



ASSEMBLÉE DES CHAMBRES FRANÇAISES  
DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

# RESPECT

## Tourisme durable, le nouvel atout économique

---

Responsabilité  
Environnementale et  
Sociale  
Pour des  
Entreprises  
Compétitives du  
Tourisme



respect



l'engagement  
tourisme durable



# Qu'est-ce que RESPECT ?

---

▶ C'est :

→ Une aide à la décision pour orienter l'entrepreneur

→ Un accompagnement individualisé vers la qualification

▶ Ce n'est pas :

→ Un label ou une certification

→ Une démarche imposée ou un système de contrôle



# Le contexte

---

- Nécessité de **rapprocher** la filière touristique des principes du DD
- Participer à induire un **comportement volontariste** chez les professionnels
- Aider les professionnels en indiquant des **pistes d'actions concrètes**



# Les buts

---

- ▶ Rechercher un **équilibre** entre les piliers du DD
  - Performance **économique**
  - Performance **sociale**
  - Performance **environnementale**
  - Performance **éthique**
- ▶ Améliorer les **performances éco** des entreprises volontaires car DD et croissance éco marchent ensemble



# La méthode

---

- ▶ **Etat des lieux initial**, repérage points +, points –, marges de manœuvre et de progrès
- ▶ Définition des **axes de progrès** ; feuille de route, objectifs à atteindre, résultats attendus et moyens à mobiliser



# Les outils RESPECT

---

- ▶ Le référentiel :
  - Des critères : économiser, préserver, accueillir etc.
  - Des indicateurs et des éléments de mesure
  - Des propositions sur le comportement du dirigeant et sur son ambition ou sa volonté de progresser
  - Des possibilités de remarques et commentaires

# La grille RESPECT

LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE							
			Je suis				Je fais
			Exemplaire	Actif	Peu actif	Débutant	Action significative
CONNAÎTRE	Veille marché	L'entreprise connaît le marché actuel lié à son activité et à sa destination					
		L'entreprise connaît les tendances marchés et les données prospectives					
	Veille concurrentielle	L'entreprise connaît l'offre concurrentielle					
		L'entreprise adapte son positionnement au marché					
	TIC	L'entreprise dispose d'un site Internet attractif					
		Le site internet de l'entreprise est performant					
	TOTAL			0	0	0	0

# La grille RESPECT

LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE									
			Je souhaite				Je veux faire	Remarques / commentaires (professionnel)	Remarques / commentaires (évaluateur)
			Etre exemplaire	Progresser	Etre initié	Non prioritaire	Action significative		
CONNAÎTRE	Veille marché	L'entreprise connaît le marché actuel lié à son activité et à sa destination							
		L'entreprise connaît les tendances marchés et les données prospectives							
	Veille concurrentielle	L'entreprise connaît l'offre concurrentielle							
		L'entreprise adapte son positionnement au marché							
	TIC	L'entreprise dispose d'un site Internet attractif							
		Le site internet de l'entreprise est performant							
	TOTAL			0	0	0	0		

Remplir le plein écran



# Le mode opératoire

---

Une fois le référentiel rempli,

- ▶ Relever le **degré de performance** de l'entreprise sur chacun des piliers
- ▶ Repérer les **points forts** et les **marges de progrès**
- ▶ Orienter l'entreprise vers des **actions de progrès et d'équilibre**



# Les actions de progrès

---

Elles nécessiteront de :

- **Mobiliser** son équipe
- **Planifier** (dresser un état des lieux, élaborer un plan d'action)
- **Passer à l'action**
- **Faire une évaluation** suite aux efforts fournis

Il faudra bien sûr **volonté** et **implication** de la part de tous + une bonne **gestion du temps**



# Quid de la pratique ?

---

44 prédiagnostics réalisés à ce jour

- Référentiel **trop long**, trop de critères/temps limité des professionnels
- Des **questions sensibles** (relèvent plus du savoir-vivre)
- **Redondance** de certaines questions
- **Inutilité** de certaines questions (bien-être)
- Difficultés dans le rendu car **positionnement parfois difficile** compte tenu du mode de réponse



# Des évolutions à venir

---

- Réunion en vue d'établir un retour sur expérimentation ce jour, à l'ACFCI
  - Validation des pistes d'évolution des outils
  - Validation des grandes lignes de la boîte à outils nationale
  - Réflexion sur les conditions de déploiement du dispositif