

Réseau touristique d'information sur les algues vertes

Déroulé de la réunion

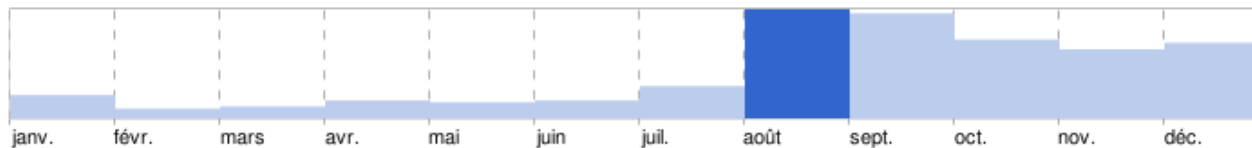
1. Présenter le dispositif d'information sur les algues vertes élaboré par le CRT et mis à disposition des professionnels du tourisme
2. Retour d'expériences et échanges sur les arguments à utiliser pour répondre aux questions des vacanciers
3. Simulations de situations
4. Quelques conseils concernant les médias

Le CRT mandaté par la région sur les aspects touristiques du « problème des algues vertes »

- **9 décembre 2009** : première réunion organisée par le Conseil Régional avec les professionnels du tourisme des 2 bassins versants les plus concernés, le Trégor Goëlo et la baie de Saint-Brieuc. Décision 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.
 - **Fin février** : choix de l'agence « Manifeste »
 - **Mars** : 1^{ère} réunion de calage entre le CRT/agence Manifeste, puis rencontres avec les Pays de Trégor/Lannion et Saint-Brieuc.
 - **Avril** : mise en ligne de l'argumentaire « algues vertes » pour les professionnels du tourisme
 - **30 avril** : lancement du « Réseau touristique d'information algues vertes » à Plestin-les-Grèves
- ❖ **Un objectif** : éviter de revivre une crise de l'ampleur de celle de 2009, **en se préparant, se coordonnant et anticipant**

Les algues vertes : un risque pour le tourisme breton

- Les marées vertes : un phénomène qui est apparu depuis plus de trente ans.
- 2009 : l'année où tout a changé en termes de perception par le grand public, du fait de la mort du cheval et du chauffeur
 - ❖ Une couverture médiatique mondiale, forcément simplificatrice et génératrice d'amalgames.
 - ❖ Un changement de registre : de la gêne à une forme de peur/doute.



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

- 2010 : un impact encore difficile à quantifier mais qu'il est impossible de nier (les professionnels ont des annulations avec pour argument les algues vertes)

Les algues vertes : un sujet complexe

- Un sujet qui passionne car il est à la croisée des grands enjeux de la société :
 - ❖ Ecologie, économie, santé publique, développement durable...
 - ❖ Pose le question du changement de modèle de développement agricole, de la PAC, des nouvelles pratiques à inventer...
 - ❖ Des intérêts économiques et politiques antinomiques : les algues sont-elles une pollution ou une ressource ?
- La couverture médiatique des algues vertes n'est pas qu' « un mauvais moment à passer »...
 - ❖ Un sujet qui permet une multiplicité de traitements et d'angles
 - ❖ Un sujet qui intéresse **tous** les médias parce qu'il est aussi très visuel
- ... un phénomène qui va durer encore au moins une décennie et nous impose une double gestion du temps :
 - ❖ **A court terme** : que fait-on pour préserver le confort et la sécurité des vacanciers et des habitants ?
 - ❖ **A long terme** : quel nouveau modèle de développement agricole met-on en place en Bretagne ?

L'ambition du CRT sur 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
- **Informé honnêtement et efficacement** le grand public, sans verser dans le catastrophisme coordonner l'information dans une logique de prévention
- **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)
- Créer avec vous **un réseau de veille et d'alerte** (un événement local pouvant avoir, à terme, un impact global)

Les outils à votre disposition,
en cours de développement par le CRT

Les messages clés pour les vacanciers

1. **Les algues vertes font partie de l'écosystème marin (breton mais pas seulement).
Elles sont inoffensives dans l'eau ou fraîchement échouées.**
 2. **Leur développement à un rythme anormal est lié à un dérèglement écologique d'origine à la fois agricole (azote) et urbain (phosphore).**
 3. **Une fois déposées par la marée sur le rivage, leur lente décomposition, en amas importants, génère un gaz (l'hydrogène sulfuré) très toxique à forte concentration.**
 4. **Pour assurer la sécurité et le confort de tous, les communes concernées ont décidé de surveiller quotidiennement les algues échouées sur les plages publiques et de les ramasser aussi souvent que nécessaire.**
- ❖ **Pour éviter tout risque avec les algues vertes en décomposition, quittez toute zone où vous sentez une odeur d'œuf pourri et ne marchez pas sur un tas d'algues desséchées formant une croute grise.**

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 affinitaires
- Presse
- Publications
- Programmes d'aménagement
- Développement des activités
- Coopérations internationales

Vous accompagnez

- Tourisme durable
- Tourisme pour tous
- Appels à projets
- Aides régionales aux entreprises
- Démarches qualité et labels
- Promotion
- Soutien commercial
- Démarrer un projet
- L'esprit d'accueil en Bretagne
- Ateliers développement
- Accueil des tournages
- Valoriser le patrimoine
- Concours Fleurissement

Vous 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 placé 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 Goëlo 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 ;
 - former 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 Heller
Tél. : 02 99 28 44 72
Fax : 02 99 28 44 40
cheller@tourismebretagne.com

Evénement

SAINT-YVES
GOUELO ERWAN
14 > 23 mai 2010
Professionnels !
Inscrivez-vous dès à présent dans la programmation.
En savoir +

Votre ressource :

<http://pro.tourismebretagne.com>

Informations

➤ Stratégie marketing du CRTB

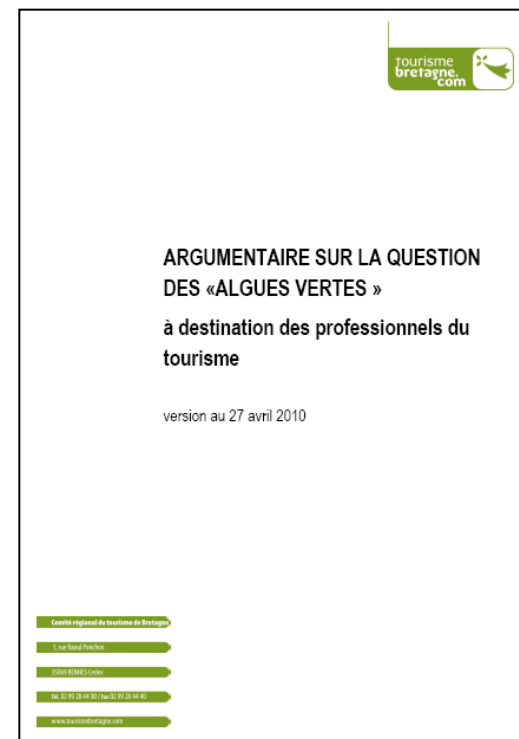
- La stratégie marketing
- Adhérer à la démarche affinitaire
- Actions dans les clubs affinitaires
- Votre outil tourismebretagne.com

Observatoire

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.



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 touristes 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 

Un jeu/quizz pour les enfants

Fin juin

Objectif : informer et responsabiliser, le tout sans dramatiser.

- Un quizz (type incollables) d'information mise à disposition des familles via les offices de tourisme
 - Distribution : en complément du dépliant grand public
 - Pour créer entre parents et enfants une séquence d'intérêt sur les algues vertes et passer ainsi les consignes en favorisant les échanges
- Un document composé de questions (en entonnoir) intégrant les principales informations du site tourismebretagne.com, pour :
 - donner quelques consignes pratiques à adopter en fonction des situations rencontrées avec les algues vertes
- Deux options d'entrée en matière :
 - Soit l'éco système du littoral breton
 - Soit les éco-gestes

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)

Simulations

Exercice 1

Exercice 2

Cas n°1 : un échouage important d'algues vertes ne nécessitant pas la fermeture de la plage

- Les dernières marées ont disséminé des quantités importantes d'algues vertes sur toute la largeur de la plage.
- Si celles-ci sont encore relativement fraîches, il est cependant impossible de les éviter pour aller se baigner.
- Les touristes fréquentant cette plage expriment leur insatisfaction (« *la plage est sale* ») et certains d'entre eux viennent vous interroger pour savoir quand ce désagrément sera pris en compte, pour le confort de tous.

Cas n°2 : une fermeture de plage à titre préventif pour procéder à un ramassage complet

- Suite à un échouage important d'algues vertes, le maire de la commune de Saint-Michel a ordonné par arrêté municipal la fermeture de la plage principale, celui-ci ne voulant prendre aucun risque en cette période de forte affluence.
- Le nettoyage complet de la plage est prévu pour durer 48 heures.
- Les touristes présents sur place sont fortement mécontents de se voir privés d'un accès direct à la mer. Ils viennent vous interroger pour savoir où aller en attendant que la plage soit à nouveau ouverte.

Exercice 2 : postures à jouer

- L'agressivité, la déception, l'insatisfaction client (la qualité de service n'est pas au niveau), la surprise / l'étonnement, le parent anxieux pour ses enfants, l'amoureux de la nature sauvage, le profil de l'écologiste convaincu et militant, le profil scientifique, la critique systématique de l'action publique (la remise en cause du professionnalisme des personnes chargées de gérer la situation), la paranoïa (on nous cache des choses, on nous ment sur la gravité de la situation), la reconnaissance des efforts déployés pour remédier au problème...

Pourquoi il est utile de bien gérer
les relations avec la presse

La rapidité

- Réactivité des journalistes
- Contrainte des délais de bouclage
- Concision des reportages TV / radio et des citations dans la presse
- Enchaînement des informations

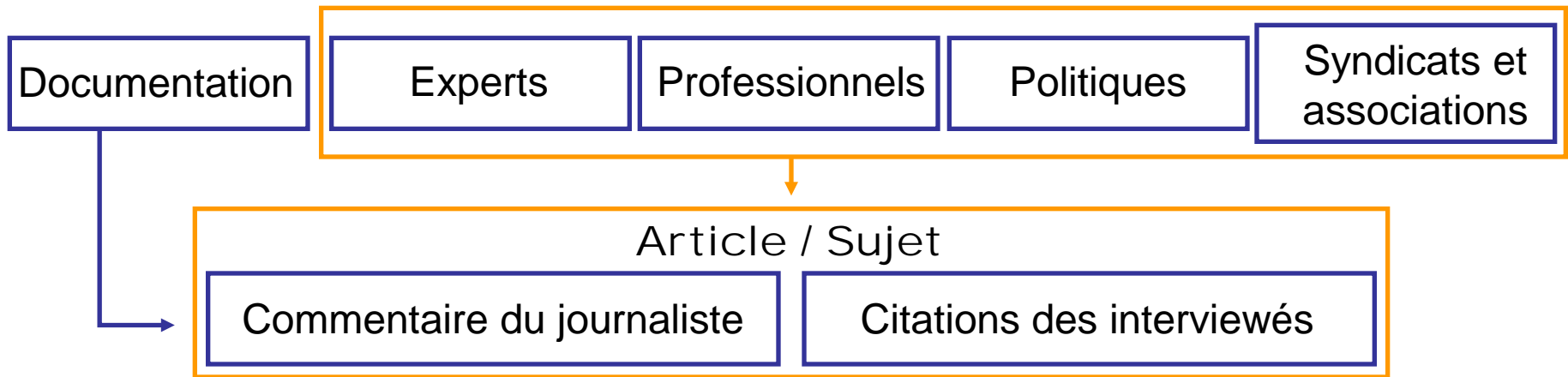
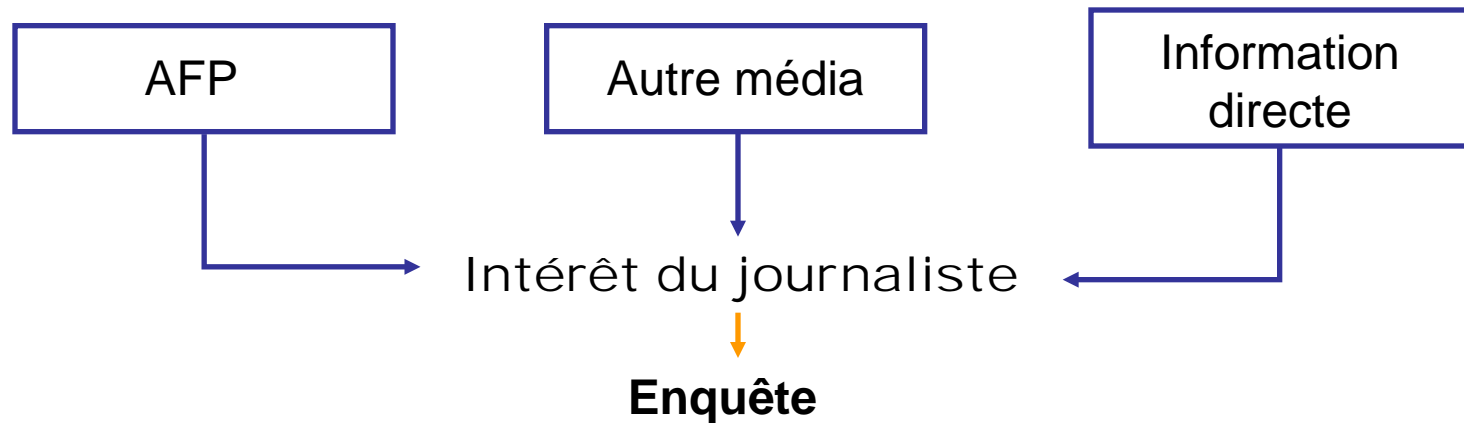
L'investigation

- Multiplication des sources
- Analyse des différents angles
- Confrontation des déclarations

Les médias cherchent à « vendre »

- Mise en avant de « vedettes »
- Tendance à la simplification, voire à la caricature
- Amplification des débats d'opinion

Dans un contexte d'actualité, si on ne prend pas la parole, d'autres la prennent.



Les agences de presse

La source commune d'information des médias

La presse écrite

La référence pour les
leaders d'opinion

Une inégalité d'audience
importante d'un titre à
l'autre

Le vecteur de
transmission d'idées
complexes

La radio

Fait l'actualité

Allie un traitement « à
chaud » (les flashes) et
des reportages
abondamment illustrés

La télévision

Touche des millions de
personnes

Cherche à frapper les
esprits par des formules
et des images choc

Le web

1^{ère} source d'information des journalistes

Facteur d'intensification de la couverture médiatique du moindre événement

La maîtrise de l'entretien, un enjeu pour le journaliste et pour l'interviewé

Le journaliste essaie d'approfondir ou de **recouper les informations**.

Eviter l'effet **boomerang** en parlant vrai et en analysant l'effet de la prise de parole sur les différents publics. A travers un journaliste, on s'adresse à un large public mais aussi à d'autres journalistes.

Le journaliste peut profiter de l'entretien pour **aborder un sujet imprévu**.

L'interviewé ne doit **pas se laisser piéger**. Il peut refuser de se laisser entraîner sur un terrain polémique, de répondre à des questions confidentielles.

Le journaliste veut une information utilisable, pas de langue de bois. Il veut savoir ce qui est arrivé, pourquoi, ce qui va être fait pour régler le problème.

Un porte-parole doit **donner une information opérationnelle**. Il peut orienter l'entretien pour passer ses propres messages et **présenter de nouveaux angles**.

Une interview n'est pas interrogatoire mais un dialogue :

Questions – Réponses	→	Questions – Réponses – Messages
Subir les questions	→	Développer son discours
Relations maître / élève	→	Relations d'égal à égal
Peur du jugement	→	Professionalisme
Parler	→	Communiquer

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 anglais

En cas de présence de dépôts d'algues, les algues échouées entraînent ou peuvent libérer, en cas de manipulation ou de piétinement de déchets, des gaz dangereux comme l'hydrogène sulfuré (H₂S).

RESPIRÉ, CE GAZ INVISIBLE PEUT ENTRAÎNER DES EFFETS NÉGATIFS SUR LA SANTÉ QUI VONT DE LA GÊNE (OUEURS, PROTEINEMENTS DES YEUX ET DU BIZ) AU MALAISE GRAVE JUSQU'À LA MORT, EN FONCTION DE LA CONCENTRATION LIBÉRÉE.


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



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 (AUSSEI APPELÉES LAITIUES DE MER OU UUVES) SE DÉVELOPPENT EN MER SOUS L'EFFET DE LA TEMPÉRATURE, DE L'ENSOLEILLEMENT ET DE LA COMPOSITION DE L'EAU. ELLES PROLIFÈRENT DANS DES SAUZE RICHES EN AZOTE ET EN PHOSPHORE. ELLES S'ÉCHOUENT MASSIVEMENT DANS CERTAINES BAIES EN FONCTION DES MARÉES, VENTS, COURANTS : CE SONT LES "MARÉES VERTES".



GREEN ALGAE ARE NATURALLY PRESENT ON BRITANNY'S SHORES. WITH SUN EXPOSURE AND THE RIGHT TEMPERATURE GREEN ALGAE (ALSO KNOWN AS SEA LETTUCE OR UUVS) DEVELOP IN THE SEA. THEY SPREAD MASSIVELY WHEN WINDS AND CURRENTS ARE PRESENT IN THE WATER. THEY CAN 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 charniers de ramassage à moins de 50m de distance
- ▲ de piétrer dans les zones signalées avec des cônes d'algues, de fixer de bois d'œuvre ou des sacs en plastique précaution ou risquer d'entraîner la mer. Signaliser de dépôt d'algues, de bois, sacs en plastique précaution plus que possible
- ▲ de faire ou de jeter les déchets.

It is forbidden to approach the collection sites of less than 50 meters or to walk in the areas of algae or to use wood or plastic bags as they can lead to pollution.

Vous êtes invité à participer à notre campagne de nettoyage.

POUR VOTRE SÉCURITÉ FOR YOUR SAFETY

NE PAS SE BAISSER À LA MER ET AUCUN CAS D'ÉLOIGNER LA TÊTE DE LA MER. AUCUN SAC EN PLASTIC PRÉCAUTION OU RISQUER D'ENTRAÎNER LA MER. SIGNALISER DE DÉPÔT D'ALGUES, DE BOIS, SACS EN PLASTIC PRÉCAUTION PLUS QUE POSSIBLE.




112 NUMÉRO D'URGENCE UNIQUE EUROPÉEN

Local authorities require collection of algae. However, the use of plastic bags or wooden crates is not recommended as they can lead to pollution.

Les collectivités assurent un ramassage régulier mais des dépôts d'algues peuvent dans certaines zones où le ramassage est difficile en raison de saes marées, de volumes importants d'algues échouées ou à proximité de rochers.

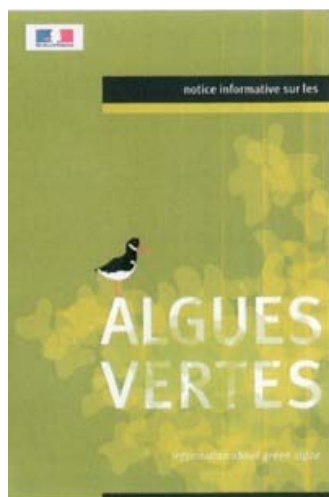




Vous pouvez signaler à la mairie et aux services concernés la présence de marées vertes. AUCUN SAC EN PLASTIC PRÉCAUTION OU RISQUER D'ENTRAÎNER LA MER. SIGNALISER DE DÉPÔT D'ALGUES, DE BOIS, SACS EN PLASTIC PRÉCAUTION PLUS QUE POSSIBLE.



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



QUE SONT LES MARÉES VERTES ? OÙ VIENNENT LES ALGUES VERTES ?
WHAT ARE GREEN ALGAE? WHERE DO THESE "GREEN TIDES" COME FROM?

LES ALGUES VERTES SONT NATURELLEMENT PRÉSENTES SUR LES CÔTES BRETONNES.
GREEN ALGAE ARE NATURALLY PRESENT ON BREITONN'S COASTS.

LES ALGUES VERTES (AUSSI APPELÉES LAITUES DE MER OU OLIVES) SE DÉVELOPPENT EN MER SOUS L'EFFET DE LA TEMPÉRATURE, DE L'ENSOLEILLEMENT ET DE LA COMPOSITION DE L'EAU. ELLES PROLIFÈRENT D'AVANTAGE DANS DES EAUX RICHES EN AZOTE ET EN PHOSPHORE.
GREEN ALGAE (ALSO CALLED SEA MILK OR OLIVES) DEVELOP IN SEA UNDER THE EFFECT OF TEMPERATURE, OF SUNLIGHT AND OF THE COMPOSITION OF THE WATER. THEY PROLIFERATE EVEN MORE IN RICH NITROGEN AND PHOSPHORUS SEA WATER.

ELLES S'ÉCHOIENT MASSIVEMENT DANS CERTAINES BAIES EN FONCTION DES MARÉES, VENTS, COURANTS - CE SONT LES "MARÉES VERTES".
THEY CAN WASH UP IN GREAT QUANTITIES IN SOME BAYS ACCORDING TO CURRENTS, WINDS AND TIDES. THIS IS CALLED "GREEN TIDES".

Les collectivités assurent un ramassage régulier mais des dépôts d'algues peuvent demeurer dans des zones où le ramassage est difficile en raison de sols meubles, de vagues importants d'algues et/ou de la proximité de rochers.
Local authorities regularly collect washed up algae. However, small piles of algae can remain in areas where ramassage is difficult due to soft soils, big waves of algae and/or the proximity of rocks.

LES DANGERS *in French*

GENE *in French*
 Irritation des yeux, pénétrations de nez, mauvaises odeurs.
 Irritation of eyes, nose penetrations, bad odors.

MALADIE *in French*
 perte de conscience
 loss of consciousness

Les algues échouées entrent en putréfaction et peuvent libérer, en cas de manipulation ou de piétinement de dépôts, des gaz dangereux comme l'hydrogène sulfuré (H₂S). Respiré, ce gaz invisible peut entraîner des effets négatifs sur la santé qui vont de la gêne au malaise grave, en fonction de la concentration libérée.
When they are washed up and remain on the shore, washed up algae can give off dangerous invisible gases, hydrogen sulphide (H₂S). Respiré, this gas can cause negative health effects ranging from discomfort to serious illness, depending on the level of concentration of the gas that is being released.

POUR VOTRE SÉCURITÉ *FOR YOUR SAFETY*

IL EST RECOMMANDÉ

- d'éviter les chantiers de ramassage à moins de 50m
- de pénétrer dans les zones signalées avec des dépôts d'algues, de très élevés ou de vagues de rochers, signalées par des panneaux de danger
- de laisser toujours les enfants à l'écart des algues et de surveiller soigneusement les enfants

PLEASE REPORT ANY CASE OF CONSEQUENCES TO THE LOCAL COUNCIL AND THE EUROPEAN EMERGENCY NUMBER 112.

112 numéro d'urgence unique européen

Plus d'infos d'informations / more information:
 Agence Bretonne de Santé
 Préfecture des Côtes d'Armor 92 94 94 11 22

ars