

MESURER AUTREMENT SA PERFORMANCE TOURISTIQUE

GUIDE MÉTHODOLOGIQUE SUR LES INDICATEURS D'UNE DESTINATION DURABLE



ÉDITO

Historiquement, une destination touristique mesure sa performance ou la réussite de sa saison au moyen d'indicateurs purement économiques ou financiers : l'évolution du taux d'occupation, les retombées économiques directes ou encore simplement le nombre de visiteurs accueillis ou de nuitées réalisées.

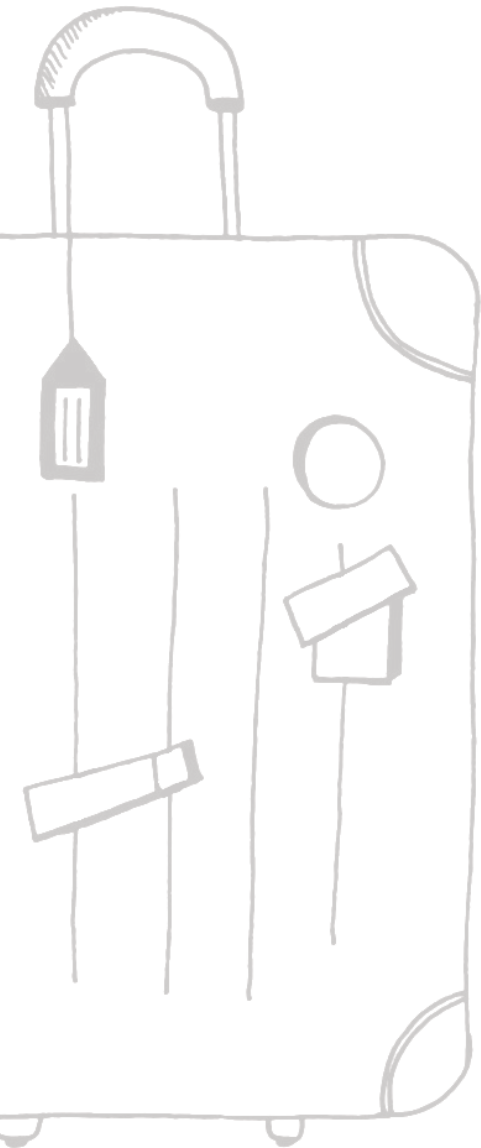
Au-delà de ces aspects, les impacts sociaux et environnementaux ne sont que rarement mesurés au travers d'indicateurs propres. Or, pour piloter une politique de tourisme durable, c'est-à-dire d'intégration des enjeux de développement durable dans la politique de développement touristique, il est aujourd'hui impératif de changer de regard, de faire ce pas de côté nécessaire pour (re)définir la notion de performance touristique pour une destination.

Les référentiels existants aujourd'hui sont souvent assez lourds pour une collectivité locale ou un organisme de gestion des destinations. Nous avons donc imaginé, à travers ce guide, une simplification de ces référentiels pour n'en conserver que la substantifique moelle autour de 10 indicateurs précis, mesurables et complémentaires, dans le but de repenser la notion de performance « durable » de votre destination touristique.

À travers cette réflexion, dont nous espérons qu'elle constitue une aide concrète pour votre travail au quotidien, l'association Acteurs du Tourisme Durable souhaite vous apporter de nouvelles clés de lecture afin de construire votre propre tableau de bord en matière de mesure de la performance sous le triple prisme économique, social et environnemental.

Nous espérons que ce guide pratique répondra à vos besoins et vous permettra d'accompagner le développement d'un tourisme plus durable au sein de votre destination.

Caroline Mignon
Présidente d'ATD - Acteurs du Tourisme Durable



INTRODUCTION

Début 2020, lorsque ATD a sollicité les destinations membres de son réseau pour constituer un groupe de travail, bon nombre d'entre elles ont souhaité réfléchir à de nouveaux indicateurs de performance.

Elles sont en effet de plus en plus nombreuses à se saisir du tourisme durable et à vouloir progresser sur ses enjeux... Encore faut-il savoir d'où l'on part et observer les bons indicateurs.

Repenser sa performance touristique, s'assurer que son action va dans le sens du tourisme durable, ne plus travailler en silo, faire le lien entre les indicateurs «micro» des opérateurs touristiques et les indicateurs «macro» du territoire, pouvoir montrer où sont les gains réalisés par une politique de tourisme durable et convaincre les parties prenantes d'un territoire... tels ont été les besoins exprimés qui ont abouti au projet de ce Guide.

Au sein d'ATD, nous pensons en effet que si les destinations veulent piloter leur activité dans le sens d'un tourisme durable, elles doivent s'extraire des simples données «nombre de visiteurs / nombre de nuitées / recettes générées», qui sont encore les principaux indicateurs observés aujourd'hui pour mesurer leur performance.

Cela vaut d'ailleurs aussi pour la destination France. Nous espérons ainsi que nos réflexions rencontreront un écho au niveau national et que cette publication pourra à terme être une base pour repenser les critères de performance de la «première destination touristique mondiale» ...

NOTRE GUIDE « MESURER AUTREMENT SA PERFORMANCE TOURISTIQUE »

A AINSI PLUSIEURS OBJECTIFS :

- Proposer de nouveaux critères de performance d'une destination touristique.
- Se doter d'un tronc commun d'indicateurs concrets et accessibles, d'un référentiel de base auquel se raccrocher pour monitorer l'évolution d'une destination et convaincre les parties prenantes du territoire.
- Guider les destinations, qui ne sont pas nécessairement dans une démarche de labellisation ou certification, dans leur choix d'indicateurs à suivre pour initier et piloter leur démarche de tourisme durable, en identifiant les plus essentiels et pertinents.
- Donner des clés pour mesurer chaque indicateur, le suivre dans le temps et progresser, notamment grâce au partage de bonnes pratiques.



MÉTHODOLOGIE

De nombreux référentiels d'indicateurs de tourisme durable pour les destinations existent déjà ; nous en avons répertorié plusieurs dans la première partie de ce Guide, qui n'a pas la prétention d'être exhaustive. Certaines destinations sont d'ailleurs déjà engagées dans des démarches de certification ou des programmes se basant sur ces référentiels, ou bien s'en inspirent pour construire leurs propres indicateurs.

L'idée ici n'était ni de tout répertorier, ni de tout réinventer.

Mais c'est notamment pour toutes les autres destinations, qui ne sont pas déjà dans un programme, qui ne parviennent pas à y voir clair parmi tous les indicateurs possibles ou à prioriser ceux sur lesquels se concentrer, que nous souhaitons **proposer les 10 indicateurs clés à privilégier pour piloter sa démarche de tourisme durable.**

COMMENT CHOISIR CES 10 INDICATEURS CLÉS ?

Un travail de benchmark et d'analyse d'une dizaine de référentiels existants a été effectué, avec l'aide d'un groupe d'étudiants de l'ESCAET, passant les indicateurs au crible de la méthode SMART : nous nous sommes efforcés de **faire émerger des indicateurs Spécifiques, Mesurables, Atteignables, Réalistes et Temporels.**

L'ensemble d'indicateurs retenus s'attache également à couvrir les 3 piliers du développement durable : **l'environnemental, le social et l'économique.**

Les 10 indicateurs retenus, détaillés dans la 2ème partie de ce Guide, sont ainsi ceux qui nous ont paru être les plus essentiels et pertinents. Ils sont à considérer comme un ensemble cohérent d'indicateurs complémentaires, qui n'auraient pas de sens à être mesurés seuls.

Ces indicateurs sont ici proposés pour guider les destinations, mais chaque territoire ayant ses spécificités, il conviendra à chacun d'adapter ce référentiel avec des indicateurs peut-être plus spécifiques, voire avec des sous-indicateurs.

A titre d'exemple, nous n'avons pas défini d'indicateur spécifique aux hébergements, considérant que leur performance est déjà mesurée via les indicateurs liés à la consommation d'eau ou d'électricité par exemple.

Au final, les indicateurs choisis doivent avant tout l'être en fonction de la stratégie et des objectifs dont se dote chaque destination.

Et peu importe si d'une destination à l'autre nous ne mesurons pas tout à fait la même chose de la même manière : chaque destination est unique et a ses propres enjeux. L'essentiel n'est pas de se comparer aux autres, mais de s'auto-évaluer dans le temps, en sachant d'où l'on part en année zéro, où l'on souhaite aller, et de mesurer sa progression saison après saison !

QUELQUES OUTILS
ET RÉFÉRENTIELS
EXISTANTS

LABEL GRAND SITE DE FRANCE

Date de lancement : 2002

Structure(s) à l'initiative : État/Ministère de l'Ecologie

Échelle : Nationale

Langue(s) : Français

Mission : Reconnaître les projets de territoire exemplaires pour la préservation, la gestion et la mise en valeur des sites français classés (protégés au titre de la loi de 1930), de grande notoriété et de très forte fréquentation.

Assurer selon les principes du développement durable, la préservation du patrimoine naturel, culturel et paysager du territoire, un accueil du public à la hauteur des qualités du site dans le respect des habitants et du caractère des lieux, ainsi que la valorisation culturelle et économique du territoire.

Préserver, gérer et mettre en valeur les caractéristiques paysagères d'un site «classé», selon les principes du développement durable.

Fonctionnement : Le label est décerné pour 6 ans par le Ministère de la Transition écologique selon des critères qui concernent les caractéristiques patrimoniales du site, sa notoriété et sa fréquentation, son état de préservation, le projet pour l'avenir, et la capacité du gestionnaire à porter ce projet. Il est la reconnaissance d'une gestion conforme aux principes du développement durable, conciliant préservation du paysage, qualité de l'accueil du public, participation des habitants et des partenaires à la vie du Grand site.

Territoires déjà engagés : 54 territoires sont officiellement engagés dans cette politique : 21 sont labellisés Grand Site de France (Baie de Somme ; Camargue Gardoise ; Les Deux-Caps Blanc-Nez, Griz-Nez ; Pont du Gard ; Chaîne des Puys- Puy de Dôme...), 28 sont en démarche de candidature (Dune du Pilat, Falaises d'Étretat, Côte d'Albâtre ; Gorges du Verdon...), 2 Départements, 3 sites associés.

ETIS (EUROPEAN TOURISM INDICATORS SYSTEM)

Date de lancement : 2013

Structure(s) à l'initiative : Commission européenne

Échelle : Européenne

Langue(s) : Anglais, Français, Italien, Espagnol

Mission : Aider les destinations touristiques à suivre et mesurer leur performance en matière de tourisme durable.

Fonctionnement : Il s'agit d'une boîte à outils pour aider les destinations à suivre leur performance, prendre de meilleures décisions en matière de gestion et influencer sur l'adoption de mesures adéquates.

ETIS est un système basé sur une autoévaluation, des observations, la collecte de données et une analyse réalisées par les destinations elles-mêmes.

Le système est basé sur 27 critères obligatoires et 40 facultatifs répartis en 4 catégories : gestion de la destination, impact social et culturel, valeur économique, impact environnemental.

Territoires déjà engagés : Plus de 100 destinations à travers l'Europe dont Barcelone, Milan, le Monténégro ou la Bretagne.

MITOMED+ (MODELS OF INTEGRATED TOURISM IN THE MEDITERRANEAN PLUS)

Date de lancement : 2017

Structure(s) à l'initiative : Autorités locales et régionales, agences de développement territoriales, centres de recherche, établissements d'enseignement supérieur, NECSTour et CRPM

Échelle : Européenne

Langue(s) : Anglais

Mission : Accroître les connaissances et le dialogue concernant le développement d'un tourisme maritime et côtier durable et responsable afin de renforcer la durabilité et la responsabilité du tourisme.

Améliorer le processus décisionnel maritime et côtier et la planification du tourisme au niveau de la destination.

Fonctionnement : Observation et suivi des indicateurs de données tourisme pour mesurer la durabilité/pérennité des acteurs touristiques et de leurs revenus économiques, sociaux et environnementaux et de leur impact sur les destinations touristiques.

GREEN DESTINATION

Date de lancement : 2014

Structure(s) à l'initiative : Albert Salman, Fondateur et Président de la Fondation Green Destination

Échelle : Internationale

Langue(s) : Anglais

Mission : Aider les destinations à travers le monde à s'améliorer aux niveaux de leur durabilité, de leur qualité, de leur compétitivité et de leur marketing, sur la base de critères et objectifs mondiaux reconnus par les Nations Unies. Informer les voyageurs sur la propreté, le respect environnemental et la durabilité des destinations.

Fonctionnement : Programme proposant 2 options :

- Certification accréditée GSTC en tant que destination durable, si les critères de la Norme Green Destinations sont respectés (100 critères regroupés en 6 thèmes : Gestion des destinations, Nature, Faune et paysage, Environnement et climat, Culture et tradition, Bien-être social, Entreprises et hôtellerie)
- Prix : Prix Green Destination (ouvert à toutes les destinations)

Territoires déjà engagés : Plus de 120 destinations dans 60 pays dont Menorca (Espagne), les Açores (Portugal), Kyoto (Japon), le Bhoutan, le Sénégal, le Pérou...

GSTC-D (GLOBAL SUSTAINABLE TOURISM COUNCIL - DESTINATIONS)

Date de lancement : 2013

Structure(s) à l'initiative : OMT, PNUE, Rainforest Alliance et Fondation des Nations Unies

Échelle : Internationale

Langue(s) : Anglais

Mission : Permettre une compréhension commune du tourisme durable et accroître la connaissance et les pratiques en tourisme durable parmi les acteurs privés et publics, en établissant et en gérant les normes en matière de tourisme durable. L'objectif est donc de créer une base de critères standards, c'est-à-dire, le minimum qu'une destination devrait atteindre.

Fonctionnement : Critères établis selon 4 axes (gestion durable, impacts socio-économiques, culturels et environnementaux) qui s'appliquent à l'ensemble du secteur touristique.

Territoires déjà engagés : Malte, Indonésie, Norvège, mais pas encore de territoires français.

PASSEPORT VERT

Date de lancement : 2008

Structures à l'initiative : ONU Environnement, ANEL, Département Loire-Atlantique, Caisse des dépôts et Consignations, Betterfly Tourism

Échelle : Internationale

Langue(s) : Français, Anglais

Mission : Piloter et mettre en synergie l'ensemble des acteurs touristiques d'un territoire, valoriser l'offre responsable pour créer des destinations d'excellence sur le plan du tourisme durable.

Proposer des expériences nouvelles et responsables aux acteurs touristiques et aux visiteurs.

Fonctionnement : Signature d'une charte afin de s'engager dans un développement durable de leur territoire, dans leur réseau professionnel ou dans leur établissement.

Territoires déjà engagés : Communauté d'Agglomération de l'espace Sud Martinique, CRTL Occitanie, Anjou Tourisme, Département de la Loire-Atlantique, agglomération de Perpignan.

MST (MEASURING THE SUSTAINABILITY OF TOURISM)

Date de lancement : 2020

Structures à l'initiative : OMT, en collaboration avec la Division des Statistiques de l'ONU

Échelle : Internationale

Langue(s) : Anglais

Mission : Élaborer un cadre statistique international pour mesurer les impacts et contributions du tourisme dans le développement durable, notamment sur l'environnement, l'économie et la société.

Fournir une base de données intégrée pour mieux informer sur le tourisme durable, faciliter le dialogue entre les différents secteurs et encourager une prise de décision intégrée et pertinente au niveau local.

Fonctionnement : Outil d'orientation qui permet aux pays de produire des données crédibles, comparables et intégrées afin de mieux orienter les décisions et les politiques en matière de tourisme durable.

Territoires déjà engagés : 11 études pilotes : Autriche, Canada, Fidji, Allemagne, Italie, Mexique, Pays-Bas, Philippines, Arabie Saoudite, Suède et Thaïlande.

GDS-INDEX (GLOBAL DESTINATION SUSTAINABILITY)

Date de lancement : 2015

Structure(s) à l'initiative : Partenariat multi-acteurs fondé et approuvé par ECM (European Cities Marketing), ICCA (International Congress and Convention Association), IMEX Group et MCI

Échelle : Internationale

Langue(s) : Anglais

Mission : Permettre de mesurer, de comparer et d'améliorer la stratégie de durabilité et les performances des événements, du tourisme d'affaires et de loisirs au niveau des destinations touristiques.

Fonctionnement : GDS-Index s'appuie sur un référentiel de 70 critères axés sur 4 domaines clés : la performance environnementale, la performance des fournisseurs, la performance en matière de progrès social, la performance de la gestion des destinations. GDS-Index produit ensuite un classement annuel des villes les plus durables au monde.

Territoires déjà engagés : Destinations françaises participantes au programme : Lyon, Toulouse, Bordeaux, Nantes, Paris, Marseille.

10

INDICATEURS
POUR PILOTER
SA DÉMARCHE DE
TOURISME DURABLE

RÉDUIRE SES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

Indicateur : Émissions de gaz à effet de serre du tourisme sur le territoire

• POURQUOI MESURER ?

Nous le savons, le tourisme a un réel impact environnemental, contribuant au niveau national à 11% des émissions de gaz à effet de serre (GES), d'après [le Bilan des émissions de gaz à effet de serre du secteur du tourisme en France](#) publié par l'ADEME en 2021. Il s'agit de la première étude sur la quantification des émissions de GES du tourisme sur le territoire français. Elle se base sur des données physiques afin d'évaluer le plus fidèlement possible les émissions du secteur. L'étude couvre tous les secteurs impliqués dans le tourisme, et prend en compte les émissions du tourisme réceptif et du tourisme interne, que ce soit du tourisme d'affaires ou de loisirs.

Cette étude nous révèle que 77% des émissions du tourisme en France sont générées par les mobilités des touristes, puis viennent ensuite l'hébergement, l'achat de biens et la restauration. Un des premiers enjeux

est donc de réduire l'impact carbone lié aux mobilités, notamment celui du transport vers la destination, qui est de loin le plus émetteur.

Dans cette fiche, nous allons donc voir quelques pistes pour réaliser son Bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) à l'échelle d'une destination touristique, à l'image du travail qui a été réalisé par l'ADEME au niveau national.

Rappelons par ailleurs que depuis 2019, les intercommunalités de plus de 20 000 habitants ont l'obligation de réaliser un PCAET (Plan Climat-Air-Énergie Territorial) : il s'agit d'un outil de planification qui a pour but d'atténuer et de s'adapter au changement climatique. Le secteur du tourisme fait partie de son périmètre. Pour aider les territoires à élaborer leur PCAET, l'ADEME met à disposition l'outil [Climat Pratic](#).

• VERS QUI SE TOURNER ?



ADEME

L'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie) est un établissement public, né au début des années 1990 et sous la tutelle du Ministère de la Transition écologique et du Ministère de l'Enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation. L'ADEME est présente sur l'ensemble du territoire français, en régions, dans les territoires d'outre-mer et intervient aussi sur la scène européenne et internationale.

En tant qu'opérateur de l'Etat, elle participe à la mise en œuvre des politiques publiques dans les domaines de l'environnement, de l'énergie et du développement durable et met à disposition de toute structure ses capacités d'expertise et de conseil pour les aider dans leur transition. Ses domaines d'intervention couvrent

les déchets, les sols pollués et friches, l'énergie et le climat, l'air et le bruit.

Association Bilan Carbone (ABC)

L'Association Bilan Carbone a été lancée en 2011 par l'ADEME pour participer à la lutte contre le changement climatique et avec comme mission principale le développement et la diffusion du Bilan Carbone®. Elle met à disposition de toute organisation (entreprises, collectivités ou services de l'Etat) des solutions comme le Bilan Carbone® ou le SM-GES (Système de Management des GES), pour les aider dans leur transition. L'ABC permet notamment de sensibiliser les élus et techniciens du territoire pour bien comprendre les enjeux d'un bilan des émissions de gaz à effet de serre.

Il existe un très grand nombre d'acteurs liés à cet indicateur. On peut aussi se tourner vers l'ALEC (Agence locale de l'énergie et du climat) ou encore l'ONERC (Observatoire national sur les effets du réchauffement climatique).

• COMMENT MESURER ? AVEC QUELS OUTILS ?



La réalisation d'un Bilan des émissions de gaz à effet de serre (BEGES) permet d'évaluer les émissions de GES sur une année par les activités exercées sur le territoire. Le BEGES a aussi pour objectif de produire un plan d'actions pour initier une démarche de réduction des émissions.

Réaliser un BEGES du tourisme sur un territoire n'est pas une mince affaire. En effet, comme il s'agit d'un indicateur en devenir, les méthodes de calcul ne sont pas encore tout à fait adaptées au secteur.

En France, la méthode recommandée pour réaliser un BEGES est le Bilan Carbone®.

Le Bilan Carbone® est une méthode développée par l'ADEME en 2004 qui permet à toute organisation de comptabiliser l'ensemble de ses émissions de GES.

L'étude prend en compte tous les flux nécessaires au fonctionnement de l'organisation (émissions directes et indirectes), ce qui lui permet de visualiser ses principaux postes d'émissions et donc de prendre conscience de l'impact de ses activités sur l'environnement en matière de GES. Grâce à cette étude, l'organisation peut définir ses objectifs de réduction d'émission et penser à des solutions pour limiter son impact environnemental.

La durée totale de l'étude s'étend généralement sur plusieurs mois.

Pour réaliser un Bilan Carbone®, il faut être habilité par l'ADEME et l'ABC (ci-dessus) : il peut alors être confié à un collaborateur en interne formé à cette méthode, ou à un cabinet de conseil spécialisé, qui sera davantage en mesure d'accompagner les territoires sur ce sujet.

POUR ALLER PLUS LOIN



En 2014, le CRT Ile-de-France a publié son premier Bilan Carbone® sur le tourisme. L'étude a été réalisée sur 2 ans et concerne les émissions de GES liées aux voyages d'affaires et de loisirs, dans le but d'accompagner les hébergeurs et restaurateurs franciliens dans la gestion environnementale de leurs établissements, afin de les aider à réduire l'impact de leurs activités.

MAÎTRISER SA CONSOMMATION D'EAU

Indicateur : Consommation d'eau ramenée à la fréquentation touristique

• POURQUOI MESURER ?

La consommation d'eau liée à la fréquentation touristique représente un des enjeux majeurs des territoires, et plus encore pour ceux faisant régulièrement face à des problèmes de sécheresse, qui ne vont faire que s'intensifier. La consommation d'eau d'un touriste ne se limite pas à ses nuitées dans un hébergement, il faut également prendre en compte la consommation de tous les équipements touristiques qu'il va utiliser pendant son séjour dans la destination (golfs, aqua centers...).

D'après un [rapport du Ministère de l'économie et des finances](#) (*L'eau du futur - enjeux et perspectives pour les entreprises du secteur, 2019*) les Français consomment

en moyenne, en vacances, 230 litres d'eau par jour et par personne, alors que la consommation moyenne annuelle est de 146 litres d'eau par jour et par personne selon EauFrance.

Cependant, il est difficile de véritablement quantifier la consommation d'eau d'un touriste, car celle-ci est amenée à varier en fonction de son hébergement, des activités qu'il va pratiquer ou même de son comportement en tant que consommateur en vacances. De plus, la consommation d'eau par le secteur du tourisme n'est pas bien couverte par les statistiques et il est encore difficile d'évaluer les impacts de cette activité sur la ressource en eau d'un territoire.

• VERS QUI SE TOURNER ?



La distribution de l'eau est un service géré par les collectivités territoriales, qui peuvent choisir d'en assurer elles-mêmes le service sous la forme d'une régie ou bien de faire appel à une entreprise privée (comme Suez ou Véolia). La donnée sur la consommation d'eau existe donc auprès des services de distribution, mais elle n'est pas collectée à des fins statistiques, ce qui explique la complexité à obtenir des données précises concernant le tourisme. Mais il est possible de se tourner vers deux acteurs pour obtenir des informations :

Les Agences de l'eau

Les Agences de l'eau sont des établissements publics de l'État. Elles sont 6 en France et assurent une mission d'intérêt général visant à gérer et à préserver la ressource en eau et les milieux aquatiques. Leur mission est d'aider les collectivités, les industriels, les agriculteurs, les associations de pêche et de protection de la nature dans le financement, l'accompagnement et la valorisation de tous projets et initiatives visant à préserver la ressource en eau et la biodiversité dans chaque bassin hydrographique.

EauFrance

EauFrance est le service public d'information sur l'eau et les milieux aquatiques. Il a comme objectif de proposer un accès facile à l'information publique dans le domaine de l'eau en France en mettant à disposition des données, des publications, des chiffres clés sur l'eau et des informations générales sur des sujets comme la ressource en eau, les milieux aquatiques et leurs usages, l'eau potable et l'assainissement, les pressions et risques ou la politique publique de l'eau. Le service propose également [Data EauFrance](#), le site de données publiques sur l'eau en France. Il offre un accès libre et gratuit aux données sur l'eau, les milieux aquatiques et leurs usages.

• COMMENT MESURER ? AVEC QUELS OUTILS ?



Des solutions existent pour que les collectivités puissent collecter ces données par leurs propres moyens. L'essentiel étant de connaître sa consommation d'eau en année zéro et de suivre son évolution au regard de celle de la fréquentation touristique.

Solution On'connect Tourism

On'connect Tourism est une solution développée par Suez Smart Solutions (filiale du Groupe Suez) en collaboration avec des professionnels du tourisme. C'est une solution de compteurs communicants, qui facilite le suivi et la maîtrise quotidienne des consommations d'eau et apporte de nouveaux services aux villes et à leurs habitants. La solution est un service de diagnostic et de prédiction de la fréquentation du territoire, qui a pour objectif de devenir un outil d'aide à la décision pour les collectivités permettant de visualiser, anticiper et maîtriser les impacts de la saisonnalité sur un territoire.

Son fonctionnement est simple puisque la plateforme croise les données des consommations d'eau quotidiennes avec des données ouvertes (vacances scolaires, météo, événements locaux...). L'outil estime en temps réel la fréquentation touristique du territoire à partir des télé-relevés de consommation d'eau et de l'open data.

L'accès et l'utilisation de la plateforme sont soumis à une souscription d'abonnement.

Actuellement, la solution est déployée sur plus de 3.5 millions de compteurs en Europe, dont 2 millions en France. La station des 2 Alpes est l'une des premières destinations à mettre en place cette solution mais le projet est toujours en cours de construction.

Solution Téléo

La seconde solution est Téléo. Moins spécialisée sur le tourisme, elle a été développée par Veolia pour une gestion intelligente et durable de l'eau. Le système de télérelève permet de relever à distance la consommation réelle et en continu. L'objectif est de proposer une réponse sur-mesure aux collectivités dans le pilotage de leur service d'eau et de les accompagner dans leur démarche globale de « Smart City », tout en optimisant leur consommation et leurs capacités de distribution. Les collectivités peuvent ainsi suivre les consommations réelles des équipements mais aussi les taux d'occupation par quartier et ainsi mieux ajuster leurs services. Plus de 3 millions de compteurs intelligents ont été déployés à ce jour en Europe. En France, on retrouve cette solution sur plusieurs territoires : Syndicat des Eaux d'Ile de France, Métropole du Grand Lyon...

POUR ALLER PLUS LOIN



Le Groupe Accor a depuis bien longtemps intégré la notion de réduction de consommation d'eau dans ses hôtels.

À travers son programme Planet 21, Accor a défini 21 objectifs chiffrés concernant l'approvisionnement local, la diversité, la gestion de l'eau, de l'énergie et des déchets. La consommation d'eau figure donc parmi les principaux leviers de progrès du Groupe. Entre 2011 et 2015, la consommation d'eau de tous les hôtels (hors franchisés) avait baissé de 8,4% grâce à la mise en place de différentes initiatives comme un outil (GAÏA) suivant l'évolution des consommations, mais aussi le développement de mesures d'économies (97% des hôtels sont équipés de régulateurs d'eau sur les douches et robinets, 70% ont une blanchisserie économe en eau..), et enfin grâce à la sensibilisation des collaborateurs et visiteurs.

Depuis 2018, Accor a développé son plan Eau & Carbone, destiné à accélérer la réduction de l'empreinte carbone et de la consommation d'eau dans les hôtels. Ce plan s'articule autour de 4 actions principales : la mise en place d'outils de pilotage permettant d'avoir accès à des données plus précises sur la consommation d'eau et d'énergie, l'optimisation des installations, la généralisation des solutions déjà utilisées (régulateurs, éclairage LED..) et la mise en place d'un pilotage carbone dans les hôtels. L'un des objectifs à travers ce plan est notamment de réduire de 5% la consommation d'eau par nuitée. En plus de ce plan, Accor mise également sur le recyclage des eaux grises, afin de les purifier pour pouvoir les réutiliser.

MAÎTRISER SA CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Indicateur : Consommation d'électricité ramenée à la fréquentation touristique

• POURQUOI MESURER ?

Nos besoins énergétiques ne cessent de croître et même si, en France, notre électricité provient majoritairement d'une source décarbonée (l'énergie nucléaire), il convient de faire preuve de davantage de sobriété dans notre consommation.

En effet, on peut supposer que nos besoins en électricité ne vont faire qu'augmenter dans les prochaines années, notamment en raison de notre transition vers de plus en plus d'électrification, par exemple avec le développement des voitures électriques. Par conséquent, notre consommation aussi va progresser pour subvenir à ces besoins

grandissants, et réfléchir à la sobriété devient alors essentiel.

Si l'on se focalise sur notre industrie, il est important de s'intéresser à notre consommation car le tourisme est un secteur aux enjeux énergétiques forts.

Précisons tout de même qu'il existe beaucoup d'énergies et mesurer la consommation de chacune est une démarche encore trop complexe. Dans cette fiche, nous avons donc décidé de nous concentrer sur la consommation d'électricité du tourisme sur le territoire.

• VERS QUI SE TOURNER ?



Pour trouver des informations concernant les consommations d'électricité sur le territoire, on peut se tourner vers deux principaux acteurs : les GRD et l'Agence ORE.

Les GRD

Le GRD, ou Gestionnaire du Réseau de Distribution et aussi appelé distributeur, est l'acteur en charge de l'acheminement du gaz naturel ou de l'électricité jusqu'au client final. En France, on distingue deux GRD, GRDF pour le gaz naturel et Enedis pour l'électricité.

Les GRD ont l'obligation de transmettre au SDES (Service de la Donnée et des Études Statistiques) les données locales d'énergie annuellement. Ces données sont calculées à partir des consommations mesurées. Les GRD peuvent communiquer ces données en open data, c'est d'ailleurs ce que font Enedis et GRDF depuis 2016.

Agence ORE

L'Agence ORE (Opérateurs de Réseaux d'Énergie) est une association regroupant tous les acteurs de la distribution d'électricité et de gaz en France. Elle a

pour mission de faciliter la transition énergétique à travers le numérique dans ce secteur. Pour cela, elle propose différents outils :

- Portail Open data des données énergétiques basés sur des jeux de données produits par les GRD
- Datavisualisations pédagogiques, liées à la production et la consommation d'électricité ou de gaz
- Etudes consolidant les données publiques des distributeurs nationaux

Toutes ces données sont à la fois accessibles par les entreprises, les collectivités et les gestionnaires immobiliers.

Les collectivités territoriales peuvent faire appel aux services de l'Agence ORE pour la réalisation d'exercices de planification énergétique tels qu'un PCAET.

Les territoires peuvent également demander un bilan sur mesure de leurs consommations.

Enfin, il est également possible de se rapprocher des Observatoires régionaux de l'énergie et du climat. Ils aident à la diffusion des données relatives au territoire, contribuent à la réalisation de diagnostics locaux et d'études spécifiques et aident à suivre les politiques publiques grâce à leur expertise.

• COMMENT MESURER ? AVEC QUELS OUTILS ?



Comme dit précédemment, Enedis et l'Agence ORE proposent les données de consommation des territoires en open data. Ces données sont donc facilement accessibles, réutilisables et gratuites. Pour les territoires non desservis par Enedis, les données seront disponibles sur le site de l'Agence ORE.

Open Data d'Enedis

En 2015, Enedis a été le premier distributeur européen à mettre ses données en open data.

Enedis a d'ailleurs développé un outil spécialement dédié aux collectivités, disponible sur leur espace client : [« Bilan du territoire »](#).

Cet outil de datavisualisation présente un bilan automatique et personnalisé des consommations et production électriques, il est réalisé à partir des données disponibles en open data. Les données de consommation sont analysées en 5 catégories de sites : le résidentiel, le tertiaire, l'agriculture, l'industrie, et les autres sites.

Les données sont disponibles à différentes échelles géographiques : au niveau de la commune, de l'EPCI, du département et de la région.

Chaque territoire va retrouver sur son Bilan des informations sur : le nombre de sites de consommation et de production d'électricité, le volume d'électricité consommé et produit et son évolution, les données de consommation à la maille IRIS (Ilots Regroupés pour

l'Information Statistique). Il est également possible de comparer les données de plusieurs territoires grâce à l'outil «Comparateur de territoires» disponible directement dans le Bilan.

Agence ORE

L'Agence ORE propose quant à elle, une [carte interactive](#) de la consommation d'énergie, reprenant les mêmes secteurs d'activités et les mêmes échelles que l'open data d'Enedis.

La carte présente les données de consommation d'électricité et de gaz et celles de leurs points de livraison, qui proviennent du site SDES (Service de la Donnée et des Études Statistiques), et qui sont donc les données transmises par les gestionnaires de réseaux de distribution et de transport.

Pour retrouver l'intégralité des jeux de données proposés par l'Agence ORE, il suffit de se rendre sur leur [open data](#). On y trouve des données plus détaillées ainsi qu'un suivi de l'évolution de l'indicateur sélectionné sur plusieurs années.

Une fois la donnée collectée pour votre territoire, il vous suffit de la ramener à votre fréquentation touristique. Pour cela, vous pouvez vous baser sur le nombre de nuitées touristiques sur le territoire. Vous aurez ainsi une idée de la consommation d'électricité du tourisme sur le territoire en vous basant sur une année zéro, et vous pourrez suivre son évolution au regard de celle de la fréquentation touristique.

POUR ALLER PLUS LOIN



Bonne pratique d'un hébergement : le Camping la Fontaine du Hallate en Morbihan

Le camping La Fontaine du Hallate est un acteur très engagé pour un tourisme plus durable, sa gestion de l'électricité est donc un élément clé de sa démarche. Le camping choisit de rationaliser ses consommations, sans impacter le confort de ses visiteurs, en baissant la puissance de son compteur et en entraînant donc la baisse de son abonnement. Le camping s'est aussi muni de près de 276m² de panneaux photovoltaïques installés sur l'ensemble de son site, ce qui lui a permis de devenir un camping à énergie positive. Enfin, depuis 2016, le camping fait appel à Enercoop Bretagne, un fournisseur d'énergie verte.

La consommation d'énergie dans les labels

De nombreux labels de tourisme durable présentent comme un des engagements principaux la consommation d'énergie, en particulier, ceux spécialisés sur les hébergements. C'est le cas notamment des labels Ecogîte ou Clef Verte qui ont dans leur référentiel des critères très ciblés concernant par exemple l'isolation, la climatisation, le chauffage, les équipements électroménagers ou encore l'éclairage. De plus, beaucoup encouragent les acteurs à se tourner vers des fournisseurs d'énergies renouvelables comme le fait l'Ecolabel européen. Il ne tient donc qu'à vous d'encourager les professionnels de votre territoire à se tourner vers ces démarches responsables.

MAÎTRISER SA PRODUCTION DE DÉCHETS

Indicateur : Quantité de déchets liée au tourisme

• POURQUOI MESURER ?

Les activités touristiques sont très productrices de déchets en France. D'après une [étude de Zero Waste France](#) (*L'hébergement touristique à l'heure du Zero Waste, 2016*), elles génèrent 4,8 millions de tonnes par an.

La venue de touristes sur un territoire contribue à l'augmentation de la population de celui-ci et donc par conséquent à l'augmentation de déchets produits. Selon [l'étude menée par le Ministère de la Transition écologique](#) (*La fonction touristique des territoires, 2017*), les territoires à forte intensité touristique produisent en moyenne une quantité de déchets par habitant supérieure de 27% à la moyenne nationale. Si ces déchets ne sont pas correctement

traités, ils peuvent représenter une réelle source de pollution pour l'environnement. A titre d'exemple, d'après le [rapport du WWF](#) (*Pollution plastique en Méditerranée, 2018*), le niveau de pollution marine en Méditerranée augmente chaque été de 40%. Il paraît donc primordial pour un territoire d'accompagner les professionnels du tourisme dans leur réduction de déchets. La gestion des déchets produits par le tourisme est bien évidemment variable selon les types de structures touristiques et hébergements présents sur un territoire, mais également en fonction de la typologie du territoire lui-même (les territoires en milieu montagnard ne gèrent pas leurs déchets de la même manière que ceux en milieu urbain).

• VERS QUI SE TOURNER ?



Les acteurs de la gestion des déchets sont nombreux et varient d'un territoire à un autre, mais les deux acteurs pouvant nous aider dans le calcul de cet indicateur sont les observatoires régionaux des déchets et l'ADEME.

Observatoires régionaux des déchets

Les 11 observatoires régionaux des déchets regroupent les acteurs concernés par la gestion des déchets et l'économie circulaire sur chaque territoire. Ils ont pour mission de contribuer à la prévention et à l'amélioration de la gestion des impacts de l'ensemble des déchets de la région. Disposant d'outils d'analyse et de suivi, ils permettent de réaliser des bilans, synthèses, enquêtes, graphiques et cartographies afin de développer la connaissance et la diffusion d'informations et d'élaborer des indicateurs en matière de déchets. Ils se positionnent également comme un outil de mise en œuvre du PRPGD (Plan de Prévention et de Gestion des Déchets). Enfin, ils constituent un appui opérationnel des régions et de l'ADEME pour la mise en place des stratégies de prévention et de gestion des déchets.

Plus concrètement, les observatoires régionaux des déchets peuvent être hébergés au sein d'une agence régionale de l'environnement, d'une autre structure ou mis en œuvre directement par leurs pilotes (Conseil régional, ADEME).

ADEME

L'ADEME, opérateur historique de la politique de prévention et de gestion des déchets mais aussi acteur très engagé dans l'ensemble des piliers de l'économie circulaire, a été missionné par l'Etat, au travers du Fonds Déchets, pour la mise en œuvre sur le terrain de la politique des déchets et de l'économie circulaire. Elle participe donc à la mise en place d'actions de prévention intégrées dans une politique de production et de consommation responsables afin de répondre aux objectifs ambitieux du plan de réduction et de valorisation des déchets et du programme

national de prévention des déchets 2014-2020. Les actions de l'ADEME sont larges et portent entre autres sur la prévention de la production de déchets,

les investissements de recyclage et de valorisation... mais aussi sur des travaux d'observation pour avoir des informations chiffrées sur le sujet.

• COMMENT MESURER ? AVEC QUELS OUTILS ?



L'outil le plus pertinent concernant la mesure des déchets liés au tourisme est SINOE-Déchets, proposé par l'ADEME.

Objectif

[SINOE-Déchets](#) est un outil conçu pour répondre aux attentes et besoins du terrain en offrant aux collectivités des informations essentielles sur les déchets ménagers. Il permet aux collectivités d'évaluer et de situer par rapport aux autres leur service de gestion des déchets sur le territoire. Il a donc pour objectif d'aider les collectivités à optimiser leur politique de gestion des déchets, d'améliorer le service, tout en maîtrisant leurs coûts.

Les données disponibles concernent principalement les déchets ménagers et assimilés mais aussi les déchets des collectivités y compris les activités économiques.

Fonctionnalités

SINOE-Déchets est donc une base de données enrichie et actualisée régulièrement où les utilisateurs y renseignent et y trouvent des données chiffrées, des indicateurs, des graphiques ainsi que des cartographies complètes pour chaque niveau du territoire (départemental, régional et national). On y trouve notamment un historique de 10 années de données

chiffrées sur les déchets. L'outil permet l'export de données pour la rédaction de rapports annuels, il permet aussi une analyse comparative des flux et des coûts entre les collectivités mais aussi l'édition de tableaux statistiques. L'outil garantit une fiabilité maximale car seules les données comparables et certifiées sont exploitées.

L'outil propose également un annuaire des acteurs et prestataires en matière de collecte et traitement des déchets.

Qui peut y avoir accès ? A quel prix ?

L'outil est destiné à toutes les collectivités territoriales ou n'importe quelle structure souhaitant avoir des informations sur la gestion des déchets sur le territoire.

2 sortes d'accès ont été définis :

- **L'accès public** : proposant un grand nombre de données publiques
- **L'accès avec licence** : pour obtenir des données plus précises avec un accès à la base de données plus sécurisé. Il existe 3 niveaux de licences, qui sont pour l'instant gratuits.

Une fois la donnée collectée pour votre territoire, il vous suffit de la ramener à votre fréquentation touristique. Pour cela, vous pouvez vous baser sur le nombre de nuitées touristiques sur le territoire. Vous aurez ainsi une idée de la quantité de déchets liés au tourisme sur le territoire, notamment en suivant les variations au fil du temps.

POUR ALLER PLUS LOIN



Témoignage de Bernard Saucerotte, 1er adjoint au maire de Vias et à l'initiative d'un centre de traitement des déchets pour le SICTOM Pézenas-Agde :

« Le SICTOM est composé de 58 communes dont 2 communautés d'agglomérations, parmi elles, 3 communes sont situées sur le littoral : Agde, Vias et Portiragnes. Sur ces communes, l'été, la population est multipliée par 10 et cela est en partie dû aux nombreux campings installés sur le territoire. Cependant, même si le territoire accueille beaucoup de visiteurs, la quantité de déchets ne fait que doubler sur cette période car les touristes font quand même le strict nécessaire en termes de tri des déchets. En fonction des tournées, des collectes, il est possible de quantifier les volumes par mois et donc cela nous permet de faire des rapprochements évidents. Face à ce constat, des actions de prévention ont été mises en place, notamment dans les campings pour inciter les touristes au tri des déchets. »

PROTÉGER LES ESPACES NATURELS FRAGILES

Indicateur : Part de sols artificialisés

• POURQUOI MESURER ?

Tout d'abord, rappelons ce qu'est l'artificialisation des sols. D'après le Ministère de la Transition Écologique, l'artificialisation consiste « à transformer un sol naturel, agricole ou forestier, par des opérations d'aménagement pouvant entraîner une imperméabilisation partielle ou totale, afin de les affecter notamment à des fonctions urbaines ou de transport ».

L'artificialisation est un phénomène qui affecte tous les territoires français et qui ne cesse d'augmenter dû à l'étalement de notre urbanisation et de nos infrastructures. Le Ministère de la Transition Écologique révèle qu'en France, entre 20.000 et 30.000 hectares sont artificialisés chaque année. L'artificialisation progresse de manière continue sans ralentir et va finir par progresser plus rapidement que la population ou la croissance économique. Une étude du Ministère de la Transition Écologique ([Artificialisation : De la mesure à l'action, 2017](#)) révèle que si le rythme d'artificialisation se poursuit comme tel, le taux d'artificialisation d'aujourd'hui s'élevant à 10%, passerait à 14% en 2050 voire 20% en 2100. L'artificialisation des sols a de nombreuses

conséquences sur la qualité de vie des citoyens, mais surtout sur l'environnement. Elle impacte fortement la biodiversité animale et végétale, en détruisant des habitats et en causant ainsi une menace pour de nombreuses espèces. Le phénomène est aussi un facteur aggravant des conséquences du changement climatique, en raison de l'imperméabilisation des sols qui favorise les inondations. Enfin, autre impact significatif, l'artificialisation transforme aussi nos paysages.

Face à ce phénomène, le gouvernement a fait de la lutte contre l'artificialisation un axe majeur du Plan Biodiversité (2018) en y instaurant l'objectif « Zéro artificialisation nette ». L'enjeu est de limiter la consommation de nouveaux espaces en privilégiant la réutilisation de secteurs déjà artificialisés. Certaines villes ont donc développé de nombreuses stratégies et pratiques pour atteindre cet objectif. Elles ont décidé, comme par exemple la Ville de Saint-Cloud, de réduire la part de sols artificialisés sur leur territoire en investissant notamment dans des travaux de désimperméabilisation et de revitalisation de leurs friches urbaines.

• VERS QUI SE TOURNER ?



Le CEREMA,

Centre d'Études et d'Expertise sur les Risques, l'Environnement, la Mobilité et l'Aménagement, est un établissement public de l'État qui peut être un interlocuteur à privilégier sur le sujet de l'artificialisation des sols. Implanté au cœur des territoires grâce à ses 11 directions techniques et régionales qui couvrent tout le territoire français, il bénéficie d'une

connaissance historique des problèmes et contextes locaux. Cette proximité lui permet donc de proposer des solutions sur-mesure aux territoires. Ses activités principales concernent l'espace public et son aménagement, la mobilité et les infrastructures de transport, l'environnement, l'efficacité énergétique, la maîtrise des risques, le bien-être environnemental de la population.

• COMMENT MESURER ? AVEC QUELS OUTILS ?



De nombreuses méthodes existent pour mesurer l'artificialisation des sols sur le territoire français. Nous allons voir ici les trois principales méthodes de mesure des surfaces artificialisées : l'enquête Teruti-Lucas, l'inventaire CORINE Land Cover, ainsi que l'outil de l'Observatoire national de l'artificialisation des sols.

Enquête Teruti-Lucas

L'enquête Teruti-Lucas permet de suivre l'évolution dans le temps des différentes catégories d'occupation et d'usage du sol au niveau national, régional et départemental, à partir de l'observation d'un ensemble de points constituant un échantillon représentatif du territoire national.

Les résultats agrégés sont disponibles sur le site [Agreste](#) du Ministère de l'agriculture à l'échelle des départements et régions. L'enquête permet d'avoir une précision élevée au niveau national et satisfaisante jusqu'à l'échelon départemental, mais elle reste encore peu fiable au niveau local.

L'enquête était habituellement réalisée tous les ans depuis 1982 par les services statistiques du Ministère de l'Agriculture et de l'Alimentation, mais depuis 2017, l'enquête est devenue triennale. On peut, d'ailleurs, déjà retrouver le premier millésime portant sur la période 2017-2019.

Inventaire CORINE Land Cover

[CORINE Land Cover](#) (CLC) est une base géographique produite dans le cadre du programme européen d'observation de la terre Copernicus et qui est gérée en France par les Services de la donnée et des études statistiques du Ministère de la Transition Écologique. C'est un inventaire biophysique de l'occupation des sols, qui est élaboré à partir d'interprétation visuelle

d'images satellitaires. Elle offre la possibilité de comparer les territoires européens selon leur degré d'artificialisation. L'outil a été initié en 1985 et la dernière édition disponible date de 2018. Cependant, CLC est produite seulement tous les 6 ans pour l'instant, il est donc difficile d'avoir un suivi régulier de l'occupation des sols. C'est pourquoi une nouvelle génération est en cours de production : CLC +, qui sera produite tous les 3 ans par analyse automatique d'images provenant de satellites d'observatoires européens.

Observatoire national de l'artificialisation des sols

Lancé en juillet 2019 par l'Etat, l'[Observatoire national de l'artificialisation](#) est un outil de mesure qui permet de constater l'évolution de l'artificialisation des sols à l'échelle communale. Il a pour objectif de permettre aux territoires et aux citoyens de suivre l'évolution de l'occupation et l'usage des sols en France et ainsi les sensibiliser au phénomène de l'artificialisation. Au travers d'un visualiseur cartographique, il présente les données d'artificialisation communales sur la période 2009-2019, en France métropolitaine. Les données pour les DROM sont disponibles en téléchargement, mais pas encore sur le visualiseur cartographique. Le visualiseur permet d'accéder à de nombreux indicateurs sur le sujet dont le taux d'artificialisation à deux échelons : départemental et communal.

POUR ALLER PLUS LOIN



Le portail Nos Villes Vertes

Pour les destinations touristiques urbaines, en complément des données sur l'artificialisation d'un territoire, il peut être intéressant de se pencher sur la part d'espaces verts. Le portail [Nos Villes Vertes](#), lancé par Kermap, propose de comparer la proportion de végétation arborée des différentes communes de France métropolitaine. Les données sont issues de

photographies réalisées par l'Institut Géographique National. Elles permettent par exemple d'avoir la surface par habitant du patrimoine arboré, ou encore l'équivalent de cette surface exprimée en nombre de terrains de football. L'utilisation du site est gratuite pour des fins non commerciales. Une nouvelle version est déjà en cours de préparation.

ENCOURAGER LES MOBILITÉS DOUCES

Indicateur : Nombre de kilomètres de pistes cyclables et/ou sites accessibles en modes de déplacements collectifs publics et/ou part de visiteurs qui viennent sans voiture

• POURQUOI MESURER ?

D'après une étude réalisée par l'ADEME, 77% des émissions de GES du tourisme en France sont liées à la mobilité des touristes ([Bilan des émissions de gaz à effet de serre du secteur du tourisme en France, 2021](#)).

Dans une démarche de tourisme durable, il est donc indispensable d'encourager et d'analyser les initiatives mises en place pour minimiser l'impact des mobilités vers et dans la destination.

Pour minimiser cet impact au sein du territoire, une des solutions peut être de se tourner vers un déploiement plus conséquent des transports en commun. D'après une étude du Ministère de la Transition Écologique, au 1er janvier 2020, on comptabilise 90 900 autobus et autocars en France ([Chiffres clés du transport, 2021](#)). Le nombre d'autocars et autobus immatriculés a notamment augmenté de 8.5% entre 2014 et 2019. Évidemment, le développement de ces transports ne

concerne pas seulement le tourisme, mais il peut être intéressant justement de s'interroger sur la desserte des sites touristiques en transports en commun et son évolution.

Beaucoup de territoires se tournent également vers les mobilités douces, qui désignent l'ensemble des déplacements non motorisés et tous les transports respectueux de l'environnement. Les mobilités douces, complémentaires aux transports en commun plus classiques, sont particulièrement appréciées par les touristes, notamment car elles proposent une expérience différente de la visite de la destination.

Dans cette fiche, nous allons principalement nous focaliser sur l'une des mobilités douces qui se développe de plus en plus rapidement : le vélo, au travers de la mise en place de pistes cyclables.

• VERS QUI SE TOURNER ?



En termes de vélotourisme, on peut identifier deux acteurs principaux : France Vélo Tourisme et Vélo & Territoires.

France Vélo Tourisme

France Vélo Tourisme est une association dont l'objectif est de favoriser le développement du tourisme à vélo et de le rendre accessible à tous. Ses missions sont de participer à l'organisation de l'offre nationale du vélotourisme, de produire du contenu spécialisé avec notamment des données cartographiques, de valoriser les services et les produits liés au tourisme à vélo et de développer la marque Accueil Vélo, qui garantit un accueil et des services de qualité le long des itinéraires cyclables pour les cyclistes en itinérance.

Vélo & Territoires

Le second interlocuteur à privilégier est l'association Vélo & Territoires. Il s'agit d'un réseau de collectivités mobilisées pour construire la France à Vélo en 2030 et qui représente les territoires cyclables auprès des instances nationales et européennes. C'est un réseau d'échanges, de rencontres et de mises en relation entre les collectivités sur les politiques vélo. Son objectif est de faire du vélo un outil de mobilité à part entière et de porter la France au 1er rang des destinations mondiales du tourisme à vélo.

• COMMENT MESURER ? AVEC QUELS OUTILS ?



Cartographie des aménagements cyclables

Très impliqué dans l'accompagnement des collectivités pour la production et la diffusion des données vélo, Vélo & Territoires propose un [portail cartographique](#) comprenant notamment une thématique aménagements cyclables. Cet outil, qui agrège l'ensemble des données publiées en open data par les territoires et celles de la base OpenStreetMap partout ailleurs, permet de visualiser mais aussi de télécharger ces informations pour un territoire donné. Il est alors possible de calculer la longueur de chaque type d'aménagements (piste, bande, couloir bus+vélo, voie verte, etc.) et de suivre son évolution dans le temps.

Géovélo

Géovélo est une startup lancée en 2010, pionnière dans le calcul d'itinéraires à vélo avec comme objectif de favoriser l'utilisation du vélo au quotidien.

En 2015, Géovélo a lancé sa plateforme pour visualiser les aménagements cyclables en France et accéder à des données statistiques à l'échelle d'une commune, d'un département ou d'une région. La [carte interactive](#) permet d'avoir des informations entre autres sur la distance des pistes cyclables, des voies vertes, des voies de bus partagées... à l'échelle nationale, régionale, départementale, pour les communautés de communes et les communes. L'accès à ces données est ouvert à tous.

POUR ALLER PLUS LOIN



Sous cet enjeu lié aux mobilités douces, on peut aussi aborder d'autres indicateurs :

Fréquentation des pistes cyclables

Au-delà du nombre de kilomètres de pistes cyclables sur un territoire, il peut être aussi intéressant d'avoir des informations sur leur fréquentation. Plusieurs destinations comme le Syndicat Vendée des Îles, Côte d'Or Tourisme ou la région Centre Val de Loire ont installé des éco-compteurs pour suivre l'évolution des passages des cyclotouristes. Par ailleurs, la [PNF](#), Plateforme Nationale des Fréquentations, est un outil animé par Vélo & Territoires permettant d'avoir accès à des données de comptage de vélos au niveau national sur la base de données collectées au niveau local. Les données proviennent de plus de 1000 compteurs partagés par 100 collectivités. La PNF permet de rendre compte des fréquentations sur les itinéraires cyclables en France, particulièrement les grands itinéraires du schéma national des véloroutes et dans tous les territoires. Des analyses nationales et par itinéraire sont disponibles dans le [rapport annuel](#) et des [analyses](#) par région sont disponibles pour les régions adhérentes dans les atlas régionaux.

Nombre de sites accessibles en modes de déplacements collectifs publics

Il peut être intéressant de mesurer le nombre de sites

touristiques desservis par les transports en commun et permettant ainsi aux visiteurs de se passer de leur voiture individuelle, mais il n'existe pas encore d'outil permettant de mesurer cet indicateur. Cependant, voici un exemple d'initiative alliant modes de déplacement collectifs et sites touristiques : l'outil RÉMI (Réseau de Mobilité Interurbaine). RÉMI est une [carte interactive](#) développée par la région Centre Val de Loire, en partenariat avec les professionnels du tourisme du territoire et la SNCF. Elle présente les sites touristiques de la région et les transports publics permettant de les rejoindre. On peut y trouver toutes les informations nécessaires pour préparer sa visite, avec les tarifs, les activités proposées sur place.. mais également les itinéraires et les horaires des transports. Cette carte est une première au niveau national.

Part de visiteurs qui viennent sans voiture

Le CRT Bretagne calcule très régulièrement la part de visiteurs venant sans voiture dans la destination grâce à une enquête de fréquentation régionale. En 2017, le CRT a décidé d'aller plus loin sur cette problématique en mettant en place le projet «En Bretagne sans ma voiture» qui propose des idées de courts séjours en Bretagne sans utiliser sa voiture personnelle.

ASSURER LA SATISFACTION DES VISITEURS, DES HABITANTS, DES PROFESSIONNELS

Indicateur : Indice de satisfaction des parties prenantes

• POURQUOI MESURER ?

Dans une stratégie de tourisme durable, mesurer la satisfaction de toutes les parties prenantes d'un territoire, à savoir ses visiteurs, ses habitants et les professionnels du tourisme, paraît indispensable. En effet, à l'image du Bhoutan qui mesure son Bonheur national brut (BNB), l'objectif est de dépasser les schémas classiques de mesure de la satisfaction client afin de s'intéresser au bien-être ressenti sur le territoire par l'ensemble des parties.

Visiteurs



Mesurer la satisfaction des visiteurs dans le tourisme n'est plus une idée à débattre. En effet, on sait qu'un visiteur satisfait est un visiteur qui revient et qui n'hésitera pas à promouvoir la destination à son entourage. Dans le marché ultra-concurrentiel des destinations touristiques, il est donc important de questionner les visiteurs afin de détecter leurs besoins actuels et futurs, de connaître le taux de visiteurs satisfaits tout en faisant ressortir les points forts et bien entendu en mettant en évidence les axes d'amélioration.



Habitants

Dans une démarche de tourisme durable, il est essentiel d'intégrer les résidents du territoire à la stratégie touristique et donc de mesurer leur satisfaction : comment vivent-ils la mise en tourisme de leur propre territoire ? La cohabitation avec les touristes ? Nous touchons ici au volet social et

sociétal du développement durable.

Réaliser une étude auprès de ses habitants permettra de connaître leur satisfaction globale, mais aussi de recueillir des propositions. Cela aura un double avantage : d'une part, ils se sentiront mieux intégrés à la stratégie de développement du territoire et d'autre part cela permettra à la destination de proposer un tourisme moins hors-sol et plus ancré dans la vie locale. Rappelons aussi que les habitants peuvent être des visiteurs de leur propre territoire !



Professionnels

Il peut être pertinent de recueillir les avis et suggestions des professionnels du territoire afin notamment de faire ressortir les éventuelles défaillances de la stratégie touristique. Par ailleurs, les intégrer à la stratégie permettra d'instaurer une relation de confiance avec les institutionnels et favorisera la bonne mise en place du tourisme durable sur le territoire.

• COMMENT MESURER ?



La satisfaction des différents acteurs du territoire est un indicateur qui se mesure au travers de questionnaires ou enquêtes de satisfaction.

Afin que cette mesure soit pertinente et exploitable, ces enquêtes doivent être relancées régulièrement (tous les 2 à 5 ans par exemple), tout en conservant autant que possible les mêmes questions afin de suivre l'évolution des réponses.

• VERS QUI SE TOURNER ?



Pour réaliser ces enquêtes de satisfaction, plusieurs solutions sont possibles :

Passer par un cabinet d'étude

De nombreux cabinets d'étude (spécialisés ou non sur le tourisme) peuvent réaliser de telles enquêtes.

Utiliser des outils adaptés

Il est également possible de réaliser son enquête soi-même, notamment en utilisant des outils adaptés.

• Travelsat

Travelsat propose deux outils pour mesurer la satisfaction des visiteurs d'une part et celle des habitants d'autre part. Les deux programmes peuvent être réalisés à différentes échelles (pour des petites destinations comme des régions ou encore à l'échelle d'un état). Il s'agit d'ailleurs de l'outil utilisé pour mesurer la qualité de l'accueil en France.

Travelsat Competitive Index est une solution de benchmarking de l'expérience visiteur. Il permet de mesurer la satisfaction et la qualité de séjour des visiteurs sur le territoire. Ce programme regroupe un ensemble de 60 critères standardisés et donc comparables avec les autres destinations. Pour chaque étude, les destinations ont la possibilité d'ajouter des critères personnalisés. Les données sont ensuite collectées et contrôlées par TCI Research.

Travelsat Resident Sentiment Index est quant à lui un

programme spécialisé pour les habitants. Il mesure l'attitude et le sentiment des résidents par rapport au tourisme sur leur territoire. C'est une ressource pertinente pour comprendre la vision des habitants vis-à-vis du tourisme et du positionnement de leur destination.

Pour les deux programmes, il faut compter environ 6 à 8 semaines entre la mise en place du dispositif et la présentation des résultats par TCI Research.

• Guest Suite

Guest Suite est un outil spécialisé dans le domaine du tourisme, permettant de créer des enquêtes de satisfaction personnalisées. Il permet de gérer et analyser ses avis clients et de les diffuser sur tout type de site ou canal.

Exemples d'acteurs touristiques utilisant cet outil : Vendée des îles, Aquarium de Vannes.

• QUEL COÛT ?

Le coût de réalisation d'une enquête varie en fonction de la méthode choisie (cabinet ou en autonomie grâce à un outil). Pour la réalisation d'une étude Travelsat, il faut compter entre 15 et 30 000€ en fonction des tailles d'échantillon.

POUR ALLER PLUS LOIN

Aujourd'hui, la satisfaction, plus particulièrement celle des visiteurs, ne se mesure plus seulement au travers de questionnaires de satisfaction, mais il est également intéressant de se pencher sur les avis clients. En effet, la réputation en ligne a pris une place très importante dans le monde du tourisme, et surveiller ses avis permet notamment de mesurer le taux de satisfaction plus rapidement et de réagir efficacement sur les insatisfactions. Des outils spécialisés permettent de gérer facilement ces avis clients comme Fairguest.

ILS PARTAGENT LEUR EXPÉRIENCE

De nombreux territoires ont déjà travaillé sur des études de satisfaction à destination des différents acteurs.

Voici quelques exemples :

Le CRT Ile de France a réalisé une enquête en avril 2019 sur la question de l'acceptabilité du tourisme par les résidents franciliens.

[Attitude des résidents franciliens à l'égard du tourisme](#)

Le CRTL Occitanie a réalisé une étude en novembre 2020 sur une évaluation de son action par les socio-professionnels. L'enquête en ligne a été réalisée auprès de l'ensemble des acteurs du tourisme de la région.

[Évaluation de l'action du CRTL Occitanie par les socio-professionnels](#)

Le CRT Auvergne-Rhône-Alpes a réalisé une enquête sur l'acceptabilité du tourisme par les habitants en partenariat avec TCI Research en 2019.

FORMER LES PROFESSIONNELS AU TOURISME DURABLE

**Indicateur : Nombre de professionnels formés
au développement durable, à la RSE**

• POURQUOI MESURER ?

Dans une société qui ne cesse d'évoluer, la formation professionnelle est incontournable. Encore plus dans un contexte de transition vers un tourisme durable où la formation permet notamment d'assurer la bonne compréhension des enjeux et des changements induits par les professionnels. De manière plus générale, la formation permet l'acquisition de compétences et savoir-faire spécifiques à un sujet mais c'est aussi

une source de motivation pour les partenaires et collaborateurs. Par ailleurs, rappelons que former ses collaborateurs rentre totalement dans le pilier social du développement durable.

S'intéresser au nombre de professionnels formés aux enjeux du tourisme durable est essentiel, car c'est un marqueur du caractère pérenne et global de la démarche de tourisme durable menée sur le territoire.

• COMMENT MESURER ? AVEC QUELS OUTILS ?



L'outil le plus efficace pour mesurer le nombre de professionnels formés sur un territoire est la mise en place d'un tableau de bord afin d'opérer un suivi en interne.

Le tableau de bord permettra notamment d'analyser quels sont les socioprofessionnels les plus actifs, les plus motivés et impliqués. C'est également un outil qui aide à dresser un bilan à l'instant T sur les sujets traités en formation, quand ont eu lieu les formations, qui les a suivies, il peut aussi permettre de répertorier les retours des professionnels formés... On peut également y faire apparaître un suivi des actions mises en place par les différents acteurs suite aux formations.

ILS PARTAGENT LEUR EXPÉRIENCE



La MONA

Depuis 2 ans, la MONA (Mission des offices de tourisme de Nouvelle-Aquitaine) a mis en place un programme de formations nommé ADDES, Animation Durable des Destinations, destiné principalement aux institutionnels du territoire. Le programme propose des formations sur des grandes thématiques, sollicitées par les professionnels : S'engager pour sa structure, Sensibiliser ses visiteurs, Accompagner ses prestataires... Ces thématiques évoluent : par exemple pour 2022, le programme va proposer une spécialisation numérique. Chaque formation propose une boîte à outils méthodologique spécifique à la thématique. La MONA organise ensuite un suivi de la formation 6 mois après celle-ci afin d'analyser les actions mises en place par les professionnels.

La MONA a aussi mis en place une grille d'auto-évaluation, basée sur 80 critères pour que chaque structure puisse évaluer son engagement. L'objectif de cet outil pour la MONA est de pouvoir obtenir des données précises afin d'accompagner les professionnels dans leur transition. L'outil devrait être testé d'abord auprès du réseau et ensuite élargi à tous les territoires.

Enfin, la MONA propose une plateforme de micro-learning, mise à disposition avant les formations pour initier tout le monde aux notions qui seront abordées.

OTN

La structure des Offices de Tourisme de Normandie est elle-même organisme de formation ce qui lui permet d'avoir des données chiffrées sur les professionnels du réseau formés. OTN organise des webinaires et des ateliers sur le thème du développement durable, elle possède donc des informations précises sur le nombre de personnes participant aux ateliers mais les données sont plus difficilement accessibles en ce qui concerne les webinaires.

CRTL Occitanie

Le CRTL Occitanie propose plusieurs formations dédiées au tourisme durable comme la formation de 5 jours "Devenir acteur de la transition sur son territoire" visant principalement les ADT et des formations d'une journée pour les institutionnels et les professionnels. Ces formations rentrent notamment dans le cadre du [Plan opérationnel de tourisme durable](#) en Occitanie.

En ce qui concerne le suivi de ces formations, le service formations du CRTL tient un registre répertoriant tous les professionnels formés, par quelle formation et quand. Le CRTL est en train de mettre en place un tableau de bord de suivi qui viendra alimenter l'Observatoire du tourisme durable.

CRT Bourgogne-Franche-Comté

Le CRT Bourgogne-Franche-Comté a lancé en septembre 2020 sa [plateforme de micro-learning](#) sur le thème du tourisme durable en collaboration avec Artips. Cette plateforme entièrement gratuite, est destinée principalement aux professionnels du tourisme afin de les aider à s'informer et devenir des acteurs engagés du tourisme durable. Le CRT a souhaité les aider à franchir le pas vers une transition durable. 8 modules sont mis à disposition et chaque semaine l'utilisateur accède à une nouvelle leçon. 2 volumes sont aujourd'hui disponibles sur cette plateforme, le premier destiné à s'initier au sujet et le second pour aller plus loin et s'auto-évaluer. Le CRT a mis en place un outil de suivi d'utilisation de la plateforme, et celle-ci compte maintenant plus de 700 professionnels inscrits.

FAVORISER L'ACCÈS AU TOURISME POUR TOUS

Indicateur : Nombre d'équipements adaptés à l'accueil de personnes en situation de handicap

• POURQUOI MESURER ?

Près de 12 millions de personnes sont aujourd'hui touchées par un handicap en France, d'après IDDHEA. Parmi elles, 67% déplorent le manque d'accessibilité des lieux publics. Depuis la loi «pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées» de 2005, les politiques en faveur de l'intégration des personnes en situation de handicap se sont multipliées mais les objectifs sont loin d'être atteints, en particulier dans le secteur du tourisme. Pour l'Organisation Mondiale du Tourisme, «rendre le tourisme accessible est l'un des problèmes les plus urgents du secteur». La clientèle des personnes en situation de handicap représente un réel potentiel pour le tourisme, il apparaît donc nécessaire que les acteurs sachent appréhender leurs attentes spécifiques pour proposer une offre adaptée au plus grand nombre. Mais il est important de rappeler que l'adaptation du secteur ne se limite pas

aux hébergements, il faut en effet adapter l'ensemble des composantes du séjour : transports, restauration, commerces, musées, parcs naturels, activités, services de santé, guides...

Autre élément important qu'Annette Masson, présidente de l'Association Tourisme & Handicaps, nous rappelle, «on oublie souvent la partie sociale dans le tourisme durable, mais le handicap concerne aussi les locaux, ce qui permettra à la population locale de bénéficier de l'accessibilité mise en place pour les touristes. Par ailleurs, l'accessibilité prend d'autant plus d'importance quand on parle de tourisme de proximité». Pour cet indicateur, il faut bien prendre en compte tous les équipements adaptés à l'accueil des personnes handicapées, mais dans un premier temps, il est plus facile pour collecter les données de se tourner vers les structures labellisées Tourisme & Handicap.

• VERS QUI SE TOURNER ?



L'interlocuteur incontournable en matière d'accessibilité du tourisme est l'Association Tourisme & Handicaps. Créée en 2001, elle est composée de représentants de professionnels du tourisme, de représentants d'associations de personnes en situation de handicap et de partenaires. Elle œuvre pour l'accès aux loisirs et au tourisme des personnes handicapées, en sensibilisant les professionnels du tourisme et le grand public à l'accueil de cette clientèle dans les équipements de tourisme et de loisirs, mais aussi en mettant en place et en gérant des dispositifs pour permettre la promotion des politiques favorisant cet accueil. Au niveau de ses actions, elle effectue des enquêtes, études et expertises, organise des colloques, publie des documents, met en place des formations et intervient dans des actions en faveur de l'accès aux vacances.

La marque Tourisme & Handicap

En 2003, l'association a lancé la marque d'état Tourisme & Handicap. Cette marque permet aux personnes en situation de handicap de choisir leurs vacances et loisirs en identifiant rapidement les sites adaptés grâce aux pictogrammes dédiés. Elle leur permet aussi de bénéficier d'une information fiable sur l'accessibilité des sites pour 4 handicaps (auditif, mental, moteur et

visuel) et donc de recevoir des prestations respectant la réglementation sur l'accessibilité, contrôlées par des évaluateurs. La marque est gratuite et a une validité de 5 ans. Une fois sur place, la marque est la garantie de recevoir un accueil efficace et adapté aux besoins des différents handicaps par un personnel sensibilisé et formé et ainsi donc permettre aux clients d'avoir un maximum d'autonomie. La liste des professionnels

pouvant recevoir la marque est très large et comprend notamment tous les types d'hébergements, les établissements de restauration, les sites touristiques et les sites de loisirs.

«Aujourd'hui, près de 4 000 établissements sont labellisés Tourisme & Handicap en France, parmi eux,

80% renouvellent leur marque et 54% sont porteurs de la marque pour les 4 familles de handicap» note Annette Masson.

Pour plus d'information, vous pourrez trouver [ici](#) les contacts en région de l'association.

• COMMENT MESURER ? AVEC QUELS OUTILS ?



Deux solutions sont possibles pour retrouver tous les sites labellisés Tourisme & Handicap : le site de l'Association Tourisme & Handicaps et celui de la Direction Générale des Entreprises.

Association Tourisme & Handicaps

Le [site](#) de l'association propose son propre moteur de recherche avec la possibilité d'effectuer des recherches en fonction du handicap, du type d'établissement, de la région, du département ou de la ville. Tous les sites sont aussi visibles sur une carte interactive.

Site de la Direction Générale des Entreprises

L'[interface](#) propose également de retrouver tous les établissements détenteurs de la marque. Cependant, elle n'est qu'en version bêta et n'affiche pour l'instant que les offices de tourisme.

POUR ALLER PLUS LOIN



Avec plus de 500 sites touristiques porteurs de la marque Tourisme & Handicap, les Charentes sont aujourd'hui la première destination française en nombre de sites touristiques labellisés. Parmi eux, 34 sites de visite et d'activités possèdent la marque pour les 4 familles de handicap. L'accessibilité pour tous aux vacances est devenu un élément essentiel pour la destination. De nombreuses activités et sites sont adaptés, et des communes ont adopté un programme d'accessibilité de leurs plages avec une labellisation pour certaines. Des vidéos en langue des signes et des guides audio présentant les sites touristiques ont également été produits.

ENJEU N° 10

FAVORISER LES RETOMBÉES ÉCONOMIQUES SUR LE TERRITOIRE

Indicateur : Retombées économiques (directes et indirectes) sur le territoire

• POURQUOI MESURER ?

Le volet économique constitue le 3ème pilier du développement durable et doit bien sûr être intégré à toute stratégie de tourisme durable. Mesurer les retombées économiques directes et indirectes générées par le tourisme sur son territoire est donc essentiel pour une destination. Cette donnée fait partie des indicateurs "historiques" déjà mesurés qui doivent être conservés, mais analysés au travers du prisme de tous les autres indicateurs environnementaux et sociaux. Au-delà des chiffres, cet indicateur permettra d'avoir une vision globale de l'impact du tourisme sur le territoire et de ses effets induits, comme par exemple sur l'emploi.

• VERS QUI SE TOURNER ?



On peut retrouver les données économiques liées au tourisme en fonction des territoires auprès de ces différents acteurs :

- Les Observatoires régionaux ou départementaux du tourisme ou les services d'ingénierie si l'office de tourisme en dispose d'un.
- L'INSEE : on peut retrouver sur le site de l'[INSEE](#) des données sur la fréquentation, la fréquentation hôtelière, les emplois touristiques, la capacité hôtelière.
- Certains cabinets de conseil qui sont spécialisés sur la question de l'analyse des retombées économiques du tourisme.

POUR ALLER PLUS LOIN



Exemple de l'ADT de l'Eure

L'agence de développement touristique de l'Eure s'est dotée d'un outil opérationnel pour obtenir des données sur les retombées économiques du tourisme sur le département. Cette matrice, développée par un cabinet de conseil, se base sur des indicateurs préalablement sélectionnés comme la fréquentation touristique et ainsi les retombées économiques qui en résultent correspondent à la richesse créée par le tourisme. La matrice permet d'avoir des données sur les retombées économiques directes, indirectes et induites, sur les retombées économiques par lits touristiques et la dépense moyenne des touristes par jour.

POUR ALLER PLUS LOIN...

Cette réflexion autour des nouveaux indicateurs nous pousse à réfléchir autrement, à faire ce pas de côté autour de la performance, de la réussite, du bon développement du tourisme pour un territoire. Si ces sujets vous intéressent, nous vous conseillons de regarder au-delà du secteur du tourisme pour nourrir votre réflexion.

De plus en plus de travaux de recherche ou de livres sortent ces derniers temps autour de la nécessité de sortir de l'indicateur historique du PIB – Produit Intérieur Brut. Cet indicateur, intéressant dans une phase de développement comme la révolution industrielle, n'est plus considéré par beaucoup comme le bon pour analyser la performance ou la réussite d'un pays en 2021, en particulier pour affronter les crises sociales et environnementales qui nous touchent.

Eloi Laurent, économiste français, chercheur à l'Observatoire français des conjonctures économiques, a publié en mai 2021 un livre intéressant et facile d'accès : « *Sortir de la croissance : mode d'emploi* » (éd. Les liens qui libèrent). Nous vous le conseillons pour bien comprendre les enjeux actuels autour de ces réflexions.

Au-delà de ces questions autour du PIB, de nombreuses recherches sont actuellement menées pour faire évoluer la comptabilité des entreprises et de notre société. Aujourd'hui, la réussite d'une entreprise se traduit par un profit de l'entreprise dans un bilan comptable. Or, cette entreprise peut très bien polluer, être largement émettrice de gaz à effet de serre ou encore exploiter des salariés ou des partenaires, cela ne se retrouvera pas dans le bilan comptable. Pour autant, ces problématiques-là vont impacter les citoyens, les territoires ou la planète. Des chercheurs se questionnent donc pour faire évoluer la comptabilité en intégrant ces externalités environnementales et sociales. Nous vous invitons à regarder l'ensemble des travaux sur la comptabilité socio-environnementale, comme par exemple ceux de la Chaire Comptabilité écologique : <https://www.chaire-comptabilite-ecologique.fr/>

Dans ce sens, nous vous conseillons également 2 livres :

- *Une Monnaie écologique*, de Alain Grandjean et Nicolas Dufrêne (éd. Odile Jacob).
- *Le Salaire de la Terre, une double monnaie au service de la transition écologique*, de Tony Seven (éd. Sydney Laurent).

Enfin, pour un territoire, nous vous invitons à regarder de près les travaux sur la Théorie du Donut, proposée par Kate Raworth. L'idée est de placer la politique de développement économique (et touristique pour ce qui nous concerne) entre 2 bornes : un socle social et un plafond écologique qui comprennent chacun plusieurs critères d'analyse.

Cette manière de penser avec des contraintes permet de parfaitement construire de nouvelles stratégies de développement en intégrant ces contraintes. Vous trouverez toute la réflexion au sein du livre éponyme *La théorie du Donut* (éd. Plon).

ET PRÉSENTATION DU GROUPE DE TRAVAIL

Lancé au printemps 2020, le TD Lab («Tourisme Durable Lab») Destinations est un groupe de travail qui a orienté ses réflexions sur les indicateurs de performance des destinations touristiques. Forte de la présence de plus en plus de destinations au sein de son réseau de membres (une quarantaine de territoires et destinations membres en 2020), ATD a en effet décidé de mener une réflexion collective pour faire progresser les destinations sur les enjeux du tourisme durable. Et c'est sur la question des indicateurs de performance d'une destination que les membres ont souhaité axer le travail.

Nous tenons à remercier les membres du réseau ATD qui ont participé aux groupes de travail et qui ont contribué à cette publication, ainsi que les différents organismes qui nous ont apporté leur éclairage sur la mesure de certains indicateurs.

Nous remercions plus particulièrement :

- Les membres du comité de pilotage : Guillaume Cromer (ID-Tourisme), Gérard Ruiz, Amélie Algier-Sauzet (Loire-Atlantique Développement), Solène Harel (CRT Bretagne), Catherine Romeyer (ONLYLYON Tourisme et Congrès) ;
- Amélie Manguit pour la rédaction du Guide et le travail de recherche sur chaque indicateur, Anne-Lise Olivier pour la coordination du projet ;
- Les 19 étudiants du MBA2 International Travel Management de l'ESCAET, qui ont réalisé le travail d'analyse des référentiels existants dans le cadre de leur projet "Je m'engage" ;
- Les contributeurs : Béatrice Eastham et Samy Graïa (Green Evénements), Hubert Vendeville (Betterfly Tourism), Caroline Le Roy, Annette Masson (Association Tourisme & Handicaps), Amandine Gaillard (Issy Tourisme International), Sophie Pirkin (CRTL Occitanie), Aurelian Catana (CRT Ile-de-France), Guilhem Poncy (CRT Auvergne Rhône-Alpes), Julie Benisty-Oviedo (Office de Tourisme et des Congrès de Bordeaux Métropole), Romane Moreau (OTN), Sophie Duprat-Caouré (MONA), Véronique Boirel (Grand Châtelleraut Tourisme), Emmanuel Meunier (TCI Research), Bernard Saucerottes (Mairie de Vias).



ATD- Acteurs du Tourisme Durable
Association Loi 1901
47 avenue Pasteur – 93100 Montreuil
www.tourisme-durable.org

Novembre 2021