

# Fiche n°1 : La communication



*En tant qu'hébergement touristique, il peut être utile de communiquer sur vos engagements en matière d'environnement afin d'utiliser vos efforts verts comme stratégie marketing. Bien entendu, cela ne peut se faire que si vous êtes déjà relativement avancé dans la démarche de développement durable. Par contre, communiquer peut aussi servir à sensibiliser vos visiteurs à l'utilisation rationnelle des ressources. Ce sera également plus facile si vous leur faites comprendre que leurs efforts s'inscriront dans la continuité de votre démarche.*

*Voici quelques astuces qui pourront, nous l'espérons, vous servir...*

*D'une manière générale, il vous faut retenir que pour communiquer son engagement, il est souvent conseillé d'annoncer le bénéfice client en premier lieu. Voici 3 exemples:*

- **Profitez d'une nature toujours propre !**

Sous-entendu: parce que nous organisons régulièrement des opérations de récolte des déchets / nous fournissons des cendriers de poche...

- **Les chambres de l'hôtel sont très agréables, toujours à la bonne température et bien insonorisées.**

Sous-entendu: parce que l'isolation est très performante.

- **De délicieux repas aux ingrédients frais et goûteux.**

Sous-entendu: parce que nous travaillons exclusivement avec des produits frais et locaux.

## **AVANT L'ARRIVÉE**

- Privilégiez les e-mails et les supports électroniques pour communiquer avec vos visiteurs potentiels.
- Indiquez sur votre site web vos efforts en matière de développement durable. Pour ce faire, évitez les graphiques. Expliquez plutôt clairement vos engagements.
- N'oubliez pas de faire référence à vos éventuels labels.
- Utilisez des images et des textes faisant appel aux émotions pour décrire vos engagements environnementaux.
- Si vous vous situez dans un Parc naturel, renseignez-vous pour avoir le logo du Parc sur votre site web.

## **À L'ARRIVÉE DU VISITEUR**

- Présentez l'un ou l'autre de vos efforts en matière de développement durable à vos visiteurs : concentrez-vous sur ce dont le client pourra faire l'expérience !
- Insistez sur votre démarche d'amélioration continue.
- Incitez les visiteurs à également faire des efforts : s'ils sont déjà sensibilisés aux questions d'environnement, allez droit au but. Sinon, montrez que leurs efforts rendront leur séjour encore plus agréable.
- Proposez aux visiteurs d'effectuer leurs achats en monnaie locale et informez-les sur les lieux où l'utiliser.

## **PENDANT LE SÉJOUR**

- Installez des petits visuels que vos visiteurs verront tout le long du séjour, leur rappelant d'économiser les ressources.
- Utilisez des matériaux naturels pour ces visuels .
- Utilisez le ton de l'humour ou d'autres émotions positives pour ces affichettes.
- Fournissez aux visiteurs le contact d'un ou l'autre guide nature.
- Fournissez des informations sur les transports en commun disponibles dans votre région (cf. Fiche mobilité douce).
- Installez une borne ou tablette sur laquelle vos clients peuvent voir les activités, restaurants... de la région, à la place de l'incontournable classeur rempli d'informations diverses et d'innombrables brochures.