme responsable et durable, le comité devra discuter des enjeux et des projets potentiels. La rédaction d'une proposition du plan d'action suivra et devra être présentée à l'ensemble de l'équipe pour en discuter, l'amender au besoin et se l'approprier. Il devra ensuite être présenté et adopté par le conseil d'administration.

Pendant votre démarche, ayez en tête que :

- Le développement responsable et durable est transversal et touche toute l'organisation. Il est important de nommer des priorités;
- Il vous faut mettre en contexte les réglementations, normes et certifications liées au tourisme responsable et durable dans votre organisation;
- Si vous avez comme objectif d'obtenir certaines certifications, il faut choisir vos priorités en fonction de celles-ci;
- Il est utile de connaître le positionnement des concurrents et des partenaires en matière de tourisme responsable et durable;

- Les besoins et les possibilités sont grands et vos ressources humaines, de temps et financières sont cependant limités. Il vous faut être réaliste et viser l'amélioration progressive;
- La démarche doit impliquer toutes les parties;
- La version finale devra être présentée et adoptée par le conseil d'administration et l'équipe de travail.

En comité :

- Des recommandations et idées seront spontanées et généreront des échanges au sein du comité tourisme responsable et durable. Mettez d'abord en valeurs les bonnes pratiques existantes au sein de votre organisation;
- Échangez sur les résultats du diagnostic et discutez au sujet des enjeux et des projets potentiels;
- Nommez des actions concrètes pour parvenir à vos objectifs. Listez les améliorations à apporter par ordre d'importance selon les objectifs;
- Priorisez en analysant en fonction de votre mission;
- Nommez des cibles à court, moyen et long terme avec des objectifs précis, clairs, réalistes et mesurables quantitativement et/ou qualitativement. Chiffrez et datez vos objectifs en fonction d'un échéancier réaliste. Nommez des responsables;
- Nommez les risques environnementaux et sociaux vous concernant.

Pour la partie concernant vos services touristiques, assurez-vous de consulter les personnes et/ou départements concernés selon les thématiques, avec le support de la personne-ressource désignée sur votre comité, s'il y a lieu.

Au besoin, consultez les clients, les fournisseurs, les partenaires ou les membres du personnel.

Des trucs gagnants :

- Inspirez-vous des bons coups des autres entreprises;
- Donnez-vous du temps et l'espace inspirant;
- Faites un « Brainstorm »;
- Utilisez des questionnaires pour récolter des idées de l'ensemble de l'équipe;

Décliner le tourisme responsable et durable dans les services touristiques offerts :

Débuter par votre organisation interne vous permet de vous assurer une bonne connaissance et une appropriation du développement durable par l'ensemble de votre équipe. Il importe de le décliner ensuite dans vos services touristiques. Terminer l'ensemble des étapes pour le plan interne avant de procéder pour les services touristiques est donc efficace, mais, selon votre structure, vous jugerez peut-être adéquat de faire l'ensemble de l'exercice, interne et services touristiques, par thématique.

e) Communication

La communication durable incite les destinataires des messages à un comportement responsable. Elle est engageante, ouverte, transparente et participative. Elle implique le respect de la vie privée ainsi que la prise en considération des impacts des supports de la communication.

Au sein de votre équipe, partagez votre politique et vos plans d'action et félicitez chacun pour les bons coups, informez et formez.

Dans votre milieu et auprès de la clientèle, mettez en valeur vos engagements et vos réalisations en développement durable.

f) Évaluation

Votre plan d'action doit être consulté et mis à jour de façon régulière. Il en est de même pour votre politique qui peut évoluer selon la progression de votre entreprise/organisation.

Chiffrez : il faut fixer des indicateurs pour aider la prise de décision à mesurer la rentabilité des actions et l'efficacité.

Questionnez-vous :

- Quelles actions ont eu le plus d'impacts? Quelles actions n'ont pas eu d'effet?
- Comment ont réagi les membres de l'équipe? La clientèle?
- Avez-vous rencontré des problèmes?

Obtention d'accréditations/certifications

Selon votre secteur d'activités, plusieurs certifications et accréditations sont possibles. Vos objectifs et priorités sont-ils logiques en fonction de l'atteinte des normes exigées?

Vous permettent-ils d'atteindre les standards demandés?

Votre calendrier d'actions est-il réaliste?

Pour nous rejoindre

Pascale Coutu

Conseillère en développement touristique durable

450-834-2535 poste 236

coutu@lanaudière.ca