

POLITIQUE DE DURABILITÉ

Conscient de l'importance d'un développement **touristique durable**, le Réseau des Offices de Tourisme s'engage à mener une gestion durable de ses activités, en adoptant des engagements visant notamment à prévenir, éliminer ou encore à réduire l'impact négatif de ses installations et activités, avec des actions respectant l'Agenda 2030 pour le Développement Durable et les Objectifs de Développement Durable (ODS).

Le Réseau s'engage donc à respecter les exigences requises dans la Spécification Technique pour le respect des ODS dans les Organisations Touristiques de l'Institut pour la Qualité Touristique Espagnole (ICTE) et à mettre en œuvre le **Décatalogue des ODS du Réseau des Offices de Tourisme** qui comprend les engagements concrets des 17 Objectifs de Développement Durable, avec les points d'action suivants:

- **Intégrer la gestion durable dans le service d'information touristique:** L'un de nos principaux objectifs est d'intégrer la gestion durable dans les services d'information touristique proposés, en assumant les engagements d'amélioration continue dans tous les domaines de durabilité : socio-culturel, économique et environnemental.
- **Développement du Plan de Durabilité** au niveau des offices de tourisme. Identifier, sélectionner et donner priorité aux ODS pour lesquels les offices ont la capacité d'agir et de développer un plan d'action stratégique pour chaque destination, répondant par des actions et des objectifs concrets à l'implantation des ODS dans la gestion des offices de tourisme.
- **Gouvernance durable et amélioration continue.** Intégrer la coordination des actions en matière de durabilité dans les différents offices dans l'organisation du Réseau, par le biais du Comité de Durabilité et d'Amélioration, en révisant chaque année le Plan de Durabilité afin d'identifier et de marquer de nouveaux défis, d'aider à améliorer les domaines les plus vulnérables et de consolider les points forts de la destination.
- **Sensibilisation et formation des professionnels des Offices de Tourisme.** Motiver et habiliter les techniciens des offices de tourisme avec les actions de formation et de conscientisation sur les principes de tourisme durable, promouvoir les bonnes pratiques environnementales et sociales du milieu, participer aux activités externes et informer concernant les progrès et les actions menées aussi bien en interne qu'en externe.
- **Communiquer et diffuser via différents canaux,** au niveau régional et municipal pour les utilisateurs, le secteur et les groupes d'intérêts, les résultats des plans de durabilité et les succès avec les engagements acquis.

Cette politique doit être diffusée depuis la Direction de Qualité à toutes les Offices du Réseau d'Information Touristique de la Région de Murcia, afin d'être appliquée et actualisée à tous les niveaux de l'organisation lorsqu'elle sera comprise par l'ensemble de ses composants.

NACHHALTIGKEITSPOLITIK

Das Netzwerk der Fremdenverkehrsbüros ist sich der Bedeutung einer **nachhaltigen Tourismusedwicklung** bewusst, weshalb es sich zu einem nachhaltigen Management seiner Aktivitäten verpflichtet, indem es Verpflichtungen eingeht, die darauf abzielen, die negativen Auswirkungen unserer Einrichtungen und Aktivitäten zu vermeiden, zu beseitigen oder zu verringern und sein Handeln auf die Einhaltung der Agenda 2030 der Ziele für die nachhaltige Entwicklung (SDGs) auszurichten.

Zu diesem Zweck verpflichtet es sich, die Anforderungen der Technischen Spezifikation für die Erfüllung der SDGs in Tourismusorganisationen des Spanischen Instituts für Tourismusqualität (ICTE) zu erfüllen und den **Dekalog der SDGs des Netzwerks der Fremdenverkehrsbüros** umzusetzen, der spezifische Verpflichtungen zu den 17 Zielen für nachhaltige Entwicklung mit den folgenden Aktionspunkten enthält:

- **Integration von nachhaltigem Management in die touristischen Informationsdienste:** Eines unserer Hauptziele ist es, nachhaltiges Management in die angebotenen touristischen Informationsdienste zu integrieren, wobei wir uns zur kontinuierlichen Verbesserung in allen Bereichen der Nachhaltigkeit verpflichten: soziokulturell, wirtschaftlich und ökologisch.
- **Entwicklung des Nachhaltigkeitsplans** auf Ebene des Fremdenverkehrsbüros. Bestimmung, Auswahl und Priorisierung derjenigen SDGs, bei denen es handlungsfähig ist, und Entwicklung eines strategischen Aktionsplans auf der Ebene jedes Reiseziels, der durch konkrete Aktionen und Ziele die SDGs in der Verwaltung der Fremdenverkehrsbüros umsetzt.
- **Nachhaltige Unternehmensführung und kontinuierliche Verbesserung.** Koordinierung von Nachhaltigkeitsmaßnahmen in den verschiedenen Büros innerhalb der Netzwerkorganisation durch den Ausschuss für Nachhaltigkeit und Verbesserung, wobei der Nachhaltigkeitsplan jährlich überprüft wird, um neue Herausforderungen zu identifizieren und zu markieren, die anfälligsten Bereiche zu verbessern und die Vorzüge des Reiseziels zu stärken.
- **Sensibilisierung und Schulung von Mitarbeitern der Fremdenverkehrsbüros.** Motivation und Qualifizierung von Technikern der Fremdenverkehrsbüros durch Schulungen und Sensibilisierungsmaßnahmen zu den Grundsätzen des nachhaltigen Tourismus, zur Förderung guter ökologischer und sozialer Praktiken im Arbeitsumfeld, zur Teilnahme an externen Aktivitäten und zur internen und externen Berichterstattung über die Fortschritte und durchgeführten Maßnahmen.
- **Kommunikation und Verbreitung** der Ergebnisse der Nachhaltigkeitspläne und der Umsetzung der eingegangenen Verpflichtungen über verschiedene regionale und kommunale Kanäle an die Nutzer, den Sektor und andere Interessengruppen.

Diese Politik muss von der Abteilung für Qualitätsmanagement an alle Fremdenverkehrsbüros des Netzwerks der Region Murcia weitergegeben werden, damit sie, sobald sie von allen ihren Beteiligten verstanden wurde, auf allen Ebenen der Organisation angewendet und auf dem neuesten Stand gehalten wird.

