

Sommets du tourisme

Auvergne-Rhône-Alpes



La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme



Nathalie Serrin
DAF & DRH de l'Agence – Agence ART



Virginie Carton
Directrice Générale - OnlyLyon



Lionel Gruffat
Directeur Pôle Tourisme & Collectivités – CA des Savoie



Jean-Marie Hébert
Responsable des Partenariats
& des activation d'intérêt général
(ART & fonds Essentiem)



LA DÉMARCHE RSE A L'ART



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

1. NOS MOTIVATIONS DEBUT 2023 POUR ENCLANCHER UNE DEMARCHE RSE

1. Répondre aux défis sociétaux :

- Intégrer les **enjeux écologiques, d'inclusion et numériques**,
- S'aligner avec la quête de sens croissante dans le secteur touristique

2. Transformer notre organisation en accompagnant nos équipes :

- Repenser nos **valeurs** et donner une **raison d'être** à notre entreprise
- Développer une **fierté dans toutes nos missions**
- **Attirer et motiver les talents**

3. Accompagner le développement touristique en Auvergne Rhône-Alpes de façon plus responsable et durable :

- Aligner nos actions avec une **stratégie RSE cohérente**, au **service** de nos territoires
- Inspirer nos partenaires et viser une meilleure **éco-performance** dans nos opérations
- Valoriser les **offres touristiques durables** et engager notre audience autour d'activités et pratiques plus **vertueuses**, plus « **green** » et plus **inclusives** (au service de nos publics) - ex : Partir Ici, tourisme à vélo, RSI, ProgresScore, PNR, pastoralisme, partenariats SNCF, etc...

VOLONTÉ DE COUVRIR TOUS LES THEMES DE LA RSE => APPROCHE GLOBALE

Utiliser la RSE

Prévention et réduction des pollutions / impacts
(produits, services et fonctionnement)
Contribution à la préservation des ressources
Lutte contre le changement climatique
Biodiversité

Pratiques de vente
Relation et satisfaction clients
Marketing responsable
Gestion des données
Santé et sécurité des utilisateurs /
consommateurs

Devoir de vigilance dans la chaîne d'approvisionnement
Pays ou situations à risques
Complicité
Discriminations
Respects des droits (civiles, politique, économiques,
sociaux, culturels, propriétés)
Respects principes fondamentaux et droits du travail



Implication dans le territoire
Santé, éducation et culture
Création d'emploi, dév des compétences
Développement technologies et transfert
Création de richesses locales / écosystèmes
Aide au développement local

Relations employeur / employé
Organisation RH et emploi
Conditions de travail et SST
Formation, employabilité
Dialogue social

Valeurs,
Pilotage de la stratégie (partage,
conception, transparence...)
Implication des parties prenantes
Redevabilité
Instance et mode de gouvernance
Fiscalité responsable

Pratiques d'achat, de négociation
Pratiques anti concurrentielles
Lobbying responsable
Ethique des affaires (corruption, conflits d'intérêt,
promotion RSE dans la chaîne de valeur)

THEMATIQUES DU PLAN D' ACTIONS LUCIE

THEMATIQUE 1 : METTRE EN PLACE UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE

- PA 1 Intégrer la démarche RSO à la stratégie globale
- PA 2 Garantir les conditions d'une gouvernance responsable

THEMATIQUE 2 : RESPECTER LES DROITS DES PERSONNES

- PA 3 Respecter l'individu, sa dignité et ses droits fondamentaux
- PA 4 Prévenir toute forme de discrimination et promouvoir l'égalité des chances
- PA 5 Protéger les données personnelles et/ou confidentielles des parties prenantes

THEMATIQUE 3 : DEVELOPPER DES RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL RESPONSABLES

- PA 6 Contribuer à la création d'emplois pérennes
- PA 7 Favoriser la qualité de vie au travail
- PA 8 Créer les conditions du dialogue social sous toutes ses formes
- PA 9 Protéger la santé et la sécurité des collaborateurs
- PA 10 Développer les compétences de tous les collaborateurs
- PA 11 Assurer un système de rémunération équitable et transparent

THEMATIQUE 4 : PRESERVER L'ENVIRONNEMENT

- PA 12 Eco-concevoir les produits, activités et services
- PA 13 Minimiser les consommations de ressources
- PA 14 Limiter au maximum les pollutions et nuisances de tous types
- PA 15 Déployer une démarche structurée de protection de l'environnement

THEMATIQUE 5 : DEVELOPPER L'ETHIQUE DANS LES RELATIONS D'AFFAIRES

- PA 16 Prévenir tout acte de corruption active ou passive
- PA 17 Garantir les conditions d'une concurrence loyale
- PA 18 Agir en faveur de la responsabilité sociétale chez les fournisseurs
- PA 19 Créer des liens durables avec les fournisseurs

THEMATIQUE 6 : RESPECTER LES INTERETS DES CONSOMMATEURS

- PA 20 Ethique du contrat, des engagements et de l'information transmise
- PA 21 Garantir la sécurité des produits et services et protéger la santé des consommateurs
- PA 22 Assurer la qualité de ses produits et services et la satisfaction client
- PA 23 Favoriser l'accès aux produits et services essentiels ou d'intérêt général

THEMATIQUE 7 : VISER LE DEVELOPPEMENT LOCAL ET L'INTERET GENERAL

- PA 24 Contribuer au développement socio-économique des territoires d'implantation
- PA 25 Participer à des initiatives d'intérêt général

2. LABEL CHOISI ET LA METHODE

- > Partage collectif : la fresque du climat en déc 2022
- > Label LUCIE 26000
- > Label d'engagement reconnu
- > Un cadre éprouvé
- > Flexibilité & accompagnement à la labellisation

Les avantages de la communauté LUCIE



4 Se labelliser LUCIE 26000



Un processus de labellisation exigeant et transparent

Je rejoins la
Communauté LUCIE et
j'accède à LUCIE Faire



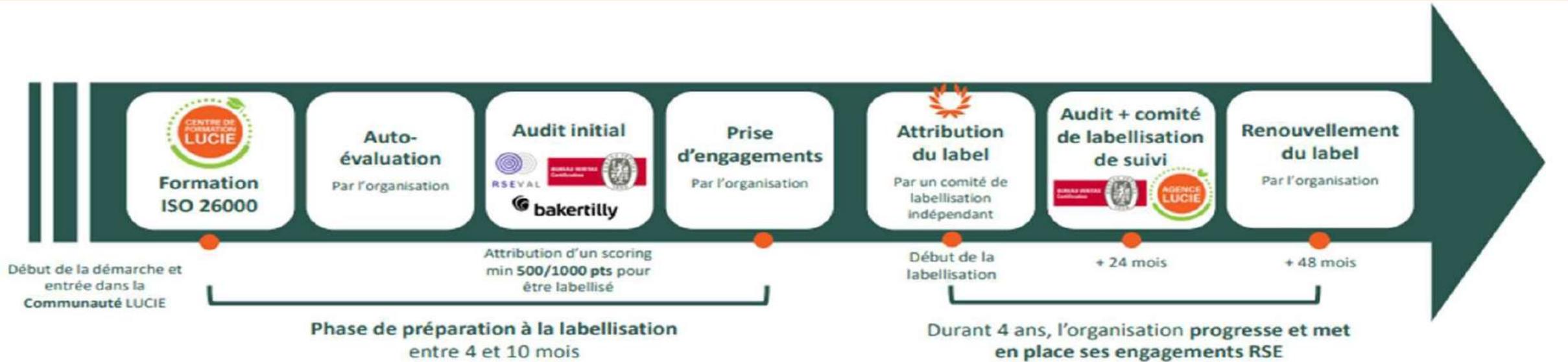
Une démarche
d'amélioration
continue



Pour toutes les
organisations

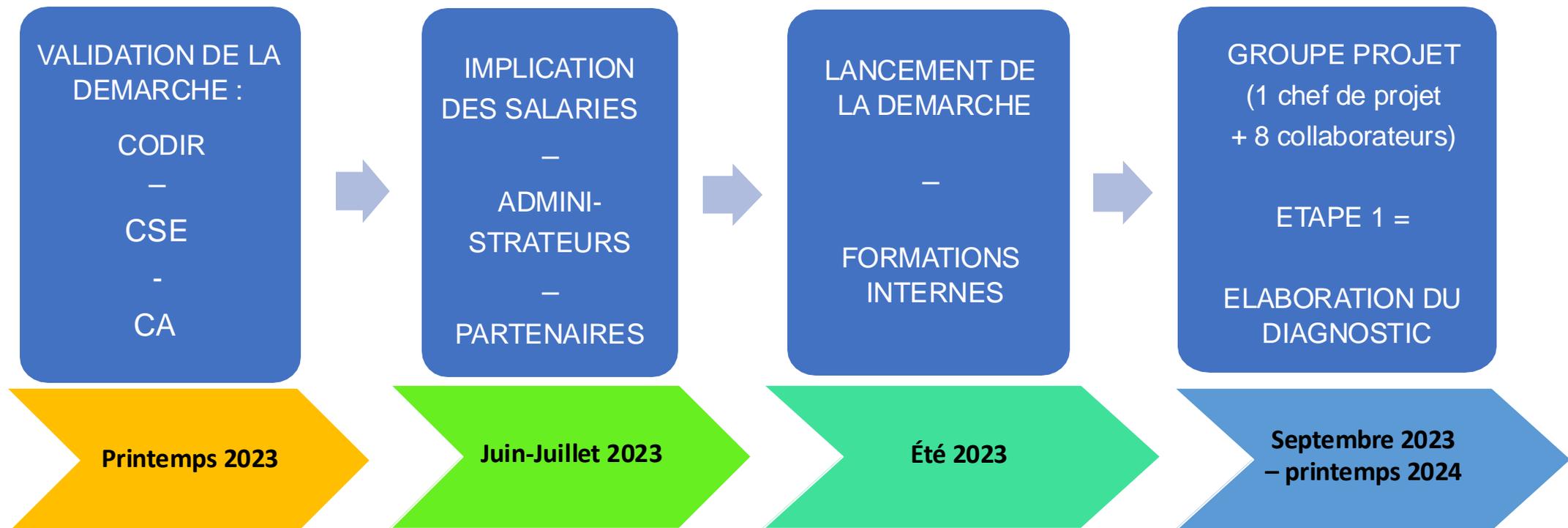


Durée de labellisation
4 ans

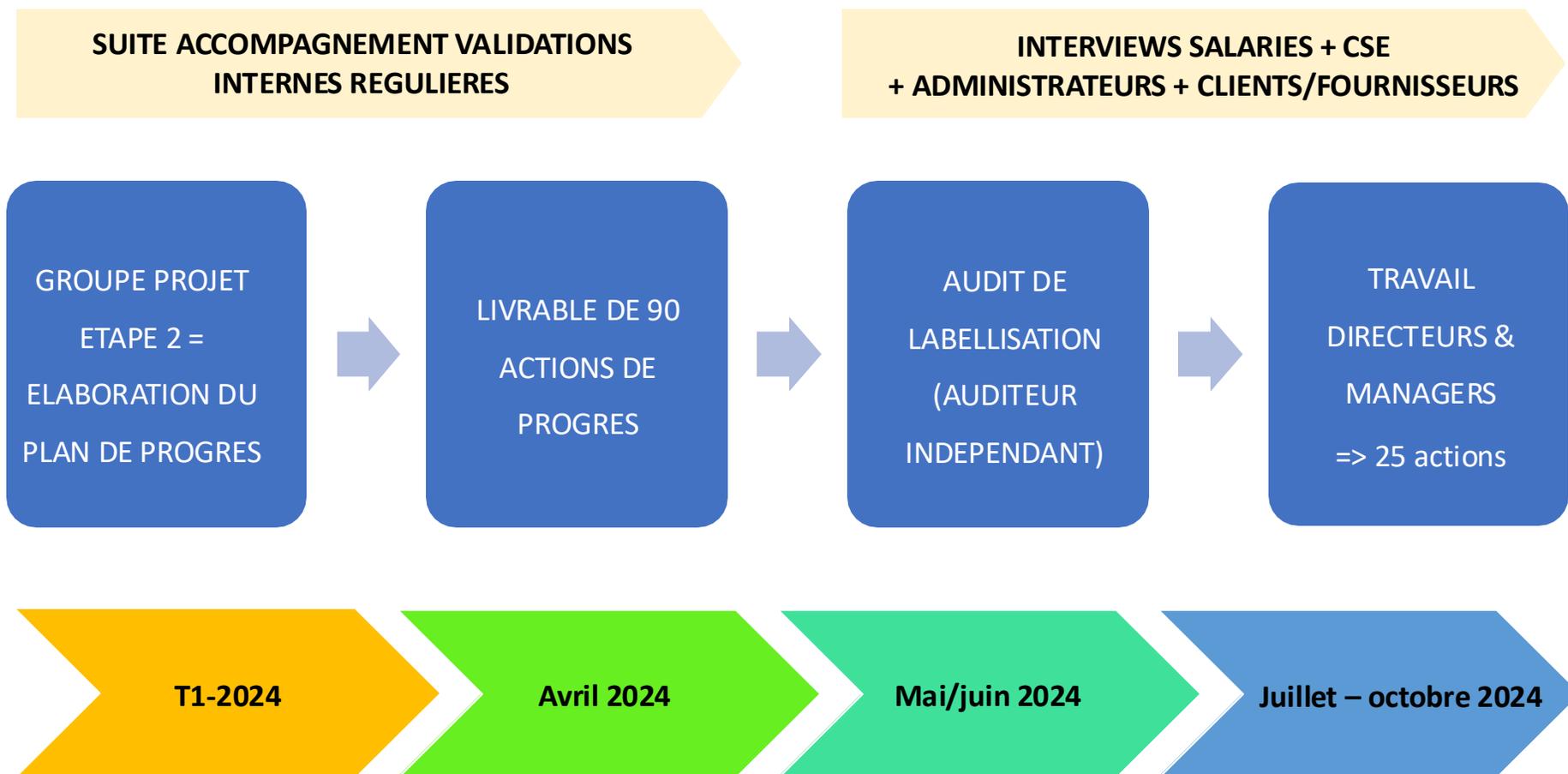


3. QUELLE ORGANISATION EN INTERNE AVONS-NOUS MISE EN PLACE A L'ART POUR ETABLIR UN PLAN D'ENGAGEMENT DE PROGRES ?

**ACCOMPAGNEMENT PAR UN CONSULTANT RSE – LUCIE 26000
VALIDATIONS INTERNES REGULIERES**



3. QUELLE ORGANISATION EN INTERNE AVONS-NOUS MISE EN PLACE A L'ART POUR ETABLIR UN PLAN D'ENGAGEMENT DE PROGRES ?



LES PROCHAINES ETAPES 2024

Fin octobre

Validation finale de notre plan de progrès

Début
novembre

Dépôt du plan finalisé

Début
décembre

Comité de labellisation LUCIE 2600
=> **OBJECTIF LABELLISATION**



Mi-
décembre

Partage collectif avec tout l'ART du
plan d'engagement et mise en place
du suivi des indicateurs



LES PRE-REQUIS POUR REUSSIR UN PROJET RSE

- Des **instances dirigeantes** moteur, à l'écoute, réactives, **disponibles** pour arbitrer tout au long de la démarche : directeurs / managers
- Un **chef et une équipe projet** constituée de :
 - collaborateurs volontaires
 - avec une vision transverse : référents experts de chaque service
 - une implication opérationnelle et dans le temps
- L'intégration des **objectifs RSE** dans la **stratégie ART**
- Un **budget dédié sur 4 ans en plus du temps passé** (consultant, audit de labellisation...)

MERCI de votre ATTENTION !



Agir pour un tourisme plus responsable, le chemin lyonnais

Sommets du Tourisme AURAT | Lyon | 8 octobre 2024

Les dates clefs : 2019

LYON remporte le titre de Capitale européenne du Smart Tourisme par la Commission européenne.

- Une incroyable fierté
- Une superbe opportunité de réaliser un inventaire détaillé de toutes les initiatives durables
- Un déclencheur unique et un facteur de motivation

Avec un score de 55%, Lyon entre dans le GDS-Index

Global Destination Sustainability Index : un programme d'amélioration des performances visant à rendre les secteurs du tourisme d'affaires et de loisirs plus durables



Les dates clefs : 2020

La pandémie de COVID, une crise brutale mais aussi une opportunité exceptionnelle pour travailler l'évolution de notre modèle touristique

Le choix de faire un premier bilan carbone de l'office de tourisme, avec 2 enjeux :

1. Identifier les leviers principaux pour faire baisser l'empreinte carbone de l'Office, ici les déplacements et les éditions
2. Mais aussi partager les résultats avec l'équipe et produire un plan d'action collectif et correctif.



Les dates clefs : 2021

La **Métropole de Lyon** adopte un Schéma de développement du tourisme responsable avec **4 objectifs**:

1. Construire une destination résiliente et équilibrée
2. Soutenir les emplois touristiques dans l'aire métropolitaine
3. Accélérer la transformation des pratiques pour un tourisme plus vertueux sur le plan environnemental
4. Garantir un tourisme inclusif, participatif et respectueux.



Les dates clefs : 2021

ONLYLYON Tourisme & Congrès co-construit avec les acteurs du tourisme à Lyon une stratégie avec 55 actions concrètes et **3 objectifs principaux** :

- Faire de Lyon un leader du tourisme durable,
- Maintenir un impact positif sur les professionnels du tourisme, les visiteurs et les résidents
- Maintenir un équilibre raisonnable entre le tourisme local, le tourisme de loisirs et le tourisme d'affaires.

Création d'un **service dédié** au tourisme responsable pour piloter les projets internes et accompagner les professionnels

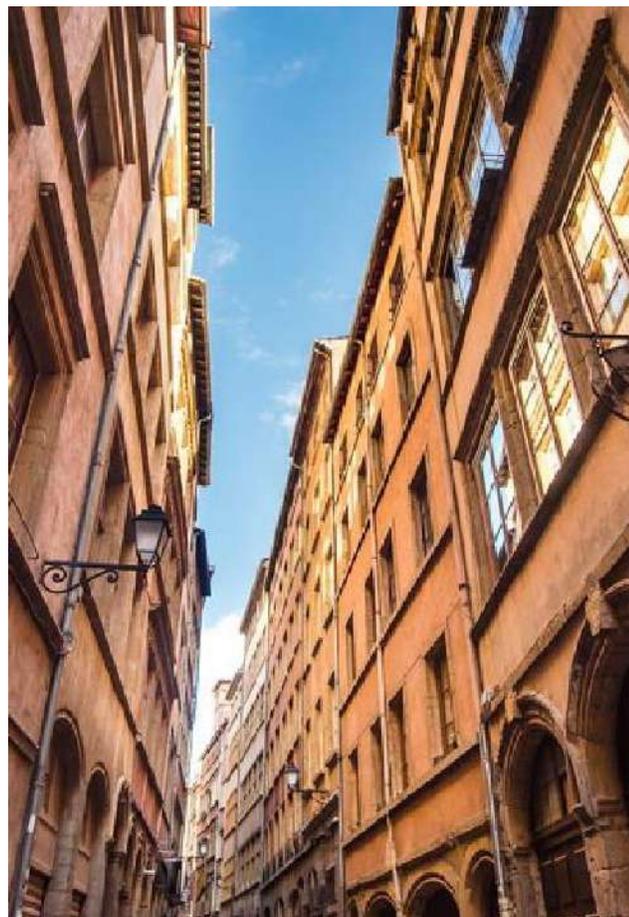
Allocation d'une **enveloppe financière dédiée** pour les programmes d'accompagnement et d'une gouvernance adhoc, le **Green Committee**.



En 2024, où en sommes-nous ?

En interne

- ✔ **100% du personnel** de l'office de tourisme formés aux questions de développement durable et de responsabilité sociale des entreprises
- ✔ Création en interne d'un **collectif EcoRSE** pour porter en interne les différents sujets RSE
- ✔ ONLYLYON Tourisme **certifié ISO20121** depuis mars 2022 et **labellisé AFNOR Engagé RSE** depuis janvier 2023



- ✔ mise en place d'une **politique d'achats responsables** avec revue trimestrielle
- ✔ Baisse de **-24%** de notre **empreinte carbone** grâce à la révision de toutes nos éditions et à la modification de notre politique de déplacements
- ✔ Une réorientation de nos stratégies de promotion vers des marchés décarbonés avec l'exemple de notre campagne **LYONCOMOTIVE**.

En 2024, où en sommes-nous ?

De nouveaux outils

- ✔ **le guide pour organiser des événements à impact positif**
Qui identifie des solutions et des prestataires locaux pour chaque poste du cahier des charges d'un événement
- ✔ Un site web dédié pour trouver toutes les informations, les outils, les enquêtes :
www.tourisme-different.com



- ✔ La **création de nombreux contenus éditoriaux** pour promouvoir des expériences de transport authentiques et à faible impact afin d'inspirer nos visiteurs et changer ainsi les récits
- ✔ **Affichage** au sein du Pavillon, place Bellecour de nos engagements pour la destination

TRUCS ET ASTUCES DE LOCAUX / INSIDERS' TIPS

**Je visite le Vieux-Lyon en dehors des heures de pointe,
tôt le matin ou en fin de journée**

I visit Vieux-Lyon (Old Lyon) outside of peak times, early in the morning or at the end of the day.

TRUCS ET ASTUCES DE LOCAUX / INSIDERS' TIPS

**C'est dans le silence que je visite les traboules,
cours et petites ruelles par respect pour leurs habitants**

I visit the traboules, courtyards and narrow streets in silence, out of respect for their inhabitants.



TRUCS ET ASTUCES DE LOCAUX / INSIDERS' TIPS

Je marche ou je prends un vélo, la ville n'est pas si grande !

I walk or ride a bike, because the city's not that big!



En 2024, où en sommes-nous ?

Pour la destination

- Un **score de 83%** dans l'indice GDS et une **13ème place** mais surtout un groupe de coopération réunissant 8 villes françaises engagées dans l'échange de bonnes pratiques et le partage d'expériences.
- **100 hôtels, restaurants, musées ou sites ont bénéficié de nos programmes** de certifications environnementales et de pratiques responsables
- **33%** du total des 20 000 chambres de la Métropole écocertifiées ou en cours de certification

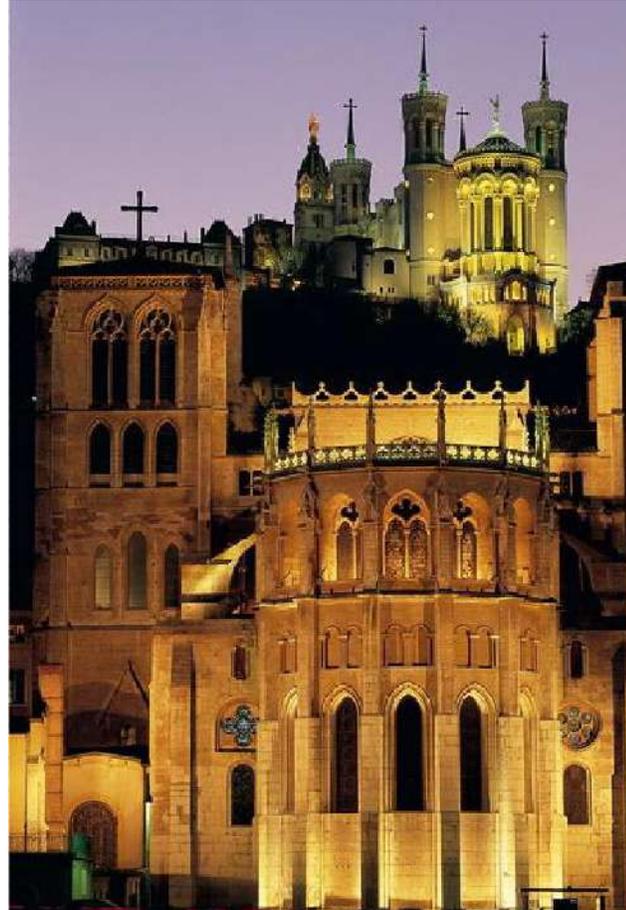


- **60 structures désormais labellisées Accueil Vélo**, label national garantissant une qualité d'accueil et de services aux cyclistes empruntant les véloroutes françaises
- **Plus de 620 professionnels sensibilisés**, informés, embarqués dans nos formations pour un tourisme plus responsable: RSE, Handicap, Inclusion et diversité,
- 10 acteurs des loisirs accompagnés dans la **définition de leur politique RSE**
- **3 audits RSE** d'événements réalisés

En 2024, où en sommes-nous ?

Pour la destination

- **600 habitants** ont participé à une enquête en ligne pour partager leur opinion sur le tourisme, ce qui a donné lieu aux premières rencontres « **Tourisme et habitants** ».
- Création du **Laboratoire Tourisme et Habitants** avec l'exploration du cahier d'idées et des groupes de discussion dédiés à l'offre touristique pour les habitants.



- Une **large majorité d'habitants - 80%- en faveur du développement du Tourisme** avec même une augmentation de 5 points / 2019 (Resident Sentiment index).
- **Coté emplois, création du RHEVE festival** dédié à la promotion des métiers de la restauration, de l'hôtellerie et de l'événementiel avec et pour nos partenaires avec plus de 1500 participants par édition

Les défis

- La pérennisation du **financement** des actions d'accompagnement au-delà du budget même de l'office de tourisme
- La difficile **mobilisation** de certains acteurs clefs de cette transition
- Le maintien d'un **niveau d'intérêt** mobilisateur chez nos partenaires
- L'indispensable travail de fond sur les **récits** et l'imaginaire dans le voyage et le tourisme





Merci pour
votre attention

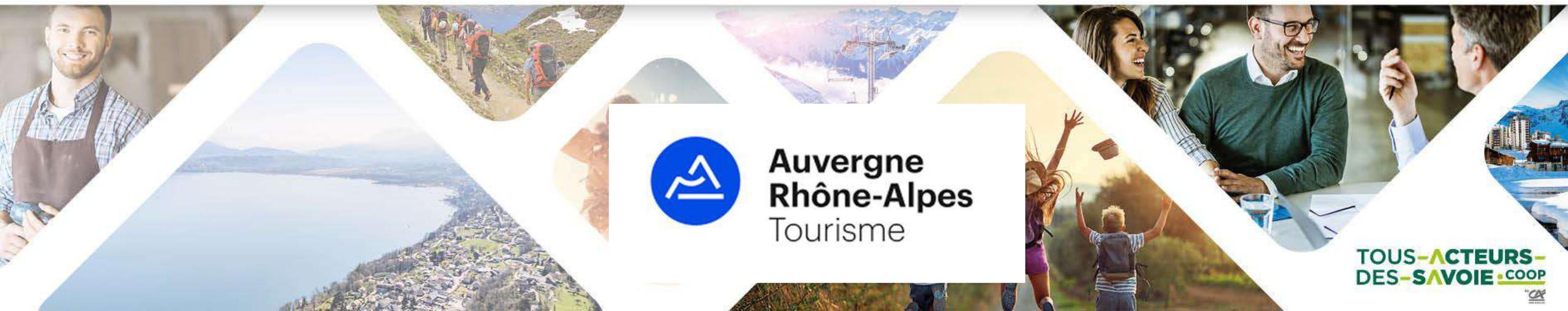




Démarche Crédit Agricole des Savoie

Quels engagements pour un Tourisme désirable et équilibré

Sommets du Tourisme 8/10/24



**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme

**TOUS-ACTEURS-
DES-SAVOIE** .COOP

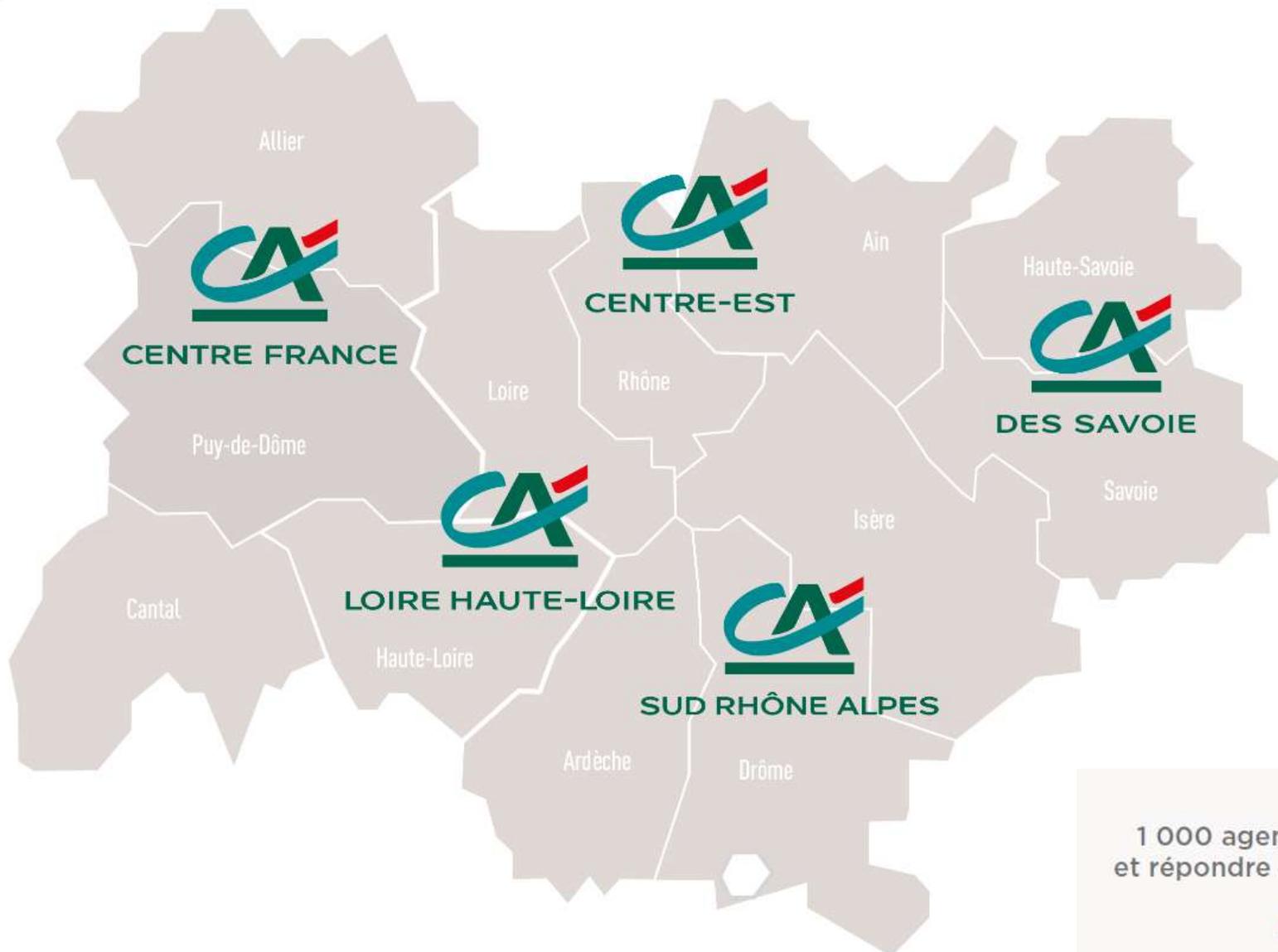


Sommaire

- ✓ Organisation et Enjeux pour le Groupe Crédit Agricole et les Caisses Régionales
- ✓ Déclinaison sur le Tourisme, Crédit Agricole des Savoie
→ L'Observatoire du Tourisme et de nos engagements
- ✓ Comment accompagner les acteurs économiques des territoires dans leur(s) Transition(s)



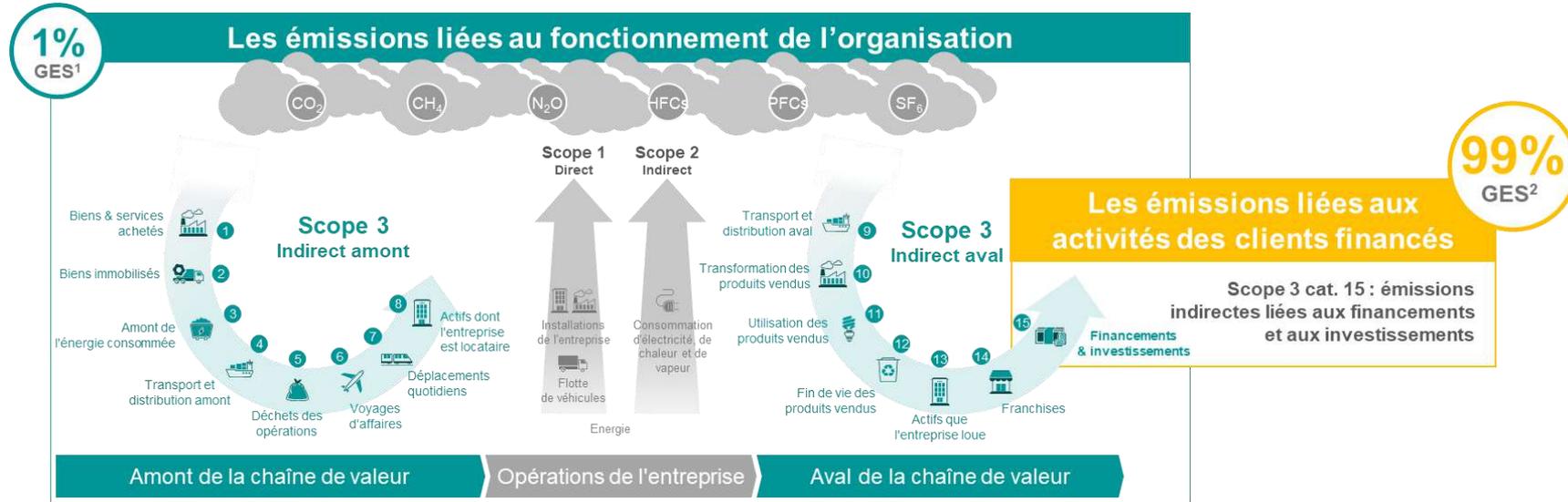
5 Caisses Régionales



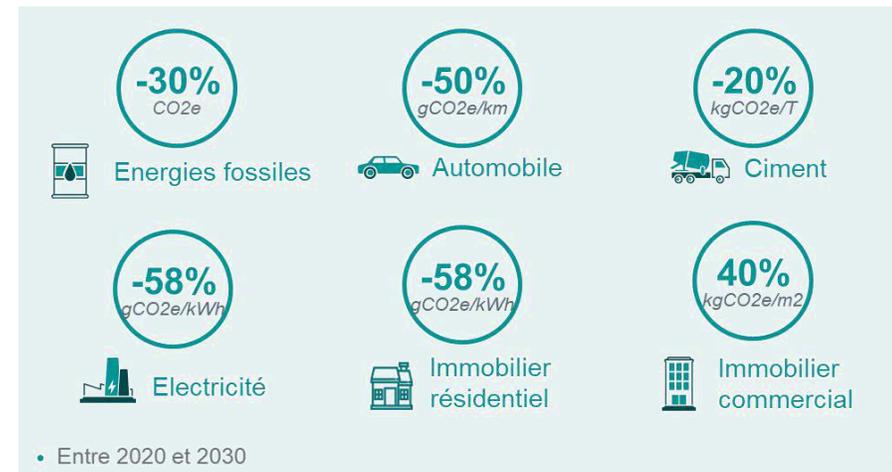
5 Caisses régionales pour une région :
1 000 agences, 11 000 collaborateurs pour vous accompagner
et répondre à vos besoins spécifiques, privés ou professionnels.

**AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT
ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ**

Les financements d'une banque portent 99% de son bilan carbone



Le Groupe Crédit Agricole s'est fortement engagé dans la décarbonation de ses crédits



Déclinaison Projet Sociétal du Crédit Agricole des Savoie

3 engagements

Réduire nos émissions de GES de fonctionnement et contribuer à la neutralité carbone globale

Piloter le **plan pluriannuel de décarbonation** de notre fonctionnement

Construire une **stratégie Forêt** en priorisant l'axe de décarbonation

Compléter notre **offre mobilité douce** pour les collaborateurs

Accompagner chaque client dans ses transitions

Par le **financement** :

- De la rénovation des logements,
- De la mobilité décarbonée
- De la production d'EnR

Par les **solutions d'épargne responsable**

Par le **conseil et l'accompagnement**

Mobiliser nos forces coopératives au service des initiatives citoyennes

Déployer les **feuilles de route RSE des Caisses Locales**

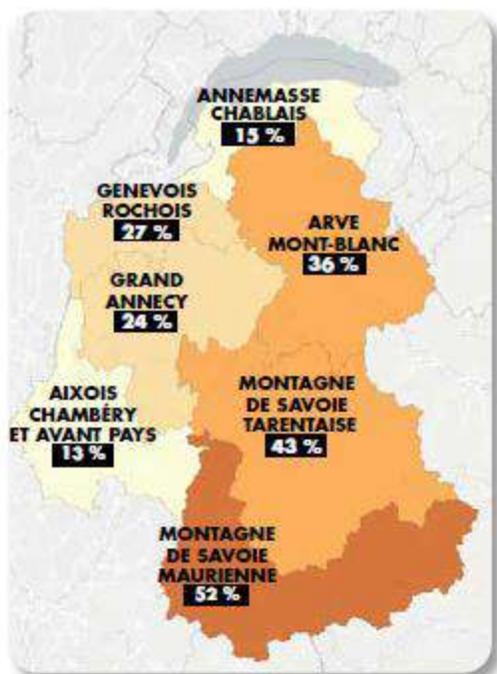
Renforcer l'accompagnement de nos **Clients fragiles**

Favoriser la **formation, l'insertion professionnelle** et l'**accessibilité** aux personnes atteintes de **handicap**



Enjeux tourisme dans les Savoie

LE TOURISME, UN MOTEUR DE L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE POUR LES SAVOIE*

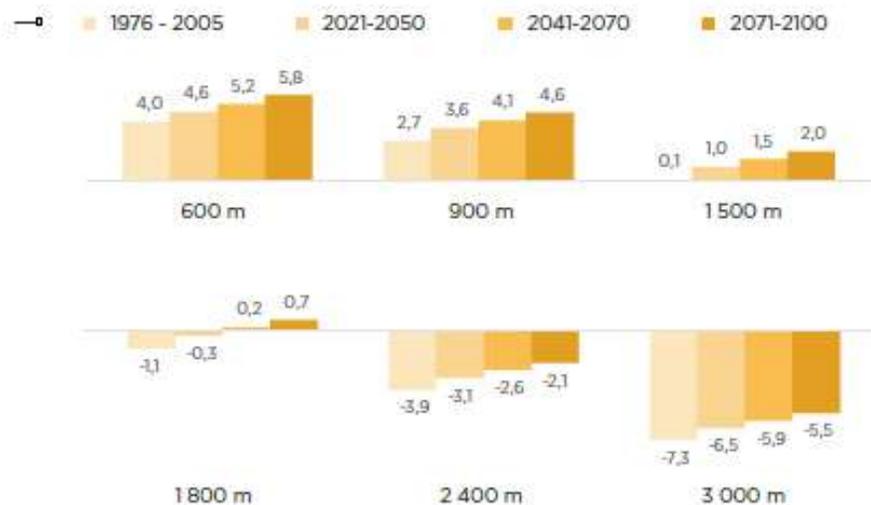


25%

1/4 de l'activité économique des Savoie est directement lié au tourisme. Cependant, il est important de noter que ces chiffres masquent des disparités saisissantes entre les différents territoires.

Source : cartographie des territoires au Crédit Agricole des Savoie.
* Chiffres d'Affaires globaux confiés des agents économiques sur les Savoie.

MOYENNE DE TEMPÉRATURE HIVERNALE (°C) SAVOIE ET HAUTE-SAVOIE



Source : Météo France. Source classement des stations : <https://skidata.io/station-de-ski/domaine-ski/altitude/>



Déclinaison de nos engagements autour de 3 Piliers

NOS FUTURS DESIRABLES AGIR SUR 3 PILIERS



ÉCONOMIE

Un tourisme créateur
de valeur pour tous
et équilibré



HUMAIN

Un tourisme accessible
et bénéfique pour la vie
dans les territoires



PLANÈTE

Un tourisme décarboné
et respectueux
de la nature



Illustration Pilier Economie



L'ÉCONOMIE

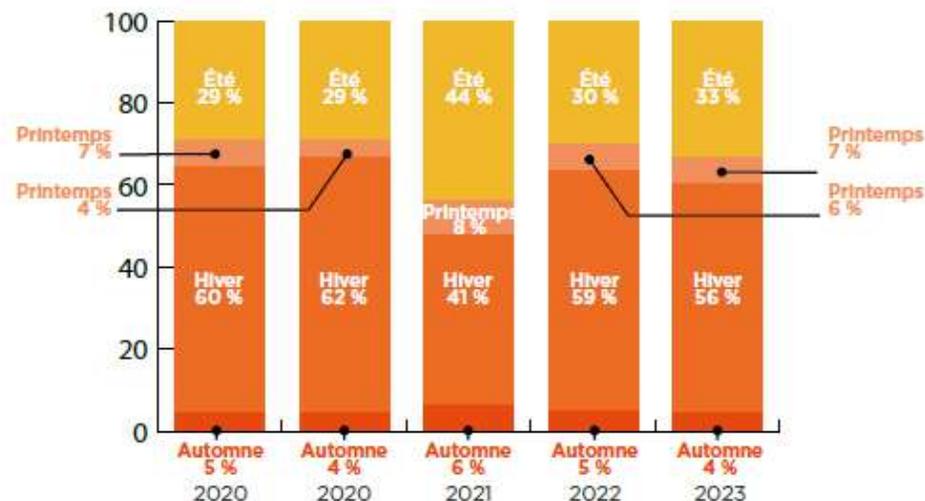
Un tourisme créateur de valeur pour tous et équilibré.

INFLEXIONS

MAINTENIR LE SOCLE DE L'ACTIVITÉ TOURISTIQUE DANS NOS TERRITOIRES

Le Crédit Agricole des Savoie s'engage à soutenir l'adaptation au changement climatique des domaines skiables.

POIDS DES NUITÉES PAR SAISON HAUTE-SAVOIE



Source : Observatoire de l'activité touristique G2A.

POIDS DES NUITÉES PAR SAISON SAVOIE

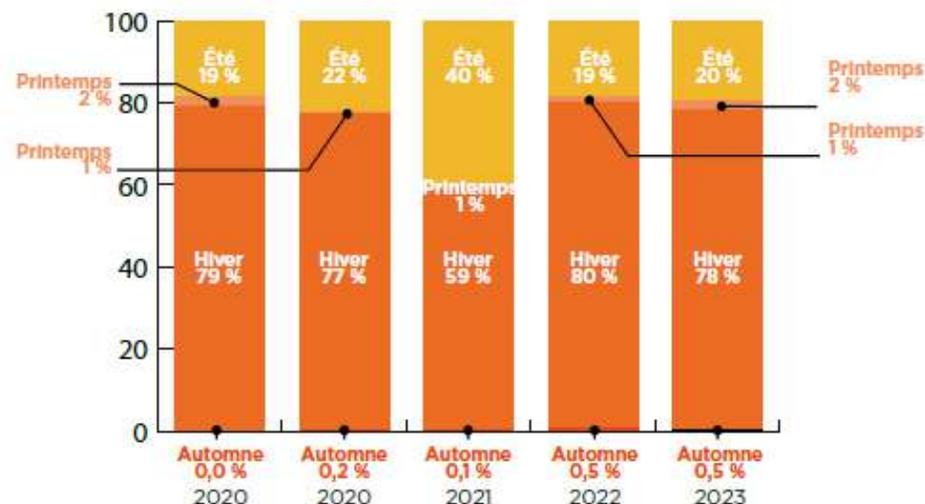


Illustration Pilier Humain



L'HUMAIN

Un tourisme accessible et bénéfique pour la vie dans les territoires.

INFLEXIONS

DÉVELOPPER LES LOGEMENTS POUR LES HABITANTS ET LES SAISONNIERS

— Le Crédit Agricole des Savoie s'engage à ne pas financer d'hébergements touristiques qui ne proposent pas de solutions pour le logement des saisonniers.



/// NOS PROJETS

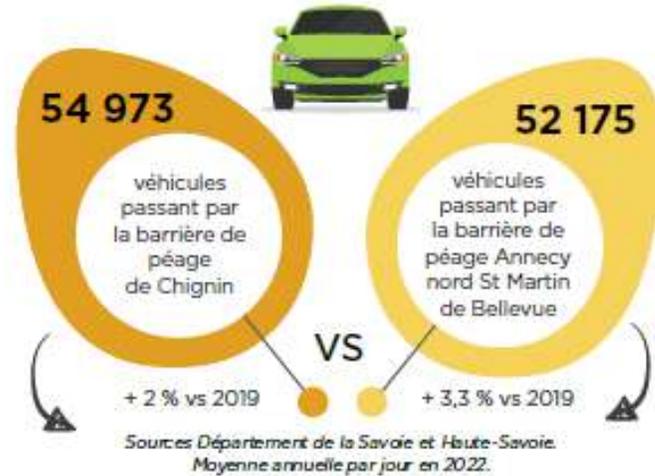
- Investir en fonds propres une partie de l'enveloppe "futurs désirables" de 100 M€ sur 10 ans pour favoriser l'habitat permanent et saisonnier.
- Financement des projets d'hébergement touristique qui intègrent le logement des saisonniers. Ex. : construction d'un chalet de 11 logements soit 60 couchages pour les saisonniers pour le groupe SFHM en complément des 2 premiers chalets qui comptaient déjà 151 lits, CGH (Cie de Gestion Hôtelière) : rachat de logements saisonniers 51 lots / 10 stations.
- Co-investissement de 6 M€ en fonds propres avec FINAURA : acquisition de 28 logements en PLS (prêt locatif social) à Megève pour de l'habitat permanent.



28 Projets
17 M€

Financement de logements de
saisonniers
en 2023

Illustration Pilier Planète



→ COÛT CARBONE D'UNE NUITÉE POUR UN TOURISTE (EN KG ÉQ. CO₂)



LA PLANÈTE

Un tourisme décarboné et respectueux de la nature.

INFLEXIONS

DÉCARBONER LA MOBILITÉ

→ Le Crédit Agricole des Savoie s'engage à soutenir des projets de décarbonation de la mobilité.



/// NOS PROJETS

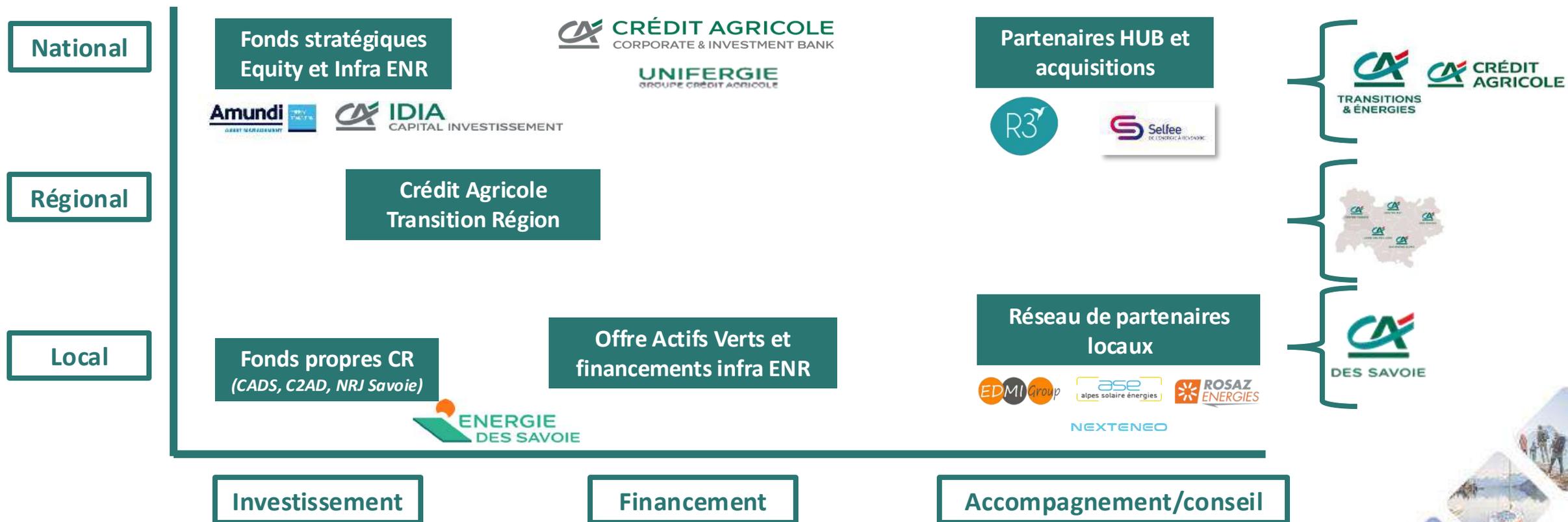
- Investir en fonds propres une partie de l'enveloppe "futurs désirables" de 100 M€ sur 10 ans pour favoriser la réhabilitation de l'immobilier touristique et la mobilité décarbonée.
- Electrification des bateaux de la Compagnie des bateaux du lac d'Annecy et du Bourget.
- Financement d'un ascenseur valléen à St Gervais.
- Mise à disposition de plus de 700 vélos électriques pour décarboner la mobilité de nos collaborateurs.

La capacité d'accompagnement des transitions du CADS renforcée par les moyens mis en place par le Groupe et les CR AuRA



→ Création de **Crédit Agricole Transitions & Energies (CA T&E)** pour X 3,5 à horizon 2030 la production nouvelle d'EnR annuelle financée

Un catalogue d'offres complémentaires, en fonction de **critères déterminants** (montant, complexité, territorialité des projets) et des **modalités d'intervention** (financement, fonds propres, accompagnement et conseil)



Comment accompagner nos clients dans leurs transitions ?

Création d'une équipe dédiée Transition Ecologique : Groupe CATE ; Région CA TR mais surtout locale 3 Chargés de Transition Ecologique

METHODE : Une approche concrète, pragmatique et différenciée suivant les acteurs concernés (hébergement, remontées mécaniques, infrastructures, etc.)

Identifier les problématiques de nos clients sur les aspects de transition

Apporter un éclairage sur les enjeux liés à ce secteur

Apporter **conseil** et **expertise** (technique, réglementaire, économique) sur ces problématiques identifiées

S'appuyer sur un réseau de partenaires qualifiés pour la concrétisation des projets

Apporter une ouverture sur le secteur (partage d'initiatives sur le territoire, mise en relation, animation)

RSE –
Responsabilité
Sociale des
Entreprises

Pression
énergétique

Décarbonation

Réglementation

Mobilité

Environnement



Merci pour votre attention
lionel.gruffat@ca-des-savoie.fr

—    —

**L'OBSERVATOIRE
DU TOURISME** by 
DES SAVOIE



LE TOURISME

   AU 
DES SAVOIE

NOS ENGAGEMENTS



Merci de votre attention

