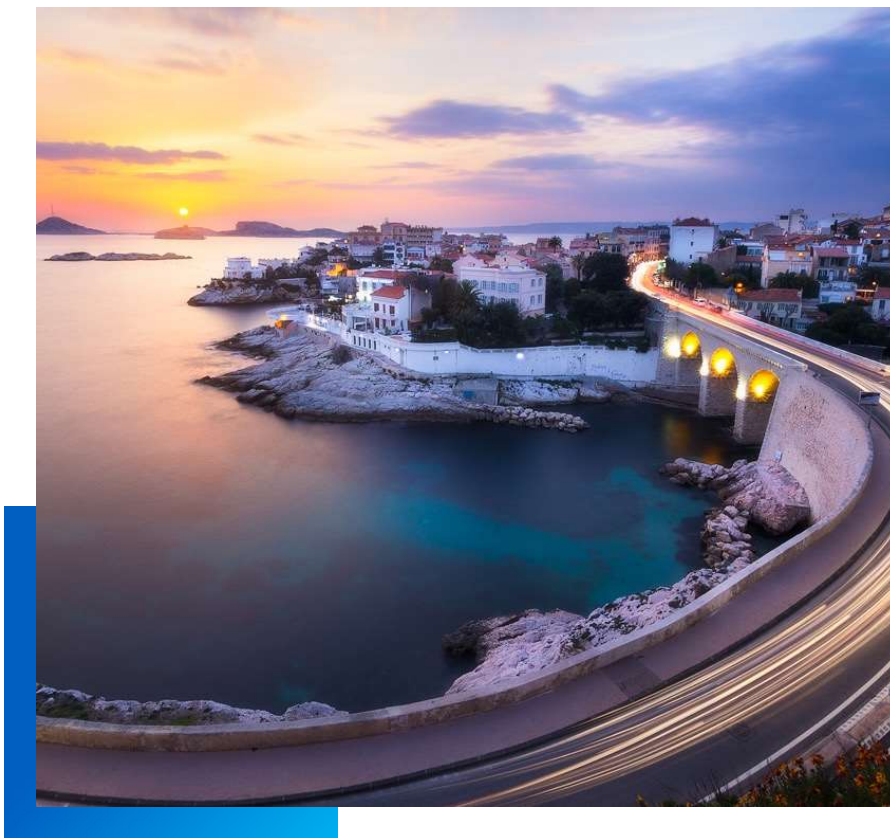


Office Métropolitain de Tourisme et des Congrès de Marseille

Culture & Patrimoine

En route vers un Tourisme Durable





Le monde du tourisme change de cap !

En moins de 10 ans Marseille a connu une accélération et une structuration de son développement touristique sans précédent et a su capitaliser sur son art de vivre, sa diversité, son patrimoine culturel et naturel. Malgré une attractivité grandissante, la crise du Covid a toutefois révélé la nécessité de réinventer un des poumons économiques de notre territoire.

Repenser le tourisme de demain est désormais un enjeu prioritaire !

Vers un tourisme qui tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil.

Ce guide des bonnes pratiques a pour objectif de faciliter les premiers pas vers une démarche de développement durable

Devenez Acteur de notre destination
#MarseilleInnovanteetDurable !



L'Office Métropolitain du Tourisme et des Congrès de Marseille s'est donné pour ambition de faciliter cette transition des acteurs du tourisme afin de leur permettre de renforcer leur compétitivité économique, tout en préservant la qualité environnementale de notre ville.

Ce guide des bonnes pratiques créé a pour objectif

de faciliter les premiers pas vers une démarche de développement durable et vous présente des solutions concrètes et accessibles autour des 3 piliers du développement durable (environnemental, économique et social) pour un « développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. »*

*Rapport Bruntland, 1987, établi par les Nation Unies.

A qui s'adresse ce guide ?

Aux professionnels du tourisme identifiés en 7 catégories :

- Hébergement
- Restauration
- Commerces
- **Culture et Patrimoine**
- Activités Nautiques
- Activités Terrestres
- Événementiel

Un Guide a été conçu pour chaque catégorie afin de prendre en compte les enjeux spécifiques de chacun (si vous souhaitez consulter les autres guides, n'hésitez pas à nous en faire la demande).



Que contient chaque guide ?

- **Les bonnes pratiques** à mettre en œuvre sur les 3 piliers du DD (environnemental, social et économique) adaptées à chaque métier
- **Les labels et certifications existants** en lien avec chaque métier
- **Les sources de financement** disponibles

Sommaire

MESURES ET BONNES PRATIQUES

MESURES ENVIRONNEMENTALES

EXPOSITIONS / PROGRAMMATIONS

PRODUITS

CONSOMMATION ENERGETIQUE

GESTION DES DECHETS

ESPACES EXTERIEURS

BATIMENTS / CONSTRUCTION

TRANSPORT

MESURES ECONOMIQUES

ACHATS DURABLES

ECONOMIE LOCALE ET CIRCULAIRE

MESURES SOCIALES

RESPONSABILITE SOCIALE

COMMUNICATION

LABELS ET CERTIFICATIONS

FINANCEMENT : les différentes sources identifiées

6

6

7

8

9

11

12

13

14

15

16

17

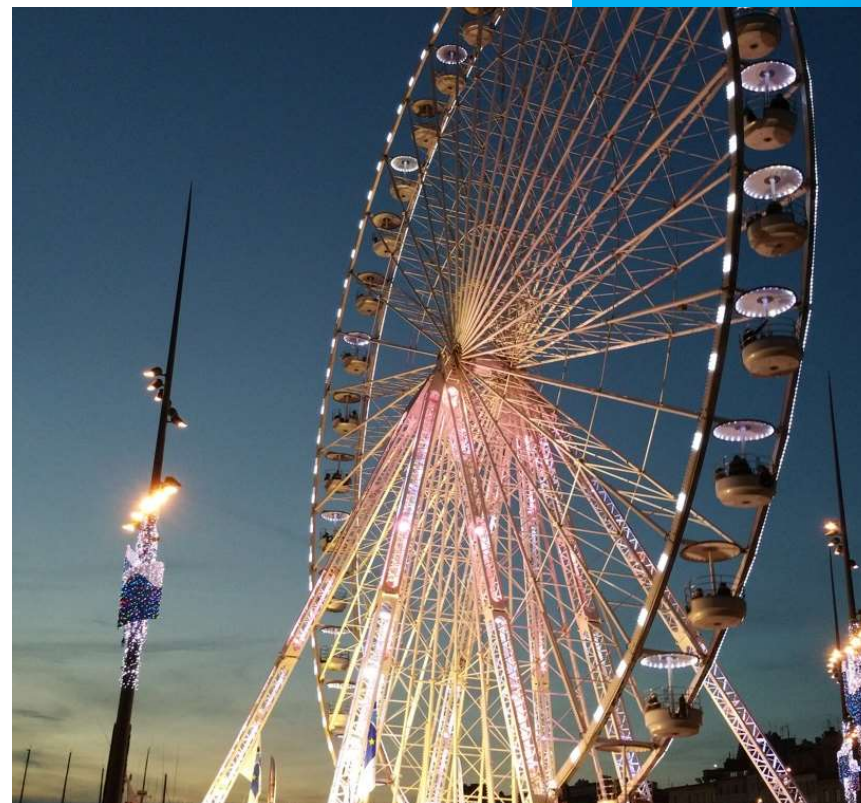
18

19

21

22

24





MESURES & BONNES PRATIQUES

MESURES ENVIRONNEMENTALES

MESURES SOCIALES

Exposition et programmation



✓ PROGRAMMATION ENGAGÉE VERS L'INFORMATION DU GRAND PUBLIC

- Développer des collections et programmes sur les thématiques liées au **développement durable** (conférences, formations, ateliers pédagogiques, outils de médiation...)

✓ METTRE EN PLACE DES RÉSERVES MUTUALISÉES

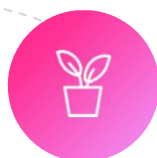
✓ ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

- **Utiliser des matériaux légers** mais solides (textile, carton...) et réduire leur diversité
- Privilégier le **matériel démontable** et l'assemblage mécanique
- Utiliser des cimaises **modulables et réutilisables**



MESURES ENVIRONNEMENTALES

Produits & matériaux



✓ MOBILIER / DÉCORATION / MATÉRIEL

- Choisir des **produits de qualité** et facilement réparables (durée de vie plus longue)
- Utiliser au maximum des **matériaux écologiques et labellisés** (bois PEFC ou FSC), des matériaux recyclés, recyclables, de récupération
- **Préférer des peintures écolabellisées** / naturelles
- Faire **fabriquer localement**
- **Disposer des végétaux** (les plantes sont purificatrices d'air)



✓ BUREAUTIQUE (ordinateurs, imprimantes, photocopieurs...)

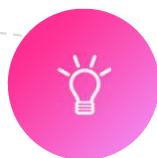
- Utiliser des **appareils écolabellisés**, à faible consommation d'énergie
- Utiliser des **consommables écologiques** (encres, papiers ...) et les recycler en fin de vie
- **Privilégier** l'impression recto-verso
- **Diminuer** le nombre d'appareils individuels
- **Numériser** les documents au maximum



✓ ENTRETIEN

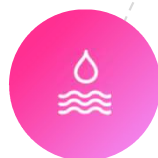
- Employer des **produits ménagers écologiques**, écolabellisés (NF Environnement ou écolabel européen)
- Laisser agir les produits pour une meilleure efficacité et **respecter les dosages**
- **Privilégier les alternatives naturelles** (savon noir, bicarbonate...)
- **Nettoyer** les sols à la vapeur
- **Ouvrir régulièrement les fenêtres**
- Former le personnel d'entretien à **l'utilisation de produits écologiques**

Consommation énergétique



✓ ECLAIRAGE

- Maximiser l'utilisation de **l'éclairage naturel**
- Utiliser des ampoules « **basse consommation** » / LED, des lampes solaires en extérieur
- Mettre en place des **détecteurs de présence**
- **Programmer les phases d'éclairage** en fonction de l'activité
- **Recycler** les ampoules usagées



✓ EAU

- **Entretien les équipements régulièrement pour éviter les fuites** : tuyauteries et installations
- **Installer des systèmes hydro-économes** : boutons poussoirs, robinets à détecteurs, mitigeurs limiteurs de débits, sanitaires à double flux
- **Récupérer les eaux** de pluie pour l'arrosage, le nettoyage des sols extérieurs, etc...



✓ CHAUFFAGE & CLIMATISATION

- **Préférer** des appareils munis de thermostats et de programmeurs afin d'optimiser sa consommation d'énergie



MESURES ENVIRONNEMENTALES

Consommation énergétique

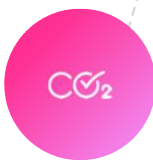


✓ ENERGIES RENOUVELABLES

- Privilégier les fournisseurs spécialisés :
[Classement des fournisseurs d'électricité - Wattvalue](#)

✓ ÉQUIPEMENTS ÉLECTRIQUES

- Utiliser du matériel **moins énergivore**,
écolabellisé ou classé (A+/++)
- Mettre les appareils électriques **hors tension** lorsqu'ils ne sont pas utilisés



✓ GESTION DE SON EMPREINTE CARBONE

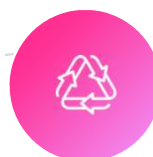
- **Réaliser un bilan carbone** : permet d'identifier les sources de consommation d'énergie et les potentielles sources d'économie
[ADEME auto-diagnostic GES - Greenly](#)
- **Compenser son empreinte** au travers de programmes existants
[Reforestation - Ecotree](#)



✓ INFORMATIQUE

- Favoriser des datas centers **écoresponsables**
- **Réduire sa consommation numérique** : veiller à son équipement et maîtriser le stockage de ses données
- Adopter des réflexes de **diminution de consommation numérique**. Ex sur son site web : utiliser des polices de caractère standard et compresser un maximum les images

Gestion des déchets

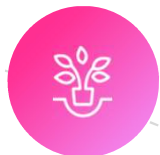


✓ RÉDUCTION, RÉUTILISATION, TRI ET RECYCLAGE

- **Limiter la production de déchets à la source** (éviter les produits à usage unique, limiter la surconsommation...), utiliser des sacs poubelles biodégradables
- Favoriser la **réparation et la réutilisation**
- **Trier** : installer des points de tri ludiques avec une signalétique claire et des explications précises (texte et image). Mettre à disposition un guide de tri pour le personnel, les prestataires, les organisateurs, les exposants, etc...
- **Recycler** en utilisant les équipements publics et en complétant avec des offres de sociétés privées spécialisées (ex [Lemon tri](#), Silim environnement, [B&P environnement](#) ...), de très nombreuses filières de tri se développent pour tous types de déchets (ex : masques, mégots, film plastiques des palettes ...)

MESURES ENVIRONNEMENTALES

Espaces extérieurs



✓ PRÉSERVATION de la biodiversité

- Bannir les pesticides et engrais chimiques et utiliser **des alternatives naturelles** (paillage, savon noir...)
- **Favoriser l'accueil** de la petite faune (ruches, nichoirs à oiseaux, hôtels à insectes, espaces fleuris...)

✓ VÉGÉTALISATION

- Préférer des **espèces végétales locales**
- Augmenter la surface des **espaces verts** au sol, en toiture et en façade

✓ VALORISATION des déchets verts

- **Composter, broyer** (réduit le volume), et réutiliser au jardin

✓ OPTIMISATION de la gestion de l'eau

- **Arroser raisonnablement**, installer un système de goutte à goutte



MESURES ENVIRONNEMENTALES

Batiment Construction



✓ PERFORMANCE ÉNERGÉTIQUE DES BÂTIMENTS

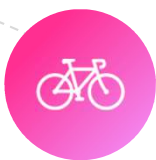
- **Privilégier l'écoconstruction** / Démarche HQE (Haute Qualité Environnementale)
- S'orienter vers la **construction bioclimatique** : prise en compte de l'environnement lors de la construction afin de réduire les dépenses énergétiques (dispositions des pièces, parois, volumes, orientations...)
- Mettre en place un **système énergétique autonome** : installation de panneaux photovoltaïques [Ciel Energies Nouvelles](#)
- Préférer une isolation thermique **naturelle ou à base de matières recyclées**
- **Végétaliser la toiture** : performe l'isolation, participe au développement de la biodiversité, stocke le CO2 et améliore la qualité de l'air



✓ EAU

- Mettre à disposition une fontaine à eau et **devenir un acteur engagé** dans l'alternative à la bouteille d'eau en plastique en devenant un établissement « Gourde Friendly »





MESURES ENVIRONNEMENTALES

Transport

✓ TRANSPORT DURABLE DES OEUVRES

- **Compenser financière des déplacements** liés aux oeuvres en donnant à une association luttant en faveur de l'environnement
- Choisir un transport des œuvres **par train**
- **Organiser des déplacements groupés** avec d'autres établissements



✓ PROMOTION DES MOBILITÉS DOUCES POUR LES VISITEURS

- **Réaliser un plan de déplacement** avec une fiche écomobilité contenant les informations pratiques pour rejoindre l'établissement en mobilité douce (Transports en commun, covoiturage, mobilité active)
- **Installer des bornes de recharge** pour véhicules électriques et des places de parking vélo

✓ INCITATION INTERNE

- **Communiquer aux employés la prise en charge de 50% des frais de transport** en commun par l'employeur

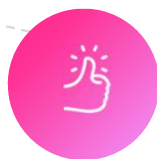


MESURES & BONNES PRATIQUES

MESURES ÉCONOMIQUES

MESURES ÉCONOMIQUES

Achats durables



✓ Sélection de PRODUITS RESPONSABLES

- **Acheter équitable** (répartition juste entre les différents acteurs du marché) : Label Fairtrade Max Havelaar (pilier du commerce équitable en France)
- Choisir des **produits respectueux de l'environnement** (Labellisés NF Environnement, écolabel européen ...)
- **Acheter éthique** (Organisation Internationale du Travail)
- **Acheter solidaire** : produits fabriqués par des associations et collectivités (par exemple dans le cadre de réinsertion)

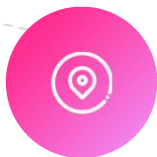
✓ Evaluation des ENGAGEMENTS DES PRESTATAIRES

- **Etablir un chartre** avec ses prestataires et contrôler régulièrement leur engagements



MESURES ÉCONOMIQUES

Économie locale & circulaire



✓ PRÉFÉRENCE GÉOGRAPHIQUE

- **Privilégier** le Made In France
[Made in France, le reconnaître](#)
- **S'approvisionner** en local et régional
- **Créer des partenariats** et relations durables avec les associations et entreprises locales
- **Favoriser les CIRCUITS COURTS** (maximum un intermédiaire entre le producteur et le consommateur) [AMAP](#)
- **DONNER à des associations** locales les surplus de nourriture, les vêtements et le mobilier usagers...



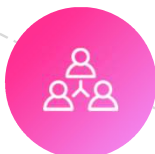


MESURES & BONNES PRATIQUES

MESURES SOCIALES

MESURES SOCIALES

Responsabilité sociale



✓ PROTECTION ET GESTION responsable du personnel

- **RECRUTER ÉQUITABLEMENT** : embaucher des personnes en réinsertion professionnelle, en situation de handicap, des apprentis et des stagiaires en utilisant les programmes d'accès à l'égalité à l'emploi
- **PROPOSER DES CONDITIONS DE TRAVAIL SATISFAISANTES** : Horaires de travail variables et flexibles, possibilité de télétravail, Salle de détente à disposition des employés, mise en place de politique contre le harcèlement

- **RESPECTER LES LÉGISLATIONS EN VIGUEUR** : code du travail, déclaration universelle des droits de l'homme

- **FORMER les employés** tout au long de leurs parcours professionnels

- **PARTAGER ÉQUITABLEMENT** les richesses produites (programme d'équité salariale)

- **ADAPTER ses pratiques managériales** en impliquant son personnel dans la gestion au quotidien de l'entreprise (suivi des consommations, choix des produits d'entretien, implication dans la gestion différenciée des espaces)

✓ ACCESSIBILITÉ UNIVERSELLE

- **Aménager ses locaux** aux personnes ayant des déficiences visuelles, auditives, mentales et motrices (mise en place d'équipements adaptés)



✓ SENSIBILISATION et MOBILISATION de chaque partie prenante (employés, clients, prestataires extérieurs, etc.) au respect de l'environnement

- **Former les employés** : identification d'un référent développement durable (fixe des objectifs, détermine un plan d'actions, réalise un bilan annuel...)
- **Inform**er sur les enjeux du développement durable
- **Afficher** des bonnes pratiques écoresponsables et sensibilisation orale
- **Communiquer** pour connaître les besoins, idées, envies
- **Intégrer une contribution** à une association ou un projet de solidarité climatique dans le tarif

MESURES SOCIALES

Responsabilité sociale



✓ PARTICIPATION au développement des populations locales

- **S'engager** dans une cause solidaire (collecte de fonds, espaces publicitaires...)
- **Verser** des dons à des associations ou participer directement à des actions
- **Prêter** ses locaux à des associations locales



✓ SANTÉ ET SÉCURITÉ

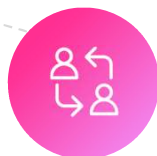
- **Être attentif à la pollution sonore** : lors des spectacles sonores, tester les décibels, sensibiliser les intervenants au respect de la réglementation, encourager le public à utiliser des mesures de protection
- **Respecter** les horaires autorisés, ne pas perturber le voisinage

✓ Tarification DURABLE

- **Intégrer une contribution à une association** ou un projet de solidarité climatique dans le tarif
- **Tarifs réduits / gratuits** pour certaines catégories de public (favoriser l'accessibilité aux personnes défavorisées)

MESURES ENVIRONNEMENTALES

Communication



✓ TRANSPARENCE auprès des clients

- **Informer le public** sur la provenance des produits utilisés et consommés dans les boutiques et cafétérias



✓ COMMUNICATION de son engagement au public

- **Valoriser son engagement** en faisant un atout
- **Informer des actions menées et des résultats obtenus** : bilan annuel
- **Bénéficier** de la plateforme APIDAE de l'Office Métropolitain du Tourisme et des Congrès de Marseille

✓ MOBILISATION des clients

- **Sensibiliser et inciter** les visiteurs à participer en affichant les bonnes pratiques écoresponsables
- **Créer des événements de sensibilisation environnemental** (débats, conférences, projections, ateliers...)
- **Communiquer avec les visiteurs** pour connaître leurs besoins, idées, envies...



LABELS ET CERTIFICATIONS

LABELS & CERTIFICATIONS

ISO 20121

- **Norme internationale** de l'événementiel gérée par l'AFNOR
- Exige **la mise en place d'un système de management** au sein de l'entreprise



Travelife

- **Ecolabel européen** destiné aux tour-opérateurs
- **Décliné en 3 phases** : Travelife engagé, Travelife Partenaire, Travelife Certifié
- **Frais d'adhésion adaptés** à chaque entreprise



GSTC (Global Sustainable Tourism Council)



- **Label international** pour les organismes de voyage

Agir pour un Tourisme Responsable (ATR)

- Destiné aux **opérateurs de voyage**
- **Décliné en 3 axes** : transparence, partenariat, cohérence
- Contient **16 engagements**





FINANCEMENT

FINANCEMENT

Les différentes sources identifiées

Pour vous soutenir dans votre transition durable de nombreuses aides ont été créées par les pouvoirs publics : Europe, Etat, Conseil régional, Etablissements publics (ADEME, Agence de l'eau...).

Le panel de ces aides est varié et porte sur de nombreux sujets : la consommation énergétiques, la gestion des déchets, les transports, la préservation des sols, l'efficacité énergétique, les énergies renouvelables, l'économie de matières premières, la qualité de l'air, la dépollution des eaux, la transition vers une économie circulaire, la lutte contre la gaspillage alimentaire



Afin de vous aider à identifier les aides correspondantes à votre projet et à la situation de votre entreprise, l'OMTCM se tient à vos côtés.

N'hésitez pas à nous contacter pour prendre rendez-vous avec notre Service développement Durable.

Tout au long de votre parcours, du démarrage à la concrétisation de votre projet, des aides peuvent vous être allouées :

- Accompagnement et conseil,
- Diagnostic de votre activité
- Etude de faisabilité
- Soutien de votre plan d'action

Aides financières : prime, prêt, prise en charge des coûts, allégement fiscal



Office Métropolitain de Tourisme et des Congrès de Marseille

Devenez acteurs de notre destination #Marseilleinnovanteetdurable

Chaque petit geste compte

Nous contacter :

Office Métropolitain de Tourisme et des Congrès de Marseille

Service Observatoire et Développement Durable

Aurélien MECHIN, Chargée de mission ingénierie

Tel : **04 91 13 89 13**

@ : **developpementdurable@marseille-tourisme.com**

N'oubliez pas de protéger la nature. Imprimez ce guide seulement si c'est nécessaire et pensez à recycler votre papier

NB: L'ensemble des solutions et références sont non exhaustives, fournies à titre informatif et ne font l'objet d'aucun partenariat commercial.

Ces informations seront mises à jour régulièrement sur notre **[site internet](#)**