



≡ ÉMILY AUGADE ≡

Directrice
Stratégie
et management



≡ AMÉLIE CARRÉ ≡

Conseillère en séjour
Référénte oeno et
agritourisme



≡ SANDRA CICERO ≡

Responsable support
Observatoire économique
Classement meublés



≡ MURIELLE DATOLA ≡

Responsable
Promo-com et
Commercialisation



≡ VÉRONIQUE DELESALLE ≡

Responsable Qualité
et RSE
Référénte Culture

“ UNE ÉQUIPE ENGAGÉE AUTOUR ”

D'UN COMITÉ DE PILOTAGE RSE INTERNE

Membres : Émily AUGADE, Sandra CICERO, Murielle DATOLA, Véronique DELESALLE, Carine GUILLET, Valérie TARRIDE

DE RÉFÉRENTES RSE ET TOURISME DURABLE

Véronique DELESALLE, Carine GUILLET



≡ CARINE GUILLET ≡

Référénte héberge-
ment et Partenariat
Tourisme Durable



≡ MONIQUE MOULIÉ ≡

Webmaster
Animateur
numérique



≡ VALÉRIE TARRIDE ≡

Conseillère en séjour
Responsable qualité
Référénte Itinérance
et Loisirs



≡ ESTELLE VASSEUR ≡

Conseillère en séjour
Community Manager
Référénte Commerces

ÉCONOMIE ENVIRONNEMENT ÉNERGIE COLLECTIF
ÉTHIQUE SOUTIEN CONSEIL AGIR ÉCOLOGIE VALEUR
ÉQUITÉ SOCIALE RISQUE RESPONSABILITÉ EMPLOI ÉQUIPE
BIODIVERSITÉ VISITEURS TRANSPORTS SÉJOUR INTÉGRITÉ
CITOYEN ATTELIER RSE ÉCO QUALITÉ CONVIVIALITÉ
DÉVELOPPEMENT ENTREPRISES LABEL NORMES PARTENAIRES
PROGRESSER ACTIVITÉS RENCONTRES LOCAL ACHATS
CIRCUITS COURTS SOLIDARITÉ DESTINATION BIENVEILLANCE

OFFICE DE TOURISME

21, place de l'Hôtel de Ville 32230 Marciac

+33 (0)5 62 08 26 60

info@coeursudouest-tourisme.com // www.coeursudouest-tourisme.com

@marciac.coeursudouesttourisme

NOS PRATIQUES ORGANISATIONNELLES

Notre gouvernance est structurée autour d'un **conseil d'administration** composé de socioprofessionnels, de personnes morales et d'élus. La stratégie de nos projets sont coconstruite avec les partenaires de l'Office de Tourisme régulièrement réunis pour que du collectif nous nous inspirions pour agir.

Nos pratiques professionnelles, de management et d'achats interne, nos démarches qualité, d'accompagnement à la professionnalisation des prestataires, l'animation territoriale de labels participent à un positionnement de **destination responsable et durable**.

www.coeursudouest-tourisme.com

LA POLITIQUE RSE DE L'OFFICE DE TOURISME

Responsabilité
Sociétale des
Entreprises

Coeur Sud-Ouest
Marciac Madiran St Mont



© P.Meyer, Freepik

NOTRE ENGAGEMENT

Notre Office de Tourisme de Pays s'inscrit dans une politique territoriale assumée en matière de développement durable. Les enjeux globaux et locaux sont au cœur des préoccupations. Nous portons un intérêt particulier à la question de l'**urgence climatique** et du **bilan carbone** que génèrent les pratiques touristiques.

Nous articulons nos actions autour des trois piliers du développement durable :

- ♥ la **création de richesses économiques, sociales et solidaires** en développant les services aux populations et en attirant des porteurs de projets ambitieux et innovants
- ♥ la préservation de la **santé environnementale** pour une qualité de vie sur notre destination (bien respirer, bien manger et boire)
- ♥ la prise en compte des parties prenantes du territoire pour une **démocratie locale pragmatique** (les attentes de nos habitants, entreprises, associations)

LES CIRCUITS COURTS

Nous œuvrons pour que les circuits courts soient toujours mieux valorisés. Nous menons des actions spécifiques de communication et de structuration d'événements en faveur des circuits courts et des modes de consommation locale des produits de qualité et respectueux de la biodiversité, du bien-être animal et des circuits d'approvisionnement responsables.

LES TRANSPORTS

Les transports est une considération centrale sur nos destinations de campagnes peu desservies par les moyens de transport collectifs. Une réflexion sur les mobilités devient indispensable. **L'utilisation du véhicule traditionnel est-il à ce jour le seul vecteur de découverte de nos offres touristiques ?** Que l'on soit un visiteur en séjour courte ou longue durée ou un habitant qui découvre ou redécouvre une offre culturelle et de loisir sur son territoire de vie, ces questions des modes de transport se posent.

LA BIODIVERSITÉ

Question majeure sur nos territoires. Le festival Jazz In Marciac en a fait une priorité et nous devons poursuivre les efforts consentis par nos producteurs, vignerons, agriculteurs qui repensent leurs productions en tenant compte des impératifs portés par les labels AB, HVE, etc.

L'ORGANISATION DE LA politique locale

Pour nous aider à organiser notre politique locale, nous nous appuyons fortement sur les orientations stratégiques et les dispositifs d'accompagnement mis en place par le **Comité Régionale de Tourisme et de Loisirs Occitanie** qui organise sa politique touristique autour des questions de tourisme durable et responsable comme axe de travail transversal dont l'enjeu est celui du **Green New Deal**.

Nous nous attachons à piloter nos actions en lien avec la démarche de la **Destination Gers** qui structure sa politique touristique autour des notions de Slow Tourisme et de sa marque **Terra Gers**.

Notre gouvernance interne, organisée pour que les acteurs du tourisme prennent part dans les projets de l'Office de Tourisme, a intégré dans son plan d'action 2021 et son plan marketing 2021/2023, les pratiques enseignées par les valeurs portées par les entreprises responsables.

Nos partenaires **AFDAS**, Formext et l'**Agence Primum Non Nocere** nous accompagnent en ce sens pour nous aider à structurer et outiller cette démarche.



POLITIQUE RSE



Les étapes clés pour aller plus loin



ÉVOLUTION ET ATTENTES des clientèles

Nos orientations sont renforcées par les constats sur l'évolution des pratiques de notre clientèle touristique :

- ♥ Fort intérêt et prise de conscience quant à un **tourisme plus responsable**, plus écologique avec une véritable réflexion des voyageurs sur l'impact de leurs déplacements. La transition écologique devient elle aussi un **véritable outil marketing**.
- ♥ Les activités changent. La balade à pied et à vélo arrive en tête pour 69% des voyageurs.
- ♥ Émergence des **consom'acteurs** exprimant le souhait de consommer en circuits courts, auprès des producteurs locaux et désireux d'une mobilité plus « douce »
- ♥ Les nouvelles attentes de nos cibles sont en parfaite adéquation avec nos paysages et nos atouts **Slow tourisme**.

NOS ATOUTS, UN SOCLE pour continuer

Les grands espaces naturels préservés et de merveilleux points de vue loin du tourisme de masse ; une réputation d'esprit festif unique, de convivialité et de valeurs qui ont du sens ; une singularité unique, un air de « ralenti » ; une gastronomie réputée, une alliance bien vivre/bien manger efficace...

Bref la connaissance d'un **Art de vivre à la Gasconne** font partie de notre culture de destination et c'est ce que viennent chercher nos clientèles.

LE PLAN D'ACTION DE L'OFFICE définit les priorités

- ♥ Réaliser un diagnostic des mobilités existantes sur la destination pour faire des propositions en cohérence avec l'existant et solliciter les hébergeurs pour questionner l'éventail des possibles.
- ♥ Sensibiliser nos clientèles touristiques et locales au label **Haute Valeur Environnementale**
- ♥ Structurer et coordonner un programme renforcé de marchés à la ferme avec les partenaires **Bienvenue à la Ferme** et **Civam**.
- ♥ Permettre à des **jeunes volontaires en service civique** d'apporter leurs idées et leurs compétences pour améliorer la médiation de l'offre culturelle et de loisirs auprès des populations locales
- ♥ Prendre en compte les attentes des habitants dans nos projets. La référente RSE se forme sur la question avec le CRT Occitanie.
- ♥ Établir un partenariat actif avec acteurs associatifs regroupés autour d'un Pôle Territorial de Coopération Associatives (Conseil de développement du PETR du Pays du Val d'Adour, Rivages, Pierre et Terre, Cercle des citoyens). Il nous permettra de mieux identifier les leviers de démocratie locale
- ♥ Réaliser l'inventaire des **pratiques** en matière de développement durable **de nos partenaires** via un questionnaire nous permettra de mieux cibler les dispositifs d'accompagnement interne et via les organismes ad hoc (CCI, CDT, ADEME, etc.)
- ♥ **Planifier les achats** en questionnant chaque dépense de fourniture autour des 5 filtres : réduire, réutiliser, refuser, recycler, réparer
- ♥ Communiquer sur nos pratiques dans le respect des notions de **transparence** et de **redevabilité** : « oui, nous avons encore du chemin à parcourir et nous devons nous améliorer mais nous avons la volonté de nous y mettre ! »
- ♥ Organiser la **qualité de vie au travail** passe par la prise en compte des facteurs de stress et de conditions de travail. L'outillage des membres de l'équipe pour accompagner la performance des salariés en fait partie
- ♥ Être **force de proposition** auprès des instances politiques et de gouvernance des collectivités locales et notamment du PETR du Pays du Val d'Adour qui pilote la politique touristique du territoire
- ♥ Tenir un rôle dans l'**animation territoriale** en intégrant les parties prenantes élargies dans l'élaboration des actions en lien avec le tourisme