



TURISME DE BARCELONA  
**ENGAGÉS**  
POUR LA  
DURABILITÉ

Le Consortium Turisme de Barcelona a été créé en 1993 pour promouvoir Barcelone comme destination touristique. Depuis, nous travaillons pour offrir un éventail de produits et de services, tant pour les touristes individuels que pour le secteur touristique professionnel.

Dans le développement de notre activité, nous tenons compte de notre capacité à contribuer de manière positive à la société et à l'environnement ; c'est pourquoi, dans le cadre de la responsabilité sociale de l'entreprise, nous appliquons une série de mesures qui nous permettent de concrétiser nos engagements dans l'optique globale de la durabilité.

Cette brochure d'information recueille les principales actions que nous menons à terme pour améliorer la qualité touristique de la ville dans les domaines culturel, socio-économique et environnemental.

### ◆ **Barcelone, destination touristique durable**

Depuis 2011, Barcelone dispose de la certification Biosphere World Class Destination, qui reconnaît une gestion responsable de l'activité touristique de la part du Consortium Turisme de Barcelona et de la mairie de Barcelone.

### ◆ **Turisme de Barcelona, membre du Global Sustainable Tourism Council**

Nous faisons partie de cette association liée à l'Organisation mondiale du Tourisme, qui rassemble plus d'une centaine d'institutions, d'organismes ou d'entreprises engagées envers le développement responsable et durable.

3

ENGAGÉS POUR LE  
**TOURISME RESPONSABLE**

4

ENGAGÉS POUR  
**L'ENVIRONNEMENT**

5

ENGAGÉS POUR LA  
**SOCIÉTÉ**

7

ENGAGÉS POUR LES  
**EMPLOYÉS**

# ENGAGÉS POUR LE TOURISME TURISME RESPONSABLE

Préserver l'identité et la qualité de vie urbaines, et garantir le futur de la compétitivité touristique de Barcelone sont des défis que nous ne pouvons relever qu'en misant fermement sur le développement durable et responsable du tourisme. C'est pourquoi le Consortium Turisme de Barcelona propose aux visiteurs un éventail d'options pour qu'ils profitent des nombreux attraits que propose la ville, d'une manière équilibrée et respectueuse de l'environnement.

## BARCELONA SUSTAINABLE TOURISM

Le programme Barcelona Sustainable Tourism (BST), lancé par le Consortium Turisme de Barcelona en 2012, met à la disposition des visiteurs des produits et services touristiques qui leur permettront de profiter de la ville d'une manière durable : des hébergements conçus avec une sensibilité environnementale et sociale, des hôtels disposant de certifications reconnues, des agences de voyage spécialisées en tourisme accessible, des espaces et services consacrés à l'organisation d'événements durables, des visites de la ville, des restaurants et moyens de transport durables, etc.

## VISITES TOURISTIQUES AVEC DES MOYENS DURABLES

À travers la page web [Visit Barcelona Tickets](#), la boutique officielle de Turisme de Barcelona, nous faisons la promotion de services touristiques qui incluent des transports non polluants et qui fomentent la culture locale.

## JOURNÉE MONDIALE DE L'ENVIRONNEMENT

Le 5 juin, Journée mondiale de l'Environnement, nous promovons le tourisme durable par le biais d'actions pour sensibiliser les touristes ainsi que les agents en rapport avec l'activité touristique.

### ◆ Plus de 75% de produits green

67 des 85 produits de la catégorie Visites et Tours sont respectueux de l'environnement.

### ◆ Campagne #BCNsustainable au bureau de la place de Catalunya

Les 5, 6 et 7 juin 2015, une équipe d'informateurs environnementaux proposait aux visiteurs des recommandations et des réductions pour profiter de la ville de manière durable.

### ◆ Conférence 'Travel forever'

Nous avons invité Luigi Cabrini, président du Global Sustainable Tourism Council (GSTC) à donner une conférence le 5 juin 2015 dans le cadre de l'assemblée du programme Barcelona Sustainable Tourism.

# ENGAGÉS POUR L'ENVIRONNEMENT

Conscients de l'importance de prendre soin de l'environnement, et en tant que seuls responsables de l'impact environnemental de notre activité, Tourisme de Barcelona va au-delà de nos obligations légales et incorpore de bonnes pratiques de gestion et fait un usage responsable des ressources dans ses tâches quotidiennes.

## ÉNERGIE GÉOTHERMIQUE DANS LE MONUMENT À CHRISTOPHE COLOMB

Au point d'information touristique situé à l'intérieur du Monument à Colomb, nous utilisons de l'énergie géothermique comme système de climatisation et profitons de la température du sous-sol pour générer aussi bien le chauffage que la réfrigération.

## ÉCLAIRAGE EFFICACE

Nous utilisons des ampoules de basse consommation pour éclairer nos bureaux.

## L'ÉCOSALLE

Nous disposons d'une salle où sont appliquées les bonnes pratiques pour économiser l'énergie et réduire la quantité de déchets.

## MESSAGERIE ÉCOLOGIQUE

Nous donnons la priorité aux entreprises de messagerie qui utilisent les vélos dans leurs déplacements.

## MOINS DE PAPIER

Nous appliquons des mesures pour réduire l'emploi du papier et utilisons des toners recyclés. De plus, dans toutes les publications nous utilisons du papier avec les sceaux environnementaux FSC, PEFC ou Ecolabel.

## COMPENSATION D'ÉMISSIONS

Nous compensons, avec Clean CO<sub>2</sub>, les émissions de certaines de nos activités.



**40 tonnes de CO<sub>2</sub> compensées**

En 2014 nous avons compensé 8,03 t de CO<sub>2</sub> et en 2015, 31,98.

# ENGAGÉS POUR LA SOCIÉTÉ

Nous pensons que notre responsabilité ne consiste pas seulement à promouvoir la ville comme destination touristique, mais que nous avons aussi un engagement envers la société et la communauté locales. Pour cela nous mettons en pratique des actions qui stimulent le développement de notre environnement.

## CONSEIL ET SOUTIEN AUX ENTREPRENEURS

Nous contribuons au succès des entrepreneurs dans le secteur touristique à travers le conseil et la commercialisation de leurs produits. De plus, nous collaborons avec Bizbarcelona pour la diffusion d'opportunités d'affaires dans le monde du tourisme.

## MERCHANDISING DURABLE

Nous donnons priorité au merchandising de production locale, de faible impact environnemental et en rapport avec la culture locale.

## L'ESPACE SOLIDAIRE

Dans l'Espace Solidaire, situé au bureau de la plaça de Catalunya, nous collectons des fonds pour aider les collectifs dans le besoin. À chaque campagne, nous doublons la quantité recueillie auprès des touristes.

## L'ARBRE DE LES IL·LUSIONS

Campagne de collecte de jouets par les travailleurs, pour les enfants de 4 à 12 ans de familles connaissant des difficultés économiques. En plus, nous faisons un don de 500 € pour acheter plus de jouets.

## L'EURO SOLIDAIRE

A [Visit Barcelona Tickets](#) nous proposons l'option d'ajouter 1 € solidaire à l'achat, destiné à Càritas.

◆ 133 demandes de commercialisation de produits en 2015

- 48 demandes d'entrepreneurs
  - 85 demandes d'entreprises
  - Incorporation de 51 produits nouveaux (6 d'entrepreneurs)
- Sur 245 produits que [Visit Barcelona Tickets](#) propose, 20% proviennent d'entrepreneurs.

◆ 90% des 1.300 produits des boutiques **Barcelona Original Shop** sont de proximité

◆ 1.485 € collectés à l'**Espace Solidaire**

50% de touristes  
50% de Turisme de Barcelona

852 € pour Càritas  
Juillet - novembre 2014  
633 € pour l'Hôpital Sant Joan de Déu  
Novembre 2014 - juillet 2015

◆ 1.590 € collectés en 2015 à travers l'**Euro Solidaire**

### Collaboration avec la Fondation Pequeño Deseo

À travers cette fondation, de juillet 2014 à février 2015, nous avons favorisé le séjour à Barcelone de 5 familles avec des enfants malades pour exaucer leur souhait de visiter la ville.

### Vidéo promotionnel Easy Barcelona

La vidéo présente la Barcelone inclusive et invite les personnes avec différents types de handicap à visiter la ville.



## COLLABORATIONS AVEC DES ENTREPRISES SOCIALES

Nous faisons appel à des sociétés qui travaillent avec des collectifs en risque d'exclusion sociale (pour les services de nettoyage, marketing, logistique, repas...).

## COLLABORATIONS AVEC DES ONG

Nous collaborons avec la Fondation Pequeño Deseo et aussi avec la Fondation Disgrup, pour celle-ci avec la vente du stylo solidaire.

## JOURNÉE INTERNATIONALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le 3 décembre 2015 nous avons organisé avec l'Agence Catalane de Tourisme, la table ronde 'Tourisme accessible à Barcelone et en Catalogne'.

## INITIATIVES D'ACCESSIBILITÉ

Dans nos bureaux se trouve une maquette de Barcelone et une brochure de la ville en braille pour les personnes non voyantes et des boucles magnétiques pour les personnes malentendantes. À travers la page web [www.barcelona-access.com](http://www.barcelona-access.com), nous proposons des produits touristiques destinés aux personnes handicapées.

Le nouveau produit Easy Walking Tour permet aux personnes à mobilité réduite de visiter le Quartier gothique de Barcelone à partir d'une route guidée totalement accessible.



# ENGAGÉS POUR LES TRAVAILLEURS

Nous sommes soucieux de la motivation, du bien-être et du développement personnel et professionnel des personnes qui travaillent au Consortium Turisme de Barcelona. C'est pourquoi nous mettons en œuvre des initiatives qui promeuvent la participation et développement professionnel et permettent la flexibilité organisationnelle.

## MESURES DE CONCILIATION

Les journées de travail s'adaptent aux nécessités des employés pour favoriser la conciliation entre la vie familiale et professionnelle.

## AIDES À LA FORMATION

Nous offrons jusqu'à 700 € aux employés qui souhaitent se former.

## PROJET IDÉES

N'importe quelle personne de l'équipe, à travers l'intranet, peut apporter des idées pour les appliquer à l'organisation. À la fin de l'année, les propositions soumises sont récompensées.



**Depuis 2008, 284 idées ont été proposées**

Parmi lesquelles 38 ont été appliquées et 42 sont en processus d'évaluation.

## PARI SUR LA DIVERSITÉ

80% du personnel est constitué par des femmes et compte 7 % d'employés venant de différents endroits du monde.

## PROMOTION INTERNE

Notre pratique de promotion interne donne la possibilité aux employés de se développer professionnellement au sein de la société même.



[visitbarcelona.com](https://www.visitbarcelona.com)

Follow **visit Barcelona**



 **BarcelonaTurisme**  
Sustainable Tourism