

# Engagement dans une démarche RSE pour un Office de Tourisme : c'est possible ! “



Vallée de la Dordogne

ROCAMADOUR · PADIRAC  
COLLONGES-LA-ROUGE

**La Vallée de la Dordogne c'est :**

141 communes

2 régions : Nouvelle-Aquitaine et Occitanie

2 départements : Corrèze et Lot

10 BIT

30 permanents et 20 saisonniers



# Chronologie





## Février/Mars 2020

- Prise de conscience d'un changement
- Besoin de faire évoluer notre stratégie en intégrant les enjeux sociétaux
- **Opportunité de financement d'un appui conseil aux entreprises sur des démarches de RSE / Afdas**
- Réalisation d'un autodiagnostic
- Choix de l'Agence et de l'intervenant et accord de financement pour démarrage démarche RSE
- **Souhait de l'ADT et des quatres OT du Lot de rejoindre la démarche et de travailler à l'échelle du département sur du collectif**
  - Autodiagnostic des structures
  - Emergence de deux axes de travail collectif (**achats et cartographie des prestataires du territoire**)

## ● Décembre 2020

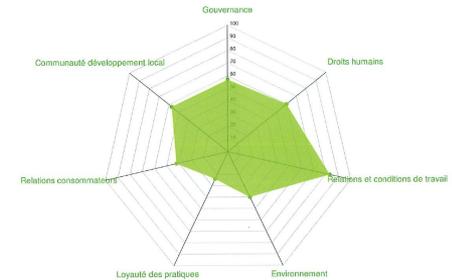
- Mise en place de la méthodologie et d'un calendrier
- Démarrage de l'audit interne de chaque structure sur les différents piliers de la RSE/Jean Gasse



Auto-diagnostic RSE

Résultats

La démarche de RSE : où en êtes-vous?





## Janvier/février 2021



- Nouvelle direction
- Renouvellement de la marque qualité
- Le groupe responsable qualité a été mobilisé pour participer à l'**audit de mesure de notre maturité /piliers RSE**
  - gouvernance,
  - QVT
  - achats,
  - gestion de l'eau et la qualité des effluents, de l'air intérieur et émissions de gaz à effet de serre, filières existantes,
  - les équipements et usages de l'énergie, la gestion des flux touristiques,
  - les offres commerciales associant les mobilités,
  - la protection et valorisation de la biodiversité,
  - les canaux de communication interne et stratégie externe, gestion de l'outil informatique et la communication sur la biodiversité ...)

## Plan d'action interne





# Méthodo 2021

- En mars 2021 : sous l'impulsion de l'appui conseil nous avons rédigé **notre politique RSE, définis nos engagements dans notre stratégie, notre politique des achats internes via une charte**
- **Communication** à l'équipe et aux membres du CODIR + (newsletter/web ...)
- Prise de conscience des moyens humains nécessaires à l'**animation du plan d'action.**
- **Recrutement d'une alternante au 1er octobre**
- Petit budget dédié pour des actions internes

## 4 axes de travail identifiés en interne :

- QVT
- Politique d'achats, dont boutique
- Communication écoresponsable
- Accompagnement des pros

# Les actions menées par les collectifs

Suite à l'accompagnement, création de deux collectifs départementaux pour traiter les deux axes de travail :

- Les achats
- L'accompagnement des pros



## COLLECTIF ACHAT

---

- **Etat des lieux des achats**, fichiers partagés (*classes d'achats, quantités, caractéristiques techniques, écolabels, origine, relations fournisseurs, cycle de vie, coûts ...etc*)
- **Identification des produits à mutualiser** afin d'améliorer notre impact et optimiser les coûts : convention de consultation et mise en place **d'un process de commande et convention de consultation collective d'achats**
- 2022 : Travail sur les contrats d'énergies vertes (choix Ekwater)

## COLLECTIF ACCOMPAGNEMENT DES PROS

---

- Mise en place d'une **grille de critères RSE** : mesure de la maturité des pros
- Réflexion sur la valorisation des pros engagés
- Construction d'outils d'accompagnement
- **Sensibilisation et formation** des équipes
-

# Les actions menées en internes



# Les principales thématiques traitées en interne



## QVT

Choix d'une démarche en collaboration avec un psychologue du travail et des organisations (souhait de travailler sur le bien être psychologique, le discours est important)



## Les achats

En interne et boutique



## Communication éco responsable

Sensibilisations et mise en place d'actions concrètes



## Accompagnement des pros

Questionnaire maturité .....



## Animation QVT direction et CSE

### Mise en place questionnaire QVT sur les familles de RPS (baromètre social)

Nature du travail	Autonomie au travail
Horaires de travail	Relations au travail
Poste de travail	Valeurs
Exigences émotionnelles	Sécurité de l'emploi



### Amélioration des postes de travail et des outils

**Management**, accompagnement des managers pour améliorer les relations au travail (séminaire),

**Communication interne**, chat

**Reconnaissance** : revalorisation salariales (saisonniers), chèques cadeaux, prime de pouvoir d'achat, télétravail...

Atelier de réflexion de **co-construction** avec les équipes d'accueil sur les horaires de travail, la rotation sur les WE, la durée de la pause méridienne, l'anticipation des plannings et la gestion des congés

**Développement de compétences**, formation collective, gestion du temps et gestion des exigences émotionnelles ...



Plan d'actions QVT  
annuels avec budget



## Actions menées pour la boutique



## Création processus sélection des produits, charte

Grille de sélections avec les critères qui répondent à nos valeurs et à notre politique d'achat

## Valorisation des producteurs et artisans locaux

- Création d'un visuel produit d'ici
- Affichage de cartes producteurs avec leurs engagements et le QR code qui amène à leur site internet
- Animation dans les boutiques les mardis après-midi

## Fin de l'usage plastique unique

Affichage des produits sur des supports en PVC réutilisables ;

questionner sur nos actions individuelles et notre impact sur la planète  
#JESAUVELAPLANETE

Comment agir ?

- Je calcule mon impact carbone  
Grâce au test de l'ADEME que vous pouvez faire en 10 mn chrono !
- Je participe à l'éco défi du mois  
Faire du tri dans ma boîte mail. Pour ça je peux utiliser Cleanfox.

L'impact de mes mails si je ne les supprime jamais en 5 ans, équivaut à **140 KG** de CO2, soit :

- 1 million de litre d'eau du robinet
- 725 km en voiture
- 363kg ordures ménagères

Méthodologie pour trier ses mails

- Je note le nombre de GO utilisé (en bas à gauche de ma boîte de réception)
- Je supprime mes mails reçus, envoyés, et les spams. Je me désabonne des newsletters que je ne lis pas. Je n'oublie pas de vider la corbeille !
- Je regarde le nombre de GO utilisé et je compare à ceux de départ

## Le courant ne passe pas entre nous



## Sensibilisation des équipes

- Journées de sensibilisation avec animations pour engager l'équipe
- Newsletters régulières pour informer sur la thématique du DD
- Création d'un chat interne dédié pour rendre la RSE accessible à chacun
- Chatbot Prowd

## Affichage nudges

- Affichage d'éco gestes non culpabilisant
- Affichage des consignes de tri
- Affichage des fruits et légumes de saison

## Actions concrètes

- Création de produits d'entretiens responsables
- Tri dans tous les bureaux, installation de composts
- Création d'indices de suivi de consommation
- Déploiement d'une politique d'achats responsables / consultations
- Inventaire du parc informatique, tri, dons à des recycleries
- Numérique responsable : sensibilisation des équipes sur la gestion de boîtes mail, les moteurs de recherche écoresponsables...



# Le travail avec les pros

- 1 - **Nécessité d'identifier les pros engagés** car peu sont labellisés
- 2 - Avoir un **outil pour les accompagner** dans leur démarche RSE

=> **Construction d'une grille de critères** associée à des ressources (documentaires, interlocuteurs, [boîte à outils "responsable"](#))

## 8 piliers

- Eau
- Energie
- Achats
- Alimentation
- Social
- Communication
- Biodiversité
- Déchets

**100% des critères obligatoires doivent être remplis**

Critères optionnels (petits plus)

Les pros ont la **possibilité de s'auto-évaluer** avec un formulaire en ligne suivi d'un **entretien sur place** pour évaluer leurs engagements.

 L'étonnant voyage

**Consommer local,**  
C'est pas une idée à la noix !



**Action :** J'achète chez les producteurs locaux des produits de saison.

Notre étonnant terroir



 L'étonnant voyage

**Trier ses déchets,**  
C'est d'la tarte !



**Action :** Je jette mes déchets dans la bonne poubelle, grâce à ce geste c'est **2,1 millions** de tonne de CO2 évitées.

Les règles de tri



 L'étonnant voyage

**Respecter la nature,**  
C'est la marche à suivre !



**Action :** Je ramène mes déchets avec moi. Une cannette met plus de **10 ans** à se dégrader dans la nature.

Le parc naturel



 L'étonnant voyage

**Préserver l'eau,**  
C'est pas la rivière à boire !



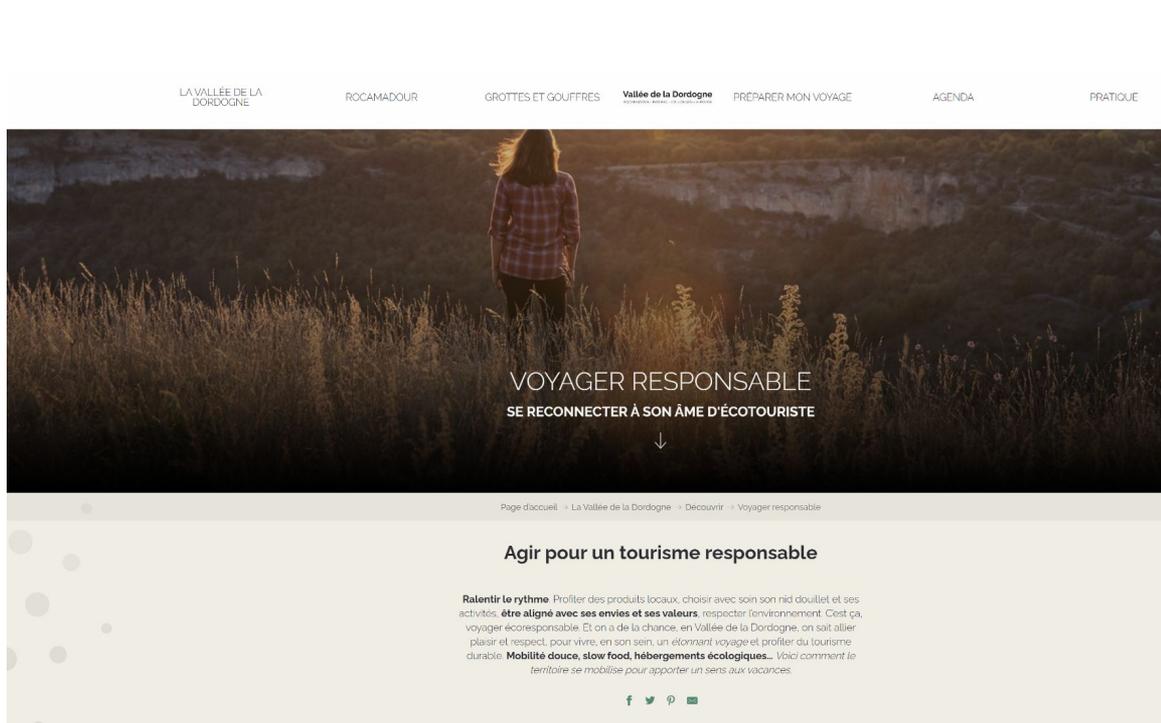
**Action :** Je ferme le robinet quand je n'utilise pas l'eau. Un robinet qui coule inutilement pendant 2 minutes, c'est **25 litres** d'eau gaspillés.

La rivière de la Dordogne





# Communication responsable



PRINTEMPS  
2023

## l'étonnant voyage!

VALLEE DE LA DORDOGNE

### ILS NOUS INSPIRENT La Gazette du voyage écoresponsable

#### Édito

Au moment où nous écrivons ce deuxième numéro, les arbres sentent les fleurs et les oiseaux chantaient gaiement. **Le printemps pointe le bout de son nez** avec sa douceur et ses belles couleurs, ses jours qui s'étirent avec joie.

Alors que le pic estival se prépare, quatre acteurs du territoire nous ont accueillis, de part et d'autre de la rivière, pour nous parler de leurs engagements : **Hébergeurs, restaurateurs, producteurs, artisans d'art, artistes, prestataires d'activités de loisirs experts du patrimoine, représentants de collectivités territoriales**. La liste des initiatives vertueuses est longue!

Au sein de l'Office de tourisme, nous travaillons sur un **projet de territoire durable**, mené à un développement touristique en toutes saisons, équilibré, respectueux de la biodiversité et des paysages, sobre en ressources naturelles et foncières. En ce sens, le début de l'année aura été marqué par l'arrivée de **Matthieu Suau Responsable Ingénierie**, qui accompagne les acteurs locaux dans leur transition vers un tourisme plus responsable.

En parallèle, nous travaillons la **qualification et la valorisation des acteurs engagés** de la Vallée de la Dordogne. **Une nouvelle rubrique dédiée à l'écotourisme** a fait son apparition sur notre site internet.

Belle saison!

*Posté par ici*



**Camille Lachèze**

Directrice de l'Office de tourisme Vallée de la Dordogne



Photos © Julien Dorcas / @jldorcas



# 2023



## IDTOURISME

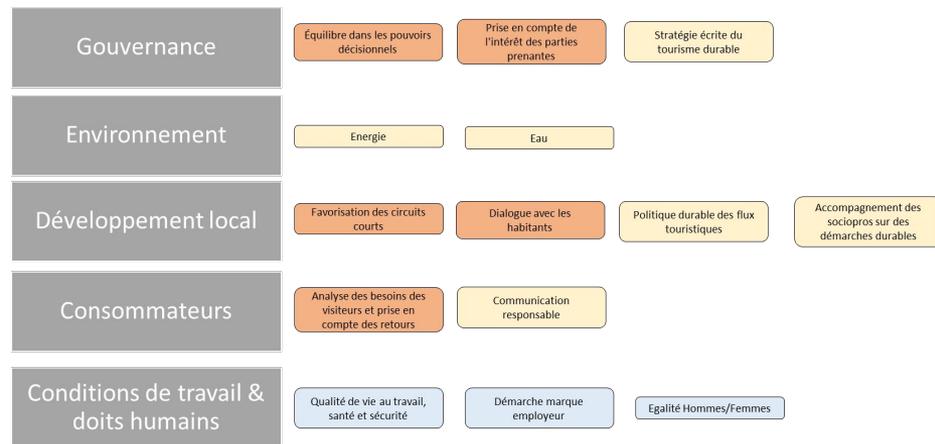
### 1er trimestre

Mise à plat de la démarche RSE et traduction opérationnelle auprès des équipes et des parties prenantes

### Décembre 2023

Projet de territoire 2023-2025 - feuille de route pour un développement touristique durable

## Les enjeux principaux pour l'OT Vallée de la Dordogne



# Les difficultés

---

- Au démarrage impression d'être à 0 et de ne rien faire de constructif/enjeux sociétaux qui sont énormes "*on peut se sentir démuni*",
- Certains aspects du diagnostic sont très techniques et éloignés de nos réalités "tourisme", pour exemple la mesure du radon :)
- Prioriser nos actions peut être compliqué
- Sensation de devoir être exemplaire, (les actions mises en place ne peuvent pas être totalement abouties, il faut aussi savoir être imparfait, accueillir la critique, être honnête, transparent)

# Les avantages

---

L'appui conseil nous permet :

- d'**identifier nos enjeux**,
- d'**établir un diagnostic**
- d'**être conseillé et guidé** sur nos priorités d'actions via la **construction du plan d'action**
- d'**estimer les moyens** à allouer et les délais
- de faire **évoluer nos pratiques et mesurer l'impact** de nos actions
- de **retrouver du sens** dans nos actions
- d'**amener la valeur complémentaire** qui fait sens à la démarche qualité, (les "pourquoi on fait"), toujours dans des process d'amélioration continue
- de **prendre conscience de la force du collectif**, toute l'équipe agit et interagit (pas un seul service)
- de conduire nos **équipes** à être **proactives** et développer des comportements volontaristes .... beaucoup de partages et d'idées jusqu'à la sphère privé



**VALLÉE DE LA DORDOGNE - OFFICE DE TOURISME** classé Catégorie 1  
13 av. François de Maynard, 46400 Saint-Céré • Tél. : 05 65 33 22 00 • Fax : 05 65 33 22 01 • [info@vallee-dordogne.com](mailto:info@vallee-dordogne.com)

[vallee-dordogne.com](http://vallee-dordogne.com)