

Organiser ma démarche

Passer à l'action en matière de responsabilité sociale et environnementale demande un minimum de méthode. Une telle démarche est un projet collectif qui doit mobiliser le personnel et impliquer les partenaires de la structure d'accueil touristique. Son efficacité peut être améliorée en sollicitant le soutien de différents organismes et en suivant précisément l'évolution de la situation environnementale, sociale et économique grâce à des indicateurs. Faire évoluer son entreprise dans le sens de la responsabilité sociale et environnementale nécessite de suivre une certaine méthode, quelle que soit l'envergure que l'on compte donner à sa démarche et quelle que soit la taille de son établissement. Cette méthode est un gage de réussite et de pérennisation de la démarche, même si la mise en œuvre pourra sembler complexe de prime abord. Bien entendu, rien ne sert d'aller trop vite, il n'y a pas de rythme imposé pour passer d'une étape à l'autre, adaptez « votre démarche » au temps dont vous et vos collaborateurs disposez (permanents et saisonniers).



Médiaterre (réseau d'information francophone sur le développement durable), accueil Responsabilité Sociétale

www.mediaterre.org/rsdd

Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises

www.orse.org

Site Internet de la Commission européenne consacré à la RSE
http://ec.europa.eu/enterprise/csr/index_fr.htm

Comité français pour l'environnement et le développement durable

www.comite21.org

1. La RSE : c'est quoi ?

D'abord un concept

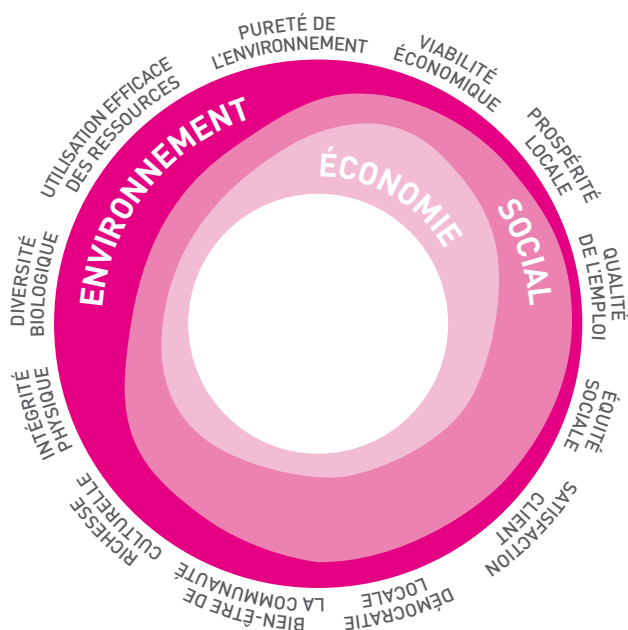
Le « développement durable » est une conception du développement (d'un territoire, d'une entreprise, etc.) qui s'appuie sur des valeurs fortes (responsabilité, participation et partage, débat, innovation...) et un double principe : d'abord, dans l'espace – chaque habitant a le même droit aux ressources de la Terre – puis dans le temps – nous avons le droit d'utiliser les ressources de la Terre mais le devoir d'en assurer la pérennité pour les générations à venir.

Lorsque l'on traite de mise en œuvre du développement durable par des organisations comme les entreprises, on parle de **responsabilité sociale et environnementale** (corporate social responsibility). La responsabilité sociale et environnementale (RSE) est un concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes sur une base volontaire.

Organiser ma démarche

Décliner une approche par objectifs

À la lumière des travaux de synthèse effectués en 2005 par l'Organisation mondiale du tourisme et le Programme des Nations Unies pour l'Environnement, lorsque l'on passe à la phase de mise en application, le concept général de développement durable du tourisme se décline en objectifs contribuant tous, dans des proportions variées, à préserver l'environnement, favoriser le progrès social et susciter un développement économique équitable, maximisant les retombées bénéfiques sur les territoires touristiques.



Ce guide s'appuie sur cette approche pour fixer à la démarche de Responsabilité Sociale et Environnementale des organisations touristiques des objectifs thématiques :

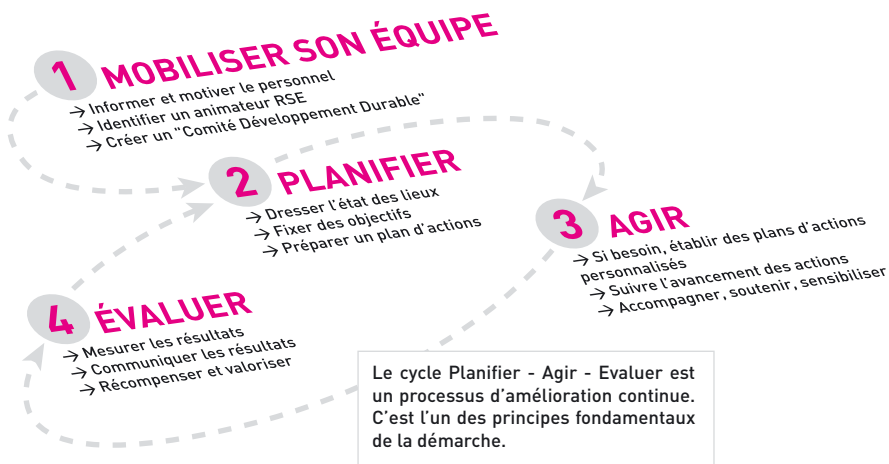
- OBJECTIF 1 : Viabilité économique à long terme de l'organisation
- OBJECTIF 2 : Implication dans l'économie et la vie locale
- OBJECTIF 3 : Qualité de vie (au travail et en vacances)
- OBJECTIF 4 : Équité sociale
- OBJECTIF 5 : Valorisation du patrimoine et de la vie culturelle
- OBJECTIF 6 : Préservation des sites
- OBJECTIF 7 : Préservation de la diversité biologique
- OBJECTIF 8 : Utilisation maîtrisée des ressources naturelles

Organiser ma démarche

- OBJECTIF 9 : Réduction des pollutions
- OBJECTIF 10 : Changement de culture pour le développement durable.

2. Un cercle vertueux

Le schéma ci-dessous illustre les quatre grandes étapes d'une démarche de progrès en matière de développement durable :



1^{re} étape : mobiliser mon équipe

Comment bien démarrer ma démarche ?

Le chef d'établissement doit montrer clairement son **engagement** à toute son équipe. Il est le véritable élément **moteur** de la démarche : il la lance, la dirige et impulse une dynamique nouvelle à son entreprise. Il recueille dès le début l'avis de ses collaborateurs sur le projet et leurs premières idées « vertes ». Chaque membre de l'équipe doit savoir que ce projet démarre et comprendre son déroulement.

- Organiser une première réunion avec toute l'équipe visant à présenter l'intérêt de la démarche (pour l'entreprise, l'environnement, la satisfaction de la clientèle) et son déroulement.
- Créer un Comité Développement Durable autour du chef d'établissement, avec un représentant de chaque service. En saison, il est recommandé d'y associer les nouveaux effectifs.
- Nommer un responsable RSE interne à l'établissement

Organiser ma démarche



Diagnostic environnemental

Les informations utiles à un diagnostic environnemental sont collectées par une visite complète et quelques entretiens. Toutes les pratiques et caractéristiques de l'établissement sont observées afin d'évaluer leurs effets potentiels sur l'environnement. Toutes les thématiques sont traitées : gestion des déchets, de l'eau et de l'énergie, intégration paysagère, air, bruit, politique d'achats, transports, etc. Un bilan des consommations est également dressé. Cette visite dure une journée pour la plupart des entreprises touristiques.



Pour dresser facilement un diagnostic environnemental (soi-même ou avec un consultant), les EcocartesTM constituent une méthodologie simple, visuelle, participative et efficace. Conçue comme un outil « do-it-yourself », les EcocartesTM sont utilisées par un très grand nombre d'organisations dans plus de 60 pays. Quelques exemples :

International Network for Environmental Management
www.inem.org

Portail Eco-mapping
www.ecomapping.org

Boîte à outil de management environnemental pour les petites entreprises
http://ec.europa.eu/environment/emas/index_en.htm

si la taille de l'entreprise le permet. Sa mission : mettre en œuvre et coordonner la démarche. Son profil : il n'y a pas de véritable exigence (restauration, administration, entretien, etc.). Le plus important est qu'il ou elle soit volontaire et intéressé(e).

2^e étape : planifier

Dresser l'état des lieux

Il s'agit de connaître la situation de départ, de prendre en quelque sorte une photographie instantanée de l'établissement.

Pourquoi dresser un état des lieux ?

- Pour connaître les points forts et les points faibles de l'entreprise.
- Pour connaître la situation par rapport à la réglementation, notamment la réglementation environnementale.
- Pour identifier les domaines à améliorer en priorité.
- Pour savoir tout simplement par où commencer car le champ des actions possibles peut être vaste.

Comment dresser un état des lieux ?

- Faire intervenir un intervenant spécialisé. Il portera un **regard neuf** et averti sur mon entreprise.
- **Impliquer toute l'équipe** dès le début, et surtout les membres du Comité Développement Durable.
- Encourager le personnel à fournir toute information pendant ce diagnostic initial.
- Présenter les résultats à toute l'équipe.
- Continuer à associer le personnel et le comité à la suite des travaux de planification, c'est l'un des meilleurs moyens pour s'assurer l'adhésion à la démarche (ex. : pendant la réflexion sur les objectifs à atteindre et les améliorations possibles).

Fixer des objectifs

Quel est le but que je veux atteindre précisément ? Je me fixe des objectifs quantifiés, mesurables et en nombre raisonnable.

Établir le plan d'actions « RSE »

C'est le cœur de ma démarche. Il sert à atteindre les objectifs fixés. Pour l'établir, suivre méthodiquement le processus suivant :

- lister les idées émises par le Comité Développement Durable et le personnel volontaire ;

Organiser ma démarche

- examiner les préconisations remises par l'intervenant qui a dressé l'état des lieux ;
- sélectionner les actions à entreprendre en premier (découpez-les éventuellement en différentes étapes) ;
- **définir les moyens à déployer (budget éventuel, matériel éventuel, temps, formation...)** ;
- répartir les rôles et les responsabilités ;
- fixer un planning et des échéances pour réaliser ces actions.

Les actions à privilégier sont :

- les actions de mise en conformité réglementaire ;
- les réductions de gaz à effet de serre pour lutter contre le changement climatique ;
- les actions répondant aux enjeux locaux ;
- les améliorations les plus visibles pour la clientèle ;
- celles qui améliorent la qualité et l'esthétique du cadre de vie, qui contribuent au bien-être ou qui répondent à la recherche de « naturalité » de la clientèle ;
- celles qui réduiront les plus importantes sources de pollution ou de consommation ;
- les actions les plus simples et les moins techniques ;
- celles générant des économies et dont le retour sur investissement est rapide.

3^e étape : agir

C'est la phase de réalisation : les projets vont maintenant devenir réalité.

- Décliner le plan d'actions de l'établissement en check-lists personnalisées ou par service, reprenant le travail attendu pour chacune des personnes impliquées.
- Réaliser les actions prévues.
- S'assurer que les personnes en charge d'une ou de plusieurs actions disposent des informations et compétences nécessaires (guides pratiques, brochures, formation, sensibilisation...).
- Réunir périodiquement le Comité Développement Durable pour faire le point sur la réalisation des actions planifiées, les difficultés, les mesures d'accompagnement à prendre éventuellement, les résultats atteints...
- Communiquer l'état d'avancement de la démarche à l'ensemble du personnel, par exemple par affichage ou oralement lors de courtes réunions.

La démarche de développement durable est un projet global qui s'appuie sur l'implication de plusieurs acteurs : le chef d'établissement et son équipe, les clients et les fournisseurs.



→ Dans la mesure du possible, j'essaie de fixer des objectifs à chacune de mes équipes ou à chaque service : le personnel se sentira plus impliqué. Je reste modeste au départ car s'ils sont trop ambitieux, je prends le risque de ne pas les atteindre, un tel échec serait décourageant pour toute l'équipe. Les premiers pas de la démarche doivent plutôt me donner satisfaction !

→ Eviter de concentrer les actions sur une ou deux personnes seulement (suivant la taille de l'établissement).



Exemple d'objectifs

Réduire de 5 % la consommation d'énergie ou d'eau sur une période donnée, valoriser 50 % des déchets verts, utiliser moins d'écoproduits parmi les produits d'entretien, réduire de 30 % le nombre de non-conformités réglementaires, éliminer un tiers des « points noirs » paysagers, etc.



Chaque membre de l'équipe doit savoir clairement ce qu'il a à faire et comprendre que les actions environnementales et sociales font partie intégrante de ses attributions.

Organiser ma démarche

Le chef d'établissement	Sans l'engagement du chef d'établissement, la démarche de responsabilité sociale et environnementale ne peut démarrer ni perdurer. Avec cet engagement comme ligne de conduite, il veillera aussi à la cohérence des choix d'investissements vis-à-vis des objectifs de développement durable, en évitant les contradictions.
Les équipes	Sans l'adhésion et l'implication du personnel, la démarche de développement durable ne peut ni vivre, ni apporter de changements significatifs dans l'établissement. C'est aussi « l'affaire de chacun » car chaque geste compte au quotidien. Voir la fiche MC20 Sensibiliser pour faire agir les équipes
Les clients	Les clients ont bien évidemment une influence sur les performances environnementales des entreprises touristiques car ils vivent dans les établissements qui les accueillent et produisent donc eux-mêmes une pollution (consommations, déchets, fumée de tabac, etc.). Il est donc essentiel de les associer à la démarche. Les messages qui leur sont adressés doivent cependant suivre certaines règles : les clients sont peu réceptifs aux leçons de morale ou aux discours culpabilisants. La communication doit aller dans les deux sens, par exemple en laissant la possibilité aux clients de faire des remarques (questionnaire, boîte à idées...). Voir la fiche MC21 Sensibiliser pour faire agir ses clientèles
Les fournisseurs	Les produits, techniques et services des fournisseurs ont souvent une influence sur les performances sociales et environnementales de l'entreprise. Parfois, le simple changement d'un produit ou la modification de quelques habitudes avec les fournisseurs conduiront à des résultats bénéfiques au sein même de l'établissement (ex. : modalités de livraison, nature des produits d'entretien, etc.). Quelques clés pour verdir son établissement avec ses fournisseurs : <ul style="list-style-type: none"> • identifier les impacts sur l'environnement liés à l'utilisation de leurs produits et services ; • leur communiquer les priorités environnementales de l'établissement ; • les inviter à proposer une offre plus respectueuse de l'environnement (justifiée techniquement) ou réfléchir en commun sur de nouvelles pratiques (pour mieux gérer ou réduire les déchets, moins polluer, réduire le bruit, etc.). Voir la fiche MC22 Achats éco-responsables

4^e étape : évaluer

Après avoir agi, place au bilan en se remémorant le vieil adage : « On ne gère que ce que l'on peut mesurer. »

Évaluer ma démarche et mes résultats

- Créer des outils de suivi et de mesure des résultats grâce à des indicateurs chiffrés.
- Communiquer périodiquement ces données et les résultats à l'ensemble du personnel.
- Récompenser les auteurs des bonnes idées de développement durable.
- Valoriser les initiatives exemplaires auprès de la clientèle, de la presse professionnelle, des partenaires commerciaux (voyagistes par exemple), des partenaires locaux, etc.
- Une fois le premier plan d'actions mené à son terme, réexaminer la situation afin de fixer de nouvelles priorités.
- Développer un second plan d'actions RSE en suivant de nouveau le cycle Planifier - Agir - Evaluer.



« C'est un entrepreneur qui entretient notre parc. Jusqu'à présent, il brûlait tous nos déchets verts. Nous en avons parlé ensemble. Il nous a finalement installé deux bacs à compost pour valoriser sur place la pelouse tondue. »

M. BRENNER – Le Soleil d'Or – Montignac, Dordogne.

Organiser ma démarche

Utiliser des indicateurs de suivi et de mesure des résultats et des performances

Les indicateurs de responsabilité sociale et environnementale sont les données chiffrées servant à suivre l'évolution de la situation de l'établissement. Bien souvent, le plus simple est de commencer par suivre simplement des aspects environnementaux, tels que les flux (eau, énergie, etc.) et les ratios rapportant une information particulière à la fréquentation.

S'efforcer de recueillir des données chiffrées pour élaborer des indicateurs sociaux et environnementaux permet de :

- vérifier que l'on atteint les objectifs d'amélioration que l'on s'est fixés ;
- mesurer les résultats des actions entreprises et les comparer aux objectifs ;
- s'inscrire dans le respect des critères de la plupart des écolabels ;
- communiquer sur la situation de l'établissement (envers le personnel et les partenaires de l'entreprise).



Les indicateurs à utiliser (et à créer) en priorité sont ceux qui permettent de suivre les effets de vos actions et de connaître précisément les flux entrant et sortant engendrés par vos activités. Par exemple, les niveaux de consommation (eau, énergie, produits chimiques, papier, etc), la production de déchets, le trafic et les transports. Parmi tous les indicateurs possibles, il est souvent nécessaire de créer ses propres indicateurs en fonction des actions prévues et de son contexte. Le plus souvent possible, rapporter les données à la fréquentation (exprimée en nuitée, nombre de chambres louées ou de semaines de location, nombre de repas servis, nombre de visiteurs...).

INCORRECT

- Diviser la consommation d'eau totale d'un hôtel-restaurant par le nombre de nuitées, ou le nombre de repas servis.
- Si l'on cherche une moyenne de consommation par sanitaire, diviser la consommation d'eau totale d'un camping par le nombre de sanitaires alors qu'il existe d'autres points de consommation, comme un restaurant ou une piscine par exemple.

CORRECT

- Séparément (grâce à des compteurs divisionnaires), diviser la consommation de l'hébergement par le nombre de nuitées et celle de la restauration par le nombre de couverts servis.
- Mesurer la consommation des sanitaires grâce à des compteurs internes.



« Cinq de nos fournisseurs locaux nous livrent plusieurs fois par semaine depuis longtemps. Nous avons réduit notre production de déchets de 30 % en réutilisant des caisses plastique réutilisables pour les livraisons au lieu des habituelles cagettes en bois.»

M. BRIDLEY – Martin Hotel – Cardiff, Pays de Galles.



La plupart des fiches de ce guide pratique comportent un encart « s'évaluer » dans lequel sont proposés des indicateurs d'évaluation et de suivi de la performance. Cependant, il est possible d'aller plus loin et de trouver de très nombreux exemples d'indicateurs définis par diverses institutions internationales ou par des regroupements de professionnels :

Trouver plus d'indicateurs de développement durable
www.globalreporting.org

International Tourism Partnership
www.tourismpartnership.org

Partenariat pour les Critères Mondiaux de Tourisme Durable (GSTC Partnership)
www.sustainabletourismcriteria.org

Publication de référence :
 Indicators of Sustainable Development for Tourism Destinations - A Guidebook (UN-WTO, 2004, ISBN 978-92-844-0726-2)

Organiser ma démarche



La consommation d'eau d'un hôtel s'étale de 60 à 220 m³ par chambre et par an, en fonction des équipements proposés et des pratiques de gestion de l'eau.

Source : International Hôtel & Restaurant Association

Exemples de ratios de consommation dans les campings :

(Source : Enquête DEBAT/FRAHPA, mai 2001)

Consommation moyenne d'énergie :

6,4 kWh/nuitée [2,5 à 9,3]

Consommation moyenne d'eau potable :

183 L/nuitée [72 à 288]

Production moyenne de déchets banals :

1,1 kg/nuitée [0,4 à 1,8]

Exemple de ratios de production de déchets de la restauration française :

Secteur	Nbre de repas / jour (fourchette pour les établissements étudiés)	Déchets alimentaires putrescibles (g)	Ratio moyen par repas		
			Emballages (g)	Total (g)	Huiles alimentaires usagées (ml)
Hôtels - restaurants	70 – 200	330	520	850	30
Restauration traditionnelle	10 – 100	230	270	500	30
Restauration rapide	10 – 400	175	155	330	80

Source : Les déchets de la restauration en France : Etat des lieux. ADEME/COSTIC, 2000.



Pratiquer le « **benchmarking** » consiste à positionner les ratios de son entreprise par rapport à des niveaux de performance établis dans la même activité. Pour cela, il faut d'abord être en mesure de calculer ses propres ratios de façon cohérente, en précisant notamment toutes les particularités de l'établissement susceptibles d'influencer les niveaux de consommation (période d'ouverture, types d'équipements, types de clientèle, saison d'ouverture...). L'exercice ne revêt un intérêt que pour déterminer les priorités, car la comparaison entre plusieurs établissements est toujours délicate du fait des divers facteurs qui influencent les consommations. L'essentiel reste toujours l'objectif que l'on se fixe et l'indicateur correspondant pour suivre les progrès. Les deux principaux programmes qui offrent un benchmarking environnemental pour le tourisme établi sur une base de données suffisamment significative sont :

Green Globe : www.greenglobe.org

TourBench : www.tourbench.info

Organiser ma démarche

3. Autodiagnostic de RSE

A n'importe quel stade de ma démarche de développement durable, ce questionnaire me permet d'évaluer rapidement mon « niveau de bonnes pratiques ». C'est un quiz simple à utiliser : plus je réponds par « oui », plus la responsabilité sociale et environnementale de mon établissement est élevée !

Énergie

1. Connaissez-vous précisément la consommation totale de votre établissement et celle de chacun de vos grands postes de consommation (hébergement, restauration, sanitaires, piscine, emplacements...) ?
2. Savez-vous combien vos clients consomment ?
3. Utilisez-vous des ampoules économes en énergie ?
4. Assurez-vous un entretien annuel de vos équipements de production d'eau chaude sanitaire (détartrage notamment) ?
5. Utilisez-vous les détecteurs de présence ou minuteries dans les locaux techniques peu fréquentés ?
6. Les femmes de chambres coupent-elles les veilles des téléviseurs ?
7. Toutes vos canalisations d'eau chaude sont-elles entièrement isolées ?

Eau

1. Pour l'eau, pouvez-vous répondre aux questions n°1 et 2 de l'énergie ?
2. Votre arrosage est-il automatisé, effectué avec de l'eau ne provenant pas du réseau public d'eau potable et le sol est-il protégé ?
3. Le réseau d'évacuation des eaux pluviales est-il bien séparé de celui de l'assainissement ?
4. Votre robinetterie est-elle équipée de réducteurs de débit ou autre système économiseur ?
5. Les cuisines sont-elles dotées d'un bac dégraisseur régulièrement vidangé et savez-vous où sont éliminées les matières de vidange ?
6. Proposez-vous à vos clients de garder, s'ils le souhaitent bien sûr, leurs serviettes pour leur deuxième nuit ?
7. Êtes-vous sûr que votre assainissement est conforme à la réglementation ?

Déchets

1. Connaissez-vous le coût réel de l'élimination des déchets pour votre entreprise ?
2. Vos clients peuvent-ils valoriser certains de leurs déchets grâce à l'organisation que vous leur proposez ?
3. Triez-vous et valorisez-vous les déchets d'emballage ?
4. Confiez-vous vos cartouches d'imprimantes à un prestataire qui les recycle ou les élimine proprement ?
5. Les huiles de cuisine vont-elles ailleurs que dans la nature, les égouts ou les poubelles ?
6. Vos déchets verts sont-ils compostés (ou broyés pour protéger le sol des espaces verts) ?
7. Conservez-vous les feuilles imprimées au recto pour le brouillon ?

Organiser ma démarche

Paysage

1. Tous les équipements techniques sont-ils dissimulés (citernes, conteneurs et locaux à déchets...) ?
2. Favorisez-vous la pierre, les matériaux naturels et locaux dans les aménagements ?
3. Dans certaines parties de votre propriété, les voitures sont-elles invisibles ?
4. Les façades de vos bâtiments sont-elles en bon état ?
5. Vos enseignes et pré-enseignes sont-elles de taille raisonnable et dans des coloris sobres ?
6. Les limites de votre propriété les plus visibles sont-elles habillées de plantations et en bon état ?
7. Indiquez-vous le nom des essences d'arbres à vos clients ?

Achats

1. Utilisez-vous (ou vendez-vous) des produits bénéficiant d'un écolabel ?
2. Tous les documents visibles et remis à la clientèle sont-ils en papier écolabellisé (brochures, lettres, cartes de restaurant, livret d'accueil...) ?
3. Utilisez-vous des lessives sans phosphates ?
4. Connaissez-vous les produits dangereux que vous utilisez ?
5. Réduisez-vous l'utilisation de produits chimiques sur les espaces verts ?
6. Évitez-vous le mobilier en bois tropical ?
7. Utilisez-vous des produits vendus plutôt en recharges ?

Transports

1. Vos clients peuvent-ils disposer d'un bon service de prêt ou de location de vélos ou de deux roues électriques pour une course ou une balade ?
2. Si des transports collectifs sont disponibles, les horaires sont-ils à disposition des clients ?
3. Vos clients peuvent-ils venir sans trop de difficulté sans voiture dans votre établissement ?
4. Connaissez-vous les modes de transports qu'utilise votre personnel pour venir travailler ?
5. Incitez-vous vos équipiers à utiliser les transports en commun, pratiquer le co-voiturage ou utiliser des transports moins polluants (ex. : le vélo) ?
6. Si vous transportez les déchets de votre camping jusqu'au centre de traitement, avez-vous effectué une déclaration ?
7. Pouvez-vous renseigner vos clients sur les moyens de se déplacer dans la région autrement qu'en voiture ?

Qualité de l'air

1. Utilisez-vous des désodorisants naturels (ex. : huiles essentielles) ?
2. L'étanchéité des circuits des réfrigérateurs et installations frigorifiques est-elle vérifiée régulièrement ?
3. La cuisine est-elle maintenue en permanence en dépression par rapport à la salle de restaurant ?
4. Assurez-vous un entretien régulier des systèmes de climatisation, de traitement d'air (tours aéro-réfrigérantes notamment) et des réseaux d'eau chaude afin d'éviter la prolifération des légionelles ?

Organiser ma démarche

Bruit

1. Savez-vous si vos clients sont gênés par du bruit ?
2. Les livreurs ou autocaristes coupent-ils leurs moteurs à l'arrêt dans votre établissement ?
3. Connaissez-vous le niveau sonore de la musique que vous diffusez en soirée ?
4. Avez-vous vérifié le temps d'exposition au bruit (machines à laver, chaufferie...) de vos collaborateurs ?
5. Avez-vous mis en place des mesures d'information et de prévention des nuisances sonores (consignes, affichettes, gestion des espaces...) ?

Solidarité et responsabilité sociale

1. Avez-vous embauché des personnes connaissant des difficultés d'accès à l'emploi (insertion, chômage longue durée...) ?
2. Employez-vous des personnes handicapées ?
3. Votre établissement est-il aménagé pour répondre aux besoins spécifiques des personnes souffrant de déficiences physiques, mentales, visuelles ou auditives ?
4. Proposez-vous des avantages sociaux à vos salariés (assurance complémentaire santé, épargne entreprise, etc.) ?
5. Proposez-vous un logement à vos saisonniers ou les aidez-vous à le trouver ?
6. Avez-vous mis en place un plan de formation de vos salariés ?
7. Y a-t-il des possibilités d'évolution de carrière au sein de votre établissement ou de votre groupe ?

Implication locale

1. Avez-vous noué des partenariats avec d'autres prestataires touristiques et acteurs économiques de votre territoire ?
2. Avez-vous recours à des producteurs locaux pour les denrées alimentaires ou les objets de décoration par exemple ?
3. Est-ce que les habitants du territoire ont accès à vos équipements de loisir ?
4. Faites-vous appel à des structures locales pour des animations, ponctuelles ou régulières, dans votre établissement ?

Ergonomie

1. Avez-vous identifié les risques professionnels auxquels sont exposés les salariés et établi le « Document Unique » ?
2. Avez-vous fait quelque chose pour réduire les postures pénibles ou améliorer les conditions de travail sur certains postes ?
3. Savez-vous s'il y a plus ou moins d'accidents du travail dans vos établissements que la moyenne nationale dans votre branche ?

Sensibilisation

1. Communiquez-vous en interne sur la démarche RSE ?
2. Avez-vous déjà diffusé des supports de sensibilisation auprès de vos équipes ?
3. Avez-vous déjà organisé des ateliers de sensibilisation sur la RSE pour les salariés ?
4. Avez-vous déjà sensibilisé vos clients ou visiteurs par des actions vivantes (prêt ou projection de film, expositions, soirées débats, café-environnement...) ?