

Politique de Développement Durable - OTLC

Raison d'être

L'Office eurométropolitain de tourisme, des loisirs et des congrès de Strasbourg (OTLC) a pour raison d'être **de faire découvrir les atouts et la diversité des offres de son territoire à l'ensemble de ses visiteurs**. Il met en lumière le statut de capitale européenne de Strasbourg, la connexion transfrontalière et l'ancrage de l'Eurométropole dans le territoire alsacien. L'OTLC initie des actions et accompagne les acteurs vers un tourisme responsable afin de préserver le patrimoine et les ressources, tout en veillant à la prospérité de l'économie touristique des acteurs culturels et de loisirs locaux.

Objet & Missions

L'Office eurométropolitain de tourisme, des loisirs et des congrès de Strasbourg (OTLC) a pour objet **d'entretenir le dynamisme et la prospérité de l'écosystème local** tant pour le tourisme d'affaires que de loisirs, et **de répondre aux attentes de l'ensemble des parties prenantes** : visiteurs, touristes, excursionnistes, organisateurs d'événements professionnels, de congrès et séjours liés, habitants, socio-professionnels, institutionnels, collectivités.

Il déploie ses activités en accord avec les objectifs d'intérêt général de l'Eurométropole de Strasbourg, en faveur d'un tourisme durable, inclusif et diversifié. Ceux-ci s'inscrivent plus largement dans les objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, visant à parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous, en répondant aux défis mondiaux de la pauvreté, des inégalités, du climat, de la dégradation de l'environnement, de la prospérité, de la paix et de la justice.

En lien avec les partenaires économiques, associatifs et institutionnels du territoire, **l'OTLC assure l'ensemble des missions d'un office de tourisme**, définies par l'article L.133-3 du code de tourisme, lesquelles consistent dans :

- L'accueil et l'information des touristes et visiteurs,
- La promotion touristique du territoire,
- La coordination des partenaires du développement touristique local, publics et privés,

- La commercialisation de prestations de services touristiques,
- Le cas échéant, tout ou partie de l'élaboration et de la mise en œuvre de la politique locale du tourisme en lien avec l'Eurométropole de Strasbourg et des programmes locaux de développement touristique,
- L'élaboration des services touristiques.

En outre, l'OTLC prospecte, accompagne et conseille des professionnels locaux, alsaciens, nationaux et internationaux, assure une veille de mesure économique et de satisfaction qualité.

Valeurs

L'OTLC de Strasbourg s'articule autour des valeurs fortes suivantes :

- **Les valeurs coopératives** : sociétariat multiple
 - intérêt collectif - prééminence de la personne humaine - gestion démocratique - solidarité
 - égalité - entraide - équité entre ses parties prenantes - intégration économique sociale et culturelle dans le territoire
- **La culture de service public** : continuité - loyauté - respect - neutralité - adaptabilité - réactivité
- **La culture de service au client** : accueil - qualité - fiabilité - conseil éclairé

Enjeux & Objectifs de Développement durable

La politique de développement durable de l'OTLC de Strasbourg s'inscrit dans le cadre de la Norme ISO 20121 et porte sur les activités suivantes :

- Accueil et information des visiteurs de loisirs et d'affaires,
- Conseils ventes (prestations de visites guidées, billetteries, articles de boutique),
- Organisation d'événements (festival, conférences, réceptions...),
- Promotion de la destination & communication.

Les enjeux et objectifs prioritaires, définis à l'issue des entretiens menés auprès des principales parties intéressées, sont :

Enjeu 1 : agir pour limiter les impacts environnementaux et pour l'adaptation des activités (tourisme loisirs & affaires) au changement climatique	Enjeu 2 : faire rayonner la démarche responsable sur l'ensemble de l'écosystème	Enjeu 3 : soutenir le tourisme responsable dans une dynamique alliant durabilité et prospérité
Objectif 1 : agir pour la conservation des ressources sur les activités externes et internes	Objectif 1 : prendre en compte les collaborateurs et les rendre acteurs de la démarche	Objectif 1 : affiner, coconstruire et partager une offre adaptée aux enjeux du territoire
Objectif 2 : déployer des dispositifs d'adaptation et d'atténuation au changement climatique	Objectif 2 : soutenir la démarche par le dialogue, la sensibilisation et la formation à l'interne et à l'externe	Objectif 2 : intégrer l'éthique dans nos process et contribuer à la dynamique durable du territoire

Au fil de la démarche d'amélioration continue, les enjeux pourront évoluer, de même que les objectifs pourront être complétés et approfondis.

Notre engagement en matière de développement durable

La présente politique a été conçue de manière transversale et intègre à la fois :

- **Le devoir d'inclusion** (actions associant toutes les parties intéressées)
- **Le devoir de vigilance** (maîtrise des situations d'urgence en matière d'événements et des impacts des activités)
- **Le devoir d'intégrité** (prise en compte des attentes des parties intéressées)
- **Le devoir de transparence** (information régulière des parties intéressées sur la démarche engagée)

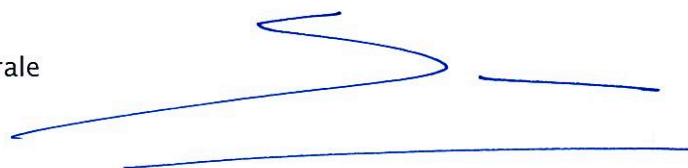
Conformément aux exigences applicables (législatives ou référentielles), l'OTLC de Strasbourg s'engage à inscrire sa démarche de développement durable dans la durée, en assurant un suivi, une évaluation et une amélioration continue des mesures.

L'OTLC s'engage également à prendre en considération régulièrement les besoins des parties intéressées et à leur rendre compte des avancées de la démarche.

Ce projet de politique de développement durable sera présenté au Conseil Coopératif pour approbation lors de son installation le 11 juillet 2025.

Fait à Strasbourg, le 16 mai 2025.

Sabine BERGEROT-BROUSSE, Directrice Générale



ANNEXE

La genèse

En 2021, l'Eurométropole de Strasbourg a initié une nouvelle stratégie touristique visant à maintenir et améliorer l'attractivité de la destination face aux enjeux économiques, sociaux, sociétaux et environnementaux actuels.

Cette stratégie s'articule autour de trois axes (**devenir une destination plus durable, plus inclusive, et plus diversifiée**), et se décline en objectifs et actions opérationnelles.

Afin de créer les conditions de réussite de cette stratégie, il est apparu nécessaire de mettre en synergie les politiques de développement et de promotion du tourisme d'affaires et du tourisme d'agrément, de déployer de nouveaux services aux clientèles (entreprises, groupements, touristes, excursionnistes et habitants), et de valoriser plus largement les champs des loisirs, de la culture et de l'art de vivre pour promouvoir la destination.

Rassembler les forces en présence

C'est dans cette perspective qu'ont été réunies en une structure unique le «Strasbourg Convention Bureau» et «l'Office de tourisme de Strasbourg et sa région», au 1er juillet 2024. Ce nouvel « Office eurométropolitain de tourisme, des loisirs et des congrès de Strasbourg » (OTLC) entend renforcer et diversifier ses missions d'intérêt public en lien avec l'Eurométropole, et ses actions d'intérêt collectif au bénéfice de ses parties prenantes.

Moderniser la gouvernance et fédérer toutes les parties prenantes

L'OTLC a souhaité poursuivre la modernisation de sa gouvernance, à la fois en renforçant le poids de l'Eurométropole de Strasbourg dans ses instances et en consolidant l'implication de l'ensemble des parties prenantes de l'écosystème touristique métropolitain.

A cette fin et conformément aux articles 28 bis et 19 sexdecies A de la loi n° 47-1775 du 10 septembre 1947, les membres de l'Office eurométropolitain de tourisme, des loisirs et des congrès de Strasbourg se réuniront en Assemblée générale extraordinaire d'ici le 11 juillet 2025, pour transformer l'association en Société coopérative d'intérêt collectif par actions simplifiée (SCIC SAS).

Parti pris novateur autour de valeurs coopératives, humaines, démocratiques & solidaires

Le choix de la forme de Société coopérative d'intérêt collectif constitue une adhésion aux valeurs coopératives : le sociétariat multiple - ayant pour finalité l'intérêt collectif au-delà de l'intérêt de ses membres ; la prééminence de la personne humaine ; la gestion démocratique ; la solidarité, l'égalité, l'entraide et l'équité entre ses parties prenantes ; ainsi que son intégration économique, sociale et culturelle dans le territoire, tel que déterminé par l'objet social.