

# Notre engagement Développement Durable

« Compter pour savoir, savoir pour agir et agir pour réduire »



Février 2011 – 2<sup>e</sup> édition

## Sommaire

- Introduction de Jean-Pierre Lorente, Directeur Général (page 2)
- La genèse de notre engagement (page 3)
- Notre charte de développement durable (page 5)
- Les résultats 2009-2010 & les perspectives pour 2011 (page 6)
- Qui contacter pour en savoir plus ? (page 12)

*Document réalisé avec l'aide du Cabinet Effi21,  
Expert dans l'accompagnement développement durable et RSE  
des PME ([www.ffi21.fr](http://www.ffi21.fr))*

## Introduction de Jean-Pierre Lorente, Directeur Général

L'année 2010 aura été particulièrement riche en changements et en imprévus de toute nature, impactant tout particulièrement nos activités dans le tourisme loisirs comme pour les déplacements professionnels.

Je rappellerai la **fusion réussie** courant 2010 entre les deux plus importants réseaux indépendants français AFAT et SELECTOUR pour ne former qu'une seule coopérative totalisant 1 350 agences pour plus de 3 milliards d'euros avec 2000 collaborateurs et 25% du marché français. Cette force de frappe nous permet de vous garantir des tarifs négociés avec nos principaux fournisseurs comme les transporteurs, hôteliers et loueurs et de vous proposer la meilleure offre du marché.

En Avril 2010, le Volcan Islandais, en octobre les grèves à répétition et plus récemment les intempéries du mois de décembre ont profondément perturbé notre activité du voyage d'affaires. Fort heureusement, nos équipes de proximité et notre organisation personnalisée **ont pu faire face** aisément aux gestions de crise dans un climat de sérénité sans rupture de service pour nos clients.

Dans le même temps, nos chantiers en cours pour **améliorer notre compétitivité** n'étaient pas interrompus : changement total du parc informatique, migration des liens télécoms vers des solutions plus sécurisées et plus rapides, continuité de notre certification Qualicert en passage multi-sites, poursuite de notre engagement sur le vaste chantier du développement durable.

Selectour Bleu Voyages avait déjà engagé des **actions concrètes** en matière de développement durable dès 2009, je maintiens cet engagement dans la durée avec un **suivi régulier de nos résultats**, comme en témoigne la mise à jour de ce document. Nous avons fait vivre nos engagements de manière transversale : à notre fonctionnement, à nos produits et services, vous découvrirez dans les pages suivantes les premiers résultats.

La création de la coopérative AS Voyages, à laquelle nous appartenons, donne un élan supplémentaire à notre engagement. J'ai l'honneur de co-présider une **commission éthique et développement durable** qui mobilise plusieurs adhérents de la coopérative pour trouver des solutions collectives à mettre en œuvre. Vous le savez, notre ligne de conduite est simple : intégrer le développement durable avec pragmatisme et humilité, avec la volonté de pratiquer **des petits pas dans la durée**. Car nous restons convaincus que c'est le pas non insistant, sans excès mais régulier qui permet d'arriver au bout du voyage ! »

Dans un souci d'amélioration continue et ce depuis le lancement de notre démarche de développement durable en 2008, nous avons choisi et nous continuons à **faire appel à une équipe d'experts pour nous épauler, mesurer notre performance en toute indépendance et nous inciter à améliorer nos résultats**. La mise à jour de ce document a donc été réalisée avec l'aide du Cabinet Effi21, expert dans l'accompagnement développement durable et RSE des PME ([www.ffi21.fr](http://www.ffi21.fr)).

## La genèse de notre engagement

Selectour Bleu Voyages a mis en œuvre en 2008 un projet interne pour recenser les actions déjà menées en faveur du développement durable et s'engager sur un plan de progrès. Notre Charte de Développement Durable, construit avec les collaborateurs de l'entreprise, exprime depuis 2009 la vision de l'entreprise. Elle est déclinée chaque année par un plan d'actions prioritaires et des objectifs d'amélioration qui sont évalués pour mesurer les progrès réalisés. Nous nous engageons à respecter cinq principes, qui tiennent compte à la fois de nos enjeux et de la relation avec nos parties prenantes (collaborateurs, fournisseurs, clients, partenaires institutionnels). Ces principes sont nourris par nos valeurs et plus de quarante années d'expérience.

Dans notre engagement en faveur du Développement Durable, nous intégrons bien évidemment le respect de l'environnement, à travers un travail sur la maîtrise de nos impacts. Notre engagement recouvre également la dimension sociale, car chez Selectour Bleu Voyages, cela fait bien longtemps que nous avons compris que le respect de la valeur humaine est au cœur de notre succès. C'est l'équilibre entre la prise en compte de ces enjeux et nos efforts

quotidiens pour conserver une offre attractive ainsi qu'une activité viable économiquement qui anime notre réflexion.

Selectour Bleu Voyages a ainsi choisi de donner **trois couleurs** particulières à son engagement et son plan d'actions prioritaires :

- ➔ Selectour Bleu Voyages, ce sont d'abord **des individualités au service des clients**. Conscients du fait que c'est d'abord grâce aux hommes et aux femmes qui la composent que l'entreprise a prospéré, nous avons choisi de nous mobiliser autour d'un thème phare : la responsabilité sociale au regard des collaborateurs.
- ➔ En deuxième lieu, **une démarche transversale** qui portera davantage sur le fonctionnement de l'entreprise (gestion responsable de l'énergie, de l'eau et du papier, achats responsables, valorisation des déchets...). Cette partie de notre engagement se fonde sur la volonté d'oeuvrer pour un fonctionnement plus soutenable et d'optimiser notre consommation des ressources naturelles. Un Bilan Carbone vient de démarrer afin de nous aider à identifier nos pistes de progrès.
- ➔ Enfin, Selectour Bleu Voyages cherchera à appliquer les principes du Développement Durable dans **l'offre proposée** à ses différents clients, et en particulier pour sa clientèle «Affaires», dans le but d'accompagner les entreprises désireuses de partager cet engagement.

Voilà donc un programme ambitieux, que nous menons avec patience et persévérance pour qu'il s'installe efficacement et durablement dans nos pratiques professionnelles.

## La charte de développement durable de Selectour Bleu Voyages

Selectour Bleu Voyages, entreprise familiale, créée en région Rhône-Alpes il y a 40 ans, consolide son développement et s'engage à exercer son activité et sa responsabilité en intégrant les principes du développement durable. Cela nous engage à intégrer dans nos décisions et nos actions l'équilibre entre les trois dimensions qui constituent le développement durable : le respect de l'environnement bien sûr, mais également l'efficacité économique et l'équité sociale.

La charte Bleue exprime la vision de l'entreprise en matière de développement durable. Elle se décline chaque début d'année par un plan d'actions prioritaires et des objectifs d'amélioration qui sont évalués pour mesurer les progrès réalisés.

Par sa charte de développement durable, Selectour Bleu Voyages et l'ensemble de ses collaborateurs s'engagent à respecter les 5 principes suivants :

### Principe n°1

---

Faire du respect de la personne humaine un des fondements de notre action : développer l'autonomie et la responsabilité de chacun, promouvoir l'égalité des chances, la diversité et l'équité, favoriser l'équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle.

### Principe n°2

---

Placer au cœur de nos relations professionnelles les notions d'écoute, de dialogue et de fidélité avec l'ensemble des parties prenantes (collaborateurs, fournisseurs, clients, partenaires institutionnels) pour instaurer des partenariats durables.

### Principe n°3

---

Etre responsable dans l'utilisation de l'énergie et des ressources naturelles. Réduire les impacts de notre activité sur l'environnement par la mise en place d'actions concrètes au quotidien.

### Principe n°4

---

Sensibiliser et accompagner nos salariés, nos fournisseurs, nos clients, aux enjeux du développement durable.

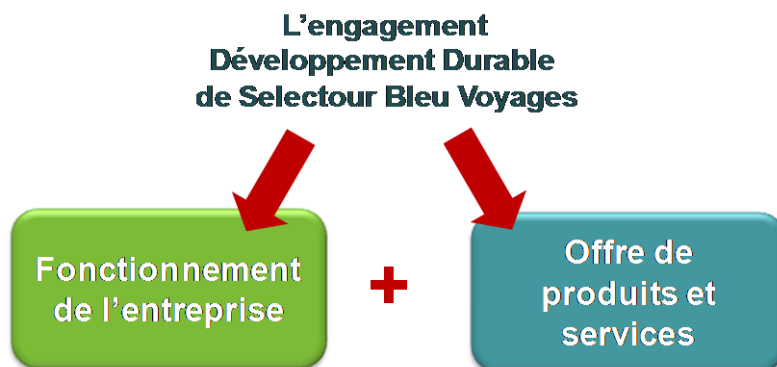
### Principe n°5

---

Communiquer notre politique, nos objectifs et le résultat de nos actions en terme social et environnemental en totale transparence.

## Les résultats 2009-2010 & les perspectives pour 2011

Notre plan d'actions et le choix de nos indicateurs portent à la fois sur le fonctionnement interne de Selectour Bleu Voyages et sur l'offre de produits et services que nous proposons à nos clients. Nous procédons ainsi afin de proposer **une vision équilibrée de la RSE** (Responsabilité Sociétale de l'Entreprise) à nos clients et partenaires.



### Zoom sur 2 chiffres marquants & 2 actions phares de 2009-2010

#### **10 TONNES EQUIVALENT CO2**

- ➔ Nous poursuivons nos efforts sur notre **empreinte carbone** sur la base du Bilan Carbone® réalisé en 2009 : transport des collaborateurs, énergie consommée dans les bâtiments, gestion de l'eau, ajout de critères pour les achats, recherche de solutions pour fiabiliser le fonctionnement de nos installations, augmenter la durée de vie de nos équipements et réduire nos consommations superflues. **Alors 10 tonnes d'équivalent CO2 économisés**, c'est une petite victoire, mais elle mérite d'être soulignée !

#### **3450 KG DE PAPIER RECYCLES EN 2010**

- ➔ Nous allons poursuivre nos efforts en vue d'une **gestion responsable du papier** et des impressions : limitation des impressions inutiles, choix d'un papier responsable, tri et collecte du papier et des brochures, valorisation des cartouches et toners. Notre rapprochement avec CPRO, très engagé en matière de RSE commence à porter ses fruits, tout comme **la dématérialisation des titres** sur laquelle nous enregistrons de bons résultats et qui tend à se généraliser.

## Un voyage éthique




- ➔ **Pour notre clientèle « Groupes »** : nous avons proposé en 2009 un 1<sup>er</sup> voyage éthique pour mieux connaître les attentes de nos clients et acquérir de l'expérience sur la maturité de l'offre dans les pays réceptifs. La construction de **ce premier voyage éthique** pour le Groupe Eychenne (distributeur de produits pour la plomberie et le chauffage) a consisté à proposer l'installation d'une pompe à eau dans un village du Sahel. Notre client nous demande depuis d'intégrer ce type d'action dans chacun de ses voyages et, fort de cette expérience réussie, nous développons cette forme de propositions à d'autres clients pour **consacrer volontairement** une partie déterminée de leur voyage (qui peut aller de quelques heures à une journée, voire plus selon votre choix), gratuitement, à une action locale au bénéfice des populations autochtones. L'occasion pour chaque entreprise d'**impliquer ses collaborateurs** dans une démarche citoyenne, en **relation avec ses compétences et son métier**.

## Le soutien de la fondation AS Voyages

- ➔ SELECTOUR BLEU VOYAGES soutient activement le développement de la fondation AS VOYAGES, issue du rapprochement entre les réseaux **AFAT et SELECTOUR**. Il s'agit d'une **fondation humanitaire**, encore peu connue au sein du réseau des agences AFAT et SELECTOUR, et qui vient de nouer un **partenariat avec la Fondation de France**. Pour en savoir plus sur cette fondation, retrouvez dans Bleu News (sur la page d'accueil de notre site internet) l'interview de Dominique Beljanski, sa présidente enthousiaste et engagée !

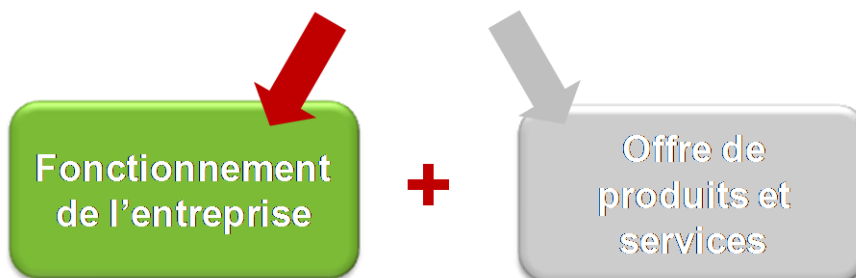
### Résultats 2009-2010 & Perspectives 2011


Au-delà de simples intentions, notre engagement se traduit et se mesure grâce à des indicateurs de suivi, nous souhaitons ainsi piloter cette démarche mois après mois, dans la durée :



	<b>Lancement, quelques actions ponctuelles</b>
	<b>Déploiement, ensemble complet d'actions</b>
	<b>Maturité, processus d'amélioration continue</b>





Bien consciente que l'entreprise ne peut pas exceller partout, nous avons choisi de concentrer notre action sur quelques actions prioritaires. Le tableau ci-dessous résume cet engagement et les résultats obtenus en 2009 et 2010.



**L'engagement  
Développement Durable  
de Selectour Bleu Voyages**



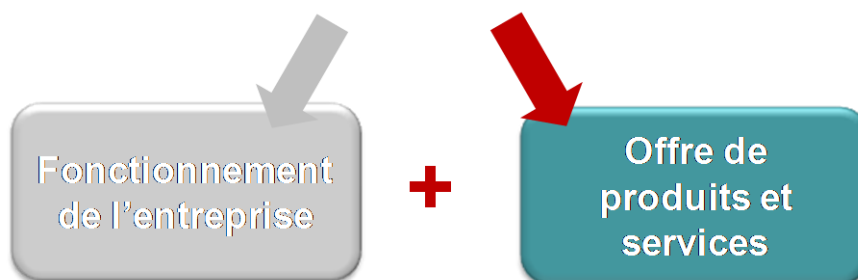
<b>Les engagements sur le fonctionnement interne de l'entreprise</b>	<b>Les résultats obtenus et nos axes de progrès</b>
<p><b>Améliorer notre empreinte carbone</b> : transport des collaborateurs, énergie consommée dans les bâtiments, gestion de l'eau...</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ <b>Réduction de 300 m<sup>2</sup> de surface de locaux</b>, avec une consommation moyenne de 250 kWh par mètre carré et par an, soit 75 000 kWh économisés ou <b>1,725 tonne équivalent Carbone économisée</b>.</li> <li>➔ <b>Remplacement de 120 ordinateurs avec une</b> consommation par machine qui passe de 250 à 90 WATTS. Ces machines sont certifiées GOLD pour</li> </ul>


	<p>leur faible consommation. soit 46 080 kWh économisés (8 h/j 300 j/an) ou <b>1,059 tonne équivalent Carbone économisée.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Ce sont donc 2,784 tonnes équivalent Carbone qui ont été économisées sur ces deux actions soit un plus de <b>10 tonnes équivalent CO2 en moins !</b></li> <li>➔ <b>Axe de progrès</b> : travailler sur les déplacements (développer les réunions à distances, favoriser les transports en commun et le covoiturage...)</li> </ul>
<p><b>Gérer le papier et les impressions de manière responsable</b> : limitation des impressions inutiles, choix du papier, tri et collecte du papier et des brochures, valorisation des cartouches et toners.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Grâce au développement de la Gestion Electronique des Documents (GED) et de la dématérialisation, nous avons <b>consommé la même quantité de papier en 2010</b> (825 cartons) <b>qu'en 2009</b> (820 cartons) et ce <b>avec une augmentation sensible du volume d'affaires</b> (+ 20% d'activité par exemple sur les plateaux de NEIGE et de VLV).</li> <li>➔ <b>3450 Kg de papier collectées</b> sur nos différents sites et recyclées via notre fournisseur en 2010.</li> <li>➔ Collecte de nos cartouches et toners : 349 cartouches en 2009, <b>288 en 2010.</b></li> <li>➔ Achat partiel de <b>papier responsable</b> (FSC, PEFC)</li> <li>➔ <b>Axe de progrès</b> : systématiser l'achat de papier responsable (FSC, PEFC)</li> </ul>
<p>Intégrer des <b>travailleurs handicapés</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ <b>.1 seul travailleur handicapé a été recruté</b> en 2010 en CDI. Il s'agit du seul <b>travailleur handicapé</b>, l'entreprise est donc juste conforme à son obligation pour l'établissement de Gerland.</li> </ul>



	<p>➔ <b>Axe de progrès</b> : SBV a réalisé un état des lieux de sa performance sur chacun des champs de sa responsabilité sociale et sociétale, mais le <b>travail sur le handicap est perfectible</b> : définir des modalités d'intégration, de formation, d'accompagnement des personnes en situation de handicap.</p>
<p><b>Favoriser la diversité et la mixité</b> au sein des équipes, y compris aux postes d'encadrement</p> 	
<p><b>Maitriser le turn over</b></p> 	
<p><b>Recruter des jeunes de moins 26 ans</b></p> 	
<p><b>Impliquer les collaborateurs</b> dans la gestion et la performance de l'entreprise</p> 	<p>➔ <b>Axe de progrès</b> : appel à idées pour trouver des solutions sur chaque site afin de réduire les impacts de notre activité, mettre en place un système de reconnaissance individuel et/ou collectif à la contribution des équipes aux objectifs de Développement Durable</p>
<p><b>Pratiquer des achats responsables</b></p>	<p>➔ <b>Des progrès réalisés</b>, en particulier pour l'informatique et les cadeaux d'entreprise.</p>

	<p>➔ <b>Axe de progrès</b> : augmenter la part de nos achats responsables par la mise à disposition d'un guide par type d'achat (fournitures, informatique, prestations, accessoires de voyages...).</p>
<p><b>S'impliquer dans la société</b></p> 	<p>➔ <b>Soutien du développement de la fondation AS Voyages</b>, association humanitaire placée sous l'égide de la Fondation de France.</p> <p>➔ <b>Axe de progrès</b> : articuler les actions de la fondation avec les congés solidaires, faire la promotion de la fondation auprès de nos clients.</p>

**L'engagement  
Développement Durable  
de Selectour Bleu Voyages**



<p align="center"><b>Les engagements sur notre offre de produits et services</b></p>	<p align="center"><b>Les résultats obtenus et nos axes de progrès</b></p>
<p><b>Offre responsable pour nos clients « Affaire »</b></p> <p><b>Fiabiliser un service de suivi carbone des voyages</b> commandés par chacun de nos clients par période. Au-delà, développer des critères de sélection responsables des différentes prestations.</p> 	<p>➔ <b>Un éco calculateur</b> est disponible et les statistiques CO2 sont fournies au client à la demande.</p> <p>➔ <b>Axe de progrès</b> : éditer toutes les factures avec une rubrique Emissions de CO2 (prévu courant 2011), continuer à suivre l'évolution des critères de sélection responsables des différentes prestations (location voitures, hôtels...).</p>

<p><b>Offre responsable pour nos clients « Loisirs »</b></p> <p><b>Rédiger et diffuser une veille des offres éthiques et responsables</b> disponibles sur les catalogues des fournisseurs afin de pouvoir répondre facilement à des demandes des clients sur ces critères, s'impliquer au sein d'AS Voyages pour faire évoluer l'offre des fournisseurs.</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Une veille régulière est faite à chaque saison de sortie des catalogues (2 fois par an). Un référencement a par exemple été fait sur Ushuaia et la bicyclette verte.</li> <li>➔ <b>Axe de progrès :</b> afficher sur les catalogues une étiquette à la fois simple et efficace pour évaluer l'empreinte environnementale et sociale des voyages choisis.</li> </ul>
<p><b>Offre responsable pour nos clients « Groupes »</b></p> <p>Proposer un voyage éthique durant l'année 2009 pour acquérir de l'expérience sur la maturité de la demande, les attentes de nos clients et l'offre disponible</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➔ Nous avons proposé un <b>1<sup>er</sup> voyage éthique</b> durant l'année 2009 : avec l'installation <b>d'une pompe à eau au Sahel</b> pour le groupe Eychenne.</li> <li>➔ <b>Axe de progrès :</b> développer cette forme de propositions à d'autres clients pour consacrer volontairement une partie déterminée de leur voyage (qui peut aller de quelques heures à une journée, voire plus selon votre choix), gratuitement, à une action locale au bénéfice des populations autochtones.</li> </ul>

## Qui contacter pour en savoir plus ?

### Les personnes en charge de la démarche chez Selectour Bleu Voyages :

- ➔ Laurence PENELLE - FLATT (lpenelle@bleu-voyages.fr ou 04 72 76 75 87)
- ➔ Virginie ODIN (vodin@bleu-voyages.fr ou 04 72 76 75 72)

### Les personnes en charge de la démarche chez notre conseil, le cabinet Effi21 :

- ➔ Christophe COSTANTINI (christophe.costantini@effi21.fr ou 06 09 71 28 02)
- ➔ James PEDRON (james.pedron@effi21.fr ou 06 28 06 38 23)