

# SYNTHESE

## Expérimentation de la méthodologie ACT pas à pas pour le secteur du tourisme



# 1. CONTEXTE DE L'EXPÉRIMENTATION

## LE SECTEUR DU TOURISME

Le secteur du tourisme occupe une place importante en France, avec une consommation touristique de 180 milliards d'euros en 2022, soit plus de 7% du PIB. Ce tourisme sur le territoire national est cependant contributeur au changement climatique à hauteur de 97 millions de tonnes de CO2e et est donc lié à 11% des émissions françaises.

L'une des principales particularités du secteur du tourisme est la pluralité des activités de ses acteurs. Les activités des entreprises accompagnées dans le cadre des projets ACT pas à pas couvrent l'ensemble des 7 sous-secteurs représentés à droite.

## ACT TOURISME

L'expérimentation ACT Tourisme s'inscrit dans le cadre du plan Destination France lancé en 2021 et visant à « conforter la France dans sa place de 1ère destination touristique mondiale et de faire du tourisme français un secteur porteur d'excellence, de croissance et d'emploi, fondé sur un modèle plus qualitatif, durable et résilient ». En particulier, l'un des objectifs de ce plan est de renforcer la durabilité du secteur et inscrire les activités dans des démarches actives de réduction des émissions de gaz à effet de serre. L'expérimentation a fait l'objet de deux lots : un test sur la méthode ACT évaluation et un test sur la méthode ACT pas à pas dont cette synthèse rend compte.

Contrairement aux autres méthodologies ACT développées pour un secteur spécifique, l'expérimentation ACT Tourisme a été réalisée pour évaluer l'applicabilité de la méthodologie ACT existante pour les entreprises du tourisme. Des recommandations sur l'amélioration de la méthodologie ACT pour intégrer le secteur du tourisme font l'objet d'une note méthodologique dédiée.



## OBJECTIFS DE L'EXPERIMENTATION

L'expérimentation ACT Tourisme vise à :

- Accompagner 10 entreprises à construire leur stratégie climat via la méthode ACT pas à pas
- Tester l'applicabilité des méthodologies ACT pour le secteur du tourisme
- Proposer d'éventuelles améliorations

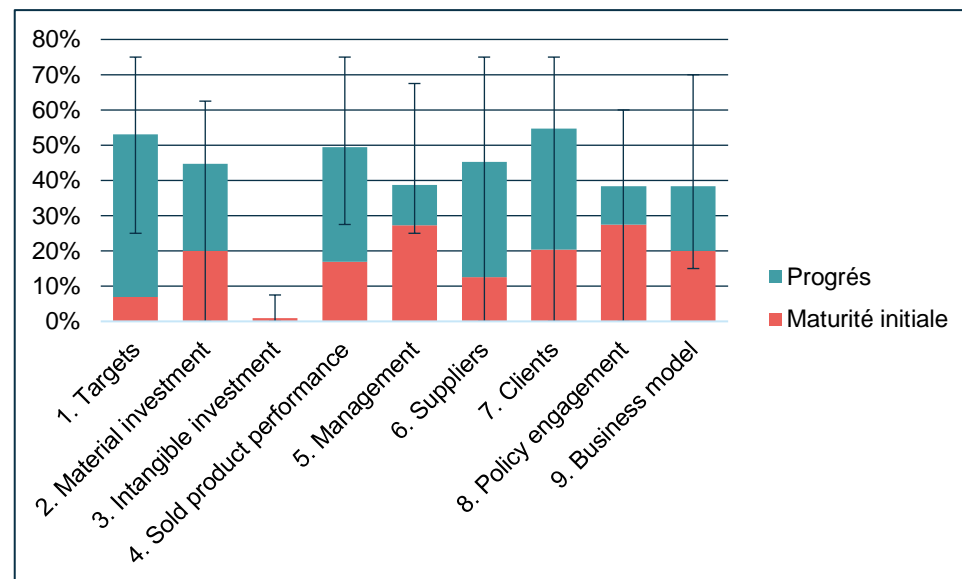
L'expérimentation pour le secteur du tourisme a été réalisée, pour le compte de ACT, par BL Evolution et ekodev.

## ENTREPRISES ACCOMPAGNÉES



## 2. RETOURS D'EXPERIENCE DES ACCOMPAGNEMENTS ACT PAS A PAS

### MATURITE INITIALE ET PROGRES REALISES



Le module Investissement Immatériel n'a été jugé comme matériel que pour une entreprise sur les 10 accompagnées.

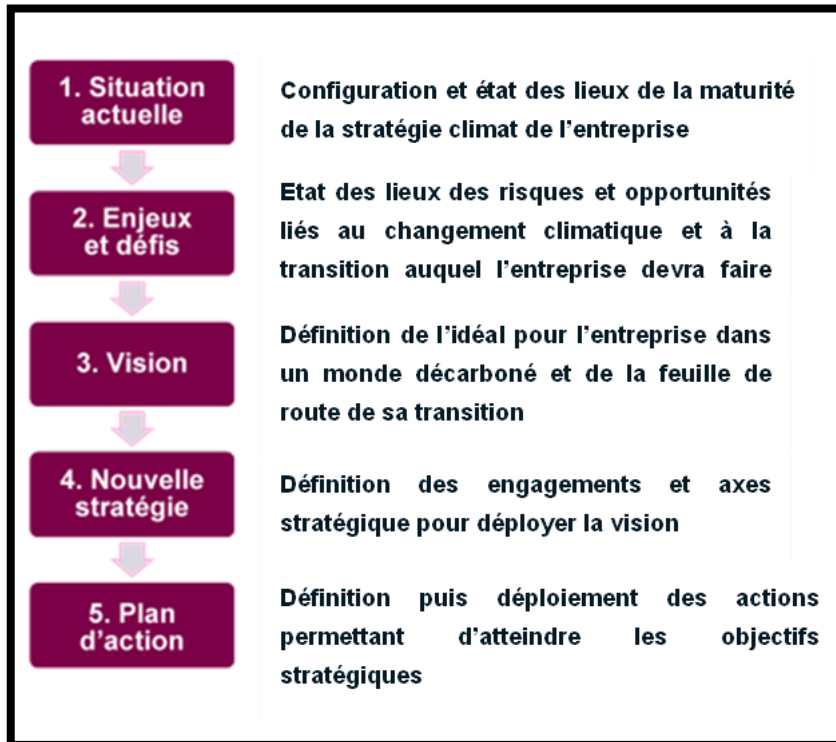
Les notes observées sont très disparates. On note néanmoins trois modules qui ressortent comme étant des axes forts des stratégies initiales des entreprises :

- L'engagement public avec parfois des motivations à discuter de manière avancée avec les collectivités locales
- Le Management avec des équipes prouvant une certaine expertise et haut placées pour s'occuper des sujets climat
- L'engagement client avec dans certains cas des actions de sensibilisation, de motivation à choisir des produits/services plus responsables

Les progrès sont là aussi très variables, on retrouve des progrès notables sur le module « Cibles » - ce qui est un cas de figure récurrent en sortie d'un projet ACT pas à pas, puis :

- La performance des produits vendus (les projets ont permis aux entreprises de spécifier des engagements autour de la performance environnementales de leurs produits et services)
- Les engagements fournisseurs (un travail particulier a été observé sur une grande partie des fournisseurs des entreprises, notamment autour de l'alimentation avec des besoins de végétalisation des repas)
- Les engagements clients (avec un travail de sensibilisation accrue, d'intégration de critères CO2 dans les affichages et un travail plus long et plus profond autour des déplacements des visiteurs et clients)

## LES ETAPES CLES DES PROJETS



Les deux étapes ayant fait l'objet de plus de progrès sur les critères ACT sont les étapes 3 (vision) avec +33% de progrès en moyenne sur cette étape et 5 (plan d'action), avec +30% en moyenne sur cette étape. Néanmoins, cela est fortement corrélé aux questions posées lors de ces étapes.

Dans les retours qualitatifs des consultants, ce sont les étapes 2 (enjeux et défis) et 5 (plan d'action) qui ont eu le plus d'impact – en effet, le secteur du tourisme est l'un des secteurs les plus soumis aux risques physiques du changement climatique. Le travail porté par la démarche ACT Pas-à-Pas dans les projets a permis à chaque entreprise de prendre conscience de ces enjeux et de faciliter la transformation de l'entreprise tout le long du projet. Donc l'impact de cette étape se porte au-delà des questions posées en étape 2.

A titre d'exemple, les formalisations des risques soulevés en étape 2 ont quasi systématiquement été intégrés dans les formations auprès des équipes des entreprises et dans certains cas auprès des financeurs principaux.

A l'inverse, l'étape 4 a fait l'objet de difficultés particulières, notamment sur la définition d'objectifs alignés avec la science sur les trajets des visiteurs. Des limites ont aussi été relevées dans l'étape 3 autour de la définition collective nécessaire d'un tourisme durable, et des difficultés de projections des entreprises dans un tourisme totalement décarboné.

## 3. CONCLUSIONS

### SUCCÈS DE L'EXPÉRIMENTATION

- La diversité des 10 acteurs observés a permis une bonne interprétation des entreprises qui doivent faire l'objet d'une méthode spécifique tourisme. Tous les sous-secteurs ont été touchés, avec une bonne représentativité de diversités de taille et d'activités.
- Les entreprises ont participé activement à la remontée d'expérience sur la méthode, en lien avec leur conseiller dédié, ce qui a permis une vision exhaustive des difficultés méthodologiques rencontrées et a permis une bonne appréhension des solutions à apporter.
- La collaboration inter-entreprise et inter-consultant tout au long du projet a permis d'améliorer le niveau de conseil apporté aux entreprises, toutes les entreprises ont progressé dans leur maturité sur leur stratégie climat
- Les préconisations méthodologiques ont pu toucher toutes les parties des outils et méthodes ACT

### LIMITES DE L'EXPERIMENTATION

- Les convergences méthodologiques entre les différents projets ACT pas à pas ont eu lieu tard dans l'expérimentation globale. Certaines entreprises ont utilisé des définitions différentes des termes clés remontés dans ce document lors des étapes de diagnostic, ce qui fausse en partie la comparaison immédiate des notes de maturité des entreprises. D'autres part, certaines entreprises n'ont pas pu profiter directement des retours d'expérience des autres entreprises pour l'amélioration de leur propres stratégie climat.
- Malgré un travail conjoint avec l'expérimentation ACT évaluation et des sujets communs, des sujets d'améliorations indépendants ont été relevés dans chacun des projets, inhérents au panel d'entreprises observées, mais n'ont pas fait l'objet de propositions d'adaptation conjointes. Il est donc possible que quelques sujets n'aient pas pu être observés. En particulier, nous avons observé que l'expérience Blablacar n'était pas adapté à l'observation Tourisme, aussi il aurait pu manquer une entreprise travaillant exclusivement autour du transport de personne dans le panel.