

Photographie @M_Turin-CRTNA



Feuille de route Tourisme durable

"Préparons ensemble l'avenir du tourisme"

EN NOUVELLE-AQUITAINE



» La Nouvelle-Aquitaine est la terre des grandes découvertes, un phare de culture, une réserve naturelle époustouflante - le rendez-vous du tourisme sous toutes ses formes. Or, nous sommes, je l'espère profondément, à l'aube d'une nouvelle ère qui offre des perspectives d'avenir et de croissance pour le secteur du tourisme en Nouvelle-Aquitaine après une trop longue période d'incertitudes.

En effet, si nos habitudes et nos modes de vie ont été bousculés et remis en cause, il n'en reste pas moins que beaucoup d'acteurs du tourisme ont toutes les cartes en main pour rebondir, grâce à l'appui de la Région. Le bilan positif de la saison estivale 2022, grâce à une clientèle française solide, illustre cette remontée et confirme l'attractivité de notre région.

Ainsi, je souhaite qu'ensemble, acteurs et institutionnels du tourisme, dans le respect de nos compétences respectives, nous puissions travailler aux côtés des professionnels qui ont confiance en l'avenir de leur entreprise pour transformer le secteur du tourisme vers un tourisme plus durable et soutenable.

La Région poursuivra ses efforts afin d'accompagner les transitions et investissements nécessaires à l'ensemble des opérateurs.

Faisons de nos habitants des ambassadeurs de notre Région et des prescripteurs pour que chaque visite en Nouvelle-Aquitaine soit inoubliable.

» Face au défi du changement climatique, le secteur du tourisme doit assurer sa transition pour garder sa compétitivité en Nouvelle-Aquitaine tout en prenant en compte ses impacts sur l'environnement.

C'est l'objectif de cette feuille de route que j'ai souhaité élaborer avec l'ensemble des acteurs du tourisme de Nouvelle-Aquitaine pour embarquer et conduire des actions concrètes. C'est par ces actions que nous réussirons à réaliser ensemble les transitions dont le secteur du tourisme a besoin.

La feuille de route « Tourisme Durable en Nouvelle-Aquitaine » répond à des enjeux importants : comment faire émerger de nouveaux modèles économiques prenant en compte l'environnement et une consommation éco-responsable ? Comment accompagner les territoires pour structurer une offre touristique locale moins émettrice de gaz à effet de serre ? Comment mieux recruter et améliorer les conditions de travail pour que les métiers du tourisme retrouvent leur attractivité ?

La Région a volonté de consolider les activités touristiques, parfois seule industrie présente sur des territoires ruraux en orientant mieux les flux et en mettant en place une communication et une promotion adaptées.

C'est en créant de nouvelles offres bas-carbone avec le Comité Régional du Tourisme que nous pourrons embarquer le plus grand nombre de professionnels.



Alain ROUSSET

Président du Conseil Régional de Nouvelle-Aquitaine



Philippe NAUCHE

Vice-Président en charge de l'Economie Territoriale, du Tourisme et de l'Intelligence Economique

» P.4 / MÉTHODE D'ÉLABORATION DE LA FEUILLE DE ROUTE

» P.6 / DIAGNOSTIC

P.7

> Portrait régional du tourisme aujourd'hui

P.10

> Portrait régional du tourisme demain

P.14

> Une région déjà engagée

P.16

> Les principaux enjeux identifiés pour faire de la Nouvelle-Aquitaine une destination leader en matière de tourisme durable

» P.20 / AMBITIONS ET OBJECTIFS

» P.28 / GOUVERNANCE, ANIMATION ET MISE EN ŒUVRE

» P.30 / ANNEXE - PLAN D'ACTIONS DÉTAILLÉ

P.32 > PRIORITÉ 1 : Anticiper les effets du changement climatique par l'adaptation des activités touristiques des entreprises

P.43 > PRIORITÉ 2 : Structurer l'offre de tourisme local par le tourisme durable

P.52 > PRIORITÉ 3 : Accueillir mieux les visiteurs et accompagner le recrutement des compétences : un tourisme créateur de valeur pour tous

P.63 > PRIORITÉ 4 : Mettre en lumière une offre touristique éco-responsable par une stratégie marketing renouvelée



MÉTHODE D'ÉLABORATION DE LA FEUILLE DE ROUTE

» La Région Nouvelle-Aquitaine a adopté le 9 juillet 2019 la feuille de route NéoTerra pour accompagner et accélérer les transitions. Cette feuille de route stratégique a pour objectif d'intégrer dans l'ensemble des politiques publiques les enjeux des transitions.

C'est pourquoi une étude pilotée par le Comité Régional du Tourisme a été réalisée en 2021 pour établir une cartographie des acteurs néo-aquitains engagés en matière de tourisme durable, mieux identifier les profils et attentes des clientèles françaises et internationales, élaborer des scénarii prospectifs. Cette étude a permis de partager un constat amenant à la formalisation d'une feuille de route « Tourisme Durable en Nouvelle-Aquitaine ».

La Région Nouvelle-Aquitaine a lancé l'élaboration de cette feuille de route en juin 2022 en associant l'ensemble de ses parties prenantes pour une prise en compte transversale des actions à mener : le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine, la Mission des Offices de Tourisme de Nouvelle-Aquitaine, l'Agence de Développement et d'Innovation de Nouvelle-Aquitaine, les têtes de réseaux régionales et représentants des branches et filières professionnelles, acteurs œuvrant et contribuant aux politiques publiques de développement touristique.

La Région Nouvelle-Aquitaine a souhaité co-construire les orientations de la feuille de route en organisant quatre ateliers de concertations du 8 novembre 2022 au 22 novembre 2022 : compétitivité de l'offre touristique, transition des territoires et mobilités, tourisme pour tous, et recrutement et emplois. D'autre part, plus de 30 entretiens ont été réalisés auprès d'acteurs et experts du tourisme pour alimenter la réflexion et les actions de la feuille de route.

L'avis des partenaires, institutionnels, et entreprises du tourisme a pu être recueilli par la plate-

forme de consultation en ligne ouverte du 15 septembre au 30 novembre 2022 :

<https://participez.nouvelle-aquitaine.fr/processes/tourismedurablenouvelleaquitaine>

Les orientations et actions de la feuille de route « tourisme durable en Nouvelle-Aquitaine » sont le fruit d'échanges avec les acteurs et professionnels du tourisme.



www.neo-terra.fr



Photographie © J.L. Kotel - CRTNA



Photographie ©ORA_L Mathieu Anglada - CRTVA

LE DIAGNOSTIC





DIAGNOSTIC

» Le tourisme

secteur en croissance avant la crise sanitaire a subi de plein fouet les conséquences des mesures déployées pour enrayer la pandémie de Covid-19 avec une baisse sans précédent de la clientèle internationale de 26.7% en France.

En Nouvelle-Aquitaine, la part importante des clientèles nationales (88%) et européennes de proximité (qui représentent l'essentiel des clientèles internationales de la Nouvelle-Aquitaine) a néanmoins contribué à la résilience de la filière régionale face à la crise. Ainsi, durant la saison 2021, la Nouvelle-Aquitaine a enregistré la plus faible diminution de fréquentation de l'ensemble des régions de France (- 7% de nuitées touristiques par rapport à 2019), avec une augmentation de la fréquentation des clientèles françaises, dans les hébergements touristiques de 7,9% par rapport à 2019, sans pour autant compenser les pertes.

En Nouvelle-Aquitaine, le secteur du tourisme reste la 1^{ère} filière économique régionale avec 142 000 emplois directs et indirects (source INSEE 2019), représentant 12,3 milliards d'euros de dépenses directes en Nouvelle-Aquitaine hors transport, une consommation touristique équivalente à 9% du PIB régional.

» En 2020,

a baisse de la consommation touristique est estimée à 5.1 milliards d'euros mais une reprise progressive semble aujourd'hui se profiler. Ainsi, à l'issue de la saison estivale 2022 :

- > 54% des professionnels néo-aquitains du tourisme affirment avoir dépassé leur fréquentation de 2021,
- > 44% constatent une hausse de la fréquentation française,
- > et 55% constatent une augmentation de la fréquentation étrangère¹.

Ces chiffres démontrent l'importance d'une mixité d'offres pour une mixité de clientèles, force du tourisme de Nouvelle-Aquitaine, irriguant à la fois les territoires du littoral et les territoires ruraux.

» Suite à la crise sanitaire,

les attentes des touristes demeurent relativement « classiques » : dépaysement, littoral, rapport qualité/prix (qui s'accroît), mais la sensibilité aux enjeux du tourisme durable croît avec notamment la recherche d'une nature préservée, la consommation de produits locaux, le souhait de sortir des sentiers battus et l'aversion pour le greenwashing.

Pour autant, le changement climatique est une réalité en Nouvelle-Aquitaine avec les incendies de l'été 2022 en Gironde et dans les Landes. Ces événements extrêmes doivent être considérés comme pouvant être fréquents avec un enjeu de sécurité des biens, des visiteurs et des habitants.

» Cette feuille de route

« **Tourisme Durable en Nouvelle-Aquitaine** » a pour objectif de donner des réponses concrètes et opérationnelles pour accélérer la transition du secteur en prenant en compte les aléas climatiques et ses impacts sur les activités touristiques sans oublier l'impact de l'activité touristique sur le changement climatique.

1 : Note de conjoncture CRT-CCI 2022



Photographie © J. Damase



DÉFINITION DU TOURISME DURABLE :

L'Organisation mondiale du tourisme (OMT) définit le tourisme durable comme « 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. »

Le tourisme durable vise ainsi l'équilibre entre les trois piliers du développement durable (économie, social, environnement) dans la production et la réalisation d'activités touristiques.

Portrait régional du tourisme

aujourd'hui

EN
2019

29
MILLIONS
DE TOURISTES

32
MILLIONS
DE SÉJOURS

181,9
MILLIONS
DE NUITÉS



**1^{ère} RÉGION LITTORALE
PRÉFÉRÉE DES FRANÇAIS**

**1^{ère} RÉGION EN FRÉQUENTATION
POUR LES DESTINATIONS RURALES**

La moitié des **touristes français** (52%) provient soit de **Nouvelle-Aquitaine** (34%), soit d'**Île de France** (18%), les départements les plus plébiscités : *Gironde, Charente-Maritime et Pyrénées-Atlantiques.*

L'offre d'hébergements en Nouvelle-Aquitaine



5,4 MILLIONS de lits touristiques > dont **1,3 MILLIONS** de lits marchands

soit **24%** DE L'OFFRE GLOBALE

1^{ère}

**RÉGION
pour sa capacité
d'accueil en campings**



1 300 CAMPINGS pour **142 000 EMPLACEMENTS**
concentrés principalement sur les 4 départements
du littoral (70%)

18.000
**MEUBLÉS CLASSÉS
OU LABELLISÉS**

soit **111.000 lits**
et **389.000 lits** au
sein de meublés
non classés,

concentrés principalement sur
les 4 départements du littoral



1800
HÔTELS

Représentant
53.000
chambres

5^{ème} Région
en capacité
d'accueil

410



**ÉTABLISSEMENTS
D'HÉBERGEMENT COLLECTIFS**

(résidences de tourisme et résidences
hôtelières, villages vacances),
> **représentant 129.000 lits**

18%

de la capacité d'accueil en
VILLAGES VACANCES est en
Nouvelle-Aquitaine

(source INSEE)

Les filières touristiques d'excellence présentes en Nouvelle-Aquitaine

ECOTOURISME ET ITINÉRANCE DOUCE

51.000 km

de sentiers de randonnée pédestre

4200 km

de linéaire de Véloroutes et Voies vertes



ŒNOTOURISME



11 VIGNOBLES
& **1.150 ACTEURS**

(hébergements, châteaux, musées, réceptifs...) labellisés « Vignobles & Découvertes »

TOURISME DE SAVOIR-FAIRE



150 ENTREPRISES labellisées « Entreprises du patrimoine vivant »

TOURISME DE BIEN-ÊTRE



13 établissements de THALASSOTHÉRAPIE

15 STATIONS THERMALES | **28** établissements THERMAUX

CULTURE & PATRIMOINE

16 SITES UNESCO

112 MUSÉES DE FRANCE

19 MONUMENTS NATIONAUX

TOURISME D'AFFAIRES



1.800 HÔTELS

en 2019 répartis sur l'ensemble du territoire régional (dont 11% d'entre eux classés 4 ou 5 étoiles)

23 CENTRES DE CONGRÈS ET D'EXPOSITION

TOURISME SPORTIF



+ 18.000 CLUBS SPORTIFS
toutes disciplines confondues



ACCUEIL DE GRANDES MANIFESTATIONS SPORTIVES

(Coupe du monde de rugby 2023 à Bordeaux, Jeux Olympiques et Paralympiques 2024...)

L'engagement des filières pour un tourisme durable en Nouvelle-Aquitaine

1.119 ACTEURS TOURISTIQUES RÉGIONAUX
ENGAGÉS EN MATIÈRE DE TOURISME DURABLE

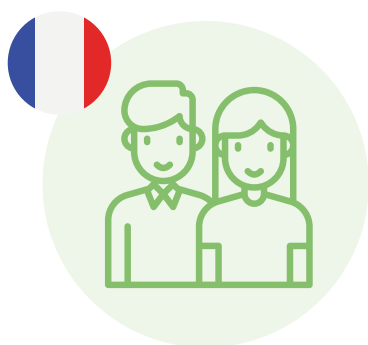
» Des destinations rurales et natures particulièrement engagées

- > Des filières touristiques fortement engagées : œnotourisme, écotourisme et itinérance douce, tourisme sportif et nautique, les hébergements collectifs ou de l'hôtellerie de plein air appartenant à des réseaux structurés ou des groupes privés de forte notoriété (Fédération nationale de l'hôtellerie de plein air, Pierre et Vacances, ...les meublés de tourisme membres de réseaux (Gîtes de France, ...)
- > Des filières touristiques en cours d'engagement : culture et patrimoine à travers le label UNESCO, tourisme d'affaires avec la certification ISO 20121 des destinations urbaines, sites de visite NF Environnement
- > Des filières touristiques à engager : tourisme de bien-être



Les clientèles touristiques régionales aujourd'hui

» Un engouement marqué des clientèles internationales pour les destinations du littoral et les destinations de montagne.



» Profil sociotype d'un visiteur français en Nouvelle-Aquitaine :

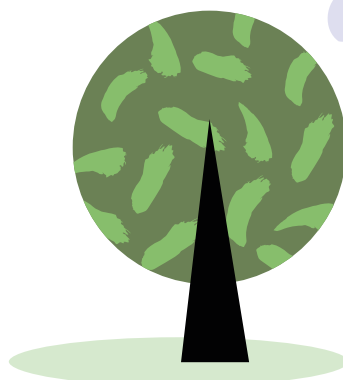
- > Profil familial composé en moyenne de 2,8 personnes avec une légère surreprésentation des moins de 50 ans
- > Un panier moyen de dépenses de 64.90 €/jour/personne
- > Profil socioprofessionnel CSP+ (44% contre 40% au niveau national)
- > Des séjours réalisés à des fins d'agrément ou pour des motifs personnels
- > Des séjours d'une durée moyenne de 6.2 jours (5 au niveau national)
- > Des séjours réalisés pour la moitié d'entre eux sur le littoral atlantique (8% du territoire, 47% nuitées touristiques)

> La voiture reste le mode de transport privilégié par 75 % des touristes français d'accès aux destinations de Nouvelle-Aquitaine.



» Profil sociotype d'un visiteur international en Nouvelle-Aquitaine :

- > Des visiteurs provenant principalement des marchés européens de proximité (Royaume-Uni, Espagne, Pays-Bas, Allemagne et Belgique) et du marché nord-américain (Etats-Unis et Canada) ;
- > Une durée moyenne de séjour de 8.3 jours
- > Un panier moyen de dépenses de 83.60€/jour/personne
- > L'avion (34%) est un des modes de déplacements privilégiés, 48% pour la voiture
- > Une présence hétérogène et inégale selon les destinations régionales : en Dordogne (30 % nuitées), Gironde (16%), Landes (15%)



Portrait régional du tourisme de demain

Les principaux changements de pratiques et attentes des clientèles

52%

des Français qualifiés de sensibles au tourisme durable

dont

15%

de « **SENSIBLES ENGAGÉS** » (segment le plus engagé en matière de tourisme durable)



18%



des Français affirment faire le choix de voyager près de leur lieu de résidence, autant de Français limitent leur voyage en avion, ou certains privilégient des séjours plus longs pour limiter leur empreinte carbone

» Emergence de nouvelles pratiques et attentes des visiteurs :

exigences accrues en matière d'engagements durables des professionnels ; des séjours basés sur l'expérience visiteur, celui-ci pleinement acteur de son voyage, et pouvant prendre la forme d'activités permettant une immersion dans la culture locale ou une rencontre avec les habitants ; appétence pour le tourisme lent (« slow tourisme ») et les itinérances douces, quête de nature, d'aventure mais aussi de confort et de sécurité, comportement ambivalent à l'égard du numérique avec un recours croissant des voyageurs aux outils digitaux mais aussi un succès des outils « low tech » (ex : guides papier au ton renouvelé) et une revalorisation du rôle de l'Humain dans le voyage (phénomènes de greeters)

» Attentes des clientèles françaises en matière de vacances durables :

- > La préservation de l'environnement constitue la principale motivation
- > Associée à la pratique d'écogestes
- > Attente de touristes sur un approvisionnement en produits locaux/raisonnés/équitable, avec peu d'emballages en vue d'une limitation de leur impact sur l'environnement
- > Les freins identifiés à la pratique de vacances

durables : le prix supposé plus élevé des prestations et le manque de visibilité des offres touristiques durables

» Représentations et pratiques des visiteurs français sensibles :

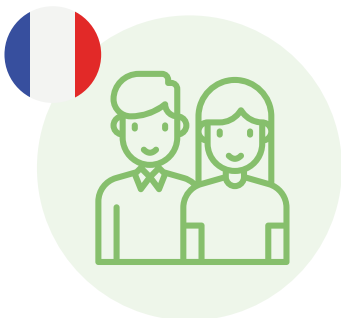
- > Des séjours hors des sentiers battus pour les clientèles néo-aquitaines ; des séjours pour vivre des vacances différentes, en prenant son temps, en rupture avec le quotidien pour les clientèles d'Île-de-France, ...
- > Des séjours avec une nature préservée, des visites de sites culturels
- > Des sensibles engagés sont les seuls à moins utiliser leur voiture





Photographie © Best_Jobers-CRTNA

Les clientèles touristiques régionales sensibles au tourisme durable



» Profil sociotype d'un VISITEUR FRANÇAIS sensible au tourisme durable :

- > Visiteurs vivant dans des foyers sans enfants (58%) et dans des aires urbaines de plus de 100 000 habitants (49%)
- > Visiteurs de plus de 50 ans (56%)
- > Des catégories socioprofessionnelles supérieures CSP+
- > Consommation de produits locaux
- > Limitation des voyages en avions (24%), utilisation de la voiture et du train comme mode d'accès à sa destination de vacances
- > La préservation de l'environnement constitue la principale motivation



» Profil sociotype d'un VISITEUR EUROPÉEN sensible au tourisme durable :

- > Foyers sans enfant (65%) pour l'Allemagne, foyers avec enfants pour l'Espagne (62%) et le Royaume-Uni (RU) (50%)
- > Visiteurs de plus de 50 ans (51%) pour l'Allemagne, Entre 35 et 65 ans pour l'Espagne (55%) et le RU (50%)
- > Des visiteurs actifs en grande majorité
- > Découverte de la gastronomie locale (63%) pour l'Allemagne et les visites de sites naturels et patrimoniaux pour l'Espagne (63%) et le RU (69%)
- > Limitation des voyages en avions : 40% pour Allemagne, 20% pour Espagne et 28% pour RU
- > Utilisation de la voiture/moto : 57% pour Allemagne et 61% pour Espagne, et de l'avion à 42% pour le RU

La perception de la Nouvelle-Aquitaine



- » Une perception très positive de la Nouvelle-Aquitaine en tant que destination touristique durable auprès des visiteurs étrangers (Espagnols 8,3/10, Britanniques 8,1/10, Allemands 6,7/10)
> Visiteurs français (7,9/10)

Conséquences du changement climatique sur le territoire de Nouvelle-Aquitaine

- » Augmentation de la température de la planète de 1.5°C d'ici à 2030 d'ici 2050 selon le dernier rapport du comité scientifique régional AcclimaTerra (2018)
- » En Nouvelle-Aquitaine, le niveau d'élévation de la mer devrait se situer entre 30 et 80 centimètres sur la période 2020-2040
- » 1 million de Français risquent d'être submergés chaque année à partir de 2050, principalement sur la côte Atlantique
- » En Nouvelle-Aquitaine, un recul du trait de côte d'environ 0,25 mètre par an sur la côte rocheuse, et entre 1,7 et 2,5 mètres par an sur la côte sableuse, durant la période 2020-2040
- » Déficit hydrique potentiel en Nouvelle-Aquitaine estimé à environ 1,2 milliard de mètres cubes d'eau par an à l'horizon 2050, Diminution du débit des rivières comprise entre 20% et 40%
- » Des risques accrus de « mégafeux » en lien avec la fréquence des vagues de chaleur et des épisodes de sécheresse
- » Un enneigement irrégulier pour les stations de montagne, susceptible de menacer l'activité associée aux sports d'hiver toutes les 2 à 3 saisons dans le scénario le plus favorable
- » Des menaces sur la biodiversité avec la chute des populations de vertébrés
- » L'économie de l'œnotourisme fragilisée avec les conséquences du changement climatique sur les productions viticoles (maturités de plus en plus précoces, augmentation du degré alcoolique moyen à la récolte).

Impact du changement climatique sur les activités touristiques en Nouvelle-Aquitaine

» Une nécessaire prise en compte des bouleversements induits par le changement climatique

» Des investissements lourds pour les acteurs publics et privés pour s'adapter et lutter contre les effets du changement climatique

» Une redéfinition du modèle d'affaires et de la stratégie marketing associée pour opérer la transition de l'offre et l'évolution des attentes des clientèles

» Des événements climatiques extrêmes plus

fréquents nécessitant d'assurer la sécurité des touristes et populations locales

» Une raréfaction des ressources (eau, énergies, sols) amenant une meilleure gestion et anticipant des conflits d'usage.

» Un besoin d'accompagner ces changements à travers la transformation des métiers et des pratiques des professionnels du secteur touristique : adaptation de l'offre de formation initiale et continue.



Photographies © M. Turin - CRTNA / Alban Gilbert - CRTNA / Région Nouvelle-Aquitaine



Photographies ©CRTNA

» La Nouvelle-Aquitaine est déjà un territoire engagé pour le tourisme durable depuis de nombreuses années

avec l'objectif de devenir la première destination de tourisme durable en France à l'horizon 2030. Cet objectif concret a été pris avec les acteurs du tourisme lors de l'élaboration en 2018 du Schéma Régional de Développement du Tourisme et des Loisirs. Aujourd'hui, ce sont 1 119 acteurs engagés dans le tourisme durable recensés en Nouvelle-Aquitaine.

C'est à partir de cet objectif de tourisme durable que la politique régionale en faveur du tourisme s'est structurée avec le développement d'offres et de destinations touristiques durables, la structuration d'offres locales et des aménagements pour une meilleure répartition des flux de visiteurs à travers l'itinérance douce ou encore l'amélioration de l'accueil des sites touristiques à forte fréquentation. L'ensemble de ces actions permet d'anticiper les impacts du changement climatique pour le secteur du tourisme et de répondre aux défis et urgences actuels et à venir tout en répondant aux aspirations des clientèles françaises et étrangères comme identifiées ci-avant.

Ces engagements se retrouvent à travers la feuille de route NéoTerra ayant pour objet d'accélérer les transitions dans tous les domaines

y compris le secteur du tourisme. Ces engagements se retrouvent également dans l'ensemble des schémas stratégiques pilotés par la Région Nouvelle-Aquitaine avec les objectifs suivants :

> Neutralité carbone à l'horizon 2050 avec une réduction de 45% ses émissions de gaz à effet de serre ; une réduction de 30% ses consommations d'énergie (par rapport à leur niveau de 2010) ; et l'objectif de 50% d'énergies renouvelables dans le mix énergétique à l'horizon 2030 ;

> Lutte contre l'artificialisation des sols avec la réduction de 50% de consommation foncière à l'horizon 2030 ; la révision en cours du SRADDET permettra de décliner l'objectif de « zéro artificialisation nette » à l'horizon 2050 ;

> Décarbonation de l'économie régionale et développement d'une économie écoresponsable, objectifs inscrits dans le nouveau SRDEII ;

> Accélération des transitions avec la feuille de route NéoTerra, adoptée en 2019 et issue du travail réalisé par 450 scientifiques à travers les comités Acclimaterra et Ecobiose, qui a permis de réorienter les politiques publiques régionales pour prendre en compte l'impact du changement climatique et l'impact des activités sur l'environnement.

Ces objectifs régionaux s'inscrivent plus largement dans des objectifs partagés et déclinés à l'échelle nationale à travers la stratégie nationale bas carbone, et à l'échelle européenne avec le « Pacte Vert » pour faire de l'Europe le premier continent neutre en carbone d'ici à 2050 en prévoyant un plan d'investissement massif de 1 000 milliards d'euros.

» Au-delà de ces objectifs, la Région Nouvelle-Aquitaine a mis en place des premiers dispositifs et outils pour accompagner ces transitions avec :

> Une politique d'aménagement durable du littoral et l'accompagnement à la relocalisation des activités touristiques par exemple à Biscarosse, ou à Seignosse ;

> La création du Tourisme Lab Nouvelle-Aquitaine, laboratoire d'innovation touristique et accélérateur de projets territoriaux, créé à l'initiative de la Région et piloté par l'Agence de Développement et d'Innovation de Nouvelle-Aquitaine (ADI-NA), positionné sur ces enjeux globaux de transitions autour de 3 axes : encourager l'innovation sous toutes ses formes, accompagner les transitions écologiques et énergétiques, et favoriser le business et la relance économique de la filière ;

> La création d'un fonds de renforcement en haut de bilan des entreprises touristiques avec la Société d'Economie Mixte Locale « Nouvelle-Aquitaine Croissance Tourisme » dont l'objectif sera d'accompagner par le haut de bilan les investissements concourant au repositionnement de l'offre et à son verdissement.

> Le Contrat Régional de Filière Hôtellerie Restauration Tourisme est le cadre de contractualisation construit avec les acteurs de la filière sur l'intégralité du champ orientation-formation-emploi (attractivité des métiers, développement des formations et de l'apprentissage, insertion des sortants de formation et aide au recrutement des entreprises, formation des salariés, emploi durable ...).

> Le Programme Animation Durable des DESTinations - ADDES porté par la Mission des Offices de Tourisme de la Nouvelle-Aquitaine depuis 2019, permet un accompagnement et une professionnalisation, en 6 étapes, des organismes locaux du tourisme pour la transition durable de leur destination : S'engager pour sa structure, Sensibiliser ses visiteurs, Accompagner ses prestataires, Influencer sur le choix de sa collectivité, Evaluer sa perfor-

mance d'après son éco-responsabilité, Communiquer sur son engagement. 80% du réseau s'est à ce jour engagé dans ce programme.

Cette feuille de route « Tourisme Durable en Nouvelle-Aquitaine » a pour objectif de donner des réponses concrètes et opérationnelles pour accélérer la transition du secteur prenant en compte les trois piliers du développement durable : création de richesses économiques, transition sociale et développement humain, réduction de l'impact des activités touristiques sur l'environnement.



Photographies © Alban_Gilbert-ORTNA

Les principaux enjeux identifiés pour faire de la Nouvelle-Aquitaine une destination leader en matière de

tourisme durable



Climat

CONSTATS :

- > Impacts concrets et visibles du changement climatique que l'activité touristique
- > Tourisme = 11% des émissions nationales de GES

ENJEUX :

- > Décarbonation de l'activité touristique
- > Gestion optimisée des ressources (eau, énergie), réduction et valorisation des déchets
- > Accompagnement des professionnels dans leurs démarches de transition et d'adaptation



Environnement et biodiversité

CONSTATS :

- > Mise en danger de la biodiversité sous l'effet de l'activité humaine
- > Judiciarisation accrue des atteintes à l'environnement
- > Enjeu de santé (pollution de l'air, des différents milieux)

ENJEUX :

- > Gestion de la pression exercée sur les espaces naturels sensibles
- > Lutte contre la désertification des sols
- > Sensibilisation des visiteurs, résidents et socio-professionnels
- > démarches de transition et d'adaptation



Mobilités

CONSTATS :

- > Voiture individuelle = mode de déplacement privilégié par 75% des visiteurs français pour rejoindre la Nouvelle-Aquitaine
- > Transport des voyageurs = 77% des émissions de GES liées à l'activité touristique

ENJEUX :

- > Développement des mobilités douces / bas carbone
- > Suivi de la trajectoire bas carbone régionale



Répartition des flux

CONSTATS :

- > 44% des nuitées touristiques enregistrées en juillet-août ; 72% entre mai et octobre
- > 70% des nuitées touristiques enregistrées sur les 4 départements de la façade atlantique (Charente-Maritime, Gironde, Landes, Pyrénées-Atlantiques) ; 30% sur les 8 départements intérieurs

ENJEUX :

- > Meilleure répartition des flux touristiques dans le temps : développement du tourisme quatre saisons
- > Meilleure répartition des flux touristiques dans l'espace : structuration de l'offre et valorisation accrue des destinations émergentes



DIAGNOSTIC



Alimentation / circuits courts

CONSTATS :

59% des clientèles françaises et européennes attendent d'un professionnel se revendiquant du tourisme durable qu'il « s'approvisionne en produits locaux »

ENJEUX :

- > Décarbonation de l'activité touristique
- > Gestion optimisée des ressources (eau, énergie), réduction et valorisation des déchets
- > Accompagnement des professionnels dans leurs démarches de transition et d'adaptation



Inclusion / accessibilité

CONSTATS :

> 40% de non partants en vacances
> Accessibilité relative des sites et équipements touristiques aux personnes en situation de handicap (environ 1 300 sites touristiques marqués « Tourisme & Handicap » à ce jour)

ENJEUX :

- > Démocratisation de l'accès aux vacances et aux loisirs
- > Inclusion et accessibilité



Développement économique

CONSTATS :

Fragilité économique des acteurs dans un contexte post-crise

ENJEUX :

- > Accompagnement technique et financier des acteurs touristiques régionaux
- > Soutien aux filières d'excellence régionales



Ressources humaines

CONSTATS :

> Difficultés de recrutement
> Inadéquation entre les compétences et les besoins associés aux transitions durables

ENJEUX :

- > Revalorisation de la filière (amélioration des conditions de travail, attractivité accrue des métiers...)
- > Formation initiale et continue des professionnels – montée en compétences sur les enjeux de tourisme durable



Transformation de l'offre

CONSTATS :

> Transformation des attentes des clientèles

ENJEUX :

- > Soutien à l'innovation économique, sociale et environnementale
- > Renouvellement de l'offre régionale



Valorisation des engagements durables

CONSTATS :

> Exigence accrue des clientèles quant aux engagements durables des professionnels

ENJEUX :

> Valorisation des acteurs régionaux engagés et de leurs « bonnes pratiques »



Qualification de l'offre

CONSTATS :

> Difficulté à identifier de manière exhaustive l'ensemble des acteurs régionaux engagés en matière de tourisme durable

ENJEUX :

> Qualification de l'offre régionale de tourisme durable via les SIT régionaux



Stratégie marketing et de communication

CONSTATS :

> Insuffisante visibilité et lisibilité de l'offre durable régionale
> Appréhension limitée des enjeux de tourisme durable par les touristes et prescripteurs

ENJEUX :

> Stratégie marketing et de communication intégrant pleinement les enjeux de tourisme durable
> Sensibilisation aux enjeux du tourisme durable





Photographie ©Alban_Gilbert-CRTNA

AMBITIONS ET OBJECTIFS





AMBITIONS ET OBJECTIFS

de la feuille de route

» La Nouvelle-Aquitaine est déjà engagée aux côtés des professionnels pour accélérer les transitions pour répondre aux mieux aux attentes des visiteurs et pour limiter l'impact de l'économie touristique sur l'environnement comme le décrit la feuille de route régionale NéoTerra.

La Nouvelle-Aquitaine à l'ambition d'engager la transition du modèle touristique régional par le déploiement d'une stratégie ambitieuse de décarbonation de l'économie touristique et de son adaptation face au changement climatique.



**CETTE TRANSITION DU MODÈLE
TOURISTIQUE S'OPÈRERA EN PLAÇANT
AU CENTRE L'HUMAIN, LES ENTREPRISES
ET LES TERRITOIRES.**

Ainsi, c'est en adaptant l'offre, c'est en atténuant les émissions de gaz à effet de serre que le secteur du tourisme réussira sa transformation. Cela passe par :

- > L'accompagnement des entreprises et des territoires pour conforter cette filière économique de premier plan et sa présence équilibrée sur l'ensemble du territoire ;
- > Le maintien du niveau d'emplois en agissant sur l'amélioration des conditions de travail et l'adaptation des compétences face à l'évolution des métiers
- > Un accès aux vacances et aux loisirs pour tous ;
- > Une promotion et une communication alignée sur l'ambition régionale de décarbonation de l'économie touristique.

LES 10 ACTIONS PHARES

DE LA FEUILLE DE ROUTE « TOURISME DURABLE EN NOUVELLE-AQUITAINE »

- 1 Accompagner à la diversification d'activités et la transmission/reprise des entreprises pour ancrer les opérateurs sur le territoire et éviter leur disparition ;
- 2 Anticiper les effets du changements climatiques sur le littoral et en montagne pour conserver une offre attractive « 4 saisons » ;
- 3 Favoriser l'amélioration de l'accueil des saisonniers et plus globalement accompagner l'amélioration de la qualité de vie au travail ;
- 4 Favoriser le recrutement de compétences en Nouvelle-Aquitaine avec notamment l'organisation de jobdating ;
- 5 Développer des séjours bas-carbone en Nouvelle-Aquitaine à destination des habitants et des pu-blics touristiques
- 6 Soutenir le départ en vacances des familles les plus fragiles
- 7 Faire des professionnels du tourisme des prescripteurs du réseau de transport public pour un accès aux destinations décarbonées ;
- 8 Créer des filières locales de valorisation des déchets issus des activités touristiques ;
- 9 Mettre en place une plateforme d'approvisionnement/places de marché de matières premières alimentaires en circuit court ;
- 10 Développement du tourisme en veillant aux équilibres territoriaux et en mettant en œuvre une politique de sobriété foncière



Priorité 1

Anticiper les effets du changement climatique par l'adaptation des activités touristiques des entreprises

» Le secteur du tourisme est responsable de 11% des émissions nationales de gaz à effet de serre principalement dues au transport (77%) puis à l'hébergement (7%) et à la restauration (6%). De plus, la présence de touristes sur le territoire amène à une forte pression sur les ressources naturelles et à une production importante de déchets.

Dans ce contexte et pour répondre à l'objectif d'une neutralité carbone à l'horizon 2050, le secteur du tourisme doit opérer une nécessaire transition :

limiter ses impacts et fonder son attractivité sur une offre renouvelée et adaptée.

C'est par le renforcement de l'engagement des professionnels et la sensibilisation des visiteurs que la transition écologique du secteur s'effectuera pour préparer l'avenir et s'adapter face aux effets nombreux du changement climatique. C'est en anticipant les effets du changement climatique et en s'adaptant que l'économie touristique sera confortée.

AMBITION / SOUS-PRIORITÉ

Accompagner les socio-professionnels dans la limitation de leur impact sur le territoire

Actions	Atténuation	Adaptation
Action 1.1 : Sensibiliser et accompagner les socio-professionnels à la gestion de leur structure dans une démarche éco-responsable	✓	
Action 1.2 : Réduire l'usage et optimiser la gestion des ressources des structures touristiques	✓	
Action 1.3 : Réduire l'usage et optimiser la gestion des ressources des structures touristiques	✓	
Action 1.4 : Encourager les professionnels à un approvisionnement en circuits-courts et aux achats responsables dans la gestion quotidienne de l'entreprise	✓	
Action 1.5 : Accompagner les acteurs touristiques à la prise en compte de la biodiversité dans leurs activités	✓	✓
Action 1.6 : Accompagner les acteurs sur le numérique responsable	✓	
Action 1.7 : Favoriser la compensation volontaire de la part résiduelle des impacts carbone des entreprises	✓	✓

AMBITION / SOUS-PRIORITÉ

Renforcer l'attractivité et la résilience des entreprises

Actions	Atténuation	Adaptation
Action 1.8 : Sécuriser l'activité des professionnels du tourisme face aux effets du changement climatique par l'adaptation de l'offre		✓
Action 1.9 : Favoriser la compétitivité des entreprises touristiques par l'expérimentation et l'innovation	✓	✓
Action 1.10 : Pérenniser l'offre existante notamment par l'accompagnement à la reprise/transmission	✓	✓

Priorité 2

Structurer l'offre de tourisme local par le tourisme durable

» Le tourisme exerce une pression de plus en plus forte sur l'environnement des territoires : ressource en eau, foncier, augmentation du volume des déchets, ... et entraîne des problématiques d'acceptabilité locale. Les destinations, les territoires et les activités touristiques doivent intégrer dans leur stratégie de développement ces différents enjeux de gestion des ressources, de préservation de l'environnement, de gestion de flux, de cohabitation des publics, d'anticipation des impacts du changement climatique, d'attractivité des emplois sur la filière, ..., pour asseoir un tourisme durable.

Il s'avère donc nécessaire d'engager ou de conforter une dynamique de transition touristique éco-responsable à l'échelle des différents territoires de la région, ceci dans une approche de désaisonnalisation, afin de permettre un tourisme

responsable, équilibré et partagé dans le temps et l'espace.

3 axes majeurs déclinés :

- > Un aménagement et une structuration touristiques durables des territoires sensibles plus marqués et intégrés, tenant compte des enjeux environnementaux ;
- > La réduction des impacts du transport et de la mobilité liés au tourisme, en privilégiant l'intermodalité et les mobilités douces, incitant ainsi les touristes à limiter l'usage de la voiture ;
- > Un rééquilibrage des flux de visiteurs dans l'espace et le temps en veillant à la maîtrise du foncier, en s'appuyant sur les habitants, acteurs du tourisme et de leur territoire, et, en développant une économie de proximité.

AMBITION / SOUS-PRIORITÉ

Appuyer les territoires dans leurs transitions

Actions	Atténuation	Adaptation
Action 2.1 : Accompagner la structuration locale et la durabilité de l'offre touristique	✓	✓
Action 2.2 : Renforcer les politiques d'aménagement tenant compte des enjeux environnementaux	✓	✓

AMBITION / SOUS-PRIORITÉ

Déployer des infrastructures touristiques régionales bas carbone

Actions	Atténuation	Adaptation
Action 2.3 : Soutenir le déploiement d'infrastructures de mobilité et d'offres de services « bas-carbone »	✓	
Action 2.4 : Accompagner la filière du tourisme « fluvio-maritime » dans sa transition écologique	✓	

AMBITION / SOUS-PRIORITÉ

Favoriser les équilibres territoriaux en veillant au développement économique et à l'acceptabilité sociale du tourisme

Actions	Atténuation	Adaptation
Action 2.5 : Mettre en œuvre une politique de sobriété foncière et immobilière	✓	✓
Action 2.6 : Structurer une politique d'accompagnement à l'investissement en faveur d'un tourisme durable	✓	✓
Action 2.7 : Soutenir les projets touristiques en lien avec l'économie de proximité	✓	
Action 2.8 : Rendre acteurs, résidents, visiteurs et touristes		✓

Priorité 3

Accueillir mieux les visiteurs et accompagner le recrutement des compétences : un tourisme créateur de valeur pour tous

» L'enjeu premier est de pouvoir assurer les recrutements pour ouvrir les équipements touristiques. Comme bon nombre de filières actuellement, le secteur du tourisme fait face à une pénurie de main d'œuvre où les salariés sont en quête de sens, de conciliation avec la vie familiale et de conditions de travail revalorisées.

Ainsi, il est important de pouvoir mieux accueillir les salariés et plus particulièrement les saisonniers tout comme continuer à accueillir une mixité de clientèles à travers le tourisme social et solidaire. L'accessibilité à un emploi durable, l'accès aux vacances pour le plus grand nombre

sont des objectifs qui ne seront atteints qu'avec la mobilisation des professionnels eux-mêmes.

Il est nécessaire d'engager une dynamique positive avec les professionnels à venir asseoir un tourisme pour tous et garantir le bon fonctionnement des structures touristiques (hôtels-restaurants, campings, sites de visites, villages-vacances, auberges de jeunesse...).

AMBITION / SOUS-PRIORITÉ

Accompagner les hébergements collectifs éco responsables

Actions	Atténuation	Adaptation
Action 3.1 : Accompagner la rénovation/restructuration d'offres d'hébergements collectifs éco-responsables		✓

AMBITION / SOUS-PRIORITÉ

Œuvrer à un tourisme pour tous

Actions	Atténuation	Adaptation
Action 3.2 : Soutenir les départs en vacances pour les publics fragiles		✓

AMBITION / SOUS-PRIORITÉ

Favoriser l'accessibilité

Actions	Atténuation	Adaptation
Action 3.3 : Favoriser l'accueil des personnes empêchées		✓

AMBITION / SOUS-PRIORITÉ

Améliorer la promotion de l'offre de tourisme social

Actions	Atténuation	Adaptation
Action 3.4 : Amener les acteurs du Tourisme social et les institutionnels du tourisme à travailler ensemble à une promotion des hébergements du Tourisme social		✓

 **Priorité 3**
(suite)

AMBITION / SOUS-PRIORITÉ

Développer les compétences

Actions	Atténuation	Adaptation
Action 3.5 : Poursuivre la veille prospective des compétences en lien avec les besoins et enjeux de la filière		✓
Action 3.6 : Sensibiliser, accompagner et former les professionnels et collectivités à s'engager pour un tourisme durable	✓	✓
Action 3.7 : Veiller à l'intégration du développement durable dans les contenus pédagogiques des formations initiales et continues et à sa prise en compte opérationnelle	✓	✓

AMBITION / SOUS-PRIORITÉ

Favoriser l'emploi et l'accueil des saisonniers

Actions	Atténuation	Adaptation
Action 3.8 : Encourager les emplois saisonniers par de meilleures conditions d'accueil		✓

AMBITION / SOUS-PRIORITÉ

Renforcer l'attractivité des métiers de la filière

Actions	Atténuation	Adaptation
Action 3.9 : Rendre attractifs les métiers du tourisme, en travaillant notamment sur le « sens » et les « valeurs » associés		✓

AMBITION / SOUS-PRIORITÉ

Soutenir les groupements d'employeurs

Actions	Atténuation	Adaptation
Action 3.10 : Soutien aux collectifs employeurs territoriaux et aux collectifs employeurs de la filière		✓

 **Priorité 4**

Mettre en lumière une offre touristique éco-responsable par une stratégie marketing renouvelée

» L'élaboration d'une stratégie marketing engagée, intégrant de manière transversale les enjeux de durabilité à l'ensemble des actions réalisées en matière d'observation, de structuration de l'offre et de promotion, constitue un levier majeur au service de la transition touristique régionale.

Comité Régional du Tourisme Nouvelle-Aquitaine (CRT NA), en cohérence avec les objectifs définis dans son « Manifeste pour un tourisme durable en

Nouvelle-Aquitaine » (2022) et en accord avec les orientations fixées par la Région, a ainsi choisi de faire du tourisme durable le fil rouge de sa stratégie marketing pour la période 2023-2028. Cette dernière, dont les orientations seront dévoilées courant 2023, fait l'objet d'une démarche de co-construction mobilisant l'ensemble de ses partenaires adhérents (Région Nouvelle-Aquitaine et agences régionales, ADT/CDT, socioprofessionnels...).
Faisant le choix d'une approche « data centrée », cette future stratégie entend s'appuyer sur l'exper-



tise régionale en matière d'observation touristique ainsi que sur une gouvernance partagée avec les partenaires territoriaux. S'inscrivant dans une perspective d'optimisation de la diffusion des flux dans le temps et dans l'espace, elle a pour ambition d'évaluer le plus finement possible les besoins et potentiels des différentes destinations régionales selon les périodes considérées et les capacités d'accueil, et d'identifier des segments de clientèles (marchés, cibles, profils...) susceptibles de correspondre aux objectifs fixés.

Cette stratégie a par ailleurs vocation à adresser plusieurs enjeux majeurs pour la filière touristique néo-aquitaine, parmi lesquels :

- > **La décarbonation de l'activité touristique**, la filière étant à l'origine de près de **11% des émissions nationales de gaz à effet de serre** (dues pour 77% d'entre elles aux seuls transports) - source ADEME ;
- > La nécessité de **tendre vers un tourisme plus inclusif** et d'**agir en faveur d'un tourisme pour le plus grand nombre**, à l'heure où près de 40% des Français ne partent pas en vacances ;
- > La recherche d'un meilleur équilibre dans la **répartition des flux touristiques dans le temps** (44% des nuitées touristiques annuelles sont aujourd'hui enregistrées sur les seuls mois de juillet et d'août) et **dans l'espace** (70% des nuitées touristiques régionales sont concentrées sur les quatre départements de la façade atlantique : Charente-Maritime, Gironde, Landes, Pyrénées-Atlantiques) ;
- > La poursuite et l'accélération du travail engagé autour de **la transition de l'offre** (1 119 acteurs sont aujourd'hui identifiés comme « engagés en matière de tourisme durable », soit 1% seulement de l'offre régionale), avec une attention portée à la **viabilité économique** et à la **résilience** des entreprises touristiques régionales ;
- > Plus largement, l'ambition de contribuer à une **transformation des imaginaires des clientèles** vers une prise en compte accrue des enjeux de durabilité.

Pour atteindre ces différents objectifs, la stratégie marketing pilotée par le CRT NA entend mobiliser l'ensemble des leviers à sa disposition, sur l'ensemble de ses métiers et pôles de compétences :

- > **Un observatoire touristique régional aux missions élargies** (ex : veille prospective) et mobilisant de **nouveaux outils** (ex : indicateurs sociaux et environnementaux notamment) ;
- > Une **offre d'accompagnement et de ser-vices renforcée**, construite sur la base des **besoins exprimés par les professionnels**, en collaboration

avec les acteurs institutionnels et des filières : design et structuration marketing de l'offre, élaboration d'une stratégie tourisme durable, déploiement de démarches innovantes, etc. ;

> Une stratégie de promotion intégrant pleinement les enjeux de durabilité et prévoyant notamment :

- Un travail **spécifique sur la segmentation des clientèles** (marchés, cibles, profils...) afin de répondre aux **besoins et potentiels de chaque territoire**, avec une **attention particulière portée aux clientèles régionales/de proximité** (capacité à générer des séjours tout au long de l'année et sur l'ensemble du territoire régional, impact environnemental réduit du fait de la proximité géographique et/ou de l'offre de mobilité décarbonée, etc.) ;
- Une **promotion/survalorisation de l'offre régionale engagée**, visant à en accroître la **visibilité** et la **lisibilité** auprès des clientèles cibles, ainsi que des **destinations les moins fréquentées** ;
La mise en avant d'un **tourisme « bas-carbone »**, notamment via la promotion de l'écomobilité (train notamment) et une volonté d'**allongement de la durée des séjours** ;
- Une mise en lumière spécifique de **l'offre régionale de tourisme social** ;
- Une **sensibilisation** des touristes au voyager responsable et la diffusion d'une **information** adaptée, facilitant la transition des pratiques des voyageurs ;
- Le choix d'**outils écoresponsables** (ex : outils « open source ») et de **partenaires engagés**.



Photographies ©Stéphane Charbeau


Priorité 4
 (suite)

AMBITION / SOUS-PRIORITÉ

Placer l'observatoire au service de la stratégie marketing régionale

Actions	Atténuation	Adaptation
Action 4.1 : Réaliser un bilan carbone du tourisme néo-aquitain et effectuer un suivi de la trajectoire carbone régionale	✓	✓
Action 4.2 : Contribuer aux travaux nationaux autour de la définition de nouveaux indicateurs d'observation touristique	✓	
Action 4.3 : Elargir les missions de l'observatoire régional du tourisme en intégrant de la prospective	✓	✓

AMBITION / SOUS-PRIORITÉ

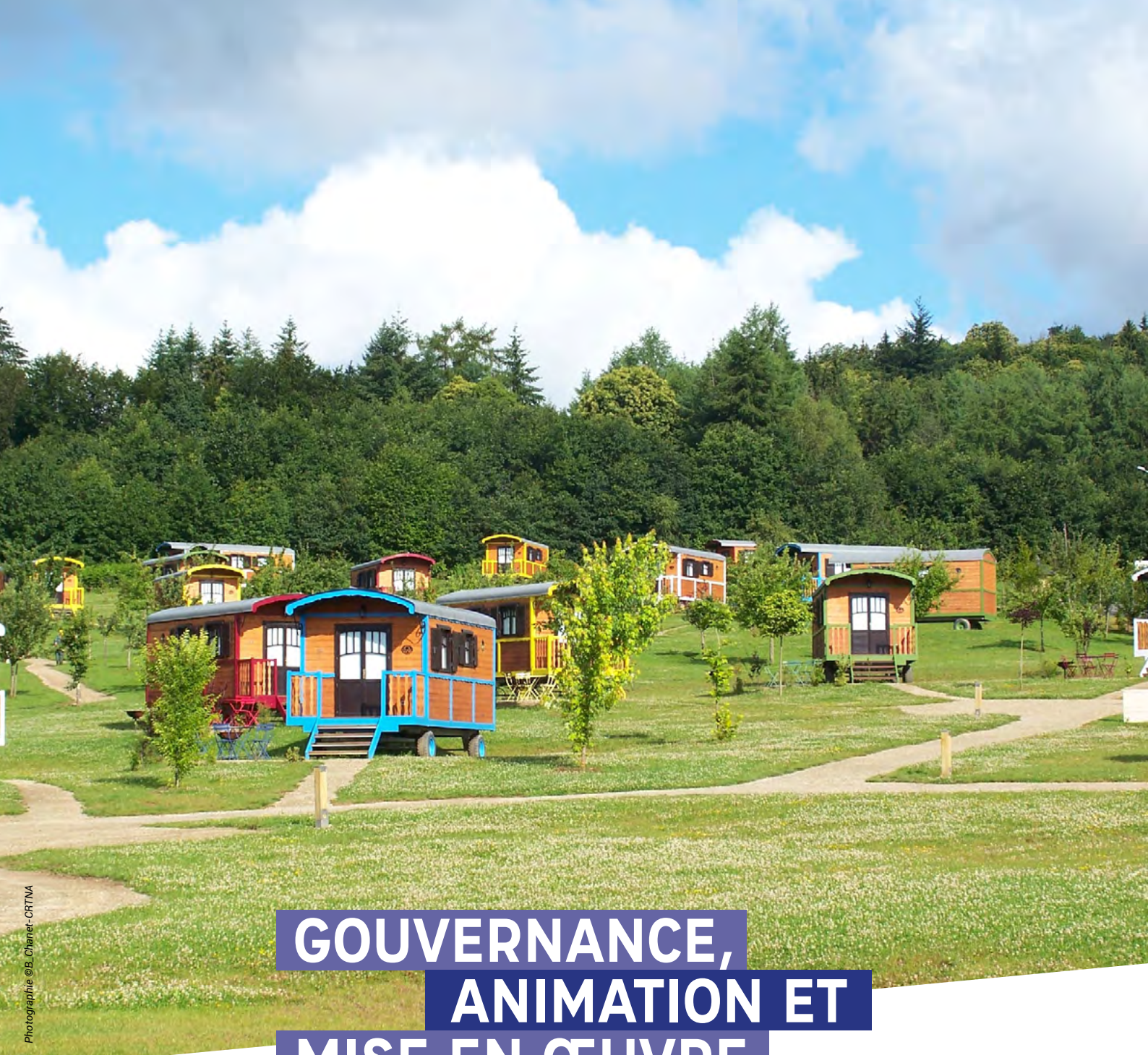
Accompagner la structuration d'une offre durable différenciée

Actions	Atténuation	Adaptation
Action 4.4 : Qualifier l'offre touristique durable néo-aquitaine via les systèmes d'informations touristiques régionaux (SIT)		✓
Action 4.5 : Développement un outil régional d'auto-diagnostic «tourisme durable» à destination des socio-professionnels	✓	✓
Action 4.6 : Elargir l'offre de services et d'accompagnement à destination des acteurs régionaux	✓	✓
Action 4.7 : Sensibiliser les socio-professionnels aux enjeux de l'écomobilité touristique	✓	✓
Action 4.8 : Structurer et promouvoir des offres de séjours «bas-carbone» en Nouvelle-Aquitaine	✓	✓
Action 4.9 : Favoriser l'innovation au service des voyageurs	✓	✓

AMBITION / SOUS-PRIORITÉ

Intégrer pleinement les enjeux de durabilité dans la stratégie de promotion régionale

Actions	Atténuation	Adaptation
Action 4.10 : Amplifier la promotion d'offres de séjours durables en Nouvelle-Aquitaine	✓	✓
Action 4.11 : Sensibiliser les visiteurs au voyager responsable pour les rendre acteurs de leur voyage	✓	✓



GOUVERNANCE, ANIMATION ET MISE EN ŒUVRE

Photographie ©B.Chamet-CRTNA





MISE EN ŒUVRE ANIMATION ET SUIVI DE LA FEUILLE DE ROUTE

» La mise en œuvre et le pilotage de la feuille de route impliquera l'ensemble des parties prenantes. Pour cela, des instances de gouvernance rassemblant les acteurs, une animation et une évaluation en continue seront nécessaires. Il s'agit avec le schéma de gouvernance proposé, d'assurer le suivi de déploiement des actions, et leur pérennité, d'embarquer les acteurs du tourisme et les têtes de réseaux régionales.

OBJECTIFS

- > Assurer la lisibilité de la stratégie et l'action de la feuille de route régionale ;
- > Favoriser la coordination entre les acteurs, la mise en commun d'outils, le développement d'actions communes ;
- > Définir et mettre en cohérence les actions en fonction des orientations régionales et des besoins des acteurs touristiques.

SCHÉMA DE GOUVERNANCE

La Région pilote, anime et coordonne la mise en œuvre et le suivi de la feuille de route, en référence à l'article L-131-2 du Code du Tourisme.

CRÉATION D'UN COMITÉ RÉGIONAL DE FILIÈRE « TOURISME »,

co-présidé Etat et Région, réunissant les institutionnels du tourisme (collectivités, Agences régionales, ADT, OT, EPCI, chambres consulaires, ADEME, AFNOR), et les têtes de réseaux et branches professionnelles du secteur (hébergeurs, sites de visite et de loisirs). Ce comité de filière se réunira une fois par an et sera un espace d'échanges pour coordonner l'action publique sur le champ du tourisme.

Un Comité technique et des groupes projets pourront se constituer autant que de besoin pour

assurer le déploiement des actions inscrites dans la feuille de route en associant les acteurs et filières concernées.

UN ANIMATEUR ET UNE ÉQUIPE PROJETS

dédiés à la feuille de route désignés pour piloter l'ensemble de la démarche

LES COMITÉS SCIENTIFIQUES RÉGIONAUX ACCLIMATERRA ET BIODIVERSITÉ

seront mobilisés pour apporter des connaissances sur les conséquences du changement climatique et son impact sur les activités touristiques. Cet apport permettra d'adapter la feuille de route et de mettre en œuvre des stratégies et actions adéquates (atténuation et adaptation) au regard des enjeux climatiques.



Photographies © Ph. Laplace



Photographies © D_Guillemain-CRTNA



ANNEXE

**PLAN D' ACTIONS
DÉTAILLÉ**

1



PRIORITÉ 1

Anticiper les effets du changement climatique par l'adaptation des activités touristiques des entreprises

2



PRIORITÉ 2

Structurer l'offre de tourisme local par le tourisme durable

3



PRIORITÉ 3

Accueillir mieux les visiteurs et accompagner le recrutement des compétences : un tourisme créateur de valeur pour tous

4



PRIORITÉ 4

Mettre en lumière une offre touristique éco-responsible par une stratégie marketing renouvelée

OBJECTIFS  **DE DÉVELOPPEMENT DURABLE**



Objectifs de développement durable de l'ONU



ANNEXE



PRIORITÉ 1

Anticiper les effets du changement
climatique par l'adaptation des activités
touristiques des entreprises

Action 1.1



Sensibiliser et accompagner les socio-professionnels à la gestion de leur structure dans une démarche éco-responsable

OBJECTIFS

- > Mobiliser les acteurs du tourisme à s'engager dans la transition écologique et durable de leur établissement (bâtiment et exploitation)
- > Inciter les entreprises au lancement de démarches RSE

CIBLES

- > Opérateurs d'équipements et d'hébergements privés ou publics

DESCRIPTION DE L'ACTION

Face aux enjeux environnementaux du secteur, les opérateurs doivent s'engager ou poursuivre leur implication dans le développement durable pour conserver un outil performant, attractif et pérenne, tout en répondant aux évolutions des attentes des clientèles en matière de durabilité.

Or, mobiliser les socio-professionnels qui font face à d'autres impératifs comme la lutte contre la crise sanitaire et la pénurie d'emploi, une augmentation des coûts, notamment de l'énergie, s'avère difficile. Il manque de temps pour structurer une démarche durable à l'échelle de leur établissement alors qu'il existe un grand nombre d'outils d'accompagnements : formations, aides, référentiels du développement durable (certifications, labels, démarches RSE, ...).

Un travail de recensement et de structuration des dispositifs d'accompagnement est nécessaire pour rendre les parcours d'accompagnement plus lisibles.

> **Définir les besoins des opérateurs touristiques pour mieux les embarquer et les accompagner**

- > **Recenser, tester et diffuser des outils d'auto-diagnostic de gestion des ressources environnementales**
- Encourager les entreprises à mesurer leur empreinte

carbone en vue de réduire, voire faire disparaître leurs émissions

> **Sensibiliser et accompagner les opérateurs pour l'intégration de ces démarches**

- Capitaliser sur le référentiel construit par le Comité Régional du Tourisme (CRT) qui identifie les critères d'une offre durable, et s'appuie sur les référentiels des écolabels (Cf Axe 4)
- S'appuyer sur une méthodologie et des outils concrets, formaliser un guide de bonnes pratiques par secteur d'activité (Cf Axe 4)
- Favoriser les échanges de bonnes pratiques et encourager la mise en place d'actions collectives via notamment la création de challenges pour créer l'émulation
- Encourager les entreprises à s'inscrire dans des démarches de progrès : labellisation, certification (notamment en matière de RSE)

> **Améliorer la lisibilité des accompagnements pour les socio-professionnels**

- Constituer un parcours d'accompagnement et faire émerger un « centre de ressources » sur les accompagnements techniques et financiers possibles tout en valorisant les bonnes pratiques

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Région et ses agences
- > Filières professionnelles et Interfilière

ACTEURS PARTENAIRES

- > Départements et ADT
- > Collectivités territoriales, ADEME,
- > AFNOR, Chambres consulaires, ...

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre d'acteurs ayant participé à des actions de sensibilisation mises en place
- > Nombre de prestataires ayant bénéficié d'un accompagnement d'une année à l'autre (démarche collective ou individuelle)
- > Nombre de prestataires engagés dans une démarche de labellisation/certification

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Mini Néo business « Transition environnementale de l'industrie touristique »
- > Programme d'animation Tourisme durable de l'Interfilière (UNAT NA, UMIH NA et NAHPA)



Action 1.2



Réduire l'usage et optimiser la gestion des ressources des structures touristiques

OBJECTIFS

- > **Limiter l'empreinte environnementale des prestataires touristiques :**
 - Réduire les émissions de gaz à effet de serre générées par l'offre touristique
 - Réduire la consommation en eau liée à l'activité touristique
- > **Améliorer la performance environnementale et économique des prestataires**

CIBLES

- > **Opérateurs d'équipements et d'hébergements privés ou publics**

DESCRIPTION DE L'ACTION

Dans un contexte de changement climatique, la gestion de l'énergie et de l'eau fait partie des leviers structurants de la transition écologique. Sur le pan énergétique, le secteur du tourisme est amené à jouer un rôle dans la mise en œuvre de la Stratégie régionale bas carbone (Volet Climat Air Energie du Schéma Régional d'Aménagement, de Développement Durable et d'Egalité des Territoires). Au-delà des économies d'énergie à opérer, la diversification du mix énergétique est également un enjeu pour sortir des énergies fossiles.

Sur le pan de l'eau, un touriste consomme jusqu'à deux fois plus d'eau que dans son quotidien. Cette surconsommation a des impacts sur la ressource en eau en termes quantitatifs et qualitatifs susceptibles d'être aggravés dans un contexte de changement climatique.

La réduction et l'optimisation de la consommation de ces ressources au sein des structures touristiques permet à la fois une limitation de leur empreinte environnementale et une réduction des coûts.

- > **Travailler à la sobriété des structures touristiques avec la mise en œuvre d'actions concrètes de gestion interne**
 - Inciter à la réalisation de diagnostic de consommations énergétiques et des usages

Accompagner l'intégration de bonnes pratiques et l'installation d'équipements légers (pilotage du système de chauffage en fonction de l'occupation clientèle, entretien et régulation des équipements, régulateur de débits, réutilisation des eaux usées, ...)

- > **Améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments** (notamment des structures à forte capacité d'accueil)
 - Réaliser des études de faisabilité, des investissements de rénovation ou d'amélioration énergétique
 - Accélérer le développement des énergies renouvelables et l'utilisation de matériaux biosourcés dans les structures
 - Expérimenter des solutions innovantes en matière d'efficacité énergétique
 - Développer des expérimentations de production de sources d'énergies renouvelables
- > **Favoriser les démarches collectives de mutualisation des pratiques et des investissements**
 - Partager les bonnes pratiques
 - Favoriser les économies d'échelle, les solutions techniques mutualisées (ex : réseau de chaleur partagé, mini-centrales biomasse...)

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Région et ses agences (notamment ADI N-A)
- Filières professionnelles et Interfilière

ACTEURS PARTENAIRES

- > Départements, ADT, Collectivités territoriales, ADEME, CRER, Chambres consulaires, Cluster Stockage énergie, ODEYS, DBNA, Tourisme Lab, ...

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de diagnostics réalisés
- > Nombre d'opérations d'investissements accompagnées
- > Réduction des consommations en énergie et GES des investissements accompagnés
- > Nombre d'expérimentations diffusées et reproduites

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Solutions énergétiques localement mutualisées à Lascaux
- > Projet global de transition écologique et énergétique du Relais Thalasso Ile de Ré
- > Mise en place de sous-compteurs d'eau sur un camping afin de plus rapidement déceler les fuites
- > Installation de détecteurs électriques d'ouvertures de fenêtres dans les chambres d'un hôtel afin de couper le chauffage ou la climatisation

Action 1.3



Inciter à la limitation des déchets et encourager l'économie circulaire

OBJECTIFS

- > Réduire la production de déchets des structures touristiques
- > Encourager les prestataires touristiques à appliquer les principes de l'économie circulaire (réduction, réutilisation, réemploi et recyclage)

CIBLES

- > Opérateurs d'équipements et d'hébergements privés ou publics

DESCRIPTION DE L'ACTION

Les activités touristiques sont très productrices de déchets ; En France, elles génèrent en moyenne 5 millions de tonnes de déchets par an. Les fortes affluences estivales font de la gestion des déchets un enjeu majeur des collectivités.

C'est un enjeu à la fois écologique (réduction de la pollution et des GES) et d'attractivité de la destination. L'économie circulaire transforme la rareté des ressources en une opportunité d'innover et d'améliorer le modèle économique d'une entreprise. L'objectif est d'optimiser la durée de vie des biens de consommation et de limiter les pertes. Ainsi les déchets sont transformés en ressources pour produire un autre produit.

Le passage à l'économie circulaire permet ainsi d'améliorer la compétitivité d'une entreprise, grâce à la réduction de ses coûts liés à la consommation de ressources et au traitement des déchets.

- > **Sensibiliser les opérateurs à une meilleure gestion possible des déchets**
- > **Inciter les professionnels à réduire leurs déchets et**

à adopter une politique d'achats responsables : choix des fournisseurs, achat seconde main, flux tendu, ...

> Favoriser la lutte contre le gaspillage alimentaire à la source et favoriser la redistribution voire la valorisation d'inventus

> Inciter les socio-professionnels à intégrer les nouveaux cycles de vie des « déchets »

- Encourager le recyclage en facilitant l'accès aux services de collectes
- Développer des leviers d'actions pour la réutilisation des déchets chez les professionnels

> Favoriser et développer les démarches collectives

- Favoriser l'essor de ces pratiques, identifier et valoriser les synergies entre les différents acteurs (cf. Axe 2 – Action 2.7)

> Créer des filières locales de valorisation des déchets du tourisme - adapter les plateformes existantes au secteur

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Région et ses agences (notamment ADI N-A)
- > Filières professionnelles et Interfilière

ACTEURS PARTENAIRES

- > Département et ADT, Collectivités territoriales, relais locaux pour l'accompagnement individuel, Entreprises du bâtiment, Recita, RCCNA, PERFORMANCE, Chambres consulaires

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de tonnes de réduction de déchets produits par les acteurs touristiques (bilan carbone)
- > Nombre de structures accompagnées dans la gestion de leurs déchets
- > Nombre d'actions collectives soutenues

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Expérimentation Gestion des biodéchets par l'Interfilière sur le littoral charentais et la Vallée de la Vézère
- > Gestion des biodéchets par achats groupés de composteurs de l'AOHPA à destination de ses adhérents (territoire de l'île d'Oléron)
- > Entreprise 100 détours - surcyclage : conception et fabrication de mobiliers pour l'intérieur et l'extérieur en bois bio sourcés de récupération



Action 1.4



Encourager les professionnels à un approvisionnement en circuit court et aux achats responsables dans la gestion quotidienne de leur entreprise

OBJECTIFS

- > Mobiliser l'engagement responsable des prestataires touristiques
- > Inciter les socio-professionnels à s'insérer dans une économie de proximité (circuits courts, plateformes locales d'approvisionnement, clusters, entreprises de la construction...) destinés autant aux habitants, qu'aux nouveaux résidents (partiels) et aux touristes (cf. Axe 2 – Action 2.8)
- > Maintenir l'activité économique des territoires

CIBLES

- > Opérateurs d'équipements et d'hébergements privés ou publics

DESCRIPTION DE L'ACTION

Une feuille de route « Agriculture, Alimentation et Territoires, pour une alimentation durable et locale en Nouvelle-Aquitaine » ambitionne de relocaliser l'économie alimentaire régionale et de permettre aux agriculteurs de créer de la valeur avec leurs productions.

La mise en place d'une politique d'achats responsables dont l'approvisionnement en circuit-court est aujourd'hui un véritable atout pour les entreprises, permettant de renouer la confiance entre les opérateurs économiques (acheteurs, fournisseurs), de maîtriser les coûts, d'améliorer son image vis-à-vis des consommateurs, et de constituer un avantage concurrentiel.

Selon l'étude sur le tourisme durable en Nouvelle-Aquitaine réalisée en 2021, 6 touristes sensibles au tourisme durable sur 10 cherchent à consommer local pendant les vacances.

L'enjeu est d'inscrire les acteurs du tourisme dans les dispositifs existants et de créer/adapter des outils pour faciliter la mise en œuvre d'achats responsables.

> Sensibiliser et inciter les prestataires à mettre en place une politique d'achats responsables (fournitures éco-labellisées, fournisseurs engagés...)

- Recenser les dispositifs existants et les porter à connaissance auprès de acteurs du tourisme
- Accompagner l'audit des entreprises touristiques
- Mettre en valeur des bonnes pratiques d'achats responsables (guide de bonnes pratiques, capsules informatives, ...)

> Favoriser l'approvisionnement en circuits-court

- Favoriser la mise en réseau (restaurateurs, hébergements, producteurs) et le développement de partenariats entre les différents acteurs susceptibles de participer à la consommation locale, en circuit court et issue d'une agriculture raisonnée
- Créer une plateforme d'approvisionnement/ places de marché à destination des socio-professionnels du secteur touristique (cf. Axe 2 – Action 2.7)

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Région et ses agences (notamment ADI N-A)
- > Filières professionnelles et Interfilère

ACTEURS PARTENAIRES

- > AANA, ADEME, Conseil National des Achats, Départements, Collectivités territoriales, Chambres consulaires, CIVAM, PNR, Acteurs associatifs, ...

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de structures ayant mis en place une politique d'achat responsable
- > Nombre d'adhérents à la plateforme d'approvisionnement / aux places de marchés locales (fournisseurs et consommateurs)

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > « Mon resto engagé », opération mise en place par la CCI Vienne et la CCI Deux-Sèvres
- > Plateforme de mise en réseau : réseau Mont'plateau
- > Coordination avec les plans alimentaires locaux : Entre-Deux-Mers, Ville de Bordeaux, ...
- > Labellisation Valeur Parc (PNR) qui assure la valorisation des productions locales, agricoles et artisanales
- > Identification et mise en valeur des restaurants éco-responsables par la Start up FIG

Action 1.5



Accompagner les acteurs touristiques à la prise en compte de la biodiversité dans leurs activités

OBJECTIFS

- > Mobiliser les acteurs du tourisme à intégrer les enjeux de biodiversité dans la gestion de leur structure et leurs projets de développement
- > Impliquer les parties prenantes (fournisseurs, dirigeants, salariés, clients) dans la préservation de la biodiversité, en tenant compte de leurs intérêts respectifs

CIBLES

- > Opérateurs d'équipements et d'hébergements privés ou publics

DESCRIPTION DE L'ACTION

La Région Nouvelle-Aquitaine est riche d'une grande diversité de milieux et d'espèces liée notamment aux conditions géologiques et climatiques variées de son territoire. La biodiversité subit depuis plusieurs décennies des pressions importantes (pollution des milieux, changements d'usage, changement climatique, ...), elle devient un enjeu majeur de préservation et de reconquête.

Le tourisme repose sur la valorisation des ressources naturelles et culturelles et constitue aussi une opportunité pour la préservation de la biodiversité. Les activités exercent de multiples pressions (artificialisation, pollutions, exploitation de ressources...) et la fréquentation touristique incontrôlée de milieux naturels contribuent à la disparition progressive de la faune et de la flore. Régulée et utilisée à des fins pédagogiques, la réduction d'impact sur la biodiversité et la découverte de la nature peuvent au contraire accélérer la sensibilisation des visiteurs à la nécessité de la transition écologique, en leur faisant expérimenter de nouvelles façons de se comporter pour limiter leur impact sur l'environnement.

- > **Prendre en compte la biodiversité dans les projets touristiques (création/développement/réhabilitation)**
 - Questionner les projets sous l'angle biodiversité : caractéristiques du lieu d'implantation, connaissance des richesses du site et de leurs éventuelles fragilités, impacts des flux, attentes des clientèles, implication des

employés, actions envisagées,

- Fournir des méthodologies d'analyse aux porteurs de projet pour l'établissement d'un diagnostic « biodiversité » et établissement d'actions concrètes
- Accompagner techniquement et financièrement la prise en compte de la biodiversité des projets touristiques

- > **Démontrer la conciliation entre création de valeur économique, sociétale ou environnementale dans les actions en faveur de la biodiversité**

- Valoriser les bonnes pratiques des acteurs engagés
- Organiser des visites sur sites, des rencontres et des événements de partage, ...

- > **Sensibiliser les touristes aux enjeux de biodiversité au travers de mesures prises dans les structures**

- > **Recenser, promouvoir et accompagner le déploiement d'outils d'évaluation de l'empreinte des activités touristiques sur la biodiversité pour aider les entreprises dans leur transition.**

- Mettre en place des outils de suivi (évaluation de l'empreinte écologique, évaluation de l'impact des budgets sur la biodiversité, ...), information, formation,
- Tester un outil d'auto-diagnostic complémentaire auprès de différentes cibles (sites naturels, hébergeurs, ...) pour définir des actions concrètes en faveur de la biodiversité

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Région et ses agences
- > Filières professionnelles et Interfilière

ACTEURS PARTENAIRES

- > Départements, ADT, Collectivités territoriales, Parcs naturels régionaux, Associations sur la biodiversité, ARB, Banque des Territoires, ...

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de projets accompagnés intégrant un volet biodiversité
- > Nombre d'entreprises touristiques qui ont adopté des politiques et des pratiques respectueuses de la biodiversité
- > Nombre de structures qui ont mis en place des actions de sensibilisation aux publics

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Projet de développement du site Zoodyssée (79) incluant des aménagements liés à la biodiversité (préservation des espèces, plantations d'espèces locales, refuge LPO...)
- > Centre de Thalasso de l'île de Ré, aménagements « biodiversité », sensibilisation des clients, formation des salariés
- > Travaux Impact biodiversité du budget de la Région / Volet tourisme
- > Château de Commarque (24) : accueil sur ses prairies, de vaches de race bordelaise pour assurer la conservation de races en voie de disparition et demande de classement du domaine en zone Natura 2000



Action 1.6



Accompagner les acteurs sur le numérique responsable

OBJECTIFS

- > Informer et sensibiliser les acteurs du tourisme aux impacts induits par le numérique en termes d'empreinte économique, écologique et sociale
- > Accompagner la transformation numérique des professionnels du tourisme dans une logique responsable

CIBLES

- > Acteurs institutionnels, ADT, OT
- > Opérateurs d'équipements et d'hébergements privés ou publics

DESCRIPTION DE L'ACTION

Le tourisme est un secteur fortement marqué par les évolutions sociétales liées au numérique, et aux modes de consommation qui s'expriment à chaque étape du parcours client. Les opérateurs touristiques utilisent ainsi de nombreux outils numériques : sites web, plateformes et applications, réseaux sociaux, et leurs supports physiques associés : écrans, tablettes, bornes, ...

Or le numérique représente 7% de l'électricité mondiale consommée, et 5% de l'empreinte carbone mondiale, en progression constante chaque année. Cette empreinte carbone est elle-même constituée à 80% des émissions liées à la fabrication des supports et des infrastructures : ordinateurs, smartphones, objets connectés, data-centers.

De plus, les impacts du numérique sont bien plus larges que les seuls sujets du CO2 et de la consommation électrique : épuisement des ressources, émissions de particules fines, production de déchets, ..., et sont également liés à des enjeux sociaux et sociétaux : accessibilité numérique, éthique, cybersécurité...

Dans ce contexte, le numérique responsable peut être défini comme une démarche globale visant à limiter l'empreinte du numérique sur l'environnement, tout en utilisant le potentiel du numérique au service des enjeux environnementaux et sociétaux.

Ainsi le secteur du tourisme doit poursuivre sa transformation numérique en lien avec les évolutions de la société, en prenant conscience de sa responsabilité en matière d'impacts et en s'engageant sur la réduction de son empreinte sur les années à venir.

> Sensibiliser les acteurs aux impacts du numérique et les responsabiliser sur leurs pratiques

- Informer et former aux enjeux du numérique : ordre de grandeurs, priorités selon les typologies d'acteurs...
- Communiquer sur les démarches existantes en matière de sobriété numérique et sur les bonnes pratiques (prolongation de la durée de vie des produits, réparation, réemploi, recyclage, écoconception de services numériques, ...)

> Accompagnement des entreprises touristiques vers la sobriété, l'efficacité, l'accessibilité et la sécurité numériques

- Réaliser des audits
- Définir la stratégie de transformation numérique responsable de la structure touristique (conseil, études ...) avec des indicateurs de mesure de la diminution de l'empreinte environnementale, d'amélioration de l'accessibilité et de la cybersécurité
- Déployer le plan d'actions liée à cette stratégie et s'inscrivant dans la durée

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Région

ACTEURS PARTENAIRES

- > ADEME, ADI N-A, Institut du Numérique Responsable, Chambres consulaires, MONA, Clusters numériques : digital aquitaine, SPN, Aliptic, NAOS, Campus Cybersécurité, Pôle de compétitivité régional Numérique Responsable

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre d'audits numériques réalisés
- > Nombre d'acteurs engagés dans une démarche numérique responsable
- > Réduction de l'empreinte carbone numérique des acteurs du tourisme engagés
- > Nombre d'acteurs labellisés Numérique Responsable

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Parcours de sensibilisation et d'implication sur le Numérique Responsable de la MONA
- > Charentes Tourisme : définition et déploiement d'une stratégie numérique responsable
- > OT du Seignanx : démarche numérique responsable globale (recyclage du matériel, utilisation de matériel reconditionné, de smartphones, de logiciels libres en open source, ...)

Action 1.7



Favoriser la compensation volontaire de la part résiduelle des impacts carbone des entreprises

OBJECTIFS

- > Encourager les prestataires à compenser leurs émissions carbonées sur l'incompressible
- > Expérimenter des solutions innovantes

CIBLES

- > Opérateurs d'équipements et d'hébergements privés ou publics

DESCRIPTION DE L'ACTION

L'enjeu de la neutralité carbone réside dans la nécessité de création d'un équilibre entre rejet de gaz à effet de serre (GES) dans l'atmosphère d'un côté, et absorption par des réservoirs de l'autre. **Ainsi, on peut limiter le changement climatique et atteindre les objectifs obligatoires de la Stratégie Nationale Bas Carbone en activant 2 leviers :**

- une réduction des émissions,
- un développement des puits de carbone/projets de séquestration carbone, c'est-à-dire des projets de compensation carbone.

La compensation carbone permet de favoriser la collaboration pour réduire le plus efficacement possible les émissions de GES : un acteur finance un projet dont l'impact positif sur le climat est quantifié et aboutit à un crédit carbone généré et qui est la propriété du financeur. La compensation carbone permet ainsi de financer des projets innovants et à impact positif, de faciliter le démarrage d'actions et le financement d'activités concrètes pour lutter contre le dérèglement climatique.

De plus en plus d'acteurs du secteur tourisme s'engagent dans la voie de la contribution/ compensation carbone et il convient de renforcer ces actions.

Cette démarche de compensation doit être «au bout de la chaîne», après avoir agi sur la réduction/limitation

Actions de compensation sur l'incompressible à intégrer pour aller vraiment plus loin :

- **Accompagner les démarches des entreprises dans la réduction ou la limitation de leur impact carbone** (Cf. Axe 1 – Action 1.1)
- **Promouvoir les outils de compensation carbone existants en Nouvelle-Aquitaine**
- **Soutenir les projets bas carbone de Nouvelle-Aquitaine**
- **Valoriser les sites de séquestration carbone**
- **Partager les résultats et les bonnes pratiques**

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Région et ses agences (notamment ADI N-A)

ACTEURS PARTENAIRES

- > ARGAT, SNCF TER Nouvelle-Aquitaine, Départements, ADT, Filières professionnelles et Interfilière ...

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Quantité d'émissions de GES compensés
- > Nombre de structures qui compensent leurs émissions de GES
- > Nombre de structures accompagnées/ soutenues dans leur projet de compensation carbone
- > Nombre d'outils de décarbonation mis à disposition des acteurs

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Expérimentation d'un fonds de compensation carbone par H64
- > Expérimentation d'une borne de compensation carbone locale sur sites touristiques par la Coopérative Carbone



Action 1.8



Sécuriser l'activité des professionnels du tourisme face aux effets du changement climatique par l'adaptation de l'offre

OBJECTIFS

- > Accompagner l'évolution, l'adaptation et la diversification de l'offre touristique en fonction des enjeux environnementaux et des attentes des clients
- > Transformer les modèles économiques des structures

CIBLES

- > Opérateurs d'équipements et d'hébergements privés ou publics

DESCRIPTION DE L'ACTION

Face aux enjeux du changement climatique, il est nécessaire d'accompagner l'offre touristique dans sa résilience à court, moyen et long termes, notamment par un travail d'anticipation, d'adaptation des activités, voire de transformation des modèles économiques.

> Accompagner les socio-professionnels à la transformation de leur modèle économique

- Réaliser une étude sur la valeur économique des filières du tourisme en vue de modéliser et d'accompagner les transformations des modèles économiques
- Privilégier l'accompagnement à la transition de certains modèles économiques : acteurs sur le littoral, acteurs bien-être, hôteliers dépendants des clientèles lointaines...
- Accompagner les opérateurs touristiques à la diversification de leurs activités notamment pour ceux qui sont monoactivités (ex : pratiques en pleine nature face aux incendies, pratiques fluviales face à la raréfaction de la ressource en eau...)
- Identifier / accompagner le développement d'outils qui permettent de mesurer les impacts des entreprises sur leur environnement, mais aussi de leur dépendance aux ressources naturelles et de leur vulnérabilité au changement climatique (cf. Axe 1 – Action 1.1). S'appuyer sur les

outils existants qui permettent de mesurer les impacts des entreprises sur leur environnement mais aussi de leur dépendance aux ressources naturelles et au changement climatique (SBTN : Science Based Targets Network)

> Accompagner les entreprises implantées dans des zones à risque notamment dans la sécurisation de leur développement (tempêtes de vent, inondations, incendies, érosions côtières, submersions, ...)

- Accompagner à la relocalisation des activités sur le littoral (cf. Axe 2 – Action 2.2)

> Soutenir les projets de mobilité bas-carbone des sites de visite/hébergeurs (ex : borne de recharge, flotte de vélos électriques ...) pour à la fois faciliter les visites sur le territoire et les offres de mobilités sur le premier/dernier kilomètre (cf. Axe 2 – Action 2.3)

> Rassurer les visiteurs et les professionnels en cas de crise exceptionnelle, accompagner les professionnels dans la gestion de crises (cf. Axe 4 – Action 4.10 et 4.11)

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Région et ses agences
- > Filières professionnelles

ACTEURS PARTENAIRES

- > Collectivités territoriales, Interfilière
- GIP Littoral, PNR, OGS, Grands sites, Département, ...

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre d'investissements avec offres adaptées
- > Nombre de structures accompagnées dans l'adaptation de leur modèle économique
- > Recensement des outils de mesure d'impact
- > Nombre d'entreprises accompagnées dans la relocalisation de leur activité
- > Nombre de structures soutenues dans leur projet de mobilité bas-carbone

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Résilience de l'offre face aux impacts du dérèglement climatique : adaptation des campings suite aux tempêtes sur la plantation/gestion des arbres sur leurs espaces (essence, implantation, état sanitaire...)
- > Plan d'actions à l'échelle d'un groupement de 5 campings dans le cadre du programme communautaire Life-environnement, en vue d'intégrer les risques naturels (inondations, tempêtes) dans l'organisation de leurs activités, dans l'implantation de leurs locaux, dans la gestion du parc arboré et des variétés paysagères à privilégier, ainsi que dans la gestion du public en situation de tension climatique, avec des aires de repli sécurisée

Action 1.9



Favoriser la compétitivité des entreprises touristiques par l'expérimentation et l'innovation

OBJECTIFS

- > Encourager l'innovation au service du tourisme durable
- > Conforter et pérenniser l'activité économique et sociale des acteurs touristiques grâce au développement et à l'expérimentation de nouveaux services, produits et/ou offres touristiques
- > Donner de la visibilité à l'innovation touristique en faveur du développement durable

CIBLES

- > Opérateurs d'équipements et d'hébergements privés ou publics
- > Porteurs de projets innovants

DESCRIPTION DE L'ACTION

Anticiper les évolutions tout en étant inventif et réactif permet aux professionnels du tourisme de s'adapter, de saisir de nouvelles opportunités dans leurs mutations ou transitions nécessaires et de rester compétitif. Avec la crise sanitaire, les professionnels du Tourisme ont démontré leur souhait d'adaptation et de transformation en expérimentant de nouvelles solutions et modèles économiques. Ce contexte de crise a également permis aux entreprises innovantes de se développer au bénéfice de la filière tourisme en proposant de nouvelles solutions, outils métiers ou nouveaux usages à potentiel marché.

- > **Accompagner le développement de projets innovants**
 - Mettre en relation les acteurs touristiques avec des entreprises innovantes pour accélérer les transitions et la transformation écoresponsable des territoires et des professionnels
 - Accompagner les acteurs touristiques et/ou les territoires dans leurs projets d'innovation
 - Soutenir les start-ups dans la structuration de leurs

produits et/ou services et la diversification de leurs activités

- > **Encourager les expérimentations territoriales**
 - Favoriser les collaborations avec des entreprises innovantes au bénéfice d'une économie touristique plus résiliente et moins impactante sur son environnement
 - Faciliter la transposition et l'appropriation des innovations développées par d'autres filières
 - Impulser des démarches collectives
- > **Soutenir l'innovation sociale des entreprises**
 - Accompagner la mise en œuvre de démarches RSE innovantes
- > **Valoriser les projets et les entreprises innovantes**
 - Partager les bonnes pratiques pour encourager les transferts de connaissance et la diffusion au plus grand nombre
 - Créer un prix de l'innovation dans le cadre de trophées du tourisme durable en Nouvelle-Aquitaine

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Région et ADI N-A (Tourisme Lab Nouvelle-Aquitaine)

ACTEURS PARTENAIRES

- > Départements, Collectivités territoriales, MONA, Filières professionnelles, Interfilère, ATD, ...

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de projets innovants menés
- > Nombre de startups accompagnées ou mobilisées dans les expérimentations
- > Nombre d'expérimentations menées et résultats induits (essaimage)
- > Nombre d'emplois créés au sein des entreprises innovantes
- > Nombre de retombées économiques
- > Montants d'aide octroyés (appel à projet TINA notamment)

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Programme d'incubation TiPi 535 (accompagnement de 10 start-ups par an)
- > Workshop Entreprises à destination de l'ARGAT
- > Développement par FIG d'un calculateur carbone simplifié adapté aux restaurateurs
- > Expérimentation de solutions de trio de biodéchets sur des équipements touristiques par TRIBIOVIAL

Action 1.10



Pérenniser l'offre existante notamment par l'accompagnement à la reprise/ transmission

OBJECTIFS

- > Pérenniser l'offre existante en particulier dans les territoires en transition (moyenne montagne et rural)
- > Prioriser le maintien des emplois, préserver les compétences et les savoir-faire, afficher le dynamisme et l'attractivité des territoires

CIBLES

- > Opérateurs d'équipements et d'hébergements privés ou publics en vue de leur transmission
- > Porteurs de projets à la reprise

DESCRIPTION DE L'ACTION

En déclinaison de Néo Terra et du SRDEII, la feuille de route Transmission - Reprise en Nouvelle-Aquitaine associe tous les acteurs (entreprises, EPCI, consulaires, notaires, banques, agents immobiliers, associations, ...) afin d'affirmer l'action régionale et de créer un écosystème dynamique, prioritairement ciblée sur l'industrie, l'artisanat et l'agriculture.

> Avoir une meilleure connaissance du marché de la cession

- Recenser/veille de l'offre d'établissements à transmettre
- Promouvoir l'offre existante en recherche de repreneurs pour l'implantation de nouveaux opérateurs et/ou de nouvelles activités et structurer une démarche d'accueil

> Sensibiliser les chefs d'entreprises qui vont être dans une cession prochaine de leur établissement notamment à travers le mois de la transmission

- Anticiper la transmission d'entreprise tout au long de la

vie de l'entreprise pour permettre une meilleure valorisation de l'entreprise en mobilisant le programme « Objectif Transmission »

> Accompagner le repreneur pour la reprise et la mise en activité de l'établissement (volets économique et social)

- Accompagner techniquement et financièrement la reprise d'établissements
- Renforcer les fonds propres des TPE à reprendre à l'aide des prêts d'honneurs « Transmission » des plateformes d'initiative Assurer une sensibilisation du repreneur sur le tourisme durable et la RSE
- Accompagner le repreneur à s'intégrer dans son environnement local : circuits courts, prestataires locaux, partenaires publics et privés...

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Région
- > Filières professionnelles

ACTEURS PARTENAIRES

- > Départements, Collectivités territoriales, Chambres consulaires, Partenaires disposant d'outils financiers à la reprise (URSCOP, BPI France), France Active

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de repreneurs accompagnés dans la mise en activité (notamment sur les sujets durables)
- > Nombre de reprises et cartographie des établissements existants intégrant une démarche durable
- > Nombre d'emplois maintenus

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Accompagnement du syndicat des campings de Dordogne à destination des repreneurs, sur l'écosystème du camping (fournisseurs, groupement d'achats, réglementation, parrainage avec des gestionnaires aguerris).
- > Transmission progressive d'établissements de l'hôtellerie de plein air : des cédants qui restent sur une saison avec les repreneurs pour faciliter l'appropriation des équipements et le fonctionnement des établissements
- > Outils de présentation de l'offre de transmission : Transentreprise (CCI/CMA), Bourse de la Transmission (BPI France)



PRIORITÉ 2

**Structurer l'offre touristique locale par
le tourisme durable**



Action 2.1



Accompagner la structuration locale et la durabilité de l'offre touristique

OBJECTIFS

> Accompagner aux changements, les territoires et l'ensemble des acteurs des filières touristiques de Nouvelle-Aquitaine vers un tourisme écoresponsable, en repensant via des transitions ou des transformations, la performance touristique des entreprises et des territoires

CIBLES

- > Destinations et territoires touristiques
- > EPCI et Offices de tourisme
- > Socio-professionnels

DESCRIPTION DE L'ACTION

Suite à la pandémie et devant les nombreux défis environnementaux auxquels ils sont confrontés (économiques, sociaux, environnementaux), les acteurs institutionnels et privés du tourisme sont dans l'obligation d'accélérer la mise en œuvre de mesures et de programmes d'actions, permettant les transitions, en activant dans le même temps des processus continus d'adaptation aux attentes des touristes et/ou des visiteurs et en renforçant les dynamiques collectives sur des espaces territoriaux pertinents.

Pour répondre aux enjeux des transitions, il s'agit pour les territoires locaux de :

> **Connaître leurs vulnérabilités et les différents enjeux sociaux et environnementaux liés au secteur du tourisme :** état des lieux offre/demande, analyse SWOT, diagnostics environnementaux et des vulnérabilités, prise en compte/intégration des projets globaux des territoires en matière de transition écologique (OGS, Plan climat, ...)

> **Mobiliser les acteurs du tourisme par la sensibilisation et la formation autour des enjeux de transition et à la mise en place d'actions concrètes**

> **Soutenir l'appropriation d'une stratégie de tourisme écoresponsable** par des actions en faveur de la transition écologique, la participation citoyenne aux enjeux du tourisme durable, la définition et la mise en œuvre des stratégies et des actions d'inclusion sociale

> **Favoriser le développement de la Responsabilité Sociétale des Entreprises par le développement des démarches RSE à l'échelle d'un territoire de projet,** la prise en considération de l'enjeu des saisonniers sur les territoires en tension

> **Développer et optimiser la stratégie économique des professionnels du tourisme,** par la mise en œuvre, au sein de parcours collectifs, d'amélioration de leur performance économique

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Région
- > MONA

ACTEURS PARTENAIRES

- > EPCI et offices de tourisme, Pays/PETR, Départements, PNR, OGS, ADEME, Association, ...

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de territoires / structures accompagné(e)s par le dispositif ACTT
- > Analyse grille socio-environnementale du dispositif ACTT

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Programme ADDES de la MONA sur la formation des offices de tourisme au tourisme durable
- > Démarche ENTRACT, parcours encadrants des offices de tourisme pour manager en transformation
- > Appel à projets Accompagnement aux Changements des Territoires Touristiques (ACTT) de la Région
- > Engagement RSE de la Vallée de la Dordogne

Action 2.2



Renforcer les politiques d'aménagement tenant compte des enjeux environnementaux et climatiques

OBJECTIFS

- > Anticiper les évolutions climatiques à 15/20 ans qui vont avoir un impact majeur sur les territoires régionaux, et notamment l'enneigement des massifs, le retrait du trait de côte et la ressource en eau
- > Contribuer à un aménagement équilibré et respectueux des territoires touristiques régionaux en anticipant les impacts du changement climatique

CIBLES

- > Territoires
- > Socio-professionnels

DESCRIPTION DE L'ACTION

L'aménagement touristique s'inscrit dans la politique d'aménagement définie par le SRADDET qui fixe un cap commun à l'attention des territoires, en cohérence avec la feuille de route Néo Terra pour relever le défi des transitions environnementales, écologiques et énergétiques. Les enjeux environnementaux appellent à une mise en cohérence de la politique d'aménagement, y compris celle du tourisme, avec le cadre réglementaire qui redéfinit les « consommations d'espaces naturels, agricoles et forestiers » et « d'artificialisation ».

> Réinterroger la notion d'aménagement d'espaces touristiques et en objectiver l'intérêt coûts/avantages :

Mettre en perspective les coûts économiques et environnementaux avec les recettes potentielles de tout nouveau projet pour opérer des choix et favoriser une acceptabilité sociale

> Repenser l'aménagement des espaces sur la base de critères d'anticipation des effets climatiques

- Accompagner l'ensemble des territoires dans leur transition (renoncer aux investissements peu ou pas respectueux de l'environnement, développer des activités 4 saisons, les itinérances douces...)
- Accompagner le développement d'espaces ressources (abris, autres activités, évolution des bases de loisirs) lorsque des activités sont impactées par les effets du changement climatique (sécheresse/canicule...)

- Traiter les dysfonctionnements, en particulier les impacts négatifs sur l'environnement (cf. Axe 1 – Action 1.5)

- Mieux intégrer la mobilité dans les projets d'aménagement / de structuration touristique pour limiter les déplacements contraints et assurer le chainage transport/activité/hébergement (cf. Axe 2 – Action 2.3)

- Mener des expérimentations sur des territoires pilotes (littoral, urbain, montagne, rural)

- Porter une attention particulière aux sites sensibles / subissant de fortes pressions en analysant les capacités de charges / acceptabilité touristique et en déployant des mesures adaptées de gestion des flux, de protection et d'aménagement des espaces

> Accélérer le déploiement de dispositifs exemplaires existants (ADS, OGS, conventions de massifs...) et dupliquer leurs méthodologies ou grands principes sur l'ensemble des espaces régionaux notamment sur les autres espaces régionaux sensibles

> Définir des critères et des outils permettant de mesurer la consommation touristique et enjeux environnementaux d'un territoire (aide à la décision pour les politiques locales)

- Réaliser des analyses d'impact sur les territoires et auprès des filières (cf. Bilan carbone)

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Région
- > Départements
- > EPCI,

ACTEURS PARTENAIRES

- > Massifs, PNR, OGS/Grands sites, Etat, GIP Littoral, Syndicats Mixtes, Interfilière

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de stations / territoires ayant entrepris une démarche de réhabilitation / de diversification de l'offre (dont ADS...)
- > Nombre de nouveaux aménagements « durables » en lien avec les filières prioritaires (itinérances douces, agrotourisme...)

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Démarches d'éco-destination des PNR
- > Démarches d'Aménagement Durable des Stations sur Lacanau, Saint-Jean-de-Luz, Biscarrosse, ...
- > Plans Plage sur le littoral
- > Projets Partenarial d'Aménagement (PPA) sur Lacanau et Saint-Jean-de-Luz
- > Conventions Massifs (Plans Avenir Montagne)

Action 2.3



Soutenir le déploiement d'infrastructures de mobilité et d'offres de services « bas-carbone »

OBJECTIFS

- > Réduire les émissions de gaz à effet de serre des mobilités touristiques sur le territoire néo-aquitain
- > Faire de la Région Nouvelle-Aquitaine l'une des principales destinations d'itinérances douces en France

CIBLES

- > Visiteurs, touristes, employeurs et saisonniers

DESCRIPTION DE L'ACTION

L'activité touristique est fortement dépendante de la mobilité, au sens large, et de son organisation (lois MAPTAM et NOTRe).

Ainsi, en associant l'ensemble des acteurs concernés, le développement de l'intermodalité et l'optimisation de l'usage du train et du bus pour du loisirs et du tourisme sont l'une des pistes majeures pour décarboner les territoires.

Par ailleurs, la Nouvelle-Aquitaine dispose d'un fort potentiel de développement des itinérances douces. Elles s'inscrivent dans les aspirations sociétales actuelles, composantes essentielles du tourisme doux, répondant aux enjeux de préservation de l'environnement et des espaces naturels, d'éco-mobilité, de découverte des cultures locales et de mise en tourisme raisonnée des espaces ruraux. De par leurs impacts en termes de mobilité alternative à la voiture, elles jouent également un rôle important dans la transition énergétique et l'aménagement durable des territoires et stations touristiques. Au regard de la « chaîne de services » nécessaires au développement des produits d'itinérances, cette filière économique à part entière est génératrice de retombées pour les territoires.

> **Soutenir l'usage du train et du réseau bus infrarégional dans une dimension loisirs/tourisme, et favoriser l'inter-**

modalité bas-carbone entre trains, bus et vélo à partir des gares, en lien notamment avec l'innovation et l'expérimentation, Optimisation de l'information de l'offre intermodale et des tarifications incitatives (TER) auprès des visiteurs/ touristes pour leurs déplacements via les différents canaux de communication à disposition (cf. Axe 4 – Action 4.8)

> **Inciter les opérateurs/acteurs du tourisme à être prescripteurs d'une offre de tourisme et de loisirs via des déplacements multimodaux**, adapter l'outil Modalis pour la création d'un calculateur d'itinéraire bas-carbone s'appuyant sur les points d'intérêt touristique en vue de créer des produits ou séjours touristiques bas carbone (cf. Axe 4 – Action 4.8)

> **Élaborer et mettre en œuvre des schémas de mobilité touristique local afin de déployer une offre de services autour des infrastructures locales** (stations vélos, bornes de recharge, location, restauration, sanitaires, activités de loisirs, hébergements, commerces...)

> **Optimiser la mise en œuvre du Schéma régional Véloroute – voie verte**, permettant la pratique du vélo et la création de produit d'itinérance sur de grands itinéraires européens, nationaux, régionaux

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Région NA, EPCI, ADI N-A (Tourisme Lab N-A), CRTNA

ACTEURS PARTENAIRES

- > Etat, SM, AOT, Départements, Départements et Régions cyclables, ADEME, Collectivités territoriales et EPCI, Associations d'usagers, Comités d'itinéraires, ...

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombres de kms itinérance cyclable aménagés ; Nombre d'équipements (hébergements, aires de services, ...) associés ou créés le long des parcours
- > Nombre de connexions Modalis version attrait tourisme
- > Nombre de nouveaux services alternatifs à la voiture

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > E-bikeport, système complet et autosuffisant de stationnement des vélos électriques
- > La Bulle Verte, éco-station de services conçue autour des mobilités douces avec itinéraires de découverte
- > Tarification incitative pour les TER : Tarif TRIBU et Tarif Groupes Scolaires
- > Recherche et généralisation de solutions techniques environnementales pour éviter l'infiltration d'hydrocarbures dans les sols et nappes dans le cadre de projets d'itinérance cyclable (revêtements végétaux)

Action 2.4



Accompagner la filière du tourisme «fluvio-maritime» dans sa transition écologique

OBJECTIFS

- > Favoriser la transition durable de l'exploitation de la filière maritime et son acceptabilité
- > Accompagner le développement du tourisme fluvial et élargir l'offre fluvestre sur les territoires

CIBLES

- > Acteurs de la filière fluvio-maritime : ports, opérateurs, fédérations
- > Porteurs de projets

DESCRIPTION DE L'ACTION

La transition durable de l'exploitation du réseau et son acceptabilité sur les territoires est un des enjeux majeurs de la filière fluvio-maritime. Elle passe notamment par l'électrification des flottes et l'installation de bornes de recharge électrique le long des voies d'eau, la mise en place de point de collecte des déchets et des eaux usées, la mise à disposition de vélos électriques dans les haltes et les ports et la sensibilisation des usagers à la préservation de la biodiversité. Faire le lien avec la feuille de route régionale sur les activités maritimes qui intègre dans ses enjeux l'accompagnement de flottes plus vertueuses et la sensibilisation

- > **Définir une doctrine d'accompagnement de la filière**
 - Accompagner les projets émergents : appontements dédiés pour les bateaux de croisières, aménagement de ports fluviaux, développement des services aux usagers comme l'approvisionnement en eau et électricité ou les pompes pour les eaux usées... : Analyser les impacts environnementaux et sociaux des projets, ...
 - Accompagner les ports dans la transformation de leurs pratiques et modèle économique

- Encourager la mise en œuvre de démarches durables / la labellisation Pavillon Bleu, Ports Propres

- **Favoriser une pratique et des activités plus respectueuses via le déploiement de flottes moins polluantes**
 - Recenser les aides existantes (PAMI, fonds européens, appel à projet ADEME, CEE, prêt d'honneur) et porter à connaissance des acteurs de la filière
 - Accompagner la conception de flottes bas-carbone : bateau solaire / électrique

- > **Sensibiliser les opérateurs et en faire des relais auprès des clients**
 - Mener des actions de sensibilisation au respect à l'environnement en direction des usagers
 - Favoriser et communiquer sur les pratiques encadrées pour limiter les impacts sur l'environnement et éviter les conflits d'usage

- > **Définir une politique locale d'accueil des paquebots et des activités maritimes avec les autorités organisatrices des Transports**

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > RAOT
- > VNF

ACTEURS PARTENAIRES

- > Départements, Collectivités territoriales, SM ET SYNDICAT DE GESTION, Région, Atlantic Cluster, Fédération des Industries Nautiques, Groupement des Industries de Construction et Activités Navales, ...

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de ports labellisés Pavillon...
- > Nombre de projets accompagnés (analyse des impacts, labellisation...)
- > Nombre de projets conçus selon les enjeux du développement durable (construction)
- > Nombre de flottes bas-carbone

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Action VNF d'équipement des ports fluviaux en stations de dépotage en vue d'éviter le rejet des eaux grises dans le milieu naturel
- > Mini-croisières en bateaux électriques au fil de la Sèvre niortaise dans le Parc du Marais poitevin

Action 2.5



Mettre en œuvre une politique de sobriété foncière et immobilière

OBJECTIFS

- > Disposer d'une vision foncière touristique sur le temps long, compatible avec les orientations du SRADDET et de sa stratégie foncière, des Scot et des PLUi
- > Favoriser les équilibres territoriaux et l'acceptabilité sociale du tourisme.
- > Maintenir le nombre de lits touristiques sur les territoires
- > Répondre aux problématiques des résidences permanentes transformées et hébergements touristiques

CIBLES

- > Communes, EPCI

DESCRIPTION DE L'ACTION

Le Schéma Régional d'Aménagement, de Développement Durable et d'Égalité des Territoires - SRADDET comporte un volet foncier alimenté par des enjeux environnementaux, agricoles, économiques, d'urbanisation, de densification et d'habitat. Le tourisme se trouve bien souvent à la charnière de ces différents enjeux mais ne bénéficie pas d'un traitement et d'une analyse spécifiques.

C'est pourquoi, face aux défis pouvant fortement impacter l'activité touristique tels que le recul du trait de côte, les risques de submersion, la pression foncière, la reconversion de sites vieillissants notamment, le tourisme est progressivement amené à définir et à s'inscrire dans les stratégies de sobriétés foncières et immobilières et/ou à accompagner les relations entre résidents et touristes.

Aussi, en cohérence avec les futures orientations du

SRADDET et notamment de sobriété foncière et d'un objectif de réduction de 50% de la consommation foncière à 10 ans avec une déclinaison entre les différentes parties du territoire régional, les actions sur le champ tourisme serait de :

- > **Identifier les potentiels fonciers (friches, réserves...) pouvant participer au développement économique et touristique de territoire, compatibles avec l'objectif régional de gestion économe de l'espace**
- > **S'appuyer sur les outils de planification du Schéma Régional d'Aménagement, de Développement Durable et d'Égalité des Territoires en vue d'une gestion du foncier et de l'immobilier**
- > **Sensibiliser les élus locaux à la maîtrise de l'équilibre entre tourisme et résidents.**

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > EPCI, EPFLS

ACTEURS PARTENAIRES

- > GIP Littoral, Conservatoire des espaces naturels, ONF, ...

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de projets de développement économique et touristique qui ont été lancés sur des friches et réserves (conforme au SRADDET)
- > Nombre de projets de développement touristique qui ont été soumis à une évaluation des impacts sur les résidents avant d'être approuvés

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Dispositif d'intervention de la Région pour la création d'une nouvelle activité de meublé de tourisme de grande capacité dans un bâti existant
- > Création de la SEM NACT Nouvelle-Aquitaine Croissance Tourisme, foncière régionale dédiée aux TPE et PME (Région NA, Banque des Territoires et banques)

Action 2.6



Structurer une politique d'accompagnement à l'investissement en faveur d'un tourisme durable

OBJECTIFS

> Favoriser un aménagement touristique et une répartition des flux touristiques équilibrés à l'échelle du territoire régional

CIBLES

> Investisseurs, Opérateurs, EPCI

DESCRIPTION DE L'ACTION

Dans un contexte où les contraintes réglementaires se font plus nombreuses et le foncier plus rare, il est impératif de structurer une politique d'investissement touristique adaptée et en accord avec les exigences d'un développement durable.

Dans un souci de maintien des équilibres territoriaux, une attention particulière sera portée aux territoires ruraux pour lesquels le tourisme peut contribuer à leur revitalisation économique et au maintien du lien social. En Nouvelle-Aquitaine, 40 % de l'offre de lits est répartie dans les espaces ruraux, avec des pratiques en pleine émergence : agritourisme, itinérance douce, écotourisme qu'il convient d'accompagner.

> **Favoriser la recherche et l'arrivée d'opérateurs et d'investisseurs en vue de rééquilibrer l'offre touristique sur les territoires**

- Créer un AMI « tourisme durable » en plus de l'appel à projet TINA
- Organiser un forum des investisseurs
- Communiquer sur les opportunités en lien avec la politique d'attractivité -> cible l'extérieur de la région

> **Identifier et mobiliser les fonciers disponibles** Cf. Axe 2 – Action 2.5

- Mettre en relation les investisseurs et entrepreneurs
- Créer un réseau « investisseurs et entrepreneurs »

> **S'appuyer sur le fonds Nouvelle-Aquitaine Croissance Tourisme en charge d'aider les acteurs touristiques à investir pour s'adapter aux nouvelles attentes de la clientèle**

- Travailler sur un dispositif spécifique d'accompagnement à la reprise des hébergements ruraux, orienté vers les repreneurs (ingénierie, trésorerie d'avance...)

> **Eco-conditionner les aides à l'investissement de la Région**

- Déployer des éco-socio-conditionnalités pour les aides et les interventions régionales, avec une attention spécifique portée notamment à l'éco-conception des équipements touristiques (modularité, sourcing des matériaux etc.) et à leur efficacité énergétique

MISE EN OEUVRE

PILOTE

> ADI N-A, SEM NACT, Maison de NA

ACTEURS PARTENAIRES

> Collectivités territoriales, Banque des territoires, BPI France, Chambres consulaires, ...

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

> Nombre de projets en milieu rural

DEMARCHES EXEMPLAIRES

> Création de la SEM NACT Nouvelle-Aquitaine Croissance Tourisme, foncière régionale dédiée aux TPE et PME (Région NA, Banque des Territoires et banques)



Action 2.7



Soutenir les projets touristiques en lien avec l'économie de proximité

OBJECTIFS

- > Valoriser et optimiser la circulation de la richesse sur les territoires régionaux en identifiant et mettant en « réseau » l'ensemble des activités économiques ou des services de proximité
- > Valoriser et/ou améliorer une offre touristique durable sur les territoires

CIBLES

- > Groupements professionnels, socio-professionnels
- > Territoires

DESCRIPTION DE L'ACTION

Face aux préoccupations environnementales, l'économie de proximité correspond de plus en plus aux attentes de la société. Définie comme l'organisation de l'économie autour de la relation directe, elle permet notamment un meilleur ancrage local, une redynamisation des territoires, en particulier les centre-bourgs et la valorisation du patrimoine et des savoir-faire locaux, l'emploi des ressources matérielles et humaines locales.

La Région soutient les initiatives de regroupements d'entreprises représentatives des filières et savoir-faire d'excellence de Nouvelle-Aquitaine (appel à projet en faveur des places de marchés issues d'initiatives locales/territoriales...).

L'enjeu est à la fois d'inscrire le tourisme dans une logique d'économie de proximité au travers de nouvelles initiatives et d'adapter les dispositifs actuels aux acteurs du tourisme permettant une réduction de leur empreinte carbone via un approvisionnement de proximité et la mise en valeur des produits et savoir-faire locaux auprès des touristes.

Il s'agit d'un sujet transversal aux différentes industries et nécessite un travail en partenariat avec les différents filières et services de la Région :

- > Favoriser une économie de proximité (plan alimentaire, circuits courts, plateformes d'approvisionnement, clus-

ters, entreprises de la construction...) pouvant contribuer à l'activité touristique

- S'appuyer sur la plateforme (ou cartographie) d'approvisionnement responsable régionale pour les hébergeurs/restaurateurs, en cours de création (cf. Axe 1 – Action 1.4)

> Créer des liens et des passerelles avec l'économie sociale et solidaire et l'économie circulaire

- Structurer des filières d'économie circulaire locales et territoriales
- Répertorier les initiatives innovantes pour un tourisme circulaire et formaliser un guide de bonnes pratiques à diffuser aux socio-professionnels
- Faire connaître les dispositifs en faveur de l'ESS et l'économie circulaire existants aux acteurs du tourisme (cf. Axe 1 – Action 1.3)
- Mener des expérimentations territoriales accompagnées par le Tourisme Lab Nouvelle-Aquitaine

> Favoriser la prise en compte et la valorisation des productions (produits en circuits courts) et savoir-faire locaux auprès des acteurs professionnels du tourisme afin de les faire valoir auprès des visiteurs (cf. Axe 4)

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Chambres consulaires, Région, Territoires, ADI N-A

ACTEURS PARTENAIRES

- > Collectivités territoriales, MONA, Interfilière, ...

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de nouvelles entreprises locales créées
- > Croissance des emplois locaux liés au secteur touristique

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Plateforme d'approvisionnement : Creuse Tourisme, PNR Landes de Gascogne, NAHPA, ...
- > Économie circulaire : recensement des initiatives pour un tourisme plus circulaire : Europe Ecocircular Tour
- > PACT Alimentaire régional

Action 2.8



Rendre acteurs, résidents, visiteurs et touristes

OBJECTIFS

- > Développer un tourisme respectueux des espaces et des populations
- > Intégrer et impliquer les habitants dans la stratégie touristique de leur territoire
- > Améliorer la qualité d'accueil et l'hospitalité des territoires

CIBLES

- > Résidents, Visiteurs et touristes, Entreprises (touristiques ou non)

DESCRIPTION DE L'ACTION

L'enjeu pour la Nouvelle-Aquitaine est d'intégrer les habitants dans le développement d'un tourisme durable au travers des différents rôles qu'ils peuvent endosser (ressource / contributeur / usager).

Ainsi de nombreuses initiatives sont d'ores et déjà menées par des offices de tourisme, ADT/CDT, CRT et on fait l'objet d'un premier recensement par la MONA :

- > **Intégrer et valoriser la place de l'habitant dans le parcours touristique**
 - Favoriser la participation citoyenne dans les stratégies de développement touristiques des territoires en les rendant acteurs

- > **Sensibiliser l'ensemble des publics à la nécessité de préserver la biodiversité et les espaces ...** (cf. Axe 1 – Action 1.5)

- > **Veiller à l'acceptabilité du tourisme auprès des habitants**
 - Mener des actions de médiation entre habitants et visiteurs pour atténuer les conflits liés à l'activité touristique et à la modification des espaces

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Territoires

ACTEURS PARTENAIRES

- > Collectivités territoriales, MONA, CRTNA, ADT/CDT, OT, Chambres consulaires, Interfilère, ...

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre d'actions de médiation mises en place entre habitants et visiteurs

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Étude des pressions dans le cadre des OGS et PNR
- > Implication de habitants dans les projets touristiques : Concertation du GIP littoral dans le cadre des aménagements durables, OT de Seignanx et son outil de cartographie collaboratif (openstreetmap)
- > Mise en place d'une stratégie globale autour de l'habitant et déclinaison d'un plan d'action 2017-2019 par l'Entre-deux-Mers

Action 3.1



Accompagner la rénovation/restructuration d'offres d'hébergements collectifs éco-responsables

OBJECTIFS

- > Développer la compétitivité responsable des établissements du tourisme social
- > Réhabiliter le parc d'hébergements collectifs au regard des impératifs liés au développement durable (construction, exploitation...)
- > Faire émerger des nouveaux concepts d'hébergements collectifs

CIBLES

- > Propriétaires des hébergements collectifs

DESCRIPTION DE L'ACTION

Cette action vise à soutenir le Tourisme Social / volet aide à la pierre.

Il s'agit de :

- > **Maintenir l'accès au tourisme pour tous en continuant à soutenir la rénovation/restructuration d'offres d'hébergements collectifs**
- > **Fixer des objectifs ambitieux en termes de rénovation en ayant comme référentiel la grille BDNA**
- > **Soutenir les acteurs du tourisme social en venant diminuer à terme leurs coûts d'exploitation, en regard de la crise énergétique actuelle**

- > **Conduire des expérimentations dans la rénovation avec des matériaux biosourcés**
- > **Favoriser le recyclage, réemploi et le reconditionnement des déchets de la filière-**
- > **Accompagner les réflexions autour de nouveaux concepts d'hébergements responsables répondant aux nouvelles attentes des clientèles**
- > **Valoriser les démarches d'innovation sociale et les démarches collectives**

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > UNAT, Interfilière, Région

ACTEURS PARTENAIRES

- > ANCV, Etat, Départements, Collectivités, privés

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre d'expérimentations dans la rénovation d'hébergements collectifs
- > Nombre d'hébergements collectifs rénovés/ engagés dans une démarche durable

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Réhabilitation de l'Auberge de jeunesse de Guéret dans le cadre de l'opération « Terre de jeux », la ville de Guéret étant retenue comme centre de préparation olympique pour le VTT et le cyclisme sur route à l'occasion des JO « Paris 2024 »

Action 3.2



Soutenir les départs en vacances pour les publics fragiles

OBJECTIFS

- > Renforcer le départ en vacances des publics fragiles

CIBLES

- > Publics fragiles

DESCRIPTION DE L'ACTION

Cette action vise à soutenir le tourisme social / Volet aide au départ dans une volonté de favoriser l'accès au tourisme pour tous.

Il s'agit de :

- > Continuer à soutenir les associations qui aident les publics fragiles à partir en vacances
- > Chercher à prolonger des opérations du type « Chèques Solidarité Tourisme », opération initiée en 2020 et qui devrait être reconduite en 2023

- > Mener une réflexion sur la création éventuelle d'un fonds du type « Essentiem » en Région NA (quel montage de ce fonds, quels apports possibles...)

- > Mener une réflexion sur le lancement d'un appel à projet destiné à favoriser la programmation des classes vertes (ailes de saison sur minimum 3 jours) liées à l'environnement (préservation des milieux, biodiversité, éco-gestes, ...) cf dispositif Direction des transports.

- > Exemple sur les territoires ruraux découverte du littoral/montagne.

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Structures du Tourisme social, UNAT

ACTEURS PARTENAIRES

- > Région, ANCV, Départements, CAF, CRT

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de structures d'aide au départ soutenues
- > Nombre de départs en vacances des publics fragiles

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Opération « Chèques solidarité tourisme 2020 » : accompagnement de 23 512 familles très modestes, soit 78 454 personnes à sortir et à profiter des activités estivales. 90 % des chèques ANCV ont été utilisés en Nouvelle-Aquitaine et 70% des chèques ont été utilisés par les familles pour de la consommation touristique de proximité

Action 3.3



Favoriser l'accueil des personnes empêchées

OBJECTIFS

- > Améliorer l'accessibilité des prestations touristiques (hébergements, restauration, activités touristiques...)

CIBLES

- > Publics empêchés : les personnes ne pouvant se déplacer facilement (personnes à mobilité réduite en raison d'une condition physique passagère ou de long terme ne facilitant pas les déplacements)

DESCRIPTION DE L'ACTION

Cette action consiste à :

- > Développer des offres de séjours accessibles au plus grand nombre (bulle d'accessibilité offrant une multitude de services accessibles) Cf. Fiche 4.8
- > Cibler davantage le soutien aux personnes ponctuellement empêchées ou en situation de handicap, dans l'aide au départ en vacances.
- > Déployer ou expérimenter de nouvelles offres globales de séjours accessibles, de soutien au matériel, ou d'offre de mobilité

Il s'agit d'intervenir sur deux leviers :

- > Accompagner les professionnels du tourisme social dans la mise en place d'offres de séjours accessibles à tous (équipement ou matériel adapté, ...) ou dans leur expérimentation,

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Associations, gestionnaires d'équipements

ACTEURS PARTENAIRES

- > Région, ADT/CDT, Socio-professionnels, Voyageurs, CRT, MONA, ADI

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de professionnels accompagnés dans leur mise en accessibilité
- > Nombre de structures accessibles aux personnes en situation de handicap / labellisées Tourisme et handicap
- Nombre de séjours accessibles



Action 3.4



Amener les acteurs du Tourisme social et les institutionnels du tourisme à travailler ensemble à une promotion des hébergements du Tourisme social

OBJECTIFS

- > Améliorer la communication de l'offre de tourisme social et solidaire en s'appuyant notamment sur les acteurs traditionnels de la promotion touristique institutionnelle

CIBLES

- > Socio-professionnels
- > Groupement de professionnels

DESCRIPTION DE L'ACTION

Cette action va consister à :

> **Décloisonner la communication segmentée du tourisme social et solidaire en s'appuyant sur les institutionnels du tourisme pour une plus grande efficacité**

> **S'assurer que l'offre qualifiée et structurée du tourisme social et solidaire soit maîtrisée et relayée par les acteurs traditionnels de la promotion touristique institutionnelle (CRT, CDT/ADT, OT), au même titre que d'autres segments de clientèles.**

- Créer des passerelles entre ces différents réseaux pour croiser les enjeux respectifs de chacun : explorer de nouvelles cibles pour les acteurs locaux que sont les offices de tourisme, et augmenter le rayon de communication de l'offre pour les acteurs du tourisme social et solidaire.

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > CRTNA

ACTEURS PARTENAIRES

- > UNAT, ADT, CDT, OT, Labels

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de nouveaux canaux de communication utilisés pour promouvoir l'offre de tourisme social, tels que les réseaux sociaux, les sites web dédiés et les campagnes de marketing ciblées

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > 2020 : campagne de promotion partenariale des offres d'hébergement du TSS réalisée par l'UNAT et le CRTNA, en appui de l'opération « Chèques Solidarité Tourisme »

Action 3.5



Poursuivre la veille prospective des compétences en lien avec les besoins et enjeux de la filière

OBJECTIFS

- > Identifier les compétences recherchées par les entreprises pour alimenter la politique d'achat et de soutien de formations en Nouvelle-Aquitaine
- > Mettre en adéquation l'offre, les outils et financements de formation avec les besoins réels des entreprises

CIBLES

- > Socio-professionnels et employés
- > Personnes en recherche d'emploi

DESCRIPTION DE L'ACTION

Dans le cadre du Contrat Régional de Filière Hôtellerie Restauration Tourisme (CRF HRT), l'évolution des besoins de compétences est au cœur des préoccupations des partenaires (Etat, OPCO, branches professionnelles, rectorats, Pole Emploi ...), afin de :

- > Identifier les compétences recherchées par les entreprises pour alimenter la politique d'achat et de soutien de formations en Nouvelle-Aquitaine
- > Mettre en adéquation l'offre, les outils et financements de formation avec les besoins réels des entreprises

Le cœur des enjeux portés par les contrats régionaux de filières sont l'attractivité des métiers, la complémentarité des voies / offres de formation et l'accès à l'emploi. Les différents observatoires tenus par les partenaires du CRF HRT permettent de mettre en commun l'ensemble des données et d'alimenter la veille prospective sur l'évolution des compétences de la filière.

L'évolution des attentes en faveur d'un tourisme durable fait disparaître ou évoluer certaines tâches, génère de nouvelles activités et organisations de travail. Ces inflexions font appel à des compétences nouvelles et de nouveaux thèmes deviennent cadre de référence de la formation (initiale et continue) des responsables d'établissements touristiques et de leurs salariés futurs et actuels. Les échanges d'infor-

mation et partages d'analyses sur ces transformations en cours, sur les signaux faibles émis (au niveau régional, comme national) sont nécessaires afin d'anticiper les mutations à prévoir au niveau de l'appareil de formation et des contenus.

En s'appuyant sur les ressources de Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine, mobilisées dans le cadre du CRF HRT, les réflexions des partenaires, plus spécifiquement, au niveau de l'impact de la durabilité sur l'évolution des compétences seront accentuées.

Les différentes actions à poursuivre en la matière sont :

- > **Analyse en continu des besoins en compétences et qualifications exprimés sur le marché de l'emploi, en lien spécifiquement avec les changements environnementaux et sociétaux**
- > **Analyse prospective des évolutions métiers/compétences en région, analyse sectorielle partagée avec les professionnels**
- > **Capitalisation des travaux et des expérimentations et innovations Formation/Emploi, y compris celles conduites au niveau national**
- > **Diffusion et partage des travaux**

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Le CRF HRT en lien avec les OPCO, les branches professionnelles

ACTEURS PARTENAIRES

- > Cap Métiers Nouvelle-Aquitaine, Pole Emploi

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de nouvelles formations / formations adaptées aux nouveaux besoins
- > Échanges d'informations / d'études / d'analyses

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Contrat Régional de Filière Hôtellerie Restauration Tourisme (CRF HRT) : travail d'observation de l'évolution des besoins exprimés dans les différents métiers



Action 3.6



Sensibiliser, accompagner et former les professionnels et collectivités à s'engager pour un tourisme durable

OBJECTIFS

> Sensibiliser les professionnels et les collectivités aux enjeux liés au tourisme durable dans leur activité et au sein de leur territoire, les accompagner et les former individuellement et collectivement pour passer à l'action et ainsi réduire leurs impacts négatifs en matière environnementale notamment

CIBLES

> Socio-professionnels
> Collectivités territoriales

DESCRIPTION DE L'ACTION

La professionnalisation revêt 3 types d'actions :

> Les actions de sensibilisation englobent toutes les actions permettant de s'éveiller à une thématique, de s'informer sur un sujet. Exemples : assises ou rencontres du tourisme, conférences, forums, eductours, voyages d'études, journées d'information...

> Les actions d'accompagnement englobent toutes les actions permettant de construire un projet, une méthode de travail, une action collective. Elles peuvent se dérouler soit en intra-entreprise, en inter-entreprises du même secteur, voire même en inter-filières. L'accompagnement permet de structurer sa manière de faire, de construire collectivement, tout en apprenant. Exemples : élaboration d'une charte environnementale, construction d'un argumentaire pour sensibiliser les visiteurs à la préservation de la faune et de la flore locales, appui à la mise en place d'un groupement d'employeurs...

> Les actions de formation professionnelle englobent toutes les actions permettant la montée en compétences des individus, des organisations et des territoires. La notion de compétence regroupe l'ensemble des savoirs, savoir-faire, savoir-être mobilisés par une personne en situation professionnelle afin d'atteindre le résultat ou la performance attendus. Ces actions peuvent se dérouler soit en intra-entreprise, en inter-entreprises du même secteur, voire même en inter-filières. Exemples : mettre en place des éco-gestes dans sa pratique professionnelle, animer le durable au sein de son organisation, déployer une stratégie tourisme durable sur son territoire, s'engager pour un nu-

mérique responsable, communiquer de façon responsable, repenser sa stratégie boutique autour du durable...

Quatre leviers peuvent permettre d'accélérer significativement la mise en place d'actions de professionnalisation sur le durable :

> **Le soutien financier de la Région sur ce type d'actions de sensibilisation via le dispositif régional ACTT pour soutenir les dynamiques de coopérations locales entre EPCI, Offices de tourisme, Professionnels du tourisme...**

> **Le recensement, la compilation et la diffusion des actions de professionnalisation en matière de durable proposées aux acteurs du secteur par les têtes de réseau régionales (MONA, NAHPA, UNAT, UMIH, AGNA...), les Comités Régionaux et Départementaux du Tourisme, les territoires ACTT, les OPCO (AFDAS, AKTO...), les Chambres consulaires (CCI, Chambres d'agriculture...) Ce travail compilerait à minima les renseignements suivants : intitulé, lieu, public, tarif, contact pour s'inscrire**

> **La valorisation des changements opérés chez les individus, au sein des organisations et des territoires grâce à ces actions de professionnalisation (portraits, podcasts, magazines...)**

> **La définition des données à observer pour mesurer dans la durée les changements opérés au sein des organisations (bilan carbone du tourisme en Nouvelle-Aquitaine, évolution des démarches de progrès et/ou obtention de labels durables au sein des structures...)**

MISE EN OEUVRE

PILOTE

> Région

ACTEURS PARTENAIRES

> OPCO, Région, CRF HRT, Filières professionnelles

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

> Nombre de nouveaux canaux de communication utilisés pour promouvoir l'offre de tourisme social, tels que les réseaux sociaux, les sites web dédiés et les campagnes de marketing ciblées

DEMARCHES EXEMPLAIRES

> Nombre d'actions de valorisation des métiers (portraits, podcasts, magazines...), Nombre de structures (socio-professionnels/ collectivités) engagés dans une démarche de durabilité

Action 3.7



Veiller à l'intégration du développement durable dans les contenus pédagogiques des formations initiales et continues et à sa prise en compte opérationnelle

OBJECTIFS

> Insuffler la dynamique d'un tourisme durable en Nouvelle-Aquitaine dans l'ensemble de la chaîne formative afin que tous les formés puissent être imprégnés de cette culture, l'appliquent dans leurs emplois et la transmettent.

CIBLES

- > Organismes de formation
- > Acteurs de l'enseignement

DESCRIPTION DE L'ACTION

Le Contrat Régional de Filière Hôtellerie Restauration Tourisme (CRF HRT) a déjà comme enjeux de partager les réflexions sur les besoins en formation en anticipant les effets des transformations et de mettre en cohérence les différentes voies de formation en satisfaisant au mieux les besoins des entreprises, dans le but de renforcer l'attractivité des métiers de la filière.

Dans le cadre du CRF HRT, la feuille de route tourisme durable va permettre d'engager un travail, avec l'ensemble des partenaires, pour renforcer l'intégration du développement durable dans les contenus pédagogiques de l'ensemble des formations (toutes voies de formation et tous niveaux). Ceci nécessite au préalable un travail sur la formation des formateurs sur la thématique du développement durable.

Partager un socle commun de compétences sur le « développement durable » dans toutes les formations dispensées aux formés de Nouvelle-Aquitaine est en effet, indispensable et permettra, à terme, d'affirmer l'image de durabilité des métiers de l'ensemble de la filière en Nouvelle-Aquitaine. Cela implique également un travail de fond avec les organismes de formation dispensant des formations de la filière (dont écoles/universités) sur la présentation des formations et des métiers associés (et de leur sens) auprès de leurs formés.

Cela pourrait se traduire concrètement par différentes actions :

> **La réalisation d'un état des lieux des diplômes et certifications de la filière en Région intégrant déjà le développe-**

ment durable (quantitatif et qualitatif)

> **La réflexion sur les compétences complémentaires nécessaires, via des modules additionnels**

> **La réalisation d'expérimentations sur certains diplômes non encore pourvus d'enseignements sur le développement durable : intégration de nouveaux contenus « développement durable » si souhaité par les acteurs de la formation et du monde économique.**

> **La Région pourrait également renforcer les contenus « tourisme durable » dans ses commandes de formation pour les demandeurs d'emploi et dans ses partenariats pour la formation des salariés. L'ensemble des partenaires du CRF HRT pourraient se mobiliser autour de cet enjeu commun afin d'infuser l'ensemble des contenus pédagogiques sur toutes les voies de formation professionnelle (formation initiale scolaire et apprentissage, et formation continue)**

> **En parallèle au travail sur les contenus pédagogiques des formés, il conviendrait d'accompagner les formateurs dans l'appropriation des connaissances de cette culture commune « tourisme durable en Nouvelle-Aquitaine ».**

La mise en place de ces actions devra se réaliser par une animation de réseau uniforme pour laquelle, la Région a pour mission de fédérer et animer le réseau de partenaires institutionnels nécessaire au déroulement de ces actions.

MISE EN OEUVRE

PILOTE

> Pole Formation Emploi de la Région dans le cadre du CRF HRT

ACTEURS PARTENAIRES

> Acteurs du CRF HRT (dont les rectorats, les OPCO et les branches prof) et les organismes de formation, universités et écoles

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > État des lieux des diplômes et certifications
- > Modules spécifiques « tourisme durable » mis en place dans les formations commandées par la Région et dans l'ensemble des formations organisées en Nouvelle-Aquitaine
- > Diplômes colorés « tourisme durable en Nouvelle-Aquitaine »
- > Nombre d'actions de sensibilisation, formation, accompagnements « tourisme durable » réalisés auprès des formateurs
- > Évolutions des présentations « tourisme durable » des formations par les OF
- > Nombre d'expérimentations d'intégration de nouveaux contenus sur certains diplômes
- > Nombre de formations qui intègrent des contenus tourisme durable



Action 3.8



Encourager les emplois saisonniers par de meilleures conditions d'accueil

OBJECTIFS

- > Proposer une mobilisation régionale plus importante autour de la thématique de l'accueil des saisonniers par une approche interdirections.

CIBLES

- > Territoires
- > Saisonniers

DESCRIPTION DE L'ACTION

La Nouvelle-Aquitaine est la 4ème Région française la plus pourvoyeuse d'emplois saisonniers avec 205 747 postes pourvus (données INSEE 2019) à la fois sur les secteurs tourisme et agriculture. Or, la thématique des saisonniers fait apparaître deux problématiques prégnantes et une actualité forte :

- > des hébergements insuffisants ou trop chers, une absence de foncier disponible sur le littoral pour créer des hébergements ad hoc, un modèle économique de l'hébergement temporaire peu rentable,
- > des recrutements difficiles : salaires bas, horaires, professionnalisation/formation inexistante, mobilité, fidélisation des salariés,
- > une diminution drastique des candidatures notamment suite à la crise Covid 19.

Aussi, dans la continuation des actions régionales de soutien à l'accueil des saisonniers déjà entreprises, un groupe de travail associant les Directions du logement, de l'agriculture, du tourisme a notamment dégagé les pistes d'actions suivantes :

- > **Améliorer la connaissance des besoins en matière de logements saisonniers et de l'offre existante disponible au niveau des structures publiques (quantification des lits mobilisables dans les équipements régionaux -lycées, maisons familiales rurales – MFR-, libérer les freins à l'utilisation des internats des lycées, MFR, des CROUS,**

des Foyers de Jeunes Travailleurs pour optimiser leur utilisation estivale

- > **Expérimenter un modèle économique basé sur une massification des lits d'internats à gérer par un opérateur de gestion immobilière sur plusieurs années, par secteurs géographiques en tension**
- > **Accompagner le développement d'une offre nouvelle d'hébergements structurants (minimum 10 couchages) via un appel à projet régional unique dans une volonté de donner plus de lisibilité à la politique régionale et des aides classiques aux hébergements incluant un volet hébergement des saisonniers (logique d'aide aux projets diffus = inférieur à 10 couchages)**
- > **Accompagner les saisonniers dans leurs recherches d'emplois (Maisons des saisonniers, forums d'emploi, développement de partenariats entre employeurs...)**
- > **Améliorer l'intégration, les conditions de vie au travail et la fidélisation des saisonniers (travail sur le cadre de vie, accès aux tarifs préférentiels, logement, mobilité, formation, création de guides de saisonniers, ...) notamment par un engagement des professionnels**
- > **Promouvoir auprès des publics lycéens ou universitaires les postes saisonniers disponibles dans leur environnement géographique de proximité en lien ou non avec leur formation**

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Socio professionnels, collectivités et autres acteurs

ACTEURS PARTENAIRES

- > Région, Plateformes d'emploi, Territoires, CRF HRT

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de territoires ayant mis en place une politique d'accueil des saisonniers
- > Nombre d'actions de promotion auprès de publics lycéens ou universitaires
- > Evolution du taux d'offres d'emplois saisonniers pourvus en NA

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Plateforme NOMAD de mise en relation des employeurs et des saisonniers (Pays Landes Nature Côte d'Argent) Opération MUGI, hébergements innovants mobiles pour les saisonniers

Action 3.9



Rendre attractifs les métiers du tourisme, en travaillant notamment sur le « sens » et les « valeurs » associés

OBJECTIFS

- > Permettre une réelle et pérenne transformation de l'industrie touristique en misant sur les femmes et les hommes qui œuvrent dans le secteur

CIBLES

- > Socio-professionnels

DESCRIPTION DE L'ACTION

Le secteur touristique connaît une crise majeure. Le coût de la vie en hausse, un taux de départ en vacances en stagnation, la prise de conscience d'une part grandissante des citoyens que le tourisme a un impact important sur la planète (faune, flore, climat), la quête de sens portée par la jeune génération souvent en opposition avec l'approche principalement mercantile du tourisme... Ajoutons à ces constats, deux années de crise sanitaire qui ont mis en exergue la tension subie par le secteur et la pression exercée sur les conditions de travail dans la filière (offices de tourisme, hôtellerie, restaurants, activités de loisirs...), aujourd'hui, il est nécessaire de réfléchir à moyen et long terme sur le sens au travail dans les métiers du tourisme. De même, il est primordial d'accélérer la prise de conscience environnementale des salariés et des citoyens dans leur ensemble.

Pour accompagner les professionnels, tant du secteur privé que du secteur public, vers une transition durable des organisations, deux principaux leviers peuvent être activés :

- > La prise en compte par l'écosystème touristique et notamment par les entreprises qu'une évolution du secteur ne sera permise que par une action résolue en matière de gestion des ressources humaines. A cet égard, l'écosystème devrait chercher à sensibiliser, accompagner et former les acteurs touristiques sur tous les items de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) : horaires plus flexibles, possibilité d'avancement, conditions salariales compétitives, logement, plans de formation, tutorat, le développement d'une marque employeur (les valeurs de l'entreprise –RSE-, ...) la valorisation des emplois du tourisme (promotion décalée, influenceurs, intégration des offres d'emploi sur le site Web des entreprises avec les services proposés), le climat social et les relations au travail, le contenu du travail, la santé au travail, les compétences et les parcours professionnels, l'égalité professionnelle, l'innovation sociale et managériale et la gouvernance.

- > L'importance donnée aux nouvelles manières de travailler et de « faire collectivement ». En effet, se pencher sur les relations humaines nécessite de travailler autant sur le fond des thématiques QVCT que sur la forme. Ainsi, l'écosystème devrait soutenir l'innovation sociale et permettre le déploiement des outils et des méthodes d'intelligence collective afin que les salariés co-construisent eux-mêmes le plan d'actions QVCT.

Les sujets de sensibilisation, d'accompagnement et de formation pourraient être les suivants :

- > **Accompagner la transition du secteur du tourisme**
- > **Accompagner l'innovation managériale au sein de son organisation**
- > **Accompagner la mise en place d'une stratégie de tourisme durable en intelligence collective**
- > **Améliorer la Qualité de Vie et Condition de Travail (QVCT) au sein de son organisation**
- > **Enclencher collectivement une réflexion sur son territoire en matière de Qualité de Vie au Travail Territoriale (QVTT) dans l'optique de fidéliser les salariés du bassin d'emploi de son organisation et de permettre le recrutement de talents externes**

Ces initiatives peuvent s'appuyer sur le groupe de travail Emploi Durable du CRF HRT, qui est accompagné par l'ARACT et qui a pour objectif de mutualiser et valoriser les bonnes pratiques en matière de QVT des établissements de la filière, en s'appuyant sur des retours d'expériences de groupes d'établissements animés sur plusieurs territoires de Nouvelle-Aquitaine.

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Établissements employeurs, ou groupes d'établissements, branches professionnelles, CRF HRT

ACTEURS PARTENAIRES

- > Région, Territoires, MONA, Acteurs du CRF HRT et ARACT

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de structures / projets d'innovation sociale accompagnés(e)s
- > Actions collectives réalisées au sein de son territoire
- > Nombre de plans de développement des compétences pluriannuels mis en place en lien avec la QVT
- > Production d'actions en matière de QVCT, TMS et RPS

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Dispositif « ENTRACT » de la MONA : parcours de sensibilisation à la QVT destiné aux managers des Offices de Tourisme



Action 3.10



Soutien aux collectifs employeurs territoriaux et aux collectifs employeurs de la filière

OBJECTIFS

- > Soutenir les collectifs d'employeurs de la filière tourisme pour faciliter les recrutements et pallier au manque de main d'œuvre de la filière

CIBLES

- > Groupements d'employeurs
- > Socio-professionnels

DESCRIPTION DE L'ACTION

Le Groupement d'employeurs (GE) est une association de plusieurs entreprises qui vise à embaucher des salariés qu'une seule de ces sociétés ne pourrait pas employer ou pas dans les conditions idéales. Le GE peut en particulier permettre aux entreprises de faire face aux fluctuations d'activité, à la saisonnalité, aux difficultés de recrutement et de mobilisation de compétences spécifiques sur certains territoires ou pour certains métiers.

Ce type de structure peut être particulièrement adapté au secteur du tourisme et il convient donc d'en encourager la création.

4 axes d'intervention sont proposés :

- > Démarrage du GE
- > Développement du GE par la diversification d'activité et/ou la création d'une nouvelle antenne
- > Création d'emplois partagés en contrat à durée indéterminée (CDI), notamment dans les secteurs émergents tels que le numérique et le développement durable et écologique, et/ou en pénurie de professionnels qualifiés

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > Filières professionnelles

ACTEURS PARTENAIRES

- > Région, CCI, CMA

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de groupements employeurs soutenus
- > Nombre de CDI créés (emplois partagés)

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Appel à projet 2019-2022 « Soutien aux groupements d'employeurs » animé par la Direction Économie Territoriale de la Région NA.



PRIORITÉ 4

Mettre en lumière une offre
touristique écoresponsable



Action 4.1



Réaliser un bilan carbone du tourisme néo-aquitain et effectuer un suivi de la trajectoire carbone régionale

OBJECTIFS

- > Disposer d'un « **calculateur carbone** » actualisable et paramétrable afin d'appréhender l'impact des déplacements globaux des touristes mais aussi de leurs activités in situ dans la région.
- > Piloter la trajectoire carbone du tourisme néo-aquitain en accord avec les objectifs nationaux et régionaux.

CIBLES

- > Région
- > Collectivités territoriales
- > Départements et ADT/CDT

DESCRIPTION DE L'ACTION

La création d'un **outil de mesure et de suivi des émissions de gaz à effet de serre (GES) liées au tourisme en Nouvelle-Aquitaine** entend permettre une meilleure appréhension des externalités environnementales associées à l'activité touristique régionale, et constituer un outil d'aide à la décision publique.

La **définition d'une méthodologie et de matrices de calcul**, s'appuyant sur les différentes études et calculateurs existants, notamment ceux de l'ADEME, poursuit les objectifs suivants :

- > 1. Proposer une approche de **l'impact carbone des grands bassins touristiques régionaux** avec une déclinaison envisagée au niveau des EPCI, ainsi que des différentes **filières touristiques régionales** ;

- > 2. Effectuer un **suivi dans le temps de la trajectoire carbone régionale** (actualisation annuelle pour les volumes de clientèles, et lors de chaque nouvelle enquête de clientèle pour les changements structurels de comportements) ;

- > 3. Réaliser des **simulations d'impact** en fonction des modifications de l'offre touristique afin de les orienter vers plus de durabilité.

Ces travaux feront l'objet d'une **diffusion** à l'échelle des territoires néo-aquitains et pourront contribuer aux réflexions nationales dans le cadre de la stratégie bas-carbone.

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > CRT NA
- > ADEME

ACTEURS PARTENAIRES

- > Région

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de groupements employeurs soutenus
- > Nombre de CDI créés (emplois partagés)

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Définition d'une méthodologie et de matrices de calcul actualisables
- Réalisation du bilan carbone du tourisme en Nouvelle-Aquitaine et suivi de la stratégie bas-carbone du tourisme néo-aquitain

Action 4.2



Contribuer aux travaux nationaux autour de la définition de nouveaux indicateurs d'observation touristique

OBJECTIFS

- > Permettre une **appréhension plus fine** (quantitative et qualitative) de l'ensemble des **impacts du tourisme (économiques, sociaux, environnementaux)** en Nouvelle-Aquitaine
- > Contribuer à la **redéfinition des critères de performance des destinations**

CIBLES

- > Région
- > Collectivités territoriales
- > Départements et ADT/CDT

DESCRIPTION DE L'ACTION

L'adoption par l'Observatoire touristique régional de **nouveaux indicateurs d'observation** (sociaux, environnementaux notamment), **complémentaires aux indicateurs économiques actuellement mobilisés, entend permettre une mesure et un suivi plus fins de l'ensemble des externalités (positives et négatives)** associées à l'activité touristique en Nouvelle-Aquitaine.

Convaincu de la nécessité d'inscrire son action dans un cadre collectif, le **CRT NA souhaite articuler ses travaux à ceux conjointement initiés par la fédération ADN Tourisme**

et par Atout France (via le data hub « France Tourisme Observation »), visant la **définition d'une méthodologie et d'indicateurs communs à l'échelle nationale.**

A ce titre, la Nouvelle-Aquitaine et ses destinations pourraient être **pilotes** pour l'expérimentation de ces nouveaux outils.

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > CRT NA

ACTEURS PARTENAIRES

- > ADN Tourisme
- > Atout France
- > Collectivités territoriales, OT
- > Départements et ADT/CDT
- > Socioprofessionnels

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Identification des indicateurs et définition d'une méthodologie de collecte et d'analyse des données
- > Expérimentation des indicateurs
- > Suivi dans le temps des impacts associés à l'activité touristique en Nouvelle-Aquitaine



Action 4.3



Elargir les missions de l'observatoire régional du tourisme en intégrant de la prospective

OBJECTIFS

> Accompagner les professionnels néo-aquitains sur **l'identification de tendances, opportunités ou risques à court, moyen et long termes**

CIBLES

> Socioprofessionnels
> ADT/CDT/OT

DESCRIPTION DE L'ACTION

Dans un contexte de mutation rapide des attentes des clientèles, **l'élargissement des missions de l'Observatoire touristique régional (CRT NA) à de la veille prospective**, complémentaire au travail d'observation actuellement réalisé, constitue une **attente forte des professionnels**.

Cette veille, reposant sur l'identification, la collecte, l'agrégation et l'analyse de données émanant d'acteurs publics comme privés, entend **mettre à disposition des opérateurs touristiques régionaux des outils d'aide à la décision**, sur des thématiques définies collectivement, **évolutives selon les besoins exprimés**.

Ce travail entend notamment permettre d'**anticiper les évolutions des attentes et pratiques des différentes clientèles**, mais aussi d'**évaluer les impacts sur l'activité touristique de phénomènes conjoncturels ou structurels** (ex : augmentation du coût de l'énergie) afin, pour les acteurs institutionnels, d'être en mesure de proposer un accompagnement adapté aux acteurs régionaux.

MISE EN OEUVRE

PILOTE
> CRT NA

ACTEURS PARTENAIRES
> Région
> ADEME
> Collectivités
> Socioprofessionnels

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

> Mise à disposition des professionnels d'une veille prospective répondant à leurs attentes et besoins

Action 4.4



Qualifier l'offre touristique durable néo-aquitaine via les Systèmes d'Information Touristiques régionaux (SIT)

OBJECTIFS

- > Être en capacité d'identifier et de qualifier l'offre touristique durable régionale, à des fins de connaissance, de suivi et de valorisation.

CIBLES

- > ADT/CDT/OT
- > Socioprofessionnels

DESCRIPTION DE L'ACTION

La confrontation des différents labels de tourisme durable aux critères du référentiel « Tourisme durable Nouvelle-Aquitaine » a permis l'identification de **1 119 acteurs touristiques régionaux engagés en matière de tourisme durable**, sur l'ensemble des filières et destinations régionales.

Ce travail a aujourd'hui vocation à être poursuivi et approfondi, notamment via la **définition d'un référentiel de qualification des fiches des Systèmes d'information touristique (SIT) régionaux**.

Cette démarche collective, en lien avec les territoires, entend permettre :

- > **La collecte de nouvelles données relatives aux engagements des acteurs régionaux en matière de tourisme**

durable (actions en faveur d'un tourisme pour tous, démarches environnementales, etc.), permettant d'accroître la **connaissance de l'offre régionale engagée** et de fluidifier l'**identification des bonnes pratiques** mises en œuvre sur le terrain ;

- > Le **suivi de son évolution dans le temps**, afin d'identifier les besoins en termes d'accompagnement et de mesurer les effets des politiques engagées ;

- > Une **valorisation renforcée de l'offre touristique durable régionale** auprès du grand public.

MISE EN OEUVRE

- PILOTE**
- > CRT NA

- ACTEURS PARTENAIRES**
- > Région Nouvelle-Aquitaine
 - > ADT/CDT/OT

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Définition de critères de qualification couvrant l'ensemble des enjeux de tourisme durable (environnementaux, sociaux, économiques)
- > Appropriation des nouveaux critères par les acteurs touristiques locaux
- > Suivi de l'évolution de l'offre de tourisme durable

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Inventaire et cartographie des acteurs néo-aquitains engagés en matière de tourisme durable (étude « Le tourisme durable en Nouvelle-Aquitaine », CRT NA, 2021)



Action 4.5



Développer un outil régional d'auto-diagnostic « tourisme durable » à destination des socioprofessionnels

OBJECTIFS

- Proposer **un outil en ligne, libre d'accès et simple d'utilisation**, permettant aux différents opérateurs touristiques régionaux de :
- > **Mesurer le degré de maturité de leur démarche durable**, sur l'ensemble de ses volets (environnemental, social, économique) ;
 - > Identifier leurs **principaux axes de progression et l'offre d'accompagnement** adaptée à leurs besoins (« guichet unique »).

CIBLES

- > Socioprofessionnels
- > Offices de tourisme

DESCRIPTION DE L'ACTION

L'outil d'auto-diagnostic régional entend constituer **une déclinaison du référentiel « Tourisme durable Nouvelle-Aquitaine »** (co-construit dans le cadre de l'étude « Le tourisme durable en région Nouvelle-Aquitaine », pilotée par le CRT NA en 2021).

Questionnant les actions déployées par le socio-professionnel sur les différents champs du tourisme durable (gestion environnementale, inclusion et accessibilité, développement local, transparence, emploi et conditions de travail...), l'outil devra être en mesure de **formuler une évaluation détaillée des forces et faiblesses de la démarche engagée à date**.

Il devra également accompagner le professionnel dans sa démarche d'amélioration continue, en **l'orientant vers des dispositifs d'accompagnement/financement adaptés** dans une perspective de « guichet unique ».

Il pourra être proposé une déclinaison de l'outil pour les OGD, en lien avec la MONA.

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > CRT NA

ACTEURS PARTENAIRES

- > MONA, Région, ADEME
- Interfilière Tourisme durable

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Création de l'outil
- > % de socioprofessionnels ayant réalisé leur auto-diagnostic (avec un objectif de croissance chaque année)
- > % de socioprofessionnels accompagnés

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Référentiel « Tourisme durable Nouvelle-Aquitaine » (6 champs d'évaluation, 43 critères dont 25 obligatoires)

Action 4.6



Elargir l'offre de services et d'accompagnement à destination des acteurs régionaux

OBJECTIFS

> Accompagner les professionnels néo-aquitains sur **l'ensemble des volets de leur stratégie marketing durable** : connaissance des clientèles, design et structuration de l'offre, mise en œuvre de « bonnes pratiques », innovation, etc.

CIBLES

> Socioprofessionnels

DESCRIPTION DE L'ACTION

Afin d'accompagner les opérateurs touristiques régionaux dans leurs transitions et de favoriser la structuration d'une offre durable attractive et différenciante, **le CRT NA entend proposer aux acteurs régionaux**, en coordination avec la Direction du Tourisme de la Région, les ADT/CDT et la MONA, **un parcours d'accompagnement complet et évolutif selon les besoins exprimés**. Cf Actions 1.1 et 1.8

Celui-ci a notamment vocation à intégrer :

- > La **diffusion de données** (quantitatives et qualitatives) relatives aux **principales clientèles régionales** (profils, attentes, pratiques, etc.) ;
- > La mise à disposition d'un **outil d'auto-diagnostic « tourisme durable »** (cf action 4.5) ;
- > L'élaboration d'un **guide des « bonnes pratiques »** (environnementales, sociales, économiques) précisant et illustrant les critères du **référentiel « Tourisme durable Nouvelle-Aquitaine »** ;
- > Un **accompagnement sur le design de l'offre**, intégrant pleinement les enjeux de durabilité et les nouvelles attentes des clientèles ;

- > Un soutien à l'**élaboration d'une stratégie marketing durable** ;
- > Une sensibilisation à la **responsabilité sociétale des entreprises (RSE)** ;
- > Le **déploiement de solutions innovantes**, en lien avec des porteurs de projet régionaux et ADI Nouvelle-Aquitaine.

Les « **clubs filières** » animés par le CRT NA permettront un accompagnement adapté aux spécificités des différentes filières d'excellence régionale (ex : appui aux acteurs néo-aquitains du tourisme d'affaires dans la mise en œuvre de bonnes pratiques pour un événementiel écoresponsable, la définition de leur stratégie marketing durable et la valorisation de leurs engagements). En outre, des accompagnements thématiques seront développés à destination d'acteurs/filières à fort potentiel

MISE EN OEUVRE

PILOTE
> CRT NA

ACTEURS PARTENAIRES
> MONA, Région, ADI Nouvelle-Aquitaine, ADT/CDT

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

> % de socioprofessionnels accompagnés dans leur démarche de tourisme durable (avec un objectif de croissance chaque année)

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Étude « Le Tourisme durable en Nouvelle-Aquitaine » pilotée par le CRT NA (2021), avec production d'un référentiel dédié
- > Démarche d'accompagnement du collectif des Parcs naturels régionaux néo-aquitains par le CRT NA et la MONA autour des enjeux de structuration et de valorisation de leur offre durable
- > Structuration de clubs filières au sein du CRT NA, avec comme fil rouge le tourisme durable
- > Labellisation « Engagé RSE » obtenu par le CRT NA en 2021 (niveau confirmé) et partage d'expériences sur le territoire (au sein notamment du réseau régional Résonance)



Action 4.7



Sensibiliser les socioprofessionnels aux enjeux de l'écomobilité touristique

OBJECTIFS

- > Accroître la connaissance des acteurs du tourisme sur les enjeux d'écomobilité au regard de l'urgence climatique
- > Créer les conditions d'une mobilité bas-carbone en Nouvelle-Aquitaine

CIBLES

- > Socioprofessionnels

DESCRIPTION DE L'ACTION

Alors que les transports génèrent à eux seuls **près de 77% de l'ensemble des émissions nationales de gaz à effet de serre associées à l'activité touristique** (ADEME), la **sensibilisation des socioprofessionnels aux enjeux d'écomobilité** constitue une priorité.

Plusieurs **axes de travail** sont ainsi privilégiés, parmi lesquels :

- > L'organisation, dans le cadre du **projet « En Nouvelle-Aquitaine sans ma voiture »** (CRT NA/ADEME – cf. action 4.8), de **jours de sensibilisation dédiés**, au sein de chacun des territoires pilotes, **à destination des socioprofessionnels**.

- > L'élaboration d'un **guide thématique en lien avec l'ADEME**, constituant une ressource pour les socioprofessionnels et proposant notamment :

- Une **sensibilisation** aux impacts des transports et à la nécessaire transition vers des modes de déplacement

« bas-carbone » (« pourquoi s'engager sur la voie de l'écomobilité ? ») ;

- Une présentation des **principales actions susceptibles d'être menées pour s'inscrire dans une démarche d'écomobilité** (« comment s'engager ? »), incluant un **benchmark** d'initiatives nationales et internationales inspirantes ;
- Une mise en avant des **acteurs ressources et dispositifs d'accompagnement proposés** pour passer à l'action.

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > CRT NA

ACTEURS PARTENAIRES

- > ADEME
- > ADT/CDT/OT
- > NAM

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de socioprofessionnels sensibilisés
- > Publication d'un guide dédié
- > Mesure et suivi des émissions de GES associées aux transports dans le cadre de la réalisation du bilan carbone du tourisme néo-aquitain

Action 4.8



Structurer et promouvoir des offres de séjours « bas-carbone » en Nouvelle-Aquitaine

OBJECTIFS

- > Rendre plus facile, visible et lisible la pratique d'un tourisme durable en Nouvelle-Aquitaine par la structuration et la valorisation d'offres de séjours responsables/bas-carbone
- > Contribuer à la décarbonation du tourisme en Nouvelle-Aquitaine

CIBLES

- > Clientèles touristiques
- > Socioprofessionnels

DESCRIPTION DE L'ACTION

Alors que les **transports** représentent **77% des émissions de GES** du tourisme à l'échelle nationale, **75% des visiteurs français et européens** accueillis en Nouvelle-Aquitaine rejoignent la région en **voiture individuelle**.

Afin de contribuer à la nécessaire décarbonation de l'activité touristique, **le CRT NA en partenariat avec l'ADEME, déploie le projet « En Nouvelle-Aquitaine sans ma voiture » afin de valoriser, auprès de clientèles de proximité (françaises et européennes), des séjours bas-carbone « clé en main ».**

Rassemblant **une large palette d'acteurs touristiques** (hébergeurs, restaurateurs, sites de visite, etc.) ayant en commun d'être **pleinement engagés en matière de tourisme**

durable, ce projet vise la **structuration**, la **promotion** voire la **commercialisation** (en partenariat avec des voyagistes engagés) **d'offres engagées** en Nouvelle-Aquitaine.

Initié au sein de **deux destinations pilotes**, Bordeaux-Gironde et Pays Basque, il a vocation à **se déployer progressivement sur le territoire régional**, en lien avec les partenaires territoriaux.

MISE EN OEUVRE

PILOTE

- > CRT NA
- > ADEME

ACTEURS PARTENAIRES

- > ADT/CDT/OT
- > Voyagistes

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

- > Nombre de séjours bas-carbone co-construits
- > Performance commerciale de ces séjours

DEMARCHES EXEMPLAIRES

- > Projet « En Nouvelle-Aquitaine sans ma voiture », CRT NA/ADEME (2022/2024), avec production d'un référentiel « séjours bas carbone en Nouvelle-Aquitaine » pour accompagner l'émergence et la valorisation d'offres



Action 4.9



Favoriser l'innovation au service des voyageurs

OBJECTIFS

> Encourager et faciliter le **déploiement de solutions innovantes**, contribuant à la **décarbonation des transports** et à une **amélioration de l'expérience des voyageurs**.

CIBLES

> Socioprofessionnels
> Clientèles touristiques

DESCRIPTION DE L'ACTION

Le groupe de travail thématique dédié au « marketing du tourisme durable » lancé par le CRTNA en 2022 envisage de se saisir des enjeux d'**innovation au service de la transition touristique**, en complémentarité des initiatives portées par ADI Nouvelle-Aquitaine.

Ce collectif de socioprofessionnels a vocation à effectuer un travail de veille stratégique et de prospective, mais aussi, pour les acteurs les plus avancés, **à expérimenter des solutions innovantes, notamment en matière d'écomobilité** (ex : covoiturage).

Par ailleurs, le CRT NA, en coordination avec la Région, souhaite s'inscrire dans une démarche d'innovation quant

à la mise en tourisme de lignes ferroviaires nationales et internationales stratégiques (exemple de la ligne Francfort-Bordeaux dont la mise en service est prévue pour l'été 2023). Dans ce cadre, **une réflexion est envisagée autour des services et de l'information susceptibles d'être proposés aux voyageurs** : mise en avant de l'offre touristique à proximité des gares desservies, information quant à l'offre d'écomobilité des territoires, etc.

MISE EN OEUVRE

PILOTE

> CRT NA

ACTEURS PARTENAIRES

> Région
> ADI Nouvelle-Aquitaine
> ARGAT

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

> Expérimentation de solutions innovantes et évaluation de leur impact
> Accompagnement au changement d'échelle des dispositifs efficaces

DEMARCHES EXEMPLAIRES

> La Bulle Verte et ses éco-stations

Action 4.10



Amplifier la promotion d'offres de séjours durables en Nouvelle-Aquitaine

OBJECTIFS

> Encourager et faciliter la pratique d'un tourisme durable en Nouvelle-Aquitaine par la **création**, la **commercialisation** et la **promotion d'offres de séjours durables « clé en main »**

CIBLES

> Clientèles touristiques de proximité

DESCRIPTION DE L'ACTION

La structuration, la valorisation par le CRT NA et ses partenaires (ADT/CDT, Offices de tourisme, collectivités...) d'**offres de courts/moyens-séjours, durables et à haute valeur ajoutée**, valorisant une **large sélection d'acteurs régionaux engagés** et faisant la part belle aux mobilités douces, vise à **remédier au manque de visibilité et de lisibilité de l'offre néo-aquitaine de tourisme durable** (évoqué parmi les « freins à la pratique d'un tourisme durable en Nouvelle-Aquitaine » par 24% des clientèles françaises et étrangères interrogées). La production et la distribution porteront également sur une offre marketée accessible aux publics empêchés notamment par la valorisation des prestations labellisées Tourisme et Handicap (cf. Fiche 3.3).

La formalisation de **partenariats avec un ou plusieurs professionnels de la distribution touristique** en vue de la **commercialisation de ces offres sur une plateforme dédiée** (nouvelle ou existante) pourrait contribuer à **accroître leur visibilité** et à **faciliter leur appropriation par les clientèles de proximité**.

MISE EN OEUVRE

PILOTE
> CRT NA

ACTEURS PARTENAIRES
> ADT/CDT/OT
> Professionnels de la distribution touristique

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

> Nombre de séjours créés et promus
> Performance commerciale de ces séjours
> Visibilité des offres

DEMARCHES EXEMPLAIRES

> Projet « En Nouvelle-Aquitaine sans ma voiture », CRT NA/ADEME (2022/2024)

Action 4.11



Sensibiliser les voyageurs au voyage responsable pour les rendre acteurs de leur voyage

OBJECTIFS

> Encourager et favoriser une **transition des pratiques des clientèles touristiques** par la mise à disposition de contenus et d'outils visant à les **sensibiliser aux enjeux du tourisme durable**

CIBLES

> Clientèles touristiques

DESCRIPTION DE L'ACTION

Afin de favoriser l'appropriation des enjeux de durabilité par les clientèles et de faciliter l'adoption de pratiques écoresponsables, le CRT NA entend renforcer ses efforts en faveur de la **sensibilisation des visiteurs au voyage responsable**.

Plusieurs axes de travail sont ainsi privilégiés :

> Une **sensibilisation des voyageurs en amont de leur venue**, via l'élaboration de **contenus dédiés** sur les sites internet et réseaux sociaux du CRT NA, la mise à leur disposition d'**outils** (ex : calculateur d'itinéraire multimodal) et la mise en avant d'**alternatives vertueuses** (transports, acteurs engagés, circuits courts, etc.) ;

> Une réflexion autour de la **création de dispositifs de compensation carbone**, proposant aux voyageurs de devenir pleinement acteurs de leur voyage en contribuant à des **projets régionaux porteurs de sens** ;

> Afin de faire de la sensibilisation des voyageurs un levier au service de la **décarbonation** de l'activité touristique, un effort particulier sera porté sur l'**écomobilité** : possibilité d'estimation de l'impact carbone d'un déplacement via l'outil régional **Modalis**, l'information multicanale des voyageurs sur l'**offre de transports bas-carbone**, etc.

MISE EN OEUVRE

PILOTE

> CRT NA

ACTEURS PARTENAIRES

> Région, Nouvelle-Aquitaine Mobilités, ADEME

INDICATEURS RÉALISATION / RÉSULTAT

> Visibilité des contenus et appropriation par les voyageurs des outils de sensibilisation mis à leur disposition
 > Mesure et suivi des émissions de GES associées aux transports dans le cadre de la réalisation du bilan carbone du tourisme néo-aquitain

DEMARCHES EXEMPLAIRES

> Contenu sur le site Internet du CRT NA et ses réseaux sociaux



Photographies © Alban_Gilbert-CRTNA



Feuille de route Tourisme durable

"Préparons ensemble l'avenir du tourisme"

EN NOUVELLE-AQUITAINE

Plus d'information :

tourisme@nouvelle-aquitaine.fr



RÉGION
**Nouvelle-
Aquitaine**