

# Livret pédagogique

**Certification ISO 20121**

**Revue de direction 2025  
et plan d'actions et engagements 2026**

# Pourquoi une revue de direction ?

**ISO 20121 :**  
**norme internationale**  
**pour des événements responsables**

## Objectifs

01

Faire le point sur les actions menées

02

Vérifier l'efficacité de la démarche

03

Identifier les pistes d'amélioration

04

Confirmer notre engagement

# *Un territoire avec des opportunités et des défis*

## Défis

- Hausse du coût de l'énergie
- Événements climatiques extrêmes
- Concurrence d'autres destinations
- Ressources humaines limitées

## Opportunités

- Destination reconnue pour son cadre naturel
- Parc hôtelier rénové et renouvelé
- Image de destination touristique durable
- Réseau de partenaires engagés
- Labels et certifications

# ***Nos priorités pour un tourisme responsable***

- ✓ Favoriser la consommation responsable et réduire le gaspillage
- ✓ Faire du tourisme un moteur d'inclusion
- ✓ Encourager la mobilité durable
- ✓ Valoriser le patrimoine et l'économie locale
- ✓ Soutenir l'innovation durable
- ✓ Impliquer visiteurs et professionnels dans la transition écologique

# Bilan Audit 2025

## Points forts

- Analyse complète des enjeux
- Réalisation du bilan des gaz à effet de serre
- Mise en place d'un plan de communication sur développement durable
- Sensibilisation des collaborateurs de l'agence bonnes pratiques écologiques

## Axes d'amélioration

- Mieux mesurer les résultats avec des indicateurs chiffrés
- Mieux évaluer la performance durable des fournisseurs

# *Focus sur une partie de nos actions de communication prévues en 2026*

- ✓ Organiser une journée mondiale du nettoyage numérique
- ✓ Participer au défi mobilité « J'y vais »
- ✓ Organiser un mégothon (ramassage de mégots)
- ✓ Participer à l'opération « zéro déchet dans la nature »
- ✓ Mettre à jour le guide d'organisation d'événements durables
- ✓ Organiser des rencontres avec les partenaires locaux

# Nos engagements

## Volet environnemental

### Renforcer la mobilité durable pour s'inscrire dans la trajectoire neutralité carbone à 2050

- ✓ Encourager le tourisme de proximité
- ✓ Inciter à l'utilisation de l'offre de mobilité durable pour les visiteurs en communiquant sur les services et parcours disponibles
- ✓ Mobiliser les ressources techniques pour la réalisation du BEGES puis la contribution afin d'inciter les organisateurs et les visiteurs à agir avec responsabilité.

### Mesurer et contribuer à la réduction des GES

- ✓ Mesurer son empreinte carbone et contribuer localement
- ✓ Agir pour réduire son empreinte carbone

# Nos engagements

## Volet social et culturel

### Faire du tourisme un moteur de l'inclusion

- ✓ Faciliter l'accessibilité de la destination aux visiteurs en situation de handicap
- ✓ Aspirer à une excellence dans la satisfaction client

### Impliquer les touristes, les professionnels et les organisateurs d'événements dans la dynamique durable

- ✓ Multiplier les échanges pour créer de la richesse entre les publics et les résidents : a) Encourager des séquences B to C pendant les congrès et b) Mettre en place 1 réseau de Greeters et le promouvoir
- ✓ Développer et promouvoir des offres B-leisure\* pour favoriser l'allongement et/ou l'enrichissement du séjour

### Apporter une attention spécifique à la sécurité des publics

- ✓ Informer et sensibiliser les publics sur les principaux dispositifs de sécurité et sûreté en place dans l'espace public et autres mesures plus spécifiques et/ou ponctuelles renforçant la sécurité sur la destination.

# Nos engagements

## Volet économique et gouvernance

### Déployer une gouvernance ouverte et transparente

- ✓ Inclure des parties prenantes locales dans la gouvernance de la destination
- ✓ Evaluer et communiquer sur la maturité de la destination vis-à-vis des 8 enjeux et les actions retenues
- ✓ Avoir une stratégie pour un événementiel écoresponsable et/ou un tourisme durable à court et moyen termes

### Favoriser la consommation responsable et lutter contre le gaspillage

- ✓ Favoriser les achats de produits durables, respectueux de l'environnement et socialement responsables
- ✓ Promouvoir les événements éco-conçus
- ✓ Favoriser les goodies locaux et/ou dématérialisés, en tendant vers une exclusivité

### Valoriser l'économie et préserver la biodiversité et le patrimoine local

- ✓ Attirer et/ou produire des événements en lien avec les filières d'excellence du territoire
- ✓ S'adapter au changement climatique

### Mobiliser les ressources pour favoriser l'innovation durable dans le secteur touristique

- ✓ Déployer des outils pour qualifier et quantifier les visiteurs

# Mise en œuvre et suivi

- ✓ Nos engagements et nos actions sont pilotée par **une équipe dédiée.**
- ✓ **Un suivi annuel** est réalisé pour évaluer nos progrès et ajuster nos objectifs
- ✓ **Un audit annuel** des pratiques est réalisé par un organisme certificateur externe et des ajustements sont mis en œuvre si nécessaire
- ✓ **La collaboration avec les acteurs locaux** est entretenue pour améliorer en continu notre engagement en faveur d'un tourisme plus responsable