

# RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

## INITIER UNE DÉMARCHE RSE DANS MON OT



L'accompagnement individuel des OT normands

# Notre démarche d'accompagnement



La Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie (OTN) propose d'accompagner les Offices de Tourisme à la mise en place de leur démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) et de Tourisme Responsable.

A l'aide du cabinet expert LINEA Conseil, OTN a accompagné en 2021-2022 un groupe de travail composé de neuf Offices de Tourisme normands pilotes sur la mise en place de leur démarche RSE : Granville Terre et Mer, Coeur de Nacre, Communauté Urbaine d'Alençon, Bagnoles de l'Orne, Nouvelle Normandie (Vernon-Giverny), Forges-les-Eaux, Le Havre Etretat Normandie, Fécamp, Dieppe Normandie.

Ils ont co-construit des outils d'accompagnement destinés à répondre précisément aux attentes des Offices de Tourisme et d'être au plus près des réalités de leurs missions.

La méthodologie et les outils utilisés par OTN, dans le cadre de l'accompagnement, sont issus du travail d'ingénierie du cabinet expert et des mises en pratique effectuées dans les neuf OT.

## La RSE, qu'est-ce que c'est ?

La Responsabilité Sociétale des Entreprises, c'est la responsabilité d'une organisation quant à l'impact de ses activités sur l'environnement et la société.

### Les 7 piliers de la RSE

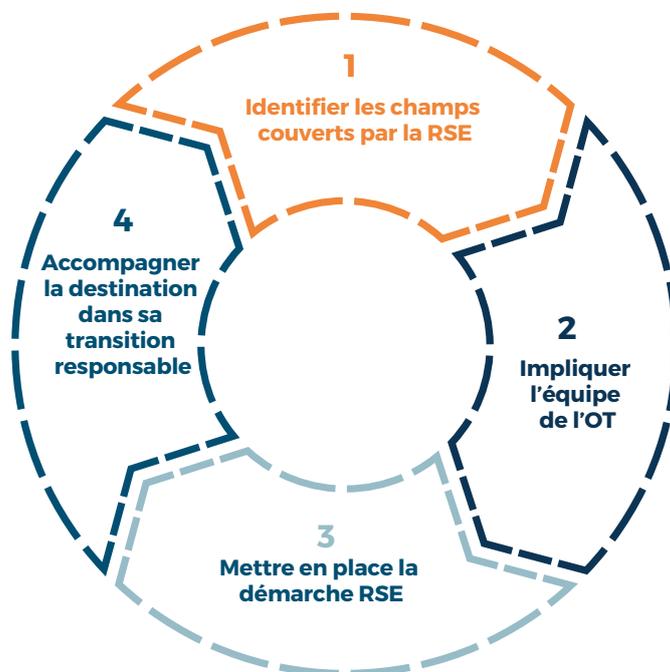




# Pourquoi l'OT doit-il s'engager dans une démarche RSE ?

- 1** Répondre aux attentes des clientèles et générer des retombées économiques :
  - 87% des voyageurs affirment vouloir voyager de manière plus responsable. 44% seraient prêts à payer leur séjour plus cher afin de voyager de manière responsable et respectueuse de l'environnement. (Sondage IFOP Mars 2021).
  - Les Pays-Bas et l'Allemagne sont dans le top 5 des clientèles étrangères en Normandie, et les visiteurs scandinaves sont une clientèle émergente. À noter que ces populations ont une forte sensibilité environnementale.
- 2** S'adapter aux conséquences environnementales. Le Groupe d'experts Intergouvernemental sur l'Evolution du Climat normand (GIEC normand) prévoit notamment pour la Normandie d'ici 2100 :
  - Une augmentation de 3,5°C en moyenne.
  - 15% de précipitations en moins.
  - Une élévation du niveau de la mer de +0,4 à +1,1m, entraînant ainsi un recul du trait de côte et une augmentation des inondations.
- 3** Augmenter l'attractivité de l'OT et de la destination pour faciliter les recrutements.
- 4** S'aligner sur les objectifs nationaux et internationaux et anticiper les réglementations.

## Par où débiter ?





# Les outils d'OTN mobilisables dans le cadre de l'accompagnement

- 1** **Un référentiel RSE adapté aux Offices de Tourisme** : il a été co-construit par OTN, Linea Conseil et les neuf OT pilotes. A ce jour, aucun autre outil ou label RSE entièrement adapté aux Offices de Tourisme n'existe. Il sert de cadre à la réflexion et d'outil de diagnostic sur les pratiques de l'OT et couvre les sujets suivants : gouvernance, collaborateurs, environnement, clients, fournisseurs, et société.
- 2** **Un guide des bonnes pratiques durables** dans les Offices de Tourisme.
- 3** **Des fiches thématiques** : les éco-gestes au sein d'un OT, l'événement éco-responsable, la communication responsable, une fiche de mission « Référent RSE ».
- 4** Des outils **pour mesurer la qualité de vie et des conditions de travail des salariés.**
- 5** Des outils **pour faciliter et mesurer l'engagement des socio-professionnels de la destination.**
- 6** Un exemple **de tableau de bord de suivi des indicateurs RSE.**
- 7** **L'animation par OTN d'une Fresque du Climat** : il s'agit d'un outil de sensibilisation aux enjeux du changement climatique, basé sur les travaux du GIEC (Groupement d'Experts Intergouvernemental sur l'évolution du Climat). Il prend la forme d'un atelier collaboratif autour d'un jeu de cartes. Cet outil permet de sensibiliser l'équipe et/ou les partenaires de l'OT au développement durable, d'avoir une base de connaissances commune, de faciliter l'engagement et de fédérer les équipes autour de ces enjeux.
- 8** **La définition de la raison d'être de la structure** : la raison d'être est « pourquoi l'organisation existe-t-elle ? ». Elle peut être considérée comme la vision stratégique, l'élément le plus fondamental qui a motivé la création de la structure. En interne, la raison d'être est la boussole qui définit le cap, donne son sens à la structure, dessine une ambition collective. Dans une dimension de communication institutionnelle, elle est aussi une promesse faite aux clients et aux autres parties prenantes. Elle explique en quoi l'organisation crée de la valeur de manière unique.





# Les phases détaillées de l'accompagnement



**PRÉSENTER LA DÉMARCHE À L'ÉQUIPE DE L'OT :** présentation de la démarche RSE, des étapes de l'accompagnement, des engagements respectifs pris par l'OT et OTN.



**DIAGNOSTIQUER** les pratiques de l'OT grâce au référentiel RSE.



**SENSIBILISER ET PRÉSENTER LA DÉMARCHE À L'ÉQUIPE :** animation par OTN d'un atelier La Fresque du Climat.



**DÉFINIR LES AXES D'AMÉLIORATION :** l'OT, avec appui d'OTN, définit ses objectifs et établit son plan d'actions.



**DÉFINIR LA RAISON D'ÊTRE "RSE" DE L'OT :** l'OT, de façon collective avec l'équipe et l'appui d'OTN, définit sa raison d'être, permettant de traduire ses objectifs en terme de RSE.



**METTRE EN ŒUVRE :** l'OT déploie, suit et mesure les actions définies dans son plan d'actions, à l'appui du tableau de bord de suivi des actions RSE et des outils du kit.

## CADRE DE L'ACCOMPAGNEMENT

Cet accompagnement s'inscrit dans la lignée des actions portées par OTN auprès de son réseau : OTN met à disposition des outils et une méthodologie de travail au réseau, mais en aucun cas, OTN ne mettra en place la démarche RSE et/ou de tourisme durable de la structure accompagnée. L'OT demeure le seul décideur et pilote de sa stratégie.

Signature d'une charte d'accompagnement entre l'OT et OTN

Coût de l'accompagnement : 400 € net de TVA / jour



# Pour toutes questions, votre interlocutrice à OTN

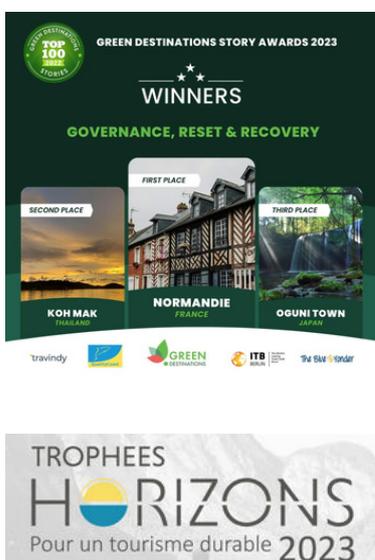


## Romane MOREAU

Chargée de mission Qualité  
tourisme responsable et RSE

Portable : 06 62 07 51 39

E-mail : [rmoreau@ottnormandie.fr](mailto:rmoreau@ottnormandie.fr)



Pour ce projet innovant mené avec les 9 Offices de Tourisme pilotes, OTN a obtenu :

- Le 1er prix du concours international Green Destinations le 7 mars 2023, dans la catégorie "gouvernance, relance et résilience".
- Le prix Trophées Horizons, organisé par Acteurs du Tourisme Durable (ATD) dans la catégorie Responsabilité Sociétale.

Ils récompensent la méthode, le référentiel et les outils co-crésés avec les 9 OT normands pionniers.

**OTN - Fédération Régionale des Offices de Tourisme de Normandie**  
320, boulevard du Val - Etage 01  
14 200 HEROUVILLE-ST-CLAIR

E-mail général : [contact@ottnormandie.fr](mailto:contact@ottnormandie.fr)  
Site web : [www.ottnormandie.fr](http://www.ottnormandie.fr)



[linkedin.com/company/otn-fédération-régionale-des-offices-de-tourisme-de-normandie](https://www.linkedin.com/company/otn-fédération-régionale-des-offices-de-tourisme-de-normandie)

Avec le soutien de

