

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE, RSE ET QUALITÉ

Office de Tourisme intercommunal de Pornic
Période 2026-2028

1

Engagement de la direction

L'Office de Tourisme intercommunal de Pornic s'engage à développer un tourisme d'accueil, de partage et de responsabilité. Notre mission est de promouvoir le territoire, d'informer et de conseiller les visiteurs, de soutenir les acteurs locaux et de préserver les ressources qui fondent l'attractivité de la destination. Cette politique intégrée relie trois exigences indissociables : l'exemplarité environnementale, la responsabilité sociale et sociétale et la qualité de l'expérience visiteurs.

Notre ambition est de faire de l'Office de Tourisme un acteur exemplaire et fédérateur, capable d'entraîner ses collaborateurs, ses partenaires, ses habitants et ses visiteurs vers un tourisme plus durable, inclusif, équilibré et créateur de retombées locales. Cette politique vaut engagement formel de la direction. Elle est portée par l'ensemble de l'équipe, communiquée en interne et rendue accessible au public.

ENVIRONNEMENT

Réduire nos impacts directs, préserver les ressources locales et sensibiliser aux écogestes.

RSE

Agir avec nos parties prenantes pour un tourisme inclusif, équitable, local et responsable.

QUALITÉ

Garantir un accueil fiable, personnalisé, accessible et piloté par l'écoute client.

Périmètre et responsabilités

La politique s'applique aux offices de tourisme de "Destination Pornic", aux services d'accueil physique, téléphonique et numérique, aux actions de promotion, aux éditions, à la boutique, aux événements, aux achats et aux relations avec les prestataires.

Elle concerne les permanents, saisonniers, stagiaires, élus et administrateurs impliqués dans la gouvernance de l'Office.

1. Environnement - Préserver les ressources et accélérer la transition

L'Office de Tourisme est à la fois gestionnaire de lieux d'accueil, producteur d'informations, prescripteur d'expériences et relais d'influence auprès des visiteurs.

Ses principaux enjeux environnementaux concernent la consommation d'énergie et d'eau, la gestion des déchets et des éditions, la sobriété numérique, les mobilités touristiques, la protection des milieux naturels et la gestion des flux sur les sites sensibles.

Objectifs environnementaux 2026-2028

- Mesurer et réduire les consommations de ressources.
- Limiter les déchets, en particulier le papier et les supports à usage unique.
- Promouvoir les mobilités douces et les séjours bas carbone.
- Sensibiliser les visiteurs aux milieux fragiles et aux écogestes.
- Intégrer l'écoresponsabilité dans les achats, la communication et les événements.

Objectifs	Actions structurantes	Responsable	Indicateurs
Sobriété énergie-eau	Mettre en place un tableau de suivi mensuel des consommations ; analyser les factures ; paramétrer chauffage, climatisation et éclairage ; signaler toute surconsommation ; installer ou demander des équipements économes lors des travaux.	Direction + Responsable RSE	kWh, m3, anomalies traitées
Déchets et papier	Déployer le tri salariés et visiteurs ; afficher les consignes ; réduire les impressions ; privilégier QR codes dynamiques, brochures en ligne et stocks ajustés ; donner une seconde vie au papier ; collecter cartouches	Responsable RSE + accueil	Ramettes consommées nb impressions, volumes d'éditions
Communication responsable	Limitier les éditions à longue durée de vie ; utiliser du papier recyclé ou écolabellisé ; choisir des imprimeurs certifiés ; optimiser le poids des visuels et vidéos ; nettoyer périodiquement boîtes mails, informations sur Ingénierie et espaces de stockage. Partenariat avec l'Agglo pour création d'un kit "Communication responsable" pour les acteurs touristiques	Communication + Responsable RSE & Labellisations	% éditions responsables, poids du site, opérations nettoyage
Mobilités durables	Favoriser le covoiturage et le vélo (Fond mobilité durable). Améliorer la visibilité des rubriques "vertes". Créer et actualiser une page 'venir sans ma voiture' ; informer sur trains, bus, vélo, covoiturage, parkings vélos et recharge électrique ; valoriser itinéraires à pied et à vélo proposer des idées de séjour sans voiture, participer au déploiement du label "Accueil Vélo"	Accueil + communication + Responsable RSE & Labellisations	pages actualisées, demandes traitées, offres valorisées
Biodiversité et flux	Diffuser les informations sur les espaces naturels fragiles en lien avec les gestionnaires ; adapter la promotion en période de pics ; orienter vers des alternatives, mettre en avant nos "Itinéraires Bis" ; initier les bons comportements dans les visites, brochures et accueils hors les murs (ex: charte du randonneur/ charte du voyageur). Participation collective à un/des nettoyage.s de plages	Direction + partenaires nature	supports diffusés, actions sensibilisation, sites suivis

Les actions environnementales sont priorisées selon leur impact, leur coût, leur faisabilité et leur valeur pédagogique.

2. RSE - Fédérer les acteurs et renforcer notre impact positif

La responsabilité sociétale de l'Office de Tourisme repose sur une conviction : la qualité de l'accueil dépend autant du bien-être des équipes que de la qualité des coopérations sur le territoire. Notre démarche RSE associe gouvernance, dialogue social, inclusion, achats responsables, accessibilité, animation des professionnels, participation des habitants et contribution à l'économie locale.

Objectifs RSE 2026-2028

- Installer une gouvernance claire et partagée.
- Développer les compétences et la qualité de vie au travail.
- Garantir l'inclusion et l'accessibilité.
- Poursuivre les achats avec des fournisseurs locaux, éthiques et responsables.
- Accompagner les socio-professionnels dans leur transition et valoriser les acteurs engagés.

3

Objectifs	Actions structurantes	Responsable	Indicateurs
Gouvernance et parties prenantes	Coordonner les actions en interne ; communiquer régulièrement en interne et à l'externe., élus, partenaires et visiteurs ; publier un bilan synthétique annuel.	Direction + Communication	réunions, consultations, bilan annuel
Collaborateurs et Qualité de vie au Travail (QVT)	Actualiser le livret d'accueil ; organiser l'intégration des nouveaux entrants ; suivre le plan de formation ; développer les temps d'échanges internes ; mesurer le climat social ; prévenir les risques professionnels et adapter l'organisation du travail.	Direction + RH + Responsable RSE & Labellisations	heures formation, baromètres sociaux, turnover/fidélisation saisonniers
Inclusion et accessibilité	Sensibiliser l'équipe à l'accueil des personnes en situation de handicap ; tenir à jour le registre public d'accessibilité ; améliorer l'accessibilité numérique ; valoriser les offres accessibles et inciter les prestataires à s'engager. Participation de l'équipe à Octobre Rose (collecte, marches).	Responsable RSE & Labellisations + Référente TH + accueil + Communication	personnes formées, fiches accessibles, offres valorisées
Achats responsables	Mettre en place une charte fournisseurs ; intégrer des critères locaux, sociaux et environnementaux. Penser au réemploi si faisable. Produits boutique, matériels et événements par exemple	Pôle Ressources + boutique	% achats locaux, produits responsables
Animation du territoire	Proposer ateliers, éductours, rencontres pros. ; accompagner les porteurs de projet ; valoriser les acteurs engagés. Obtention du label "Tourisme & Handicap" et accompagnement des acteurs du tourisme au label. Promotion et accompagnement au label "Entreprise et Découverte" / Tourisme industriel et de savoir-faire	Direction, + Animations socio-pros + Responsable RSE & Labellisations	Participants, pros accompagnés, labels en cours ou obtenus

La démarche RSE doit rester concrète et appropriable. Les collaborateurs sont encouragés à proposer des améliorations, à tester des solutions simples et à partager les résultats avec l'équipe.

3. Qualité - Viser l'excellence d'accueil et l'amélioration continue

La qualité est le socle de la confiance et de la fidélisation de notre clientèle.

Elle se traduit par un accueil chaleureux, une écoute active, une information fiable et actualisée, des conseils personnalisés, des locaux propres et accessibles, une réponse rapide sur tous les canaux, une prise en compte des avis et une coopération étroite avec les professionnels de la destination.

Visiteurs

Conseil personnalisé, information actualisée, accessibilité, propreté, écoute des remarques et réclamations.

Partenaires

Animation régulière, accompagnement, montée en compétence, qualification et valorisation des offres.

Collectivité

Remontée des attentes clients, contribution à la stratégie touristique et valorisation de l'identité locale.

4

Objectifs	Actions structurantes	Responsable	Indicateurs
Accueil multicanal	Formaliser la stratégie d'accueil : bureaux, accueil hors les murs, téléphone, courriels, réseaux sociaux, outils numériques ; adapter les horaires et moyens aux flux des visiteurs	Direction + RH + Responsable RSE & Labellisations	délais réponse, taux satisfaction, flux
Information fiable	Mettre à jour la base de données touristique toute l'année. Diffuser les informations de dernière minute.	Accueil + Communication	misés à jour Ingénierie + Slack
Conseil personnalisé	Questionner, reformuler et élargir la demande ; proposer des alternatives en cas d'indisponibilité ; valoriser les offres responsables, accessibles et de proximité ; assurer les réponses en langues étrangères selon les compétences disponibles.	Expert.e.s de destination	avis clients, remarques & suggestions
Écoute client	Collecter les avis, suggestions, réclamations et incidents ; saisie et traitement dans les délais ; relais clients/acteurs du tourisme, actions correctives internes...	Responsable Labellisations + Expert.e.s de destination	nb avis, délai traitement, actions clôturées
Management par la qualité	Actualiser les supports qualité toute l'année ; (in)former l'équipe ; réunion qualité annuelle a minima. Elaborer et animer le plan d'actions ; réunions internes et visites de suivi dans les OT	Direction + Responsable Labellisations	Reunion annuelle, plan actions, visites de suivi, comptes-rendus de visite

La qualité n'est pas une contrainte documentaire : elle constitue un outil de progrès permanent, utile à l'équipe, aux visiteurs, aux partenaires et à la gouvernance. Elle permet d'identifier les irritants, de sécuriser les pratiques et de transformer les retours clients en améliorations visibles.

Validation et diffusion

La présente politique est validée par la direction, communiquée à l'ensemble des collaborateurs, rendue accessible aux visiteurs.

Fait à Pornic,

Directrice de l'Office de Tourisme
Roxane BAUMAL

