



Responsabilité sociale

Pour mieux assumer et réduire ses impacts sur la société et l'environnement

La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) ou plus globalement des organisations (RSO) est la contribution de celles-ci au développement durable. Elle se traduit par la volonté d'assumer la responsabilité des impacts des décisions et activités sur la société et sur l'environnement, et d'en rendre compte. Etablie par consensus, la norme internationale ISO 26000 est l'unique norme qui fournit des lignes directrices, des principes et des thèmes que recouvre la RSE ou RSO. La norme ISO 26000 ne conduit pas à la certification des performances ou des systèmes de management.

- Pour vous accompagner, FTC a choisi de s'appuyer sur la méthode LUCIE, comprenant :
- Un référentiel d'évaluation portant sur 7 engagements déclinés en 28 principes d'actions basés sur l'ISO 26000 et autres textes internationaux.
 - Une véritable évaluation externe des pratiques, par une tierce partie de confiance.
 - Un label validant le plan de progrès mis en œuvre par l'organisation.



POURQUOI

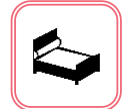
Vos objectifs opérationnels

- Réduction des risques opérationnels (pénibilité, réglementation, pertes de contrats, réputation...)
- Amélioration de la rentabilité (réduction des dépenses, bien être des collaborateurs et des parties prenantes)
- Amélioration de la valeur de l'organisation (avantage concurrentiel, accroissement de la valeur des actifs immatériels, augmentation des ventes...)

Vos objectifs de développement durable

- Responsabilité & éthique économique et sociale
- Optimisations des performances économique, sociale et environnementales

POUR QUI



Hébergements



Restauration commerciale et collective



Parcs, sites, spas et activités touristiques



Palais des congrès, centres de séminaires, évènements



Transporteurs, Voyageurs et réceptifs



Organisations touristiques



Pour mieux assumer et réduire ses impacts sur la société et l'environnement

FRANCOIS-TOURISME-CONSULTANTS est consultant partenaire du Label LUCIE.
3 consultants experts en RSE ont été spécifiquement formés aux méthodes et outils LUCIE.

Etape 1 : Diagnostic

Visite d'état des lieux (2 jours)

- Sensibilisation aux enjeux globaux de la RSE
- Présentation de la norme ISO 26000
- Visite de l'établissement, observation et analyse des pratiques
- Entretien avec les équipes : analyse de la politique et des actions RSE en cours
- Préparation et structuration de la démarche

Synthèse et préconisations (2 jours)

- Bilan de l'état des lieux : analyse croisée de la démarche sur les 7 questions centrales de l'ISO 26000, mise en perspective face aux 7 engagements du Label LUCIE :
 1. Respecter les intérêts des clients et des consommateurs
 2. Préserver l'environnement
 3. Agir avec loyauté et responsabilité sur les marchés
 4. Valoriser le capital humain
 5. Respecter les droits fondamentaux de la personne
 6. Conjuguer les intérêts de l'entreprise et l'intérêt général
 7. Assurer la transparence du système de décision et de contrôle
- Rédaction de la grille d'évaluation complète préalable à l'évaluation externe (au choix)

 **LIVRABLE : Rapport de diagnostic (grille remplie)**

Etape 2 : Evaluation externe

Audit externe par une tierce partie de confiance permettant d'évaluer et de compléter la démarche de progrès. Cette étape est assurée au choix par VIGEO ou AFNOR CERTIFICATION, elle aboutit à la remise d'un rapport d'audit, mettant en lumière les forces et faiblesses de l'organisation en terme de Responsabilité Sociétale.

Etape 3 : Plan de progrès

- Analyse et autocritique du rapport d'audit, explication des enjeux relatifs aux préconisations émises
- Validation de la politique RS de l'établissement, structuration du plan d'actions opérationnelles
- Appui à la mise en œuvre des actions, sensibilisation des équipes aux bonnes pratiques, mise en place des outils de suivi (indicateurs de performance à contrôler)
- Formalisation des engagements et préparation à la labellisation (réalisée par le Comité LUCIE).

Etape 4 : Communication, Marketing, Reporting

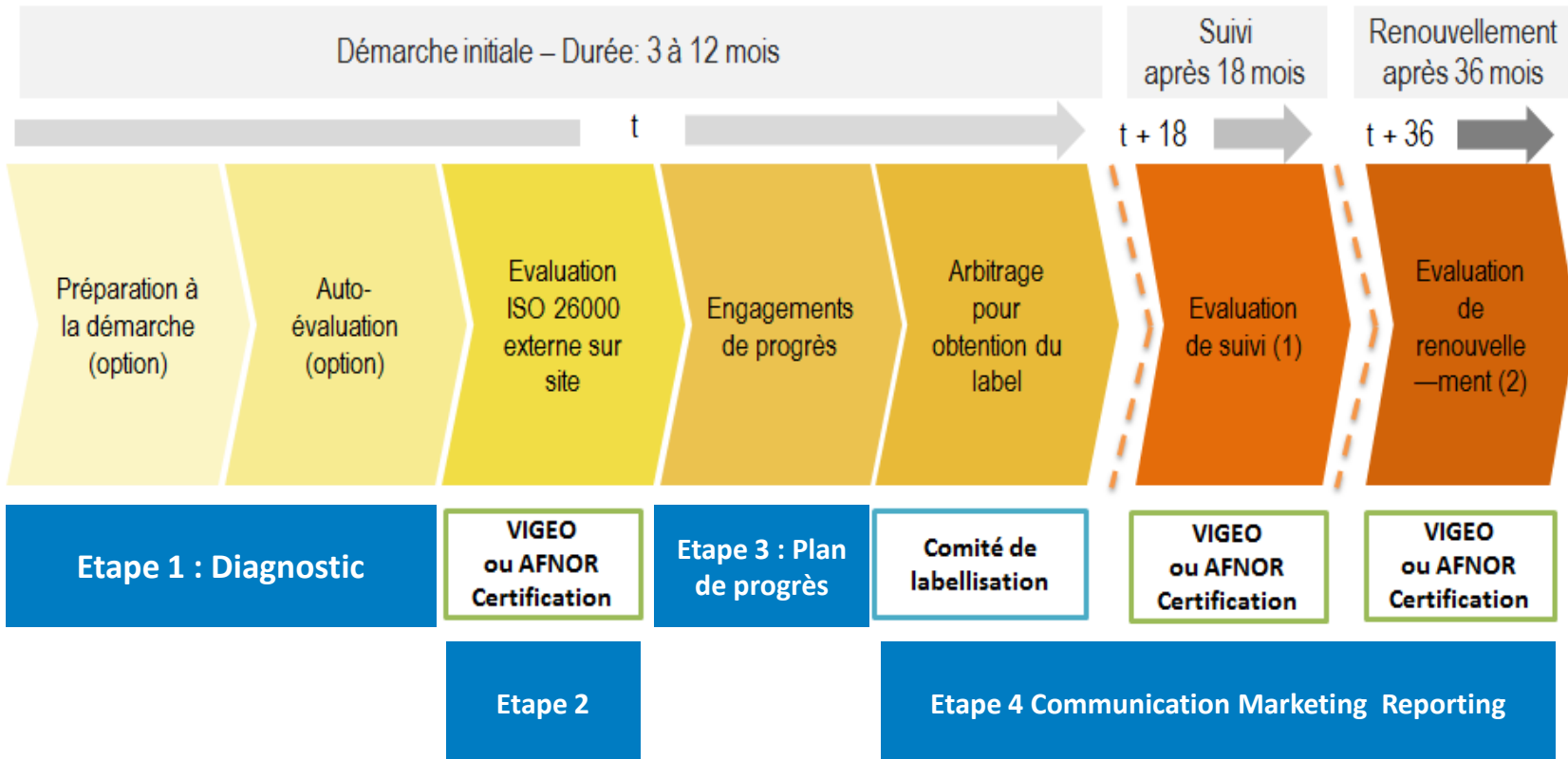
- Suite à la labellisation : préparation d'un plan de communication interne et externe
- Appui à la préparation du reporting RSE externe
- Accompagnement dans l'adaptation de la stratégie marketing du fait de la démarche RSE

 **LIVRABLES : Plan de communication sur la RSE et amendements au plan marketing**



Responsabilité sociale

Les étapes de la démarche LUCIE



- (1) Evaluation de suivi par VIGEO ou AFNOR Certification à échéance 18 mois : vérification de la mise en œuvre des engagements et du maintien de la dynamique de projet RSE
- (2) Evaluation de renouvellement par VIGEO ou AFNOR Certification à échéance 36 mois : vérification de la réalisation des engagements pris; nouvelle évaluation complète de l'entreprise et définition de nouveaux engagements de progrès

Pour mieux assumer et réduire ses impacts sur la société et l'environnement

Atouts de la méthode LUCIE

- Découverte in situ de l'organisation
- Analyse et outils d'évaluation et d'accompagnement vis-à-vis de la norme ISO 26000
- Accompagnement par un expert du secteur touristique
- Evaluation par une tierce partie de confiance
- Investissement accessible et rentable
- Démarche de progrès tirant vers le haut les organisations déjà engagées dans le développement durable
- Démarche supportée par un label crédible, valorisant la démarche de progrès
- Outil de communication interne et externe
- Intégration à une communauté d'organisation partageant des valeurs communes (réseau).

Coûts et durée

- 1. Diagnostic FTC** : 4 jours minimum.
Tarifs et conditions sur devis personnalisé.
 - 2. Evaluation** : sur devis personnalisé auprès des partenaires VIGEO ou AFNOR Certification
 - 3. Plan de progrès** : entre 3 et 15 jours selon les résultats de l'évaluation et besoins exprimés
- * Labellisation : le coût d'adhésion au réseau LUCIE (qui inclut le coût de labellisation) est proportionnel au C.A. de l'organisation). <http://labellucie.com/2012>*
- 4. Communication, Marketing, Reporting** : entre 3 et 15 jours selon les résultats de l'évaluation et besoins exprimés