

PRENEZ VOTRE TEMPS À MONTPELLIER



OFFICE DE TOURISME

NOTRE POLITIQUE RSE

Engagements sociétaux et
environnementaux de
l'Office de tourisme & des
Congrès de Montpellier
Méditerranée Métropole



RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises

Octobre 2023

AFFIRMER NOTRE VOLONTE

NOTRE RAISON D'ETRE

Créer du lien, des valeurs partagées, susciter des émotions durables, et offrir des expériences inoubliables !

NOTRE AMBITION

Devenir une destination européenne incontournable et reconnue en matière de tourisme durable

Montpellier Méditerranée Tourisme & Congrès est un office de tourisme métropolitain (Association loi 1901), classé Catégorie I, qui a pour ambition de faire de Montpellier Méditerranée Métropole une destination européenne incontournable et reconnue en matière de tourisme durable..

Nos missions, menées en étroite relation avec les collectivités et institutionnels locaux, incluent l'accueil et l'information des visiteurs, la conduite d'actions de promotion, de communication et de mise en marché, ainsi que la fédération et l'animation de notre réseau de partenaires professionnels. Notre bureau des congrès nous permet d'étendre nos activités en lien avec la filière événementielle en étant l'interlocuteur privilégié des organisateurs d'événements MICE (Meetings, Incentives, Congrès et Evènements).

C'est en cohérence avec les nouveaux enjeux du secteur du tourisme de loisirs et d'affaires, que nous avons choisi de nous appuyer sur la norme ISO 20121 afin de structurer notre démarche de management responsable appliquée à l'ensemble de nos activités.

Notre volonté est de renforcer notre engagement en faveur du développement durable tout en continuant à satisfaire nos clients par un accueil et des services de qualité, dans une démarche globale d'amélioration continue (marque Qualité Tourisme), et d'accessibilité (labellisations Tourisme & Handicap et Accueil Vélo).

2 AXES ET 12 OBJECTIFS

Plus qu'une certification, c'est un projet de destination, à terme, que nous nous proposons de mener en nous fixant pour les 3 prochaines années, 12 objectifs stratégiques articulés autour de 2 axes majeurs :

AXE 1

Renforcer les impacts environnementaux et sociaux positifs de notre organisation

- Inscrire nos activités dans une démarche d'économie circulaire et de réduction des déchets
- Réduire nos émissions de gaz à effet de serre liées au transport
- Développer une stratégie de sobriété énergétique
- Nous engager en faveur d'un numérique plus responsable
- Veiller au bien-être, à la santé et à la sécurité de nos collaborateurs et de nos publics
- Promouvoir l'inclusion et la non-discrimination

AXE 2

Contribuer au développement d'un tourisme plus durable pour notre territoire

- Engager les professionnels du tourisme vers un tourisme plus durable
- Garantir la qualité des prestations délivrées
- Proposer des activités et des services accessibles à tous les types de publics
- Développer une communication responsable
- Encourager les démarches d'achats responsables
- Miser sur la veille et l'innovation pour réussir à anticiper au mieux les mutations de la société

"Nous nous engageons à sélectionner des indicateurs pertinents, en définissant un cadre précis pour le suivi, le traitement et l'évaluation de ces objectifs ; et à veiller à l'impact positif de nos activités dans le respect des exigences légales et des principes de transparence, d'inclusion, de vigilance et d'intégrité.

Nous souhaitons faire preuve d'exemplarité pour endosser notre rôle d'ambassadeur, et pouvoir ainsi embarquer avec nous l'ensemble de nos parties prenantes vers un tourisme et un événementiel plus durables."

Marie-Dominique Bellamy-Clauzel
Directrice



LE PÉRIMÈTRE D'APPLICATION DE LA NORME ISO 20121 EST L'OFFICE DE TOURISME ET DES CONGRÈS DE MONTPELLIER MÉTROPOLE DANS SES ACTIVITÉS D'ACCUEIL, D'INFORMATION, DE CONSEIL, DE COMMUNICATION, DE BOUTIQUE, DE CONCEPTION ET DE COMMERCIALISATION, DE PROMOTION DU TOURISME DE LOISIRS ET D'AFFAIRES, DE SOUTIEN DE CANDIDATURES ET DE MISE EN RELATION AVEC LES ORGANISATEURS D'ÉVÉNEMENTS MICE (SEMINAIRES, CONGRÈS, ÉVÉNEMENTS D'ENTREPRISE)



La France est la 1ère destination mondiale touristique avec presque 90 millions de touristes internationaux.. C'est un secteur très transversal qui touche beaucoup de domaines : alimentation, mobilité, énergie, adaptation aux changements climatiques ; et de nombreuses filières économiques : restauration, hébergements, transports, loisirs, congrès, événements...

En France, le secteur du tourisme est à l'origine de 11% des émissions nationales de gaz à effet de serre (GES)

-Les mobilités touristiques représentent à elles seules 77% du bilan des émissions de GES. Viennent ensuite les hébergements, la restauration, les achats (consommation, souvenirs...)

MOBILISER NOS EQUIPES AUTOUR DE 5 VALEURS PARTAGEES

- L'Écoute et la satisfaction client
- L'excellence
- L'implication, la passion de nos métiers
- Le partage et l'inclusion
- Le bien-être au travail

"Les organisations qui réussissent sont celles qui ne renient pas leurs valeurs fondamentales, quelles que soient les difficultés rencontrées. Ces valeurs définissent qui nous sommes, elles guident nos choix, elles inspirent et mobilisent, elles donnent du sens à nos actions du quotidien"

RENFORCER LE DIALOGUE

Notre démarche vers plus de durabilité nous pousse à améliorer et renforcer le dialogue avec l'ensemble de nos parties prenantes. Des échanges nécessaires pour élargir notre vision des risques et des enjeux, faire évoluer notre feuille de route dans le bon sens, adapter notre politique et alimenter notre plan d'actions pour les années à venir.

Notre défi majeur sera d'ouvrir les partenariats, et de créer des synergies avec d'autres acteurs de la société avec qui nous n'avions pas forcément l'habitude de collaborer jusqu'à maintenant : acteurs de l'économie sociale, acteurs de l'environnement, acteurs de l'économie circulaire....

Enfin, il s'agira d'adopter une communication plus responsable envers l'ensemble de nos parties prenantes



DECOUVREZ L'ENSEMBLE DE NOS ENGAGEMENTS

LE TOURISME RESPONSABLE A MONTPELLIER MEDITERRANEE



**PLUS DE 110 ANS
D'EXISTENCE**

**PLUS DE 35
FORCES VIVES**

**PLUS DE 400
PARTIES
PRENANTES**

**UNE
DESTINATION DE
31 COMMUNES**

ENGAGEMENTS RESPONSABLES

[Charte du voyageur et du
visiteur responsable](#)

[Charte du partenaire
responsable](#)

[Charte de l'organisateur
d'évènements MICE
responsable](#)

[Charte Achats responsables
\(fournisseurs / prestataires\)](#)

CONTACT

Sandrine Chabanon
Responsable Qualité / RSE
04 67 60 19 21
07 88 95 79 08