

SE LANCER DANS UNE DÉMARCHE RSE

Le 21 Mars 2024 à L'ILE DE LOISIRS DE CERGY-PONTOISE



INTRAMOTIV
votre partenaire en capital humain

 **ROISSY**
LAND OF BUSINESS & LEISURE

val d'oise
le département
Val d'Oise Tourisme

 **CCI VAL-D'OISE**
PARIS ILE-DE-FRANCE

LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES : Qu'en pensez-vous ?



1. Avez-vous déjà été impliqué(e) dans une démarche RSE ?

2. Pour vous, la RSE est-elle synonyme de contraintes ou d'opportunités ?



DÉROULÉ



1. LA RSE EN QUELQUES MOTS

2. LES APPORTS ET LES COMPOSANTES DE LA RSE

3. TÉMOIGNAGE DE L'OFFICE DU TOURISME GRAND ROISSY

4. ENVIE D'ALLER PLUS LOIN – ENCLANCHER UNE DÉMARCHE RSE



1. LA RSE EN QUELQUES MOTS



RSE

La **RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE (OU SOCIALE) DES ENTREPRISES (RSE)** (*en anglais CSR : corporate social responsibility*) est définie par la commission européenne comme « **l'intégration volontaire par les entreprises de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités et leurs relations avec les parties prenantes.** »

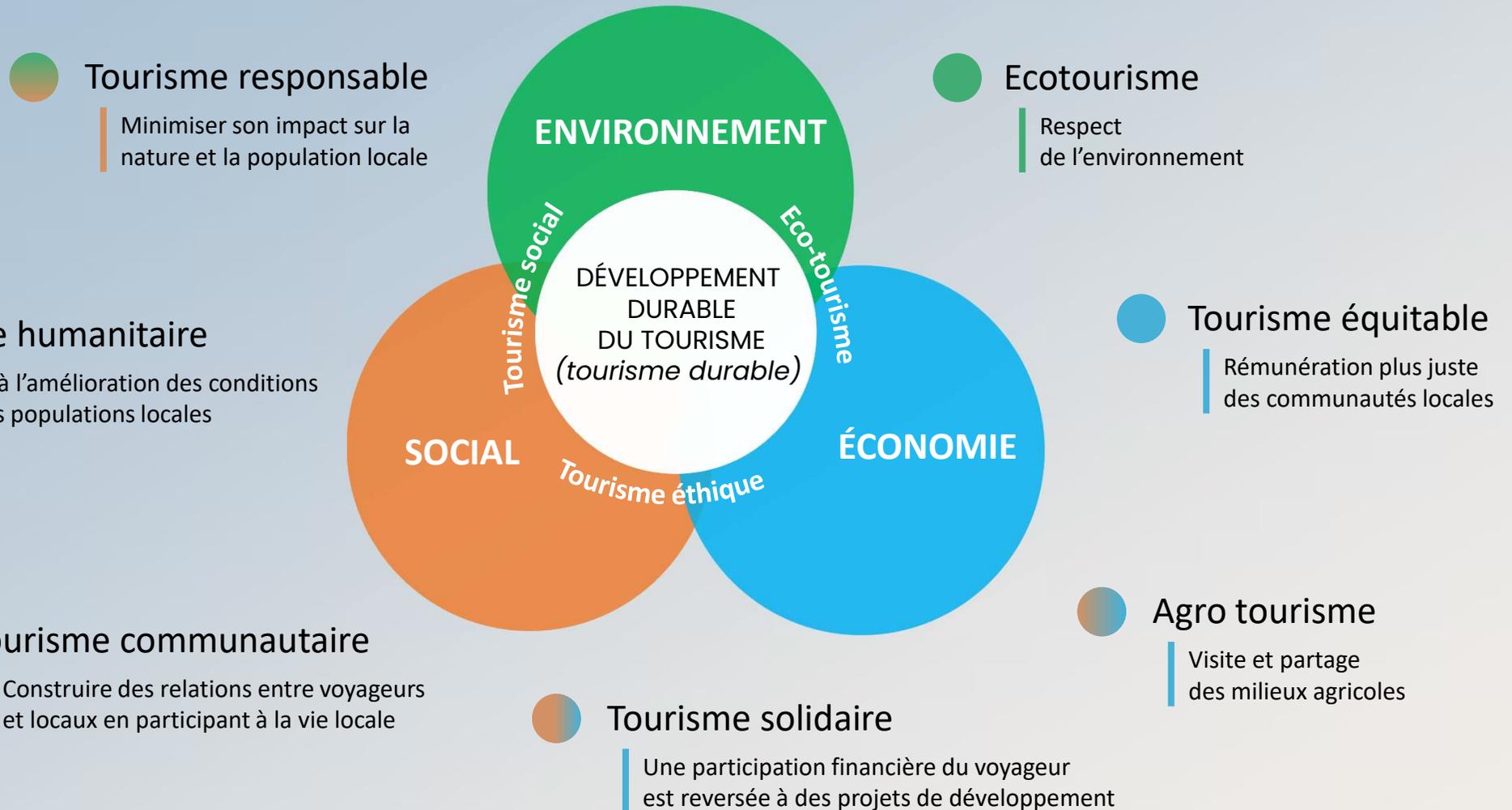
En d'autres termes, la RSE est **la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable. Toutes les entreprises** peuvent mettre en œuvre une démarche RSE, et ce quelle que soit leur taille, leur forme juridique ou leur secteur d'activité.

Le **TOURISME DURABLE** est défini par l'Organisation Mondiale du Tourisme comme : « un tourisme qui tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil ».



LES ENJEUX DE LA RSE DANS LE TOURISME

LES FONDAMENTAUX FIXÉS PAR L'ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME



2. LES APPORTS ET LES COMPOSANTES DE LA RSE



2. LES APPORTS DE LA RSE

AU SEIN DE L'ENTREPRISE

- ✓ Améliorer la performance économique (économies, productivité) ;
- ✓ Pérenniser l'activité ;
- ✓ Se différencier commercialement et valoriser son image ;
- ✓ Attirer et fidéliser salariés, clients, partenaires et fournisseurs ;
(200 000 postes manquants en France dans le secteur du tourisme et du voyage)
- ✓ Mobiliser les salariés (fédérer, motiver) autour de projets RSE ;
- ✓ Bien-être et épanouissement des salariés (démarche QVCT) ;
- ✓ Stimuler l'innovation et la créativité

AU-DELÀ DE L'ENTREPRISE

- ✓ Satisfaction des parties prenantes de l'entreprise (clients, partenaires, fournisseurs) ;
- ✓ Amélioration des conditions économiques, sociétales et environnementales de l'écosystème dans lequel évolue l'entreprise.

LES COMPOSANTES DE LA RSE



LES COMPOSANTES DE LA RSE

EXEMPLES



- ✓ Déployer un code de bonne conduite pour les collaborateurs ;
- ✓ Mettre en place une charte d'achats responsables qui oriente les gestionnaires d'établissement et les organisateurs d'événements dans leurs choix de prestataires et fournisseurs.



- ✓ Instaurer une politique de lutte contre toute forme de violence ou de harcèlement ;
- ✓ Mettre en place une politique de lutte contre la discrimination ;
- ✓ Adapter et penser les espaces d'accueil du public pour les PMR.



LES COMPOSANTES DE LA RSE

EXEMPLES



- ✓ Mettre en place une démarche de Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT).



- ✓ Appliquer une politique de prix permettant une concurrence loyale ;



- ✓ Communiquer de manière transparente sur les conditions des offres, sur ses produits / services ;
- ✓ Sensibiliser les visiteurs à une consommation plus durable et responsable ; 

LES COMPOSANTES DE LA RSE

EXEMPLES



- ✓ Trier, recycler et limiter ses déchets ;
- ✓ Mesurer et limiter ses émissions de gaz à effet de serre (économies d'énergie, efficacité énergétique) ;
- ✓ Développer les mobilités douces pour les trajets des collaborateurs et des visiteurs ;



- ✓ Recruter dans le bassin local d'emploi ;
- ✓ Soutenir et promouvoir la rencontre entre les acteurs locaux...

LES COMPOSANTES DE LA RSE

Retours d'expérience des participants de l'atelier

- ▶ **OT Terre de Carnelle** : valorisation du local au maximum. L'OT vend des produits locaux et des produits recyclés (peluches notamment) et œuvre au maximum pour la préservation de la planète
- ▶ **OT l'Isle-Adam** : de par leur labélisation Qualité Tourisme, l'OT applique déjà une partie des critères de la RSE
- ▶ **B&B Cergy Port** : Fabrice Prenant (directeur) a souligné la problématique inhérente à une structure comme son B&B : à la fois, il faut appliquer la politique d'une chaîne qui fait des économies d'échelles par le volume des référencements nationaux VS la possibilité de faire du local : c'est un grand écart compliqué !

Fabrice Prenant se bat pour **conserver une partie de ses prestations en local**. Quelques exemples d'actions RSE mises en place dans son B&B :

- ✓ Restaurant de l'hôtel : travailler un maximum avec des producteurs locaux en circuit court (sur la partie restauration, moins d'impacts du référencement central de B&B)
- ✓ Panneau explicatif dans les chambres pour inciter les clients à ne pas changer les serviettes de toilette quotidiennement
- ✓ Mise en place de fontaines à eau avec des bouteilles à disposition des clients
- ✓ Reprise du verre dans les mini bars des chambres

Dualité entre l'optimisation des marges par la maîtrise des coûts, et la volonté de faire du local qualitatif éco : comment arriver à faire du local tout en respectant l'impératif des économies d'échelles ?

→ L'idée est de **trouver un compromis entre les 3 enjeux de la RSE (économique, social, environnemental)** : c'est comme dans le pilotage d'un projet, où il faut rechercher le **meilleur compromis entre qualité, coûts et délais**.



LES COMPOSANTES DE LA RSE

Retours d'expérience des participants de l'atelier

► Conseil Départemental du Val d'Oise (CDVO) / Direction de l'Attractivité, de l'Enseignement Supérieur et du Tourisme :

- La RSE est devenue un enjeu de masse au CDVO, qui regroupe plusieurs milliers de salariés/d'agents. De nombreuses communications orientées vers les enjeux du développement durable, sont envoyées en interne. Le CDVO a même une direction dédiée : la Direction du Développement Durable et de l'Agriculture.
- Les agents du CDVO sont très sensibilisés aux questions relatives à l'avenir de la planète. De nombreuses incitations autour de la RSE :
 - Conférences
 - « Clean day » (nettoyage numérique des ordinateurs des agents), journée « nettoyage de printemps » dans les bureaux
 - Vélos électriques à disposition pour se déplacer dans l'agglomération de Cergy-Pontoise
 - Challenges inter-directions : pour favoriser la rencontre et les discussions entre les différentes directions et leurs agents
 - Organisation d'une semaine de la « Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) », notamment avec des séances de sophrologie en réel ou visio
 - Projet d'ouvrir une salle de sport pour les agents
 - Projets autour de l'égalité hommes/femmes
 - Lancement d'une marque employeur "L'esprit Val d'Oise", dans laquelle la démarche QVCT est mise en avant, et les candidats y sont sensibles
 - Aménagement du temps de travail : valorisation des possibilités de télétravail, réflexion autour de la semaine de 4 jours pour l'agglomération de Cergy-Pontoise



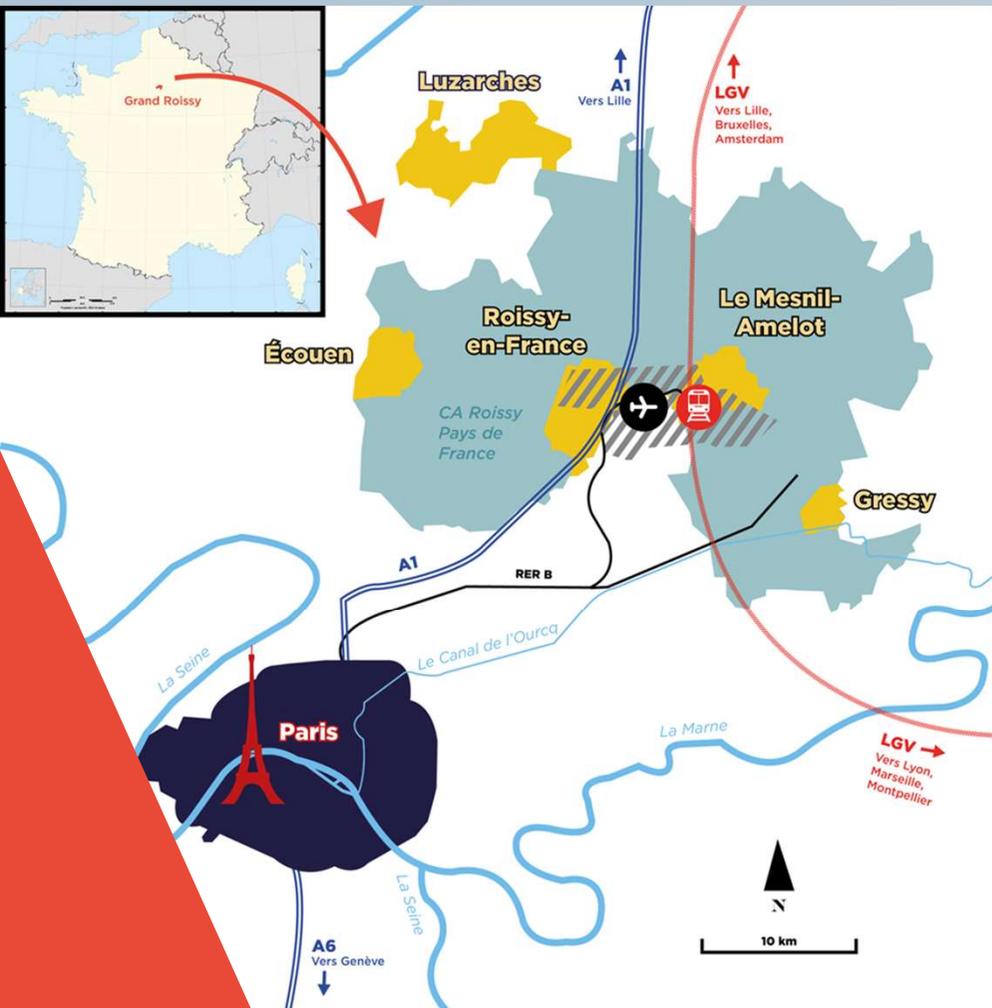
3. TÉMOIGNAGE DE L'OFFICE DU TOURISME GRAND ROISSY



LA DÉMARCHE RSE DE L'OFFICE DE TOURISME GRAND ROISSY



LE TOURISME SUR LE GRAND ROISSY



-  Bureau d'Information Touristique de l'Office de Tourisme Grand Roissy
-  Communes d'intervention de l'Office de Tourisme
-  Communauté d'agglomération Roissy Pays de France
-  Zone de l'aéroport Paris CDG
-  Aéroport international
-  Gare RER B

TOURISME DURABLE

(mise en avant des producteurs locaux, de la mobilité douce et des actions éco-engagées)

TOURISME D'AFFAIRES

(Séminaires, salons, réunions professionnelles, éductours, conventions, évènementiels)

TOURISME CULTUREL

(visites de musées, de château ou monuments, galerie d'art et manifestations culturelles)

TOURISME D'ESCALE

(Offre shopping, offre Golf et visites culturelles pour un séjour autour de l'aéroport)

TOURISME DE NATURE

(Randonnées, visites thématiques, promenades et parcours à vélos)

CHIFFRES CLÉS 2023

5

COMMUNES

Roissy-en-France, Écouen, Luzarches,
Le Mesnil-Amelot, Gressy

44
HÔTELS



8200
CHAMBRES D'HÔTEL



2,5 MILLIONS
de nuitées par an



86 MILLIONS
de passagers par an

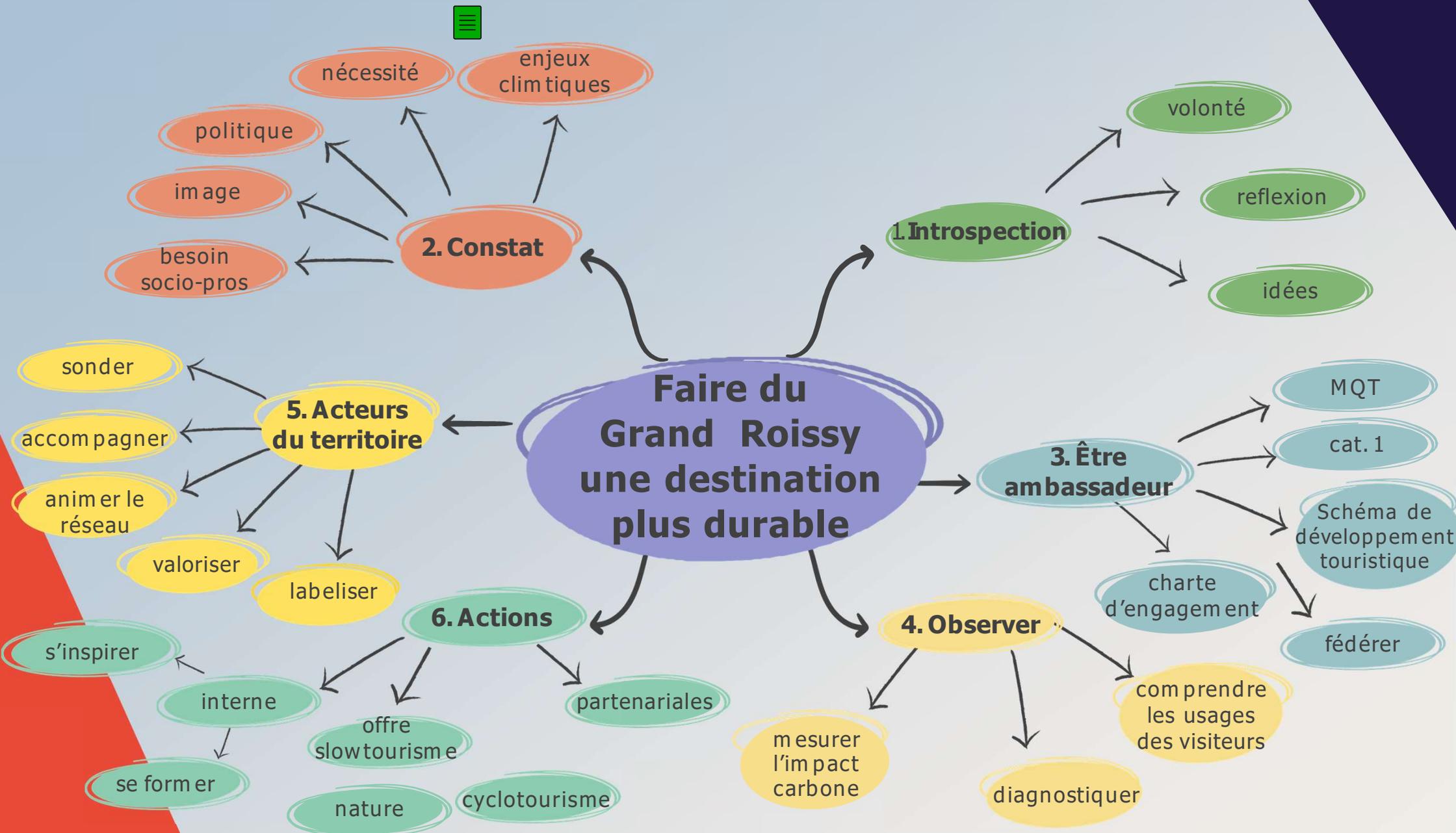


ENVIRON
100
restaurants

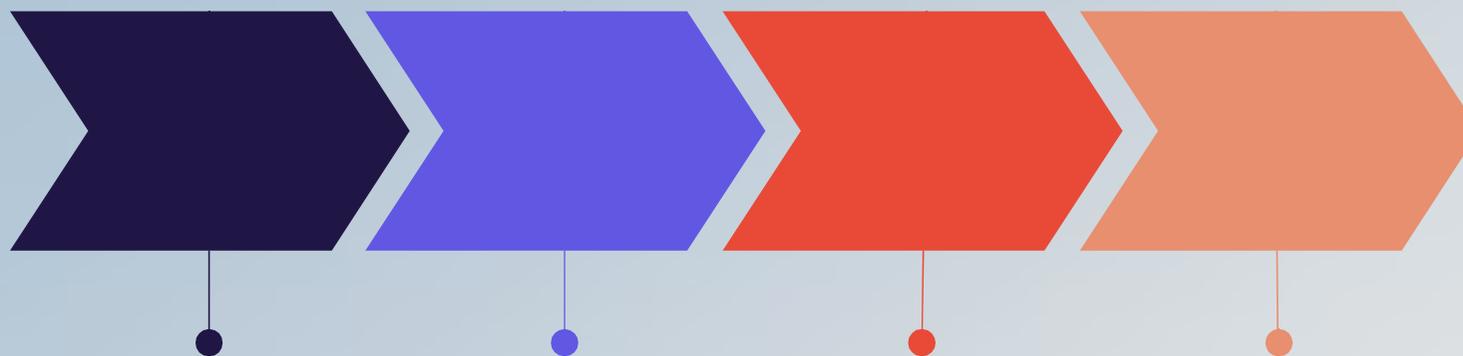


200
salles de réunion
et séminaire





CHRONOLOGIE DE LA DÉMARCHE RSE



2018/2019

- **Politique de développement durable** de l'office de tourisme 2018-2020.
- **Parrainage de ruches**
- Valorisation de l'**offre nature** - Luzarches situé sur le Parc Naturel Oise Pays de France

2020/2021

- **Formation à la RSE** (CEGOS) et au tourisme durable.
- Équipe sensibilisée, écriture de la **stratégie de dév. durable** de l'OT
- **Page dédiée** au dév. durable sur le site
- Recensement et mise en avant des **producteurs locaux**.
- Adhésion à **Acteurs du Tourisme Durable**
- Participation annuelle aux **UTD**

2022

- Création de la **mission tourisme durable** et désignation de **référénts RSE**
- **Planning d'actions** : révision de la **politique d'achat** de l'office ; nouvelle boutique proposant des **produits locaux** ; projet de station vélo à assistance électrique en libre service ; développement de parcours de **cyclotourisme** (CulturMoov),
- Partage d'expériences avec l'Office de Tourisme d'Issy les Moulineaux et l'Agglo Roissy Pays de France.
- Diffusion de la **Charte des acteurs engagés**.

2023

- **Bus électrique** pour le city tour.
- Offre groupes : **visites de ruches** ; partenariat avec la MEDD
- Organisation d'une **fresque du climat** avec les hôteliers.
- **Partenariat avec le Lycée** Romain Rolland, et une classe de BAC PRO Métiers de l'accueil.
- Formation de l'équipe au déploiement de la démarche RSE pour les OT et les acteurs - OT Normandie.
- **Organisation des Rencontres du Tourisme Durable - 21/09/2023.**



Les rencontres
du tourisme
durable

Quésaco ?

Une rencontre entre les hôteliers,
les restaurateurs du territoire et les
producteurs locaux !

Objectifs :

- Promouvoir la rencontre entre les entreprises touristiques et les producteurs locaux.
- Stimuler la consommation en circuit court.
- Valoriser les produits locaux.

Au programme :

- Exposition de produits locaux.
- Conférences sur les thèmes liés au tourisme durable.

21 SEPTEMBRE 2023

Centre Culturel de L'Orangerie
Roissy-en-France

Pour qui ?

Directeur.rice d'hôtel

Directeur.rice d'exploitation

Responsable hébergement

Assistant.e de direction

Manager de restaurant.

Chef.fe de cuisine

Chef.fe de réception

Gouvernant.e

Responsable commercial

Responsable achat

Ressources Humaines

Soutien de l'AHGR

Mobilisation

et relais de l'information
auprès des équipes
hôtelières.
prêt de matériel le jour j.

Quel tarif ?

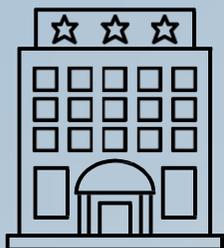
GRATUIT

POUR TOUS !



Les rencontres
du tourisme
durable

EN CHIFFRES



Sondage auprès des hôteliers

> 70% souhaitent rencontrer des producteurs de fruits / légumes et produits laitiers
> 50% souhaitent découvrir des solutions pour la réduction des déchets, pour réduire la consommation d'énergie et pour sensibiliser leurs équipes en interne.



110
Inscrits

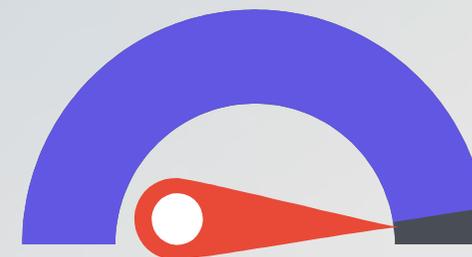
Acteurs du tourisme (sociopros et institutionnels)

16
Exposants

Producteurs et entrepreneurs locaux

38
Intervenants

Présentant des solutions durables adaptées aux hôteliers



95%

des participants très satisfait



Les rencontres
du tourisme
durable

en images...



4. COMMENT ENCLENCHER UNE DÉMARCHE RSE ?



METTRE EN PLACE UNE DÉMARCHE RSE EN ENTREPRISE





Avec quoi repartez-vous de cette intervention sur la RSE ?

- Cela redonne un peu de sens !
- Se remettre dans la philosophie de la RSE : la RSE, ce n'est pas qu'une norme ISO
- La démarche RSE doit être portée par les managers : il est impératif d'emmener tous les salariés dans la démarche
- Une démarche RSE commence toujours par la gouvernance : pour maximiser les chances de réussite, il faut s'assurer que la gouvernance de l'entreprise soit alignée avec la démarche

SI VOUS AVEZ ENVIE D'ALLER PLUS LOIN...

OFFICE DE TOURISME GRAND ROISSY

LESLIE LUPU

Directrice Adjointe
llupu@ville-roissy95.fr
+33 (0)1 34 29 43 21
+33 (0)7 49 97 59 33



TARIANA CARVALHO

Responsable commerciale et Partenariats
tcarvalho@ville-roissy95.fr
+33 (0)1 34 29 43 40
+33 (0)7 66 30 26 86




INTRAMOTIV
votre partenaire en capital humain

VINCENT MIQUEL

Dirigeant
vincent.miquel@intramotiv.com

+33 (0)6 08 96 20 19
www.intramotiv.com

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

