

Dossier de presse

LA BAULE-PRESQU'ÎLE DE GUÉRANDE

DOSSIER DE PRESSE

LABELLISATION RSE LUCIE 26000

MARDI 16 AVRIL 2024



©Fanny Retailleau

labaule-guerande.com

Sommaire

- 04** La labellisation LUCIE 26000 : une vraie conviction pour l'Office de Tourisme Intercommunal
- 05** Le label RSE LUCIE 26000, concrètement qu'est-ce que c'est ?
- 06** L'esprit RSE engagé et collaboratif de l'Office de Tourisme Intercommunal
- 08** 25 engagements RSE majeurs pris par l'Office de Tourisme Intercommunal
- 10** Les prochaines étapes de l'Office de Tourisme Intercommunal
- 11** Les chiffres clés LUCIE 26000

Labellisation LUCIE 26000 pour l'Office de Tourisme Intercommunal La Baule-Presqu'île de Guérande

L'Office de Tourisme Intercommunal La Baule-Presqu'île de Guérande est depuis le 21 mars 2024, le **1^{er} Office de Tourisme de France** à porter la **labellisation RSE LUCIE 26000**.

En toute cohérence avec la stratégie de marque touristique et territoriale « La Baule-Presqu'île de Guérande »,
Franck LOUVRIER, Président de la SPL, Vice-Président de CapAtlantique La Baule-Guérande Agglo, Président du Comité Régional du Tourisme des Pays de Loire et Vice-Président du Conseil Régional des Pays de la Loire ;
les Administrateurs de la SPL ;
Nicolas CRIAUD, Président de CapAtlantique La Baule-Guérande Agglo, 1^{er} actionnaire de la SPL dans le cadre de notre Délégation de Service Public 2023-2027 et la Direction de l'Office de Tourisme,
ont fait le choix d'engager un parcours de labellisation RSE exigeant, reposant sur la norme internationale ISO 26000.

Après une année de travail préparatoire intense, l'Office de Tourisme rejoint ainsi la plus grande communauté d'organisations engagées en RSE en France et en Europe : **la communauté LUCIE** qui rassemble près de 1300 organisations françaises de tous secteurs d'activité confondus, aux côtés de grandes marques nationales telles que France TV, GRDF, l'institut de formation de la Croix Rouge Française, Banque Populaire, entre autres.

Cette reconnaissance officielle est une première et constitue une véritable récompense pour les Elus du Territoire et les 47 collaborateurs permanents de l'Office de Tourisme, tous mobilisés autour de cet innovant et ambitieux projet d'entreprise.

Totalement aligné avec l'objectif d'image durable de la stratégie de marque « La Baule-Presqu'île de Guérande », **l'Office de Tourisme a pour ambition de soutenir une activité touristique qui tient compte de ses impacts environnementaux, sociaux et économiques**, avec un tourisme de qualité sur les 4 saisons, un patrimoine culinaire local valorisé, des mobilités douces favorisées ou encore une vraie préservation de l'environnement.

Convaincu par l'excellence et la performance d'une telle labellisation, l'Office de Tourisme a rédigé sa **Feuille de route 2024 > 2026 autour de 25 engagements** majeurs en matière de RSE.

LA LABELLISATION LUCIE 26000 : UNE VRAIE CONVICTION POUR L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL

Pour construire cette démarche, l'Office de Tourisme a souhaité se doter d'un cadre d'engagement exigeant, reposant sur la norme ISO 26000, norme officielle de la responsabilité sociétale (norme cependant non certifiable).

L'Agence LUCIE, entreprise française à taille humaine qui a décliné un parcours de labellisation RSE accessible à toutes les organisations, est apparue comme le partenaire idéal pour passer à l'action.

Autre atout retenu : l'Agence LUCIE n'est ni juge ni partie au cours du processus, ce qui **garantit une labellisation éthique octroyée par un comité d'experts totalement indépendants.**



Agence
LUCIE[®]

46 boulevard de Sébastopol
75003 Paris

contact@agence-lucie.com
01 42 65 47 87
www.agence-lucie.com



**Atelier collaboratif autour de la RSE
Octobre 2023**

Source d'inspiration pour l'Office de Tourisme, la communauté LUCIE rassemble des organisations qui portent des **initiatives pragmatiques et innovantes**, avec une conviction partagée : le profit à court terme n'est pas l'unique moteur, **il est crucial de viser la performance durable** à moyen et long terme pour développer une activité qui génère un impact positif sur les Hommes et les Territoires.

Pour relever ce défi, l'Office de Tourisme s'est doté de moyens financiers et humains significatifs :

- 1 Convention spécifique avec son 1^{er} actionnaire, CapAtlantique La Baule Guérande Agglo, en cohérence avec la Délégation de Service Public 2023-2027
- 1 expertise RSE intégrée en interne - 1 ETP dédié - permettant de mener cette démarche en toute autonomie et toute efficacité

LE LABEL RSE LUCIE 26000, CONCRÈTEMENT QU'EST-CE QUE C'EST ?



Créé en 2007, le label LUCIE 26000 est historiquement le 1^{er} label RSE français, qui agit en faveur de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise et qui met à disposition des organisations un référentiel aligné sur la norme ISO 26000, référence internationale en matière de stratégie RSE.

La norme ISO 26000 ne pouvant donner lieu à une certification, le label LUCIE 26000 permet cette reconnaissance officielle de prise en compte des enjeux de développement durable.

La Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) est définie par la commission européenne comme « un concept qui désigne l'intégration volontaire, par les entreprises, de préoccupations sociales et environnementales à leurs activités commerciales et leurs relations avec les parties prenantes ».



Source : labellucie.com

La Responsabilité Sociétale repose sur 7 grandes thématiques centrales :

- La gouvernance responsable
- Le respect de l'individu et de ses droits fondamentaux
- Les conditions et relations de travail responsables
- La préservation de l'environnement
- L'éthique dans les relations professionnelles
- Le respect des intérêts des consommateurs
- Le développement local et l'intérêt général

L'Agence LUCIE a décliné ces 7 thématiques, sous la forme d'un référentiel de 25 principes d'actions et 80 Types d'Actions Responsables (critères).

L'ESPRIT RSE ENGAGÉ ET COLLABORATIF DE L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL

L'Office de Tourisme a construit sa démarche RSE comme un véritable projet d'entreprise visant à mener des actions concrètes et mesurables, au bénéfice de toutes les parties prenantes avec lesquelles il interagit : gouvernance, collaborateurs permanents et saisonniers, grand public (habitants et visiteurs), professionnels du tourisme et autres acteurs du Territoire La Baule-Presqu'île de Guérande.

Les étapes du processus de labellisation LUCIE 26000 :

Pour obtenir cette labellisation, l'Office de Tourisme a mené un travail de fond sur une année complète, de mars 2023 à mars 2024. Cette démarche a été menée avec les 47 collaborateurs permanents, ce qui a permis de développer une véritable culture «RSE» interne.



- 1.** De mars à octobre 2023, l'Office de Tourisme a réalisé une première étape majeure « d'auto-diagnostic » de toutes ses pratiques déjà existantes pour évaluer son niveau de maturité RSE. L'ensemble des équipes ont été mobilisées autour d'ateliers collectifs (« les jeudis de la RSE »), afin de dresser un état des lieux exhaustif de toutes les activités : accueil et promotion du territoire, communication, marketing digital, évènementiel, finances, RH, etc.
- 2.** En novembre 2023, l'Office de Tourisme a fait l'objet d'un audit externe réalisé par le cabinet expert indépendant RSEVAL, spécialisé dans la RSE. Cette étape majeure a permis de dresser une photographie transversale de toutes les pratiques de la structure, au regard du cahier des charges de 80 critères adressés par le label LUCIE 26000. Ce sont plus de 70% des effectifs de l'Office de Tourisme (35 collaborateurs) qui ont été rencontrés sous la forme d'entretiens collectifs ou individuels, ainsi que des échantillons de partie-prenantes qui interagissent fortement avec l'Office de Tourisme : élus, professionnels du tourisme et fournisseurs.
- 3.** Le rapport rendu par le cabinet RSEVAL a permis d'identifier les axes d'amélioration à prioriser. Sur la base de ces recommandations, l'Office de Tourisme a rédigé une feuille de route officielle regroupant 25 grands engagements en matière de RSE, à mettre en œuvre sur les 4 prochaines années.
- 4.** Le label LUCIE 26000 a été octroyé pour 4 ans (jusqu'en mars 2028) sur la base de ce plan d'engagements RSE, par un comité de labellisation d'experts indépendants et non rémunérés par l'agence LUCIE.

Les facteurs clés de réussite :

- **Le soutien de la collectivité CapAtlantique La Baule Guérande Agglo**, 1^{er} actionnaire de l'Office de Tourisme, qui finance le projet de labellisation pour un coût total de 15 000€, réparti sur 4 ans (2023 > 2026)
- Un poste à temps plein créé il y a un an et validé par le Conseil d'Administration : poste dédié à la coordination de la démarche RSE, rattaché à la direction pour apporter une vision transversale des métiers et activités de l'Office de Tourisme
- L'implication et la contribution des 47 collaborateurs dès le lancement de la démarche, à travers des ateliers participatifs donnant lieu à des productions concrètes et créatives



- La prise en compte des partie-prenantes (gouvernance, collaborateurs permanents et saisonniers, professionnels du tourisme, habitants, visiteurs et acteurs économiques du Territoire) avec lesquelles l'Office de Tourisme interagit pour intégrer l'ensemble de son écosystème
- Des initiatives portées par l'Office de Tourisme et naturellement orientées vers un développement durable du Territoire, qui sont venues nourrir la démarche RSE : label Accueil Vélo, Marque Tourisme & Handicap, partenaire du Label Destination Innovante et Durable pour la Ville de La Baule-Escoublac.

25 ENGAGEMENTS RSE MAJEURS PRIS PAR L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL

Au regard d'un référentiel exigeant reposant sur la norme ISO 26000, l'Office de Tourisme a rédigé sa feuille de route officielle rassemblant 25 engagements majeurs en matière de RSE, à mettre en œuvre sur les 3 prochaines années.

Ce plan d'actions repose sur les 7 grandes thématiques de la Responsabilité Sociétale :



Garantir une gouvernance responsable et transparente

- Intégrer la RSE dans la stratégie de l'Office de Tourisme avec des objectifs clairs de performance durable.
- Communiquer un bilan annuel sur les actions RSE.



Respecter les individus et leurs droits fondamentaux

- Favoriser l'égalité des chances, l'inclusion et la diversité au travail.
- Lutter contre les discriminations.
- Renforcer la protection des données clients.



Développer des relations et conditions de travail responsables

- Mener des actions en faveur de la qualité de vie au travail, de la montée en compétences managériales.
- Améliorer la mobilité quotidienne des collaborateurs.
- Action de prévention et de sécurité au travail, autour des risques psycho-sociaux.



Préserver l'environnement

- Intégrer des démarches d'éco-conception numérique, d'écoresponsabilité autour de certains événements intercommunaux (Saveurs d'Octobre) pour limiter l'impact environnemental.
- Mise en place d'une démarche de prévention et maîtrise des impacts des activités touristiques sur la biodiversité locale.
- Maîtrise et réduction des consommations d'énergie.
- Réduction majeure du gaspillage autour de la diffusion de brochures touristiques.



Journée biodiversité avec CapAtlantique
Mars 2024



Respecter les intérêts des consommateurs

- Proposer des produits et services responsables en identifiant l'impact RSE des produits et services commercialisés par l'Office de Tourisme.
- Renforcer l'information de ses impacts auprès des clientèles, garantir la santé et la sécurité maximum liés aux ventes des produits et services.



Développer l'éthique des pratiques

- Développer l'équité et la transparence des relations commerciales en renforçant la prise en compte des enjeux RSE dans la politique achats.
- Créer des relations durables, fiables et de confiance avec les partenaires.
- Diffuser la RSE au sein de l'écosystème d'acteurs touristiques.



Viser le développement local et l'intérêt général

- Structurer et mesurer les actions menées avec les associations locales, pour soutenir des projets environnementaux et solidaires sur l'ensemble du Territoire.

Ce projet structurant porté par les 47 collaborateurs, va permettre le déploiement de pratiques à la fois innovantes, concrètes et mesurables pour développer une activité qui génère un impact positif sur l'ensemble du Territoire « La Baule-Presqu'île de Guérande ».

LES PROCHAINES ÉTAPES DE L'OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL

Le label est octroyé jusqu'en mars 2028.

Afin d'assurer le suivi de la mise en œuvre des engagements, l'Office de Tourisme sera de nouveau audité à mi-parcours.

4 avril 2024 :

Annonce auprès des collaborateurs
lors du séminaire interne

25 juin 2024 :

Présentation des engagements
RSE à l'Assemblée Générale de
l'Office de Tourisme

Printemps 2026 :

Audit de suivi pour vérifier
la mise en oeuvre des engagements



LES CHIFFRES CLÉS

LUCIE 26000



- 1** ETP dédié à pilotage de la démarche RSE
- 4** labels RSE comparés
- 12** mois de préparation à la labellisation
- 14** heures de formation
- 47** collaborateurs impliqués
- 10** heures de sensibilisation interne à la RSE
- 6** ateliers collaboratifs « Jeudis RSE »
- 15** heures de séance de travail interservices
- 15** réunions de suivi avec la Direction
- 12** heures de séance mapping
- 2,5** jours d'audit avec le cabinet RSEVAL
- 31** collaborateurs interviewés
- 4** parties prenantes associées
- 5** formats d'animation imaginés pour embarquer le collectif
- 80** pratiques/critères évalués
- 120** heures de saisie sur le logiciel
- 107** documents transmis
- 25** engagements RSE rédigés
- 11** pilotes engagés
- 1** labellisation pionnière dans le monde du tourisme
- 1300** organisations engagées à nos côtés dans la communauté LUCIE 26000
- 1** soutien fort du 1er actionnaire CapAtlantique La Baule Guérande Agglo
- 5** réunions de concertation avec la Gouvernance
- 31** administrateurs réjouis
- 5** moments de célébration



**OFFICE DE TOURISME INTERCOMMUNAL
LA BAULE-PRESQU'ÎLE DE GUÉRANDE**

8 place de la Victoire, 44 500 La Baule
02 40 24 34 44
contact@labaule-guerande.com
www.labaule-guerande.com

Suivez-nous

 La Baule-Presqu'île de Guérande Tourisme

 labauguerande

 Office de Tourisme La Baule - Presqu'île de Guérande