

Plestin-les-Grèves, le vendredi 30 avril 2010

Réseau touristique d'information algues vertes

Réunion de lancement

Mot de M. André Lucas Maire de Plestin-les-Grèves

**Intervention de Mme Maria Vadillo,
Vice-présidente du Conseil Régional de Bretagne,
chargée du tourisme et du patrimoine**

Intervention de M. Michael Dodds, Directeur du CRT Bretagne

Déroulé de la journée - matinée

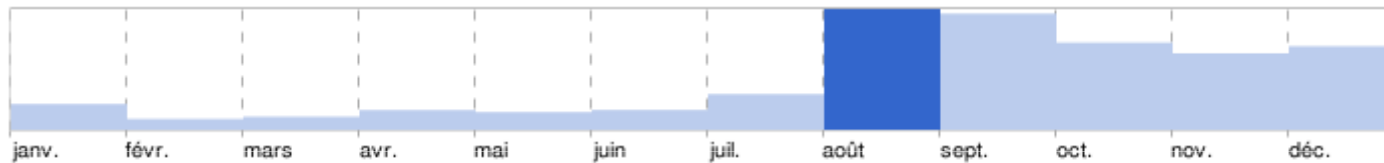
- 10h00 : objectifs du dispositif «algues vertes » mis en place par le CRT Bretagne, par M. Michael Dodds, Directeur du Comité Régional du Tourisme de Bretagne
- 10h20 : questions / réponses
- 10h30 : pause
- 10h45 : point d'ensemble sur le phénomène de prolifération des algues vertes en Bretagne, par M. Sylvain Ballu du CEVA
- 11h30 : retour d'expérience des Bassins Versants de la Lieue-de-Grève, par Mme Gwenaëlle Briant
- 11h45 : questions / réponses
- 12h30 : déjeuner bio

Déroulé de la journée – après-midi

- 14h00 : présentation du dispositif de communication à destination des professionnels du tourisme, par l'agence de communication Manifeste
- 14h30 : questions / réponses
- 14h45 : travail en sous-groupes en atelier sur 3 thématiques
 - argumentaire pour les professionnels et FAQ pour le grand public
 - les mesures à mettre en place en cas de fermeture de plage (ou d'une autre situation de crise)
 - réalisation d'une brochure d'information sur les algues vertes
- 16h00 : restitution et débat
- 16h30 : conclusion

Algues vertes : 2009, l'année ou tout a changé

- La crise 2009 : un moment douloureux pour le tourisme breton et pour le CRT Bretagne
 - une tempête médiatique sans précédent
 - des amalgames en série



Occurrence de l'expression "algues vertes" dans Google Actualités en 2009.



**Un objectif majeur pour 2010 :
éviter à tout prix de revivre une crise de cette ampleur**

Notre mission dans ce dossier

- **Fédérer** les acteurs du tourisme pour **peser** dans un dossier où pour l'Etat la priorité c'est la santé publique et l'agriculture
- **Coordonner l'information** pour être **cohérent** dans nos messages et éviter ainsi que le tourisme breton soit accusé de minimiser le problème et ses conséquences
- **Soutenir sur le terrain les professionnels** qui en expriment le besoin (formations, outils d'information, actions de communication en cas de crise)
- Notre **posture de communication** face au problème algues vertes : **informer honnêtement et efficacement** le grand public, sans verser dans le catastrophisme coordonner l'information dans une logique de prévention
- Une **équipe dédiée** (au CRT + agence de com^o), au service des professionnels du tourisme breton

Notre ambition

- **Voir l'ensemble des acteurs du tourisme en Bretagne concernés rejoindre le « Réseau touristique d'information algues vertes »** pour construire un véritable dispositif d'information (ascendant et descendant), réactif, informé, solidaire.
- **Co-construire avec vous** les réponses les plus adaptées
- **Créer avec vous un réseau de veille et d'alerte** (un événement local pouvant avoir, à terme, un impact global)
 - Pour être en mesure de vous apporter un soutien opérant, le CRT Bretagne doit donc être informé par les différentes baies (rythme hebdo) :
 - du nombre, de la fréquence des ramassages, des tonnages ramassés
 - des risques de fermeture éventuels
 - des initiatives en termes d'information et de proposition d'alternatives touristiques
 - des actions initiées par les bassins versants pour lutter contre le phénomène

Le regard des experts

Le phénomène de prolifération des algues vertes en Bretagne

par **Sylvain Ballu - Centre d'Etude et de Valorisation des Algues**

Retour d'expérience des Bassins Versants de la Lieue de Grève

par Mme Gwenaëlle Briant - Bassins Versants de la Lieue de Grève

**Dispositif de communication
à destination des professionnels du tourisme
par Manifeste – agence de communication du CRT Bretagne**

Nos partis pris en termes de communication

- **Adopter une posture de transparence**
 - en faisant de la pédagogie sur le sujet
 - en expliquant les mesures mises en œuvre pour gérer le problème
- **Baser la communication sur des faits pour dédramatiser**
 - S'appuyer sur des faits scientifiquement prouvés (reposer les termes du débat, mettre fin aux peurs) pour réexpliquer le phénomène de décomposition des algues, son caractère circonscrit et les risques potentiels en termes de santé publique.
 - Délivrer une information accessible sur le fond (simple) et sur la forme (facilement consultable).
 - Etre cohérents dans nos discours.
- **Fonder la communication sur des éléments tangibles, ayant fait l'objet d'un consensus le plus large possible**
- **Continuer à promouvoir la Bretagne en utilisant le travail fait autour de son nouveau positionnement marketing**

Les actions et outils de communications envisagés dans l'immédiat

- **A destination des professionnels du tourisme**
 - Une rubrique dédiée d'information à jour sur tourismebretagne.com
 - Un argumentaire donnant les éléments de langage pour parler des algues vertes
 - La mise en place d'un programme de formation spécifique
 - Un guide des bonnes pratiques en situation sensible ou de crise
 - Un accompagnement en cas de crise ouverte (fermeture de plage, accident...)
 - Une newsletter/mail pour tenir informé le réseau

- **A destination du grand public**
 - Une rubrique FAQ sur le site tourismebretagne.com répondant aux principales questions concernant les algues vertes
 - Un dépliant d'information pour les acteurs du tourisme breton
 - Des éléments de signalétique pour le ramassage des algues vertes



Le dispositif à destination des professionnels du tourisme



Une rubrique dédiée à l'information des professionnels sur pro.tourismebretagne.com

Avril

- Un historique des actions menées au niveau national comme au plan régional
- Un lieu unique pour disposer et télécharger les documents utiles
- Un point sur les actions à venir

> Plan de communication
 > Actions dans les clubs affiliés
 > Presse
 > Publications
 > Programmes d'aménagement
 > Développement des sites
 > Coopération internationale

Vous accompagne

> Tourisme durable
 > Tourisme pour tous
 > Appels à projets
 > Aides régionales aux entreprises
 > Déniches qualité et labels
 > Promotion
 > Soutien commercial
 > Démarrer un projet
 > L'agent d'accueil en Bretagne
 > Ateliers développement
 > Accueil des touristes
 > Valer le patrimoine
 > Concours Fleuroisement

Vos outils

> Etude identitaire et plate-forme de marque
 > Votre outil tourismebretagne.com
 > Etude image
 > Photothèque

Point sur le dispositif mis en place par le CRTB pour gérer la problématique algues vertes

Le 13/04/2010

Le phénomène de prolifération des algues vertes a glacé bien malgré elle la Bretagne sous le feu des projecteurs en 2009. Si la Région et les collectivités locales ont pris la mesure du problème et agissent depuis plusieurs années, le grand public ne considère plus, aujourd'hui, ce phénomène comme une gêne, mais bien comme un danger.

Soucieux d'informer au mieux les visiteurs, leur garantissant les conditions d'un séjour réussi tout en préservant l'économie touristique, le Conseil Régional, les collectivités, les organisations locales et le Comité Régional du Tourisme, dans ce contexte se mobilisent depuis plusieurs mois, pour mettre en place un dispositif de communication à destination des professionnels du secteur.

Historique des actions au niveau régional

- **9 décembre 2009** : Une première réunion a été organisée par le Conseil Régional avec les professionnels du tourisme des 2 bassins versants les plus concernés, le Trégor Gouët et la baie de Saint-Brieuc, afin de faire un bilan sur l'impact de cette crise et d'envisager les actions à déployer pour préparer la saison 2010. La décision a notamment été prise de réaliser un appel d'offre, pour sélectionner l'agence de communication qui accompagnera le CRTB dans cette démarche.
- **Fin décembre** : rédaction du cahier des charges pour l'appel d'offre.
- **Début janvier** : lancement de l'appel d'offre, dans le respect des délais légaux.
- **Février** : choix de l'agence « Manifeste ». La mission de l'agence, qui a commencé à travailler début mars, consiste notamment dans les prochaines semaines à :
 - définir un discours factuel et transparent pour rassurer dès aujourd'hui les potentiels touristes ;
 - fédérer le réseau des acteurs du tourisme breton, pour faire en sorte que tout le monde parle d'une seule et même voix ;
 - fermer les porte-parole locaux susceptibles d'être interrogés par le public sur le sujet des algues vertes.

Contact

Comité Régional du Tourisme de Bretagne
 Pôle Développement
 Caroline Iteller
 Tél. : 02 99 28 44 72
 Fax : 02 99 28 44 40
cchalar@tourismebretagne.com

Evènement

SAINT-YVES GOUELET ERWAN
 14-15 mai 2010

Professionnels !
 Invitez-vous dès à présent dans la préorganisation.
 En savoir ?

Informations

> **Stratégie marketing du CRTB**
 • La stratégie marketing
 • Adhérer à la démarche affiliée
 • Actions dans les clubs affiliés
 • Votre outil tourismebretagne.com

Observatoire

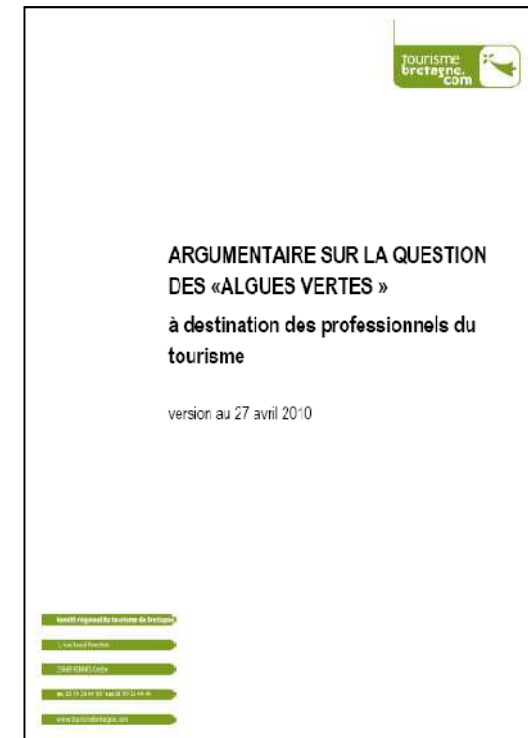


Votre ressource :
<http://pro.tourismebretagne.com>

Un argumentaire « algues vertes » à destination des professionnels du tourisme

Avril

- Un support pour répondre le plus efficacement possible aux questions que le grand public est susceptible de poser sur les algues vertes.
- Un document scindé en deux parties :
 - un message générique, qui permettra de faire le tour du sujet en quelques minutes avec son interlocuteur ;
 - un jeu de questions/réponses, qui liste les principales questions auxquelles le professionnel pourrait potentiellement être confronté et qui apporte, pour chacune d'elles, une réponse adaptée.
- Des messages amenés à être complétés en cours de saison, en fonction de l'évolution du contexte.



Un programme de formations à destination des professionnels du tourisme (1/5)

Mai & juin

Le phénomène « algues vertes », un enjeu de communication important pour le secteur du tourisme :

- Un engagement fort des professionnels du tourisme bretons d'informer au mieux les visiteurs sur le sujet des algues vertes et leur garantir ainsi les conditions d'un séjour réussi, tout en préservant l'économie touristique.
- Une nécessité de parler d'une seule et même voix sur la question des algues vertes pour rassurer le public.



Pour ce faire, le CRT Bretagne déploie deux modules de formation adaptés :

1. aux porte-parole de chacune des 8 baies, amenés à répondre aux questions des médias
2. aux office de tourisme et à leurs équipes, qui auront pour mission de répondre sur le terrain aux questions des touristes et de les rassurer.

Un programme de formations à destination des professionnels du tourisme (2/5)

Mai & juin

- **Nos partis pris pédagogiques :**
 - Mettre en place deux modules distincts, pour proposer un contenu pédagogique adapté à chacun de nos publics
 - Allier théorie (consignes et conseils) et pratique (exercices de mise en situation permettant aux participants de s'appropriier les conseils théoriques pour une mise en pratique immédiate).
 - Venir dispenser ces formations dans chaque baie concernée par la problématique algues vertes (sur un format de 2 jours consécutifs par baie).

Un programme de formations à destination des professionnels du tourisme (3/5)

Mai & juin

1. Formation des porte-parole : le média training

- Un module d'une journée entière
- Des groupes de 6 personnes maximum
- Objectifs de la formation à la prise de parole médiatique :
 - Appréhender la réalité de l'environnement médiatique local et national, ses règles et contraintes, afin d'en maîtriser les logiques de fonctionnement
 - Permettre aux porte-parole de se familiariser avec l'exercice de l'interview et l'intervention auprès des media, notamment en situation de crise.
 - Permettre aux participants de maîtriser les principes et les techniques de prise de parole en situation de crise.
 - Structurer l'expression des messages-clés.
- Un déroulement structuré en deux parties :
 - Une présentation didactique du fonctionnement des medias, des techniques pour maîtriser une interview et des conseils pour gérer la presse en situation sensible
 - Une partie pratique, composée de plusieurs exercices d'interviews sur la base de scenarii adaptés à la problématique algues vertes, filmés pour permettre un debriefing sur le fond et sur la forme après chaque passage.

Un programme de formations à destination des professionnels du tourisme (4/5)

Mai & juin

2. Formation à destination des offices de tourisme, CDT, professionnels

- 2 sessions d'une demi-journée par baie (sur une seule et même journée)
- Des sessions limitées à 10 personnes maximum (travail en 2 sous-groupes de 5).
- Objectifs de la formation :
 - Développer la capacité des équipes des OT à délivrer un message factuel, transparent et rassurant sur le sujet des algues vertes (dédramatiser la situation, faire comprendre que le phénomène est circonscrit à certains territoires connus et très surveillés, savoir expliquer quand/comment se produit le phénomène dangereux et orienter les vacanciers vers les bonnes sources d'information sur les alternatives touristiques si besoin).
 - Gérer le stress et l'agressivité en situation de crise (savoir rassurer sur le fait que la situation est maîtrisée).
- Un déroulement structuré en deux parties :
 - Une partie théorique (courte), rappelant les principaux messages, les techniques de réponse et les bons comportements à adopter pour répondre au grand public.
 - Une partie pratique de mise en situation des participants (le cœur de la formation), sur la base de 3 scénarii : délivrer l'information en situation calme, en cas de fermeture de plage pour cause de ramassage d'algues et suite à un accident.

Un programme de formations à destination des professionnels du tourisme (5/5)

Mai & juin

- **Calendrier de déploiement et prochaines étapes :**
 - Mise à disposition d'un binôme de consultants Manifeste 2 jours par semaine sur l'ensemble des mois de mai et juin, afin de proposer ces 2 modules à l'ensemble des 8 baies concernées par les algues vertes.
 - Un point à discuter de façon ouverte : quels sont les 2 meilleurs jours dans la semaine pour caler ces sessions.
 - Premières sélections de dates.
 - Identification des porte parole par Pays Touristique / Baie.

Un guide de bonnes pratiques en situation sensible et de crise

Juin

Des principes d'actions et des idées d'initiatives touristiques alternatives à imaginer avec vous :

- Insister sur la responsabilité des autorités locales qui choisissent d'appliquer **le principe de précaution** pour assurer la sécurité des vacanciers (on prend soin des touristes en nettoyant les plages).
 - **Assumer et expliquer** les décisions **en allant physiquement à la rencontre du public** (agents des OT) aux abords des plages fermées
+ panneaux d'explication sur site et sur les lieux stratégiques de la ville
 - Donner une perspective sur la date de retour à la normale en insistant sur **les moyens mis en œuvre** pour rendre aux touristes une plage propre.
 - Minimiser l'impact du désagrément pour les touristes présents en présentant toutes **les alternatives**, tant en bord de mer (plages à proximité ouvertes), que dans les terres.
 - **Relativiser** en développant un discours sur la réalité de la dangerosité du phénomène et l'ensemble des moyens mis en œuvre en amont pour le maîtriser.
- + **Des consignes en matière de communication de crise (accident)**

Un accompagnement en cas de crise ouverte

Juil. & août

- **Un objectif central en cas de crise : conserver les touristes**
- **Manifeste se tient à la disposition du CRT Bretagne et des professionnels du tourisme pour les accompagner dans la gestion de la communication dans une telle situation :**
 - par des analyses de la couverture média, quotidiennes si besoin
 - en développant, puis en adaptant les argumentaires en fonction de l'évolution de la situation (et des perceptions des différents publics)
 - en accompagnant le Comité dans la production de communications adaptées aux publics clés de l'institution (courriers élus, mémos interne, communiqués de presse...)
 - en préparant le(s) porte-parole avant chaque prise de parole
 - en prenant en charge les contacts avec les médias, y compris en déléguant un consultant sur place en cas d'opération le nécessitant (type point presse)

Le dispositif à destination des prospects et des touristes

Une rubrique QFP pour le site Internet « tourisme bretagne.com »

Mai

- **Une rubrique pédagogique qui répond aux interrogations des touristes potentiels sous forme de questions/réponses formulées le plus simplement possible sur :**
 - la localisation du phénomène (exprimé en termes de % du littoral concerné),
 - le type d'algues concernées,
 - pourquoi et comment ce phénomène apparaît,
 - quand cela devient dangereux,
 - quels moyens publics sont mobilisés pour éviter tout risque sur les quelques sites à risque...
- **En parallèle, seront proposés des liens vers des pages « positives » sur les questions relatives à la qualité environnementale de l'eau de baignade, de l'air, sur les pavillons bleus...**
- **La possibilité pour les offices de tourisme locaux et les professionnels de mettre en ligne ce QFP directement sur leurs sites web, s'ils le souhaitent.**

Un dépliant d'information grand public

Mai & juin

Objectif : informer et responsabiliser, le tout sans dramatiser.

- Un dépliant (4 à 8 pages) d'information sur les algues vertes mise à disposition du public via les offices de tourisme
 - Distribution : en réactif par temps « calme », en « pro-actif » en crise
- Un document synthétique reprenant les principales informations du QFP mis en ligne sur tourismebretagne.com, pour :
 - répondre aux interrogations éventuelles des touristes
 - comprendre où se situe le danger : utilisation de photos
 - donner quelques consignes pratiques à adopter en fonction des situations rencontrées
- En cas de crise ouverte, l'existence de cette brochure constituera un élément de preuve important, quant à la prise en compte du problème par les professionnels du tourisme en Bretagne.
 - Un document forcément différent du leaflet réalisé par la Préfecture du 22

- Premières intentions de messages :

Ici, la Bretagne prend soin de vous

Chantier de ramassage des algues

Accès interdit au public

Plage provisoirement fermée

Une signalétique pour le ramassage

- Premières intentions de messages :

Ici, la Bretagne prend soin de vous 

 **Chantier de ramassage des algues**
Accès interdit au public 

Plage nettoyée quotidiennement 

Une signalétique pour le ramassage et les lieux sensibles

- Premières intentions de messages :

Ici, la Bretagne prend soin de vous 

Aire naturelle de dépôt d'algues vertes
Pour votre sécurité, ne pas y pénétrer 

 **Dépôts d'algues vertes**
Plage provisoirement fermée 

Remarques, commentaires, propositions...



En Synthèse



Travaux en ateliers

Une heure

Prévoir restitution (10') et rapporteur

Les ateliers de travail

- Objectif : réfléchir en 3 sous-groupes sur 3 sujets distincts
 - recueillir vos points de vue de professionnels,
 - identifier des optimisations possibles,
 - faire émerger de nouvelles solutions concrètes.
- Les thèmes de travail :
 1. quelle optimisation de l'argumentaire professionnel et quels besoins en formation « communication »
 2. quelles mesures à mettre en place en cas de fermeture de plage(s) et/ou d'accident (+ le traitement éventuel d'autres situations de crise)
 3. quelle optimisation pour le QFP internet destiné au grand public et quel contenu pour le dépliant d'information grand public.

Restitution des ateliers et clôture

Merci

Les outils développés par l'Etat

Le panneau pour les plages développée par la Préfecture des Côtes d'Armor

INFORMATION

ALGUES VERTES

green algae

LES DANGERS en français

En cas de présence de dépôts d'algues, les algues à marées ont une odeur de putréfaction et peuvent libérer, en cas de manipulation ou de pulvérisation de déchets, des gaz dangereux comme l'hydrogène sulfuré (H₂S).

RESPIRÉ, CE GAZ INVISIBLE PEUT EN TRAÎNER DES EFFETS NÉGATIFS SUR LA SANTÉ QUI VONT DE LA GÊNE (DOULEURS, PICOTEMENTS DES YEUX ET DU RIZ) AU MALAISE GÉNÉRAL JUSQU'À LA MORT, EN FONCTION DE LA CONCENTRATION LIBÉRÉE.

When they are manipulated or trampled on, the algae washed up on beaches can give off hydrogen sulphide (H₂S) fumes. Inhalation of large amounts of this invisible gas can be toxic, from discomfort to loss of consciousness or even fatal poisoning.

www.mer-breizh.com

QUE SONT LES MARÉES VERTES ? D'où viennent les algues vertes ?
WHAT ARE GREEN ALGAE? WHERE DO THESE "GREEN TIDES" COME FROM?

LES ALGUES VERTES SONT PRÉSENTES SUR LES CÔTES BRETONNES. LES ALGUES VERTES (AUSI APPELÉES LAITIÈRES DE MER OU OUVES) SE DÉVELOPPENT EN MER SOUS L'EFFET DE LA TEMPÉRATURE, DE L'ENSOLEILLEMENT ET DE LA COMPOSITION DE L'EAU. ELLES PROLIFÈRENT DANS DES EAUX RICHES EN AZOTE ET EN PHOSPHORE. ELLES S'ÉCHOIENT MASSIVEMENT DANS CERTAINES DALES EN FONCTION DES MARÉES, VENTS, COURANTS : CE SONT LES "MARÉES VERTES".

GREEN ALGAE ARE NATURALLY PRESENT ON BREITANY'S SHORES. WITH SUN EXPOSURE AND HIGH TEMPERATURE GREEN ALGAE (ALSO KNOWN AS SEA LACTICAE OR OUVES) DEVELOP IN THE SEA. THEY PROLIFERATE UNDER NITROGEN AND PHOSPHORUS AND PRESENT IN THE BAY. THEY CAN BE WASH UP IN GREAT QUANTITIES IN SOME BAYS ACCORDING TO CURRENTS, WINDS AND TIDES. THIS IS COMMONLY CALLED "GREEN TIDES".

IL EST INTERDIT
IT IS FORBIDDEN

- ▲ d'approcher les charnières de coquillage à moins de 20m to approach clam shells less than 20m away
- ▲ de piétiner dans les zones algales avec dépôt d'algues, de fil de fer ou des autres matériaux perforants ou d'insérer d'objets dans les trous de coquilles de coques, de bivalves ou de mollusques to trample in the algal areas with seaweed deposits, iron wire or other perforating materials or to insert objects into the shells of clams, bivalves or mollusks
- ▲ de faire et d'organiser les barbecues to do and organize barbecues

Il est fortement recommandé d'éviter tout contact avec les zones d'algues et de surveiller soigneusement les enfants.
It is highly recommended to avoid all contact with the algal areas and to monitor children carefully.

Voir les autres panneaux de correspondance

visible satellite photo

POUR VOTRE SÉCURITÉ FOR YOUR SAFETY

MERCI DE S'ENQUÊRE LA MER ET A LA TENIR EN
D'ÉVITER LA PRÉSENCE DE MARÉES.
PLEASE BEWARE AND KEEP AWAY FROM GREEN ALGAE.
THANK YOU FOR YOUR SAFETY AND PLEASE DON'T APPROACH THE SEA.

112 NUMÉRO D'URGENCE
UNIQUE EN EUROPE

Les collectifs de nettoyage ou ramassage régulier des déchets d'algues peuvent être effectués dans certaines zones où le ramassage est difficile en raison de marées hautes, de volumes importants d'algues échouées ou à proximité de rochers.

Local authorities regularly collect washed up algae. However, due to piles of algae can remain in areas like sand dunes, rocks or when large quantities are washed ashore.

Local authorities regularly collect washed up algae. However, due to piles of algae can remain in areas like sand dunes, rocks or when large quantities are washed ashore.

Pour plus d'informations à votre service :
Agence Régionale de Santé
Département des Côtes-d'Armor 02 98 36 36 36

Le dépliant grand public de la Préfecture des Côtes d'Armor

