

TOURISME RESPONSABLE & RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ORGANISATIONS

ACCOMPAGNEMENT DES OFFICES DE TOURISME VERS LA LABELLISATION GREEN DESTINATIONS



L'accompagnement collectif des OT normands



Contexte du projet

La Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie (OTN) accompagne depuis quatre ans les Offices de Tourisme normands dans le déploiement de leur démarche de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) et de tourisme responsable, à l'échelle de leur destination.

Deux projets structurants ont été menés, avec des groupes de travail d'Offices de Tourisme volontaires :

- La RSO adaptée aux Offices de Tourisme, conduit en 2021-2022, avec 9 Offices de Tourisme.
- La transition responsable des destinations touristiques, menée en 2022-2023, avec 11 Offices de Tourisme.
- Début 2025, un troisième projet a été lancé pour un an, en partenariat avec le Comité Régional du Tourisme et des Loisirs d'Occitanie. Il vise à faire des Offices de Tourisme des « Managers de transition durable », en accompagnant les socio-professionnels dans leur transition responsable.

Chacun de ces projets a permis la création d'une méthode d'accompagnement et d'un kit outils opérationnel pour déployer ces démarches dans les Offices de Tourisme et sur les territoires.

Grâce à ces initiatives, 4 destinations françaises et normandes ont obtenu la labellisation Green Destinations : Bagnoles-de-l'Orne en 2021 puis renouvelé en 2024 (award de platine), Granville Terre et Mer en 2022 (award d'or), Caen-la-mer et Forges-les-Eaux en 2024 (awards d'argent). En 2025 et 2026, 6 autres destinations normandes devraient également être labellisées.

Le label se déploie plus largement en France, avec de nombreuses candidatures en cours, dont une dizaine en Occitanie.

OTN souhaite poursuivre le déploiement du label Green Destinations auprès des destinations normandes, en accompagnant un nouveau collectif de 4 Offices de Tourisme volontaires pour entrer dans cette démarche.





Présentation du label Green Destinations

Green Destinations est un label international qui reconnaît les efforts des destinations touristiques en matière de durabilité.

Le référentiel est composé de 6 thématiques :

- **Gestion de la destination** : stratégie durable, engagement et management de la destination, observation et suivi des critères durables.
- **Nature et paysage** : mesures de préservation de l'environnement, suivi de l'impact du tourisme sur la faune et la flore.
- **Environnement et climat** : utilisation des sols, pollutions, gestion des ressources, gestion des déchets, énergies renouvelables, mobilités douces, adaptation au changement climatique.
- **Culture et tradition** : conservation, protection et mise en tourisme des patrimoines, respect des cultures et traditions locales.
- **Bien-être social** : respect du droit humain, prise en compte de l'avis des publics dans les décisions d'aménagement sur la destination, stimulation de l'économie locale, impact socio-économique du tourisme sur le territoire, santé et sécurité.
- **Entreprises et communication** : accompagnement des entreprises et porteurs de projets, communication adaptée et responsable.

Le label Green Destinations ne se limite pas à l'activité touristique. Il englobe des aspects environnementaux, sociaux et économiques pour un développement durable global de la destination.

La mobilisation de structures externes à l'Office de Tourisme est donc primordiale : services de la collectivité de tutelle (développement durable, développement économique...), syndicat de gestion de l'eau, syndicat de gestion des déchets, PNR, etc.





Présentation du label Green Destinations

OTN a fait le choix d'accompagner les destinations normandes vers le label Green Destinations car les méthodes et les valeurs portées par ce dernier répondent aux exigences attendues par la fédération :

- Référentiel accrédité par le GSTC (Global Sustainable Tourism Council) qui émane de l'Organisation Mondiale du Tourisme.
- Organisation basée en Europe.
- Organisation à but non lucratif > démarche commerciale moindre.
- Démarche progressive : reconnaissance à partir de 60% des critères validés.
- Matthieu LE SCANF : référent national du label en France.
- Label de tourisme de loisir : convient à toutes les destinations.
- Bagnoles-de-l'Orne : première destination française labellisée Green Destinations en 2022.



Pour en savoir plus : <https://www.greendestinations.org/>

Pourquoi s'engager dans cette démarche ?

Les intérêts pour l'Office de Tourisme et sa destination d'engager une démarche de tourisme responsable autour du label Green Destinations sont nombreuses :

- Optimiser la gouvernance du tourisme à l'échelle de la destination, fédérer et renforcer les liens entre l'Office de Tourisme et les acteurs du territoire grâce à une démarche transversale.
- (Re)donner du sens aux missions de l'équipe.
- Valoriser les missions et l'image de l'Office de Tourisme.
- Préparer l'Office de Tourisme de demain.
- Atténuer l'impact du tourisme sur le changement climatique et anticiper l'adaptation de l'activité touristique à ces enjeux.
- Répondre aux attentes des clientèles.
- Anticiper les réglementations en matière de développement durable.
- Pérenniser l'activité économique de la destination.



Coûts du label

Le coût du label Green Destinations est proportionnel au nombre d'habitants de la destination. Vous trouverez dans le tableau ci-dessous les tarifs, en vous référant à la colonne « Awards ».

Destinations : villes, intercommunalités, régions ou autres territoires (€ HT)

Nombre d'habitants *	Awards	Certification
Moins de 25 000 habitants	2 300 €	4 500 €
Moins de 50 000 habitants	2 900 €	4 900 €
Moins de 100 000 habitants	3 450 €	6 300 €
Moins de 250 000 habitants	4 050 €	8 000 €
Moins de 1 000 000 habitants	4 600 €	9 200 €
Plus de 1 000 000 habitants	5 800 €	11 500 €

* Des frais supplémentaires peuvent s'appliquer pour les vastes zones de villégiature. Les tarifs de la catégorie la plus basse peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays.

Aires protégées : parc national, PNR, Géoparc... (€ HT)

Taille en km ²	Awards	Certification
Moins de 200 km ²	2 300 €	4 200 €
Plus de 200 km ²	2 900 €	4 500 €

Modalités de l'accompagnement

L'accompagnement sera proposé et animé par OTN. Il permettra à maximum quatre Offices de Tourisme normands, sélectionnés par OTN, d'effectuer le diagnostic de durabilité de leur destination et de construire leur plan d'action de tourisme responsable.

L'accompagnement mêlera des temps de travail collectifs, entre les Offices de Tourisme et un temps d'accompagnement individuel pour chaque structure. Chaque Office de Tourisme bénéficiera au total de **7 jours d'accompagnement**. Entre chaque session collective, l'Office de Tourisme devra poursuivre les travaux individuellement.

Chaque Office de Tourisme est invité à associer une ou deux personnes de la collectivité de tutelle sur les sessions de travail en présentiel et à distance. Cette personne pourra être différente selon les sujets traités (chargé de mission développement durable, chargé de mission développement économique, direction des services techniques...).



Calendrier de l'accompagnement

Etape de l'accompagnement	Dates et horaires *	Temps de travail individuel/collectif	Nature du rdv visio/présentiel
Présentation du projet	25/06/2025 11h > 12h	Collectif	Visio
Lancement du projet et début du diagnostic	12/09/2025 9h30 > 17h	Collectif	Présentiel Lieu à définir
Deuxième session de diagnostic	14/11/2025 10h > 16h	Collectif	Présentiel Locaux d'OTN
Troisième session de diagnostic	17/12/2025 10h > 16h	Collectif	Présentiel Locaux d'OTN
Quatrième session de diagnostic	12/02/2026 10h > 16h	Collectif	Présentiel Locaux d'OTN
Définition du plan d'actions	1 journée/OT entre mars et juin 2026	Individuel	Présentiel Locaux de l'OT
Clôture du projet	Septembre 2026 (date à définir)	Collectif	Présentiel Lieu à définir

* Les dates sont prévisionnelles et seront susceptibles d'être ajustées.

Temps à mobiliser

Chaque Office de Tourisme sélectionné devra mettre à disposition au minimum 30% d'un ETP pour ce projet. L'implication de la direction est absolument nécessaire pour sa mise en œuvre stratégique et opérationnelle, au sein de l'Office de Tourisme mais également sur l'ensemble de la destination pour mobiliser les parties prenantes.





Engagements de l'Office de Tourisme

L'Office de Tourisme s'engage à :

- Débuter à court terme une démarche RSO en interne.
- Obtenir le label Green Destinations dans les 12 mois après la clôture de l'accompagnement collectif.
- La candidature au label est à déposer en français.

La démarche de Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO) implique que l'Office de Tourisme applique les notions de développement durable au sein de son organisation et ses pratiques de travail.

Les sujets abordés sont :

- **La gouvernance de la structure** : outils de pilotage, participation des parties prenantes.
- **La gestion des collaborateurs** : formation au développement durable, démarche de Qualité de Vie et des Conditions de Travail.
- **L'impact environnemental** : réduction de l'impact négatif de l'Office de Tourisme sur l'environnement et sensibilisation des parties prenantes.
- **La satisfaction des clients** : démarche qualité, communication responsable, accessibilité.
- **La politique d'achats responsables** : achats de produits et services éco-responsables, relations avec les fournisseurs, incitation aux achats en circuits courts.
- **L'impact sociétal** : accompagnement à la transition de la destination, implication dans la filière tourisme...

Cette approche est étroitement liée à la démarche qualité de l'Office de Tourisme, notamment aux critères du pilier éco-responsable du label Destination d'Excellence.

Engagements d'OTN

OTN s'engage à :

- Accompagner l'Office de Tourisme dans sa démarche de tourisme responsable, collectivement et individuellement.
- Accompagner l'Office de Tourisme dans sa démarche RSO.
- Appuyer l'Office de Tourisme dans sa candidature au label Green Destinations.
- Suivre l'Office de Tourisme dans sa démarche RSO et son parcours Green Destinations, après la première candidature, individuellement ou collectivement.





Modalités de candidature

Pour candidater à cet accompagnement, merci de compléter le [formulaire suivant](#), avant le 6/06/2025.

Un engagement écrit de la collectivité sera nécessaire pour candidater à cet accompagnement.

Sélection des candidatures

Une attention particulière sera portée aux éléments suivants :

- L'impulsion par la direction de l'Office de Tourisme et la collectivité
- Les moyens humains mis à disposition
- La motivation de l'Office de Tourisme et de la collectivité de tutelle
- Les actions déjà engagées en matière de tourisme responsable.

Coût de l'accompagnement

L'ingénierie d'accompagnement assurée par OTN est prise en charge en intégralité par OTN. Seuls les frais de personnel et de déplacement des salariés des structures sélectionnées seront à la charge des Offices de Tourisme participants. Par la suite, les frais liés à la candidature au label Green Destinations seront également à prendre en charge par les Offices de Tourisme.

Engagement de la collectivité

Un engagement écrit de la collectivité sera nécessaire pour candidater à cet accompagnement. Elle doit s'engager :

- À mettre à disposition du temps de travail de ses agents pour fournir à l'Office de Tourisme les informations et documents nécessaires à la réponse aux critères,
- Mettre en place des actions pour obtenir le label et assurer la transition responsable de la destination,
- Inciter les parties prenantes à s'engager et à pérenniser la transition durable de la destination et de leur établissement,
- Soutenir la candidature de la destination au label Green Destinations.

Si votre collectivité de tutelle est une commune, vous devrez obtenir cet engagement de la part de l'intercommunalité également, car elle possède différentes compétences nécessaires à la candidature Green Destinations : gestion des déchets, des transports, de l'eau...





Témoignages de destinations labellisées

« À mon sens, cet accompagnement a permis de donner un cadre clair et défini à la mise en place d'une stratégie tourisme durable sur notre territoire. Les outils créés et les conseils donnés nous ont permis d'être plus efficace dans notre travail »

OT Mont-Saint-Michel Normandie

« Très satisfaites de l'accompagnement. Le travail de groupe a permis de donner du rythme à la phase de diagnostic.

L'accompagnement individuel a permis de prendre du recul sur le travail engagé et de refaire le point sur l'importance de valoriser la méthodologie et les moyens en essayant de sortir du simple résultat.

Vrai rôle d'accompagnement de la part d'OTN et de Mathieu LE SCANF ! »

OT Granville Terre et Mer

« L'accompagnement proposé nous a permis de prendre, avec le temps nécessaire, toute la dimension du sujet de tourisme durable.

Que l'on débute sur le sujet ou que l'on y soit déjà sensibilisé, cet accompagnement collectif a eu le mérite de rassembler chacun des participants via l'élaboration d'un diagnostic et d'un plan d'action dont les très réalisations sont d'ores et déjà engagées. »

OT du Cotentin



Pour toutes questions, vos interlocutrices à OTN



Romane MOREAU

Chargée de mission Qualité, Tourisme durable et RSE

Portable : 06 62 07 51 39

E-mail : rmoreau@ottnormandie.fr



Marie-Flo GUY

Directrice

Portable : 06 09 01 37 80

E-mail : mfguy@ottnormandie.fr

OTN - Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie
320, Le Val - Etage 01
14 200 HEROUVILLE-ST-CLAIR

Site web : www.ottnormandie.fr



[linkedin.com/company/otn-fédération-régionale-des-offices-de-tourisme-de-normandie](https://www.linkedin.com/company/otn-fédération-régionale-des-offices-de-tourisme-de-normandie)

Avec le soutien de



RÉGION
NORMANDIE