

Fiche mission - Diagnostic RSE & accompagnement à la labellisation Clef Verte



Contexte :

Un hôtel indépendant de 32 chambres a récemment réalisé des travaux de rénovation énergétique (isolation, changement de chauffage, éclairage LED). Quelques actions RSE ponctuelles existent (tri des déchets, produits locaux en restauration), mais elles ne sont pas formalisées.



Objectif de la mission :

L'objectif est double: Formaliser une feuille de route stratégique claire pour les parties prenantes et obtenir la labellisation Clef Verte d'ici 12 mois pour valoriser l'engagement environnemental et attirer une clientèle sensible aux critères durables.



Durée de la mission : 8 mois

Méthodologie:

1. Diagnostic initial (1er mois)

- Audit complet selon les critères Clef Verte (gestion eau, énergie, déchets, achats responsables, sensibilisation clients & salariés, gouvernance).
- Analyse documentaire (factures d'énergie, contrats de fournisseurs, procédures internes).
- Visite terrain avec grille d'audit environnemental (checklist Clef Verte).
- Entretiens individuels avec la direction et le personnel (ménage, accueil, restauration) et questionnaire aux collaborateurs.
- Benchmark d'hôtels concurrents déjà labellisés pour identifier les écarts.



Outils : Cartographie des parties prenantes (externe et interne), questionnaire interne (perceptions des salariés sur les enjeux RSE), grille 120 critères LabelClef Verte, cartographie des flux de consommation (eau/énergie).

2. Plan d'actions rapides - "quick wins" (2-3 mois)

- Mise en place d'une politique d'achats responsables (produits d'entretien écolabellisés, fournisseurs locaux, matériel et fournitures).
- Installation de supports de communication dans les chambres (affiches/QR code) pour inciter aux éco-gestes, et dans les parties communes pour informer les clients des démarches RSE.
- Formation du personnel à l'accueil "écoresponsable" (comment sensibiliser les clients sans imposer).
- Amélioration du tri sélectif avec signalétique claire (back-office et espaces clients).
- Création d'une fiche RSE "engagement hôtel" diffusée sur site web et Booking.



Outils : ateliers de co-construction avec le personnel (forces/faiblesses), supports visuels pédagogiques, guide des écogestes.

Fiche mission - Diagnostic RSE & accompagnement à la labellisation Clef Verte

3. Définition des enjeux stratégiques (3ème mois)

Sur la base du diagnostic, définition de 4 à 5 axes prioritaires qui deviendront la "colonne vertébrale RSE" grâce à des phases d'ateliers :

➤ Enjeux RSE prioritaires pour l'hôtel

1. **Optimiser durablement la gestion des ressources et valoriser les circuits courts** → Réduction des consommations d'eau et d'énergie, choix d'équipements responsables, approvisionnement local et éco-labellisé.
2. **Offrir aux clients une expérience hôtelière écoresponsable et engageante** → Communication claire, incitation aux éco-gestes, services verts (location de vélos, partenariats mobilité douce), transparence sur les engagements.
3. **Renforcer l'ancrage territorial et soutenir les communautés locales** → Développement de partenariats avec producteurs/artisans, mise en avant du patrimoine culturel, participation à des initiatives locales (événements, associations, tourisme durable).
4. **Promouvoir le bien-être et l'engagement des collaborateurs** → Formation continue, santé et sécurité au travail, reconnaissance des métiers, implication active des équipes dans la démarche RSE.
5. **Assurer une gouvernance responsable et une amélioration continue** → Mise en place d'indicateurs simples, suivi régulier, transparence auprès des parties prenantes, implication de la direction et des équipes dans la stratégie à long terme.



Outils : matrice matérialité (importance business vs importance parties prenantes), phase d'ateliers participatifs avec direction et personnel.

4. Feuille de route stratégique (mois 4-6)

- Élaboration d'un plan RSE 1-2 ans avec une vingtaine d'actions par enjeux pré-définis et avec schéma de priorisation selon les critères obligatoires du label Clef verte (court, moyen, long terme).
- Mise en place d'indicateurs de suivi adaptés (ex. : kWh/chambre, litres d'eau/chambre, % de produits locaux, taux de formation des collaborateurs sur les sujets RSE...).
- Élaboration d'un rapport RSE simplifié (format brochure visuelle pour site web et accueil clients).
- Plan de communication externe (réseaux sociaux, newsletter, affichage sur site).



Livrables : tableau de bord RSE actions/priorité/indicateurs, feuille de route visuelle, kit de communication interne/externe.

Fiche mission - Diagnostic RSE & accompagnement à la labellisation Clef Verte

5. Accompagnement à la labellisation (mois 6-8)

- Vérification de la conformité de l'hôtel avec les critères Clef Verte.
- Constitution du dossier de labellisation (collecte preuves et justificatifs).
- Coaching du personnel pour la visite d'audit Clef Verte (préparation aux questions).
- Simulation d'un audit "blanc" pour vérifier la conformité avant dépôt.

Livrables

- Rapport de diagnostic complet avec éléments d'analyse (cartographies, résultats questionnaire, phase d'ateliers, matrice de matérialité..)
- Plan d'actions Quick Wins (fiche par action).
- Feuille de route stratégique RSE 1-2 ans.
- Tableau de bord de suivi de la démarche (actions/priorité/indicateurs).
- Dossier de labellisation Clef Verte prêt à soumettre.
- Kit communication complet (affiches chambre, charte RSE, page site web).

Résultats attendus

- Obtention de la labellisation Clef Verte dans les délais.
- Réduction mesurable des consommations énergétiques et déchets.
- Mobilisation et formation des salariés autour d'une démarche durable.
- Valorisation commerciale de l'engagement RSE (différenciation et attractivité auprès d'une clientèle écoresponsable).