



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

La démarche Responsabilité Sociétale des Entreprises 2024-2028 de l'Agence Régionale du Tourisme (ART)



Avant propos

Définition de la RSE

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) également appelée responsabilité sociale des entreprises est définie par la Commission européenne comme la responsabilité des entreprises vis-à-vis des effets qu'elles exercent sur la société.

En d'autres termes, la RSE désigne **la contribution des entreprises aux enjeux du développement durable.**

Une entreprise qui pratique la RSE va donc chercher à avoir un impact positif sur la société tout en étant économiquement viable.

La norme ISO 26000, standard international, définit le périmètre de la RSE autour de sept thématiques centrales :

- la gouvernance de l'organisation,
- les droits de l'homme,
- les relations et conditions de travail,
- l'environnement,
- la loyauté des pratiques,
- les questions relatives aux consommateurs,
- les communautés et le développement local.



NOS MOTIVATIONS POUR INITIER UNE DÉMARCHE RSE



1

Répondre aux défis sociétaux

► NOS ACTIONS

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

NOS MOTIVATIONS
POUR INITIER
UNE DÉMARCHE RSE



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

2

Transformer notre organisation en accompagnant nos équipes

► NOS ACTIONS

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

NOS MOTIVATIONS
POUR INITIER
UNE DÉMARCHE RSE



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

3

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

► NOS ACTIONS

- 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)

NOS MOTIVATIONS
POUR INITIER
UNE DÉMARCHE RSE



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

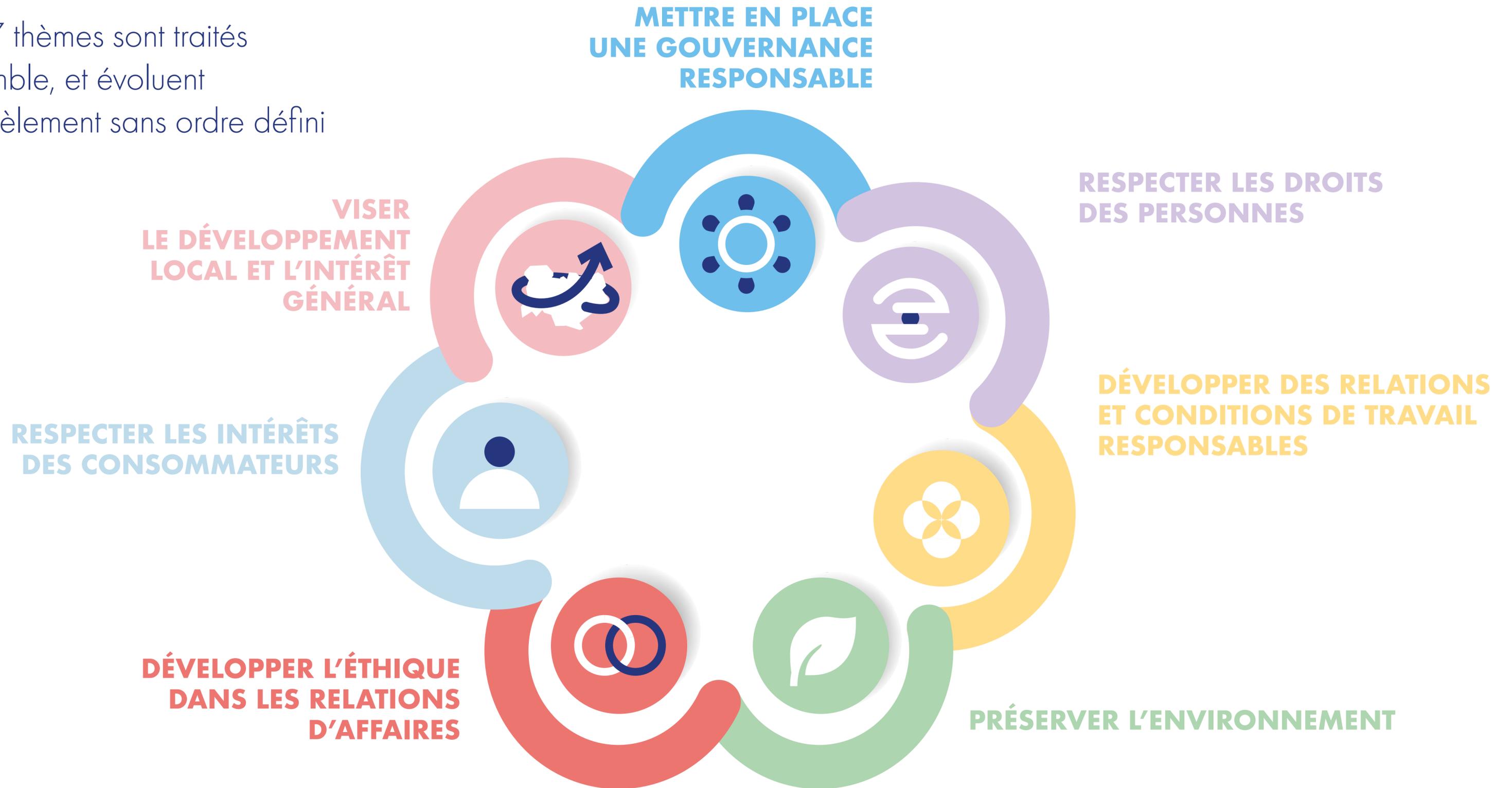


COUVRIR TOUS LES THÈMES DE LA RSE AVEC LE LABEL LUCIE



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

Ces 7 thèmes sont traités ensemble, et évoluent parallèlement sans ordre défini





NOS 30 ENGAGEMENTS DE PROGRÈS 2024-2028



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

THÉMATIQUE 1

METTRE EN PLACE UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE

NOS ENGAGEMENTS 2024-2028

- 1. Définir et rédiger nos valeurs d'entreprise et notre RAISON D'ÊTRE avec nos collaborateurs, pour encore mieux inspirer et guider nos actions quotidiennes.**
- 2. Partager notre politique RSE de manière proactive, afin de stimuler un engagement collectif parmi nos employés et avec les acteurs de notre écosystème.**



THÉMATIQUE 1

METTRE EN PLACE UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE

NOS ENGAGEMENTS 2024-2028

3. Renforcer notre collaboration avec les acteurs de la formation et de l'emploi.
4. Proposer la participation en tant qu'observateur, d'un membre du Comité Social et Économique (CSE) de l'ART aux instances décisionnelles de la structure.

RESPECTER LE DROIT DES PERSONNES

NOS ENGAGEMENTS 2024-2028

5. **Créer une procédure de lanceur d'alerte.**
6. **Vérifier que tous les prestataires collectant, traitant ou hébergeant des données personnelles (RH ou de tiers) sont conformes au RGPD.**
7. **Sensibiliser régulièrement l'ensemble des personnels supports et front office, aux principales obligations et bonnes pratiques RGPD et cybersécurité.**



THÉMATIQUE 3

DÉVELOPPER DES RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL RESPONSABLES

NOS ENGAGEMENTS 2024-2028

- 8. Investir dans le développement professionnel des managers, pour construire un management toujours plus cohérent, engagé et responsable.**
- 9. Élaborer et diffuser un guide online des procédures internes à l'intention de tous les collaborateurs.**



DÉVELOPPER DES RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL RESPONSABLES

NOS ENGAGEMENTS 2024-2028

- 10. Réviser le process d'onboarding pour accueillir les nouveaux collaborateurs entrants.**
- 11. Mettre en place une revue annuelle en CSE des règles sociales en vigueur.**
- 12. Vérifier le déploiement de tous les moyens réglementaires du CSE.**



THÉMATIQUE 3

DÉVELOPPER DES RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL RESPONSABLES

NOS ENGAGEMENTS 2024-2028

- 13. Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à la prévention des RPS les plus courants.**
- 14. Mettre en place des programmes visant à anticiper, maintenir et renforcer l'employabilité des collaborateurs, afin de les aider à s'adapter aux évolutions du marché du travail.**



THÉMATIQUE 3

DÉVELOPPER DES RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL RESPONSABLES

NOS ENGAGEMENTS 2024-2028

- 15. Centraliser et faciliter l'accès aux documents de la convention collective et aux accords de branche.**
- 16. Proposer aux autres ART/CRT de mettre en place une étude anonymisée comparée sur les rémunérations des postes clés / métiers stratégiques.**
- 17. Améliorer la transparence sur les règles des divers éléments de rémunération.**



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

NOS ENGAGEMENTS 2024-2028

- 18. Accroître le tourisme de proximité en faveur des habitants.**
- 19. Élaborer et mettre en oeuvre une stratégie du Numérique Responsable.**
- 20. Inciter nos collaborateurs à utiliser des modes de transports moins polluants, pour les trajets domicile-travail ou déplacements professionnels.**

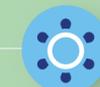


THÉMATIQUE 4

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

NOS ENGAGEMENTS 2024-2028

- 21. Favoriser l'écomobilité des touristes.**
- 22. Effectuer le bilan carbone de l'entreprise pour évaluer et optimiser notre empreinte environnementale.**



THÉMATIQUE 5

DÉVELOPPER L'ÉTHIQUE DANS LES RELATIONS D'AFFAIRES

NOS ENGAGEMENTS 2024-2028

- 23. Rédiger une charte de déontologie incluant la compliance et l'utilisation de l'IA.**
- 24. Élaborer nos propres conditions générales de vente pour clarifier et harmoniser les conditions de participation, d'engagement et de réglementation.**



RESPECTER LES INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS

NOS ENGAGEMENTS 2024-2028

- 25. Mettre en place une politique green (achats et charte collaborateur).**
- 26. Amplifier la stratégie régionale handitourisme, pour valoriser encore plus systématiquement des offres accessibles aux personnes en situation de handicap dans nos actions.**

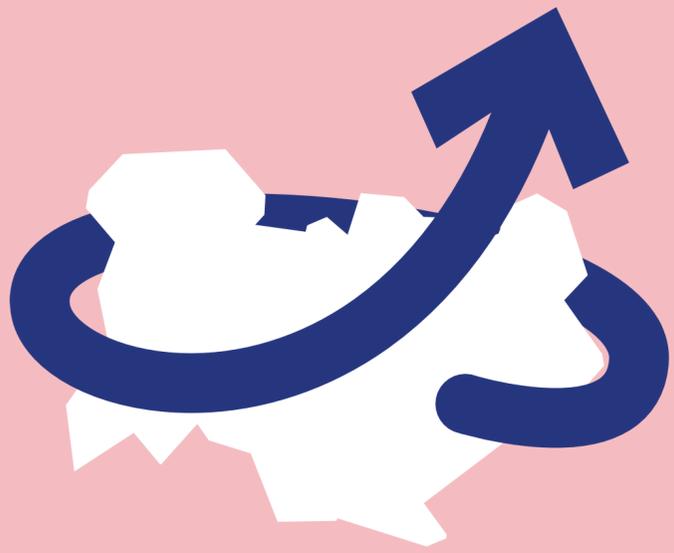


RESPECTER LES INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS

NOS ENGAGEMENTS 2024-2028

- 27. Mettre en place un plan d'action et de communication, en faveur de la prévention des risques pour la santé et sécurité liée aux activités touristiques de montagne.**
- 28. Amplifier et promouvoir la culture de l'innovation au sein de l'entreprise.**



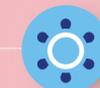


THÉMATIQUE 7

VISER LE DÉVELOPPEMENT LOCAL ET L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

NOS ENGAGEMENTS 2024-2028

- 29. Soutenir les ESAT dans leurs actions.**
- 30. Agir en faveur du droit et de l'accessibilité aux vacances.**



Ces 7 thèmes sont traités ensemble, et évoluent parallèlement sans ordre défini

VISER LE DÉVELOPPEMENT LOCAL ET L'INTÉRÊT GÉNÉRAL

- 29** - Soutenir les ESAT dans leurs actions.
- 30** - Agir en faveur du droit et de l'accessibilité aux vacances.

RESPECTER LES INTÉRÊTS DES CONSOMMATEURS

- 25** - Mettre en place une politique green (achats et charte collaborateur)
- 26** - Amplifier la stratégie régionale handiTourisme, pour valoriser encore plus systématiquement des offres accessibles aux personnes en situation de handicap dans nos actions.
- 27** - Mettre en place un plan d'action et de communication, en faveur de la prévention des risques pour la santé et sécurité liée aux activités touristiques de montagne.
- 28** - Amplifier et promouvoir la culture de l'innovation au sein de l'entreprise.

DÉVELOPPER L'ÉTHIQUE DANS LES RELATIONS D'AFFAIRES

- 23** - Rédiger une charte de déontologie incluant la compliance et l'utilisation de l'IA.
- 24** - Élaborer nos propres conditions générales de vente pour clarifier et harmoniser les conditions de participation, d'engagement et de réglementation.

METTRE EN PLACE UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE

- 1** - Définir et rédiger nos valeurs d'entreprise et notre RAISON D'ÊTRE avec nos collaborateurs, pour encore mieux inspirer et guider nos actions quotidiennes.
- 2** - Partager notre politique RSE de manière proactive, afin de stimuler un engagement collectif parmi nos employés et avec les acteurs de notre écosystème.
- 3** - Renforcer notre collaboration avec les acteurs de la formation et de l'emploi.
- 4** - Proposer la participation en tant qu'observateur, d'un membre du Comité Social et Économique (CSE) de l'ART aux instances décisionnelles de la structure.



PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

- 18** - Accroître le tourisme de proximité en faveur des habitants
- 19** - Elaborer et mettre en œuvre une stratégie du Numérique Responsable
- 20** - Inciter nos collaborateurs à utiliser des modes de transports moins polluants, pour les trajets domicile-travail ou déplacements professionnels
- 21** - Favoriser l'écomobilité des touristes
- 22** - Effectuer le bilan carbone de l'entreprise pour évaluer et optimiser notre empreinte environnementale

RESPECTER LES DROITS DES PERSONNES

- 5** - Créer une procédure de lanceur d'alerte.
- 6** - Vérifier que tous les prestataires collectant, traitant ou hébergeant des données personnelles (RH ou de tiers) sont conformes au RGPD.
- 7** - Sensibiliser régulièrement l'ensemble des personnels supports et front office, aux principales obligations et bonnes pratiques RGPD et cybersécurité.

DÉVELOPPER DES RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL RESPONSABLES

- 8** - Investir dans le développement professionnel des managers, pour construire un management toujours plus cohérent, engagé et responsable.
- 9** - Élaborer et diffuser un guide online des procédures internes à l'intention de tous les collaborateurs.
- 10** - Réviser le process d'onboarding pour accueillir les nouveaux collaborateurs entrants.
- 11** - Mettre en place une revue annuelle en CSE des règles sociales en vigueur.
- 12** - Vérifier le déploiement de tous les moyens réglementaires du CSE.
- 13** - Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs à la prévention des RPS les plus courants.
- 14** - Mettre en place des programmes visant à anticiper, maintenir et renforcer l'employabilité des collaborateurs, afin de les aider à s'adapter aux évolutions du marché du travail.
- 15** - Centraliser et faciliter l'accès aux documents de la convention collective et aux accords de branche.
- 16** - Proposer aux autres ART/CRT de mettre en place une étude anonymisée comparée sur les rémunérations des postes clés / métiers stratégiques.
- 17** - Améliorer la transparence sur les règles des divers éléments de rémunération.



2 exemples d'actions

THÉMATIQUE	DESCRIPTION DE L'ACTION ET OBJECTIF	INDICATEURS	ÉCHÉANCIER	LIVRABLES
Gouvernance	<p>Définir et rédiger nos valeurs d'entreprise et notre RAISON D'ÊTRE avec nos collaborateurs, pour encore mieux inspirer et guider nos actions quotidiennes.</p>	<p>Process de définition de nos valeurs/raison d'être - objectif : participation collective d'au moins 80 % des collaborateurs.</p> <p>Date de finalisation et de publication sur note site pro des valeurs d'entreprise et notre politique d'engagement RSE - objectif : annonce lors de notre évènement annuel sommets du tourisme octobre 2025 - objectif : 500 partenaires présents à cet évènement.</p> <p>Diffusion à large échelle de nos Valeurs et notre Raison d'être une fois définis - objectif : au moins 5 supports sur notre site pro, dans notre rapport annuel, dans nos fiches de poste collaborateurs, lors des entretiens individuels annuels des collaborateurs, au sein de nos instances (présentation en CA/AG).</p>	<p>Séminaire annuel Déc. 2024 : Lancement du travail collectif</p> <p>Mars 2025 : Finalisation en réunions de CODIR</p> <p>Avril 2025 : Annonce à tous les collaborateurs</p> <p>CA Mai 2025 : Annonce aux administrateurs</p>	<p><u>Livrables à 18 mois :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Programme séminaire • Supports de travail et rendu de séances de travail
Environnement	<p>Effectuer le bilan carbone de l'entreprise pour évaluer et optimiser notre empreinte environnementale</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faire évaluer notre impact carbone par une société externe spécialisée et référencée par la BPI (processus Diag Décarbon'Action). • Suivi et résultats du plan de progrès pour la réduction des émissions carbonées (actions menées et % de réduction de l'empreinte carbone mesuré à 3 ans). 	<p>Date de réalisation du bilan carbone : avant fin 2025</p> <p>Quantité totale d'émissions de CO2 évaluées - objectif : réduire nos émissions à déterminer, 5 % minimum à 36 mois (à ajuster en fonction des résultats du bilan carbone et de l'importance des actions/budgets à mettre en œuvre).</p> <p>Présentation plan de progrès (à 36 mois) - objectif : 5 actions a minima de réduction (à confirmer en fonction des résultats du bilan carbone).</p> <p>Nombre d'actions mise en œuvres (à 36 mois) - objectif : 75 % de réalisation des actions choisies.</p>	<p>Déc. 2024 : Lancement de la procédure du Bilan carbone lors du séminaire annuel</p> <p>de Janv. à Mai 2025 : Accompagnement par le cabinet externe</p> <p>Juin 2025 : Partage du bilan et du plan d'engagement en CA/AG de l'ART et à tous les collaborateurs</p> <p>Déc. 2026 : Bilan de la 1^{ère} phase d'action (18 mois)</p> <p>Déc. 2028 : Bilan de la 2^{ème} phase d'action (24 mois)</p>	<p><u>Livable à 18 mois :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Diagnostic du Bilan carbone • Plan d'actions de progrès avec l'engagement de réduction de l'empreinte carbone. <p><u>Livable à 36 mois :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Suivi et résultats du plan de progrès (actions menées, % de réalisation, % de réduction de l'empreinte carbone).

Calendrier de réalisation des engagements

Janvier
2025

2026

2028

ACTIONS



Labellisation

Audit de suivi
de la labellisation

Renouvellement
du Label



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme





**Auvergne
Rhône-Alpes**
Tourisme