



BILAN RSE*

**Responsabilité Sociétale des Entreprises*

Notre politique RSE

Le développement durable fait partie intégrante de la stratégie de l'Office de Tourisme Granville Terre et Mer depuis 2018. A cette période, l'Office de Tourisme mettait déjà en place des actions diverses impliquant les différentes parties-prenantes en matière de tourisme durable sans pour autant les intégrer dans une politique dédiée.

En 2021, l'Office de Tourisme s'est inscrit, aux côtés de 9 autres offices de tourisme Normands, dans **un projet régional d'accompagnement porté par la Fédération des Offices de Tourisme de Normandie** (OTN), visant à structurer une démarche collective de tourisme durable.

Ce groupe de travail a donné naissance à **un référentiel RSE** propre aux Offices de Tourisme, accompagné de fiches pratiques et d'un guide méthodologique.

L'Office de Tourisme Granville Terre et Mer s'est ainsi évalué **à partir de 7 thématiques** (Gouvernance ; Collaborateurs ; Environnement ; Clients/Usagers ; Fournisseurs ; Société) avant de :

- Créer un poste de responsable RSE
- Former ses collaborateurs à la RSE
- Co-construire un plan d'actions avec l'ensemble des collaborateurs
- Suivre un tableau de bord annuel
- Créer une « équipe verte » composée de 7 collaborateurs

L'étape suivante pour l'Office de Tourisme a été de réaliser **un état des lieux de la Destination** pour connaître son niveau d'engagement (incluant l'ensemble des parties prenantes).

Ce travail a permis de renforcer les interactions entre les différentes parties prenantes de la Destination et **a favorisé les actions transversales.**

Cette vision globale place l'Office de Tourisme et la Destination dans **une démarche d'amélioration continue** avec une vision à court, moyen et long terme.

Notre raison d'être

« Convaincu que le bonheur et la beauté méritent d'être partagés et que la Destination Granville Terre et Mer est source de ce bonheur, L'Office de Tourisme, facilitateur de lien, veille à partager le bon vivre de la Destination tout en la préservant. »

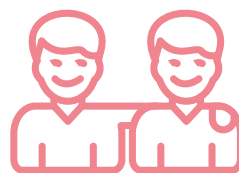
Nos valeurs



L'engagement

Responsables les uns des autres

Nous croyons à la mobilisation du collectif pour la mise en œuvre d'actions toujours plus qualitatives et durables.



La convivialité

Travailler en prenant du bon temps

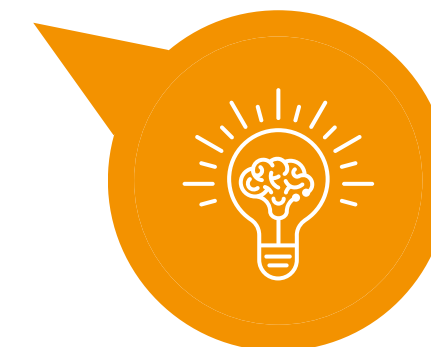
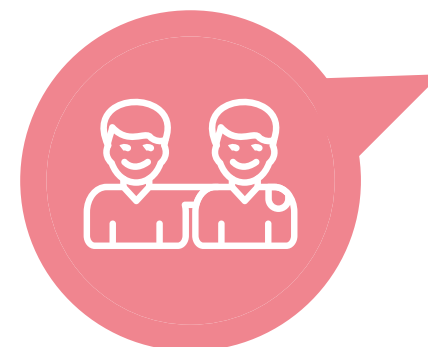
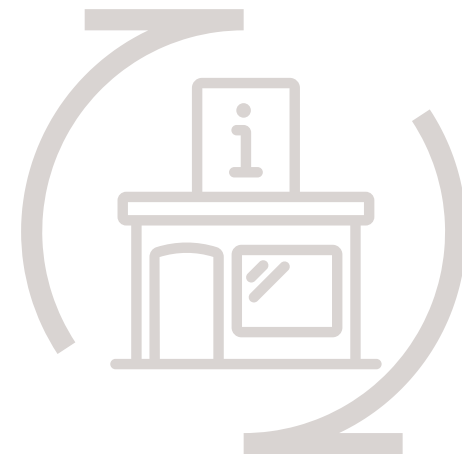
Nous accordons de l'importance au dialogue pour favoriser les échanges réciproques.



L'esprit du partage

Transmettre et échanger autour d'une vision commune

Nous encourageons l'altruisme



La créativité

Adeptes de nouveaux concepts

Nous visons l'amélioration grâce à la créativité et à l'innovation.

Les chiffres clés

Les chiffres clés de l'Office de Tourisme

Nombre de **salariés** : **17**

Nombre de **bureaux d'information** : **4**

Nombre de visiteurs dans les bureaux d'information en 2024 (jusqu'à fin novembre) : **45 719**

Nombre de partenaires (base de données GRC) : **1069**

Les chiffres clés du territoire

Nombre de **communes** : **32**

Nombre **grands espaces classés « Natura 2000 »** : **4**

Nombre de **site/événement « Unesco »** : **1**

Nombre de **plages « Pavillon Bleu »** : **6**

Nombre de **communes « Village Patrimoine »** : **9**

Nombre d'**acteurs touristiques « Clef Verte »** : **2**

Nombre d'**acteurs touristiques « Ecolabel Européen »** : **1**

Nombre d'**acteurs touristiques « Tourisme & Handicap »** : **1**

La stratégie d'équilibre touristique

Le schéma d'équilibre touristique vient d'être **adopté pour les 5 prochaines années**.
Il a été **co-construit** avec un large éventail de parties-prenantes.

Quatre grandes ambitions émergent de ce schéma, toutes alignées sur les principes du développement durable :

- Un **tourisme bas carbone** exemplaire
- Un **rééquilibrage du tourisme** sur l'ensemble du territoire
- Une **hospitalité équilibrée**
- En avant la jeunesse, ciblant **le rajeunissement démographique**

Le schéma s'appuie sur les critères de Green Destinations et est envisagé comme une balance entre deux axes majeurs, tous deux renforcés par l'engagement de l'Office de Tourisme et de tous les acteurs de la destination Granville Terre et Mer :

- La préservation et la valorisation des ressources locales.
- La maîtrise du développement et de la promotion des offres touristiques et de loisirs.

Les parties prenantes

La collectivité Granville Terre et Mer

Tous les agents et les élus des 32 communes de Granville Terre et Mer

L'Office de Tourisme Granville Terre et Mer

La bureau, la direction, les collaborateurs permanents, les grands et petits saisonniers et les stagiaires

Les socio-professionnels

Tous les professionnels du tourisme : restaurateurs, hébergeurs, prestataires de loisirs, commerces, artisans et associations

Les autres acteurs du tourisme, de la culture et de l'environnement

Attitude Manche, Département de la Manche, Normandie Tourisme, Région Normandie, ADN Tourisme, ATD, Conservatoire du littoral, Syndicats de l'eau, CCI...

Les visiteurs

Les excursionnistes : de passage pour la journée
Les touristes : au moins une nuitée sur le territoire

Les habitants

Les personnes qui résident à l'année ou une partie de l'année (résidences secondaires) sur le territoire

Les fournisseurs

Les prestataires de services qui nous aident à organiser des événements ; à produire des éditions ou à vendre des produits au sein de notre boutique...

Les programmes et acteurs de la transition écologique dans la collectivité Granville Terre et Mer

1 groupe "revue de projets transition écologique" et 1 groupe "référénts transition écologique" qui se réuni une fois tous les deux mois par alternance.



Une Destination récompensée par la certification Green Destinations



La Destination Granville Terre et Mer a **obtenu en 2023 le niveau or de la certification « Green Destinations »** accréditée par le Conseil mondial du Tourisme durable.

Composée de plus 100 critères socio-économiques, environnementaux et culturels, la démarche porte une grande attention à la prise en compte de l'impact du tourisme sur le territoire, sa capacité à travailler avec de multiples acteurs, et l'évaluation de ses actions dans le temps, avec un système de progression.

Le travail a évidemment été transversal et c'est bien **une photographie durable de la Destination** qui a permis cette récompense.

Les Objectifs de Développement Durable (ODD)

L'intégration du tourisme dans les objectifs de développement durable

Selon l'ONU, le tourisme a le potentiel de contribuer, directement ou indirectement, à la totalité des 17 Objectifs de Développement Durable* définis en 2015.

Le tourisme durable étant prégnant dans la stratégie d'équilibre touristique du territoire de Granville Terre et Mer, **il nous a semblé pertinent de référer nos actions aux ODD***.

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE



Le bilan des actions



1

GOVERNANCE

- Nomination d'un responsable RSE
- Délégués du personnel
- Définition de nos valeurs et de notre raison d'être
- Mise en place d'indicateurs
- Consultation des parties prenantes pour la nouvelle stratégie d'équilibre touristique
- Management inspiré par la confiance et une responsabilisation du groupe
- Coordination Green Destinations pour GTM



2

COLLABORATEURS

- Envoi d'une newsletter interne tous les 2 mois
- Création d'une équipe verte
- Mise en place du télétravail à 2 jours par semaine maximum
- Fermeture des bureaux d'accueil les jeudis après-midi au profit de réunions, d'ateliers ou d'éducteurs
- Participation à des formations/animations
- Sondage sur la qualité de vie au travail
- Mise en place d'avantages annexes à la rémunération
- Veille à la bonne intégration des nouveaux collaborateurs



3

ENVIRONNEMENT

- Mise en place d'une charte d'engagements
- Application de la signalétique déchets
- Gestion de la documentation
- Suivi de la production de déchets
- Suivi de la consommation d'eau et d'électricité
- Atelier numériques responsable et opération nettoyage boîte mails



4

VISITEURS - HABITANTS

- Questionnaire habitants
- Accueil hors les murs
- Suivi de la satisfaction des visiteurs
- Promotion sur les marchés de proximité (France)
- Vente de produits locaux et/ou éthiques
- Promotion des circuits et itinéraires de randonnées (à pied, à vélo, en VTT et à cheval)
- Promotion de séjours sans ma voiture
- Mise en place du tarif bas-carbone et de visites insolites



5

PARTENAIRES

- Création d'une cellule pros et offre de services associés : RDV individuels, éducteurs, MOOC de formation, ateliers, cafés du tourisme, rencontres annuelle des acteurs du tourisme...
- Organisation d'animations "fresque du climat" sur calendrier et sur demande
- Accompagnement des porteurs de projets
- Promotion des professionnels engagés



6

FOURNISSEURS

- Choix des fournisseurs selon des critères éthiques et de développement durable
- Mise en place d'une charte fournisseurs
- Incitation à la coopération



7

SOCIÉTÉ

- Implication dans les réseaux et syndicats professionnels
- Participation et témoignages réguliers sur des temps forts
- Accueil de stagiaires
- Partages d'expériences dans des établissements scolaires
- Mise en place du mécénat de compétences "pêche à pied de loisirs" avec l'Association AVRIL
- Organisation d'événements
- Participation au duo-day

Quelques actions en image

Animation Fresque du climat

Tous les collaborateurs ont été formés (en 2023 et en 2024)



Mécénat de compétences Pêche à pied de loisir

Les 6 collaborateurs "médiateurs" ont été formés (1 session à Donville-les-Bains et 1 session à Dieppe en 2024)



Eductours

Visite de l'usine d'eau potable -
Visite de la criée - Visite commentée du Havre de la Vanlée - Visite des ateliers Grandis...



Duo-day

Participation, comme chaque année, au duo-day



Indicateurs

Social

	2023	2024
Effectif	16,6 ETP	16,7 ETP
Ancienneté moyenne des collaborateurs	6	6
Turnover en % d'ETP	6%	5,6%
Nombre d'heures de formation	238h	215h
Nombre de jours télétravaillés en moyenne par semaine par collaborateur	1,5 jours	1,5 jours
Nombre de stagiaires et d'alternants accueillis	13	10
Satisfaction des salariés dans leur travail	7,2	7.5

Environnemental

	2023	2024
Consommation d'eau en m3 (de janvier à juillet)	20m3	22 m3
Consommation électricité en kW	17 873 kW	12 506 kW
% d'énergie verte	7,40%	5,60%
Production de déchets (éditions) - en arbre consommé	387	216
Production de déchets (feuilles) - en arbre consommé	2	5
Production de sac de déchets tri (20 L / 3.6 cL)	62/89 (151)	130
Production de sac de déchets ordures ménagères (20 L)	126	112

Indicateurs

Economique

	2023	2024
Montant acheté à des entreprises locales	935 457€	779 740€
% des produits/services responsables (boutique)	88%	87%
% des achats réalisés basés sur le territoire de compétence (GTM)	65%	58%
% des achats réalisés basés en Normandie/Bretagne	13%	18%
% des achats réalisés basés en France	22%	23%
% des achats réalisés à l'international	0%	2%

Territorial

	2023	2024
Nombre de rendez-vous individuel (visites de classement inclus)	107	104
Nombre d'ambassadeurs	8	11
Nombre de participants aux ateliers/rencontres/eductours/café du tourisme	288	333

Gouvernance

	2023	2024
% de femmes membres du CODIR	41%	42%
Taux de présence aux CODIR	34%	37%
Nombre de personnes formées à la RSE	16	17
Nombre d'heures consacrées par l'OT au durable au côté de GTM	123h	99h