

**HORIZON 2030**

# **Stratégie de Responsabilité Sociétale des Organisations**

**(RSO)**



**LOIRE**  
TOURISME

# EDITO

## Une démarche RSO<sup>\*</sup> ancrée dans notre stratégie de territoire



**Antoine Vermorel-Marques**  
Président de Loire Tourisme  
Conseiller Départemental de la Loire

Loire Tourisme occupe une position singulière dans l'écosystème touristique ligérien : agence départementale au service d'un territoire d'exception, elle est à la fois promotrice de la destination, animatrice de réseaux, accompagnatrice des professionnels et facilitatrice de la transition touristique. Dans un territoire qui ambitionne de s'imposer comme une grande destination du slow tourisme — un tourisme de qualité, qui préserve les richesses du territoire autant qu'il les partage — Loire Tourisme en est le premier maillon, celui qui fédère, anime et entraîne. Mais pour jouer pleinement ce rôle, encore faut-il incarner soi-même les exigences que l'on porte pour le territoire. **L'exemplarité n'est pas une option — elle est une condition.**

C'est de cette conviction qu'est née la présente démarche RSO, construite en 2025 de manière participative, en associant l'ensemble de l'équipe et en allant à la rencontre de nos parties prenantes. Émanant directement de la Stratégie de Développement d'un Tourisme Responsable 2024-2030 que Loire Tourisme porte pour le territoire, elle en est la **déclinaison opérationnelle au niveau de l'agence elle-même** : dans le prolongement de cette trajectoire collective, la démarche RSO engage Loire Tourisme — dans toutes ses dimensions — à en être un acteur crédible et cohérent. Loin d'être un exercice de conformité, elle traduit **la volonté d'aligner nos pratiques quotidiennes avec les ambitions que nous portons**, pour exercer pleinement et avec crédibilité notre rôle d'entraînement auprès des acteurs du territoire.

Premier jalon d'une démarche appelée à s'inscrire dans la durée, ce document pose le cadre stratégique de l'engagement RSO de Loire Tourisme — les orientations qui le structurent, les objectifs associés, et la trajectoire entre nos pratiques actuelles et nos priorités à venir. Il s'articule autour de quatre axes fondateurs.

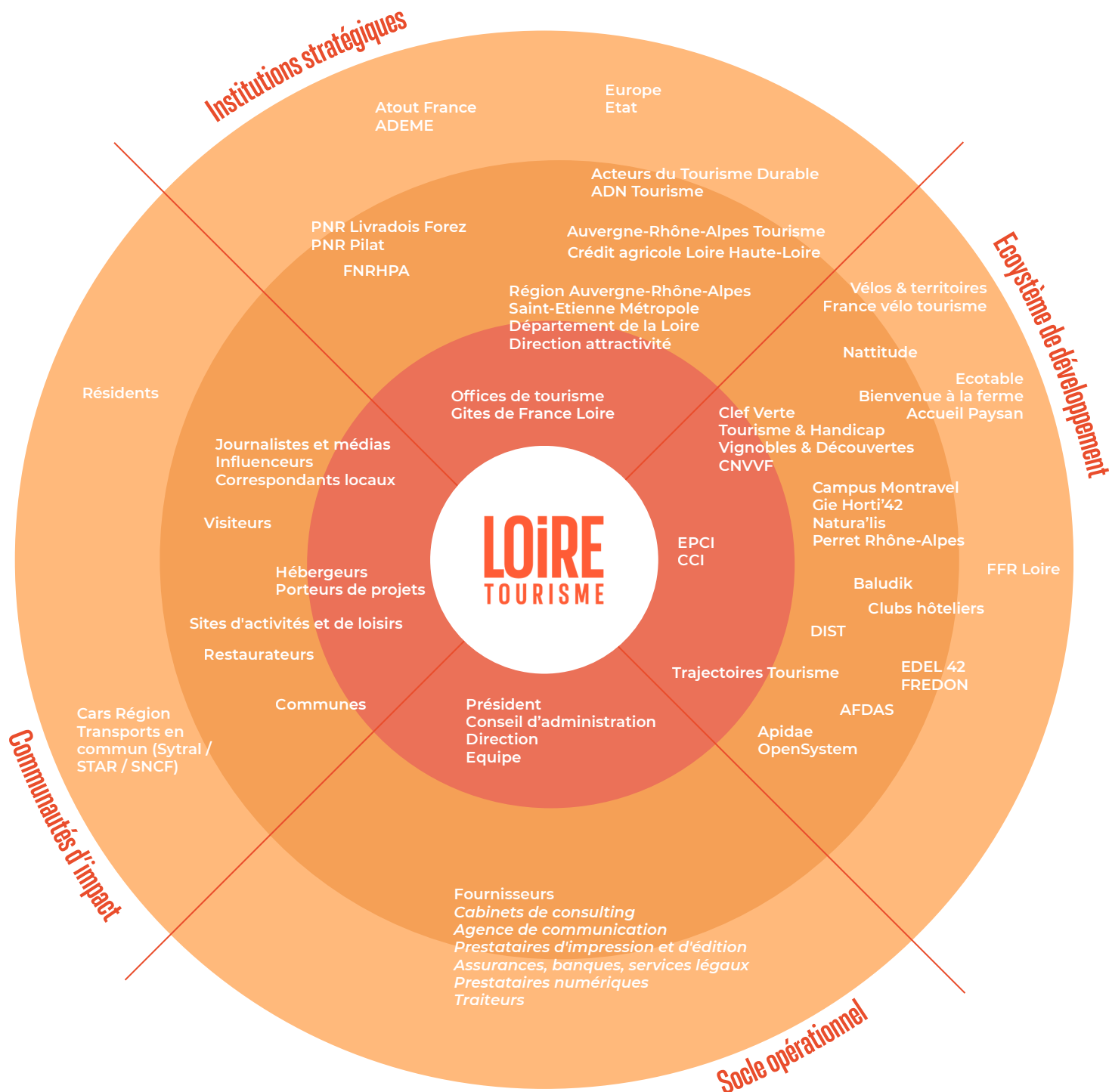
- ▶ Porter une ambition collective au service d'un tourisme ligérien responsable
- ▶ Limiter notre empreinte environnementale et promouvoir des usages responsables au quotidien
- ▶ Garantir une communication et des usages numériques responsables et sécurisés
- ▶ Placer l'épanouissement professionnel et l'inclusion au cœur de notre organisation

Cette stratégie n'est pas un document figé : elle s'appuie sur des indicateurs de suivi précis, et sera régulièrement évaluée et enrichie de nouvelles ambitions, dans **une logique d'amélioration continue et de transparence vis-à-vis de nos parties prenantes.**

À horizon 2030, l'ambition est claire : faire de Loire Tourisme une agence exemplaire dans ses pratiques, accompagner la montée en engagement des professionnels du tourisme ligérien, et contribuer à faire émerger une offre touristique responsable, cohérente et reconnue. À terme, une démarche de labellisation pourrait venir couronner cet engagement — l'aboutissement naturel d'une stratégie de développement touristique et d'une démarche RSO qui, ensemble, auront fait de la Loire une destination singulière, exemplaire et inspirante.

\*La **Responsabilité Sociétale des Organisations (RSO)** désigne, au sens de la norme ISO 26000, la responsabilité d'une organisation vis-à-vis des impacts de ses décisions et activités sur la société et l'environnement — se traduisant par un comportement éthique et transparent, intégré dans l'ensemble de ses pratiques et de ses relations, au service du développement durable.

# Cartographie de nos parties prenantes



## Socle opérationnel

- ▶ Parties prenantes qui constituent le socle humain et opérationnel de Loire Tourisme — sans eux, l'organisation ne peut ni fonctionner ni déployer ses actions.

## Institutions stratégiques

- ▶ Parties prenantes qui encadrent, financent et orientent les choix de Loire Tourisme, dont les actions contribuent en retour à leurs objectifs territoriaux et sectoriels.

## Ecosystème de développement

- ▶ Parties prenantes qui co-construisent et influencent l'offre touristique aux côtés de Loire Tourisme, qui en assure l'animation et l'ingénierie.

## Communautés d'impact

- ▶ Parties prenantes qui sont les destinataires directs des actions de Loire Tourisme, qui cherche à orienter leurs pratiques et comportements. En retour, leurs attentes et activités font évoluer les choix et priorités de Loire Tourisme.

# Porter une ambition collective au service d'un tourisme ligérien responsable

Loire Tourisme n'est pas un acteur isolé. Nous sommes convaincus que la transformation durable du tourisme ligérien repose autant sur nos engagements propres que sur la qualité des relations que nous entretenons avec les acteurs du territoire, et qu'elle ne peut ainsi se construire que par l'action collective.

En tant qu'agence de promotion et de développement touristique, nous occupons une position centrale au sein d'un écosystème de partenaires, de prestataires et de professionnels avec lesquels nous coconstruisons, au quotidien, l'offre et l'image de la Loire. À ce titre, nous assumons pleinement un rôle d'accompagnateur et de facilitateur, en fédérant les énergies, en structurant les coopérations et en orientant les choix dans une logique de responsabilité et de cohérence.

## Nos objectifs

### Gouvernance participative responsable

- ▶ Associer durablement les parties prenantes aux orientations de l'agence.
- ▶ Participer activement aux dynamiques collectives du tourisme responsable.

### Accompagnement des professionnels du tourisme

- ▶ Accompagner la montée en compétences des professionnels touristiques.
- ▶ Élargir le périmètre des acteurs engagés dans une démarche de durabilité.

### Achats responsables

- ▶ Réduire les impacts socio-environnementaux de nos achats et prestations.
- ▶ Soutenir les filières locales et les prestataires engagés.

## Ce que nous faisons déjà

Intégration des représentants des socio-professionnels aux instances de gouvernance.

Partage d'indicateurs clés pour renforcer la transparence et le pilotage du tourisme responsable.

Accompagnement des prestataires touristiques à l'écobellisation.

Accompagnement des porteurs de projets d'hébergement.

Accompagnement à la mise en marché.

Aide à la montée en compétences des professionnels (formations, webinaires, ateliers...).

## Nos actions 2026-2027

- ▶ Mettre à jour et enrichir la base de données des prestataires touristiques du territoire pour impliquer l'ensemble dans nos actions d'accompagnement collectif.
- ▶ Adhésion à Acteurs du Tourisme Durable (ATD).
- ▶ Travail sur la raison d'être de l'agence.
- ▶ Elaboration d'une Charte des Achats Responsables au sein de l'agence.
- ▶ Développement et animation du centre de ressources du tourisme responsable en ligne.
- ▶ Organisation de formations professionnelles et d'ateliers d'accompagnement ciblant des filières clés dans la montée en qualité de l'offre.

# Limiter notre empreinte environnementale et promouvoir des usages responsables au quotidien

Loire Tourisme exerce son activité dans un territoire d'exception, dont la richesse naturelle et patrimoniale constitue à la fois le cœur de son attractivité et sa première responsabilité. Dans un contexte de changement climatique et d'évolution des attentes des visiteurs, il ne suffit plus de promouvoir ce territoire : il faut aussi contribuer activement à le préserver.

Cela implique d'examiner avec lucidité notre propre empreinte environnementale — dans nos déplacements, nos pratiques quotidiennes, nos consommations — et d'agir concrètement pour la réduire. Mais cela suppose également d'exercer pleinement notre rôle de prescripteur, en orientant les visiteurs vers des pratiques de séjour plus responsables et en valorisant les professionnels du territoire qui s'engagent dans cette voie.

## Nos objectifs

### Mobilités durables

- ▶ Accélérer le report modal vers des solutions de mobilité plus durables.
- ▶ Réduire nos émissions de gaz à effet de serre.

### Sobriété des pratiques et gestion responsable des ressources

- ▶ Inscrire les pratiques dans une logique de préservation des ressources.
- ▶ Mesurer notre empreinte environnementale pour orienter nos actions.

### Offres de séjours responsables

- ▶ Faciliter l'adoption de comportements responsables en voyage.
- ▶ Faire de la Loire un territoire responsable exemplaire et inspirant.

## Ce que nous faisons déjà

Achat de matériel réutilisable dans l'objectif de supprimer les alternatives jetables lors des réceptions.

Affirmation d'un positionnement "slow tourisme" axé sur la déconnexion.

Mise en avant d'offres de séjours accessibles en train, à vélo ou à pied.

## Nos actions 2026-2027

- ▶ Formalisation d'une politique d'optimisation des déplacements professionnels.
- ▶ Facilitation du covoiturage lors de l'organisation d'événements.
- ▶ Renforcement des écogestes au quotidien au sein de l'agence.
- ▶ Réalisation du bilan carbone de l'agence.
- ▶ Renforcement et structuration d'une offre de séjours responsables thématisée.
- ▶ Sensibilisation des visiteurs aux pratiques de séjours responsables.
- ▶ Recensement et mise en avant des professionnels engagés dans des pratiques responsables.

# Garantir une communication et des usages numériques responsables et sécurisés

En tant qu'agence de promotion touristique, le numérique est aujourd'hui au cœur de l'activité de Loire Tourisme. Plus de 80% des réservations touristiques s'effectuent désormais en ligne : le numérique n'est plus un canal parmi d'autres, c'est le premier point de contact entre un territoire et ses visiteurs. Il structure nos relations avec eux, influence leurs usages, leurs comportements et leurs imaginaires bien avant qu'ils ne foulent le territoire. Il irrigue par ailleurs nos échanges avec les professionnels du territoire, nos partenaires et nos collaborateurs.

Cette place centrale nous confère une responsabilité : veiller à ce que nos pratiques de communication et nos outils digitaux soient pleinement cohérents avec nos engagements RSO, en faisant du numérique un levier d'exemplarité, de sobriété et d'amélioration continue.

## Nos objectifs

### Communication responsable



Garantir une communication accessible, inclusive et responsable.  
Sensibiliser les publics aux enjeux RSO sans greenwashing.

### Numérique responsable



Réduire l'impact environnemental des usages numériques de l'agence.  
Développer une culture partagée des usages numériques responsables.

### Protection des données et sécurité



Garantir une gestion responsable, sécurisée et conforme des données.

## Ce que nous faisons déjà

Réalisation d'un audit annuel et d'une charte RGPD.

Sensibilisation sur les réseaux sociaux à l'occasion d'événements responsables (Journée Mondiale du Tourisme Responsable, Semaine Européenne du Développement Durable...).

## Nos actions 2026-2027

- ▶ Refonte des sites internet grand public et professionnel dans une logique d'écoconception et d'accessibilité.
- ▶ Intégration plus importante des enjeux socio-environnementaux à la stratégie de communication et aux plannings éditoriaux pour passer des messages de sensibilisation, justes et pour tous.
- ▶ Audit et choix d'outils numériques moins impactants.
- ▶ Participation des équipes au Digital Cleanup Day.
- ▶ Sensibilisation des équipes à la RGPD.
- ▶ Elaboration d'une Charte du Numérique Responsable incluant les usages responsables de l'IA.
- ▶ Formation des équipes à l'IA.

# Placer l'épanouissement professionnel et l'inclusion au cœur de notre organisation

Le développement d'un tourisme durable repose avant tout sur les femmes et les hommes qui le font vivre au quotidien. Pour Loire Tourisme, il est donc essentiel de créer un environnement de travail sain, inclusif et stimulant, au service à la fois des équipes et du projet collectif porté par l'organisation.

Ce choix traduit la volonté de créer les conditions d'un engagement durable des collaborateurs, de renforcer l'attractivité et la crédibilité de l'organisation, et d'incarner concrètement les engagements que nous portons auprès des acteurs du tourisme du territoire.

## Nos objectifs

### Qualité de vie et santé au travail

- ▶ Améliorer durablement les conditions et le confort de travail.
- ▶ Favoriser un climat de travail positif et une communication interne de qualité.

### Diversité et inclusion

- ▶ Favoriser l'inclusion et la diversité des profils au sein de l'organisation.
- ▶ Renforcer l'attractivité des métiers du tourisme auprès de publics variés.

### Développement des compétences

- ▶ Structurer et accompagner les parcours professionnels des équipes.
- ▶ Renforcer les compétences métiers et diffuser une culture commune RSO.

## Ce que nous faisons déjà

Déploiement de dispositifs favorisant le bien-être et l'équilibre de vie (activités sportives sur le lieu de travail, avantages sociaux...).

Structuration de l'accueil et de l'organisation du travail (processus d'onboarding, organisation du télétravail...).

Amélioration des conditions de travail (création d'une salle de convivialité, prévention des risques professionnels...).

Suivi des parcours et des besoins professionnels (formations régulières...).

## Nos actions 2026-2027

- ▶ Équipement des postes de travail avec du matériel ergonomique adapté aux besoins des collaborateurs.
- ▶ Prévention de la surcharge de travail et mentale par des rituels d'équipe, un suivi managérial régulier et une culture du feedback positif.
- ▶ Création d'une "Charte d'engagements partagés".
- ▶ Mise à jour du livret d'accueil des nouveaux arrivants.
- ▶ Participation à la formation des futures générations de professionnelles du tourisme avec l'accueil de stagiaires / alternants.
- ▶ Optimisation des pratiques de recrutement en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap.
- ▶ Elaboration d'un plan de formation pluriannuel des équipes.
- ▶ Intégration de la RSO dans les plans d'action de chaque mission.
- ▶ Organisation de challenges RSO interne.

# LOIRE TOURISME

Agence de Développement Touristique de la Loire

[loiretourisme.com](http://loiretourisme.com) | [pro.loiretourisme.com](http://pro.loiretourisme.com)

[informations@loiretourisme.com](mailto:informations@loiretourisme.com)

22 Rue Paul Petit, 42100 Saint-Etienne