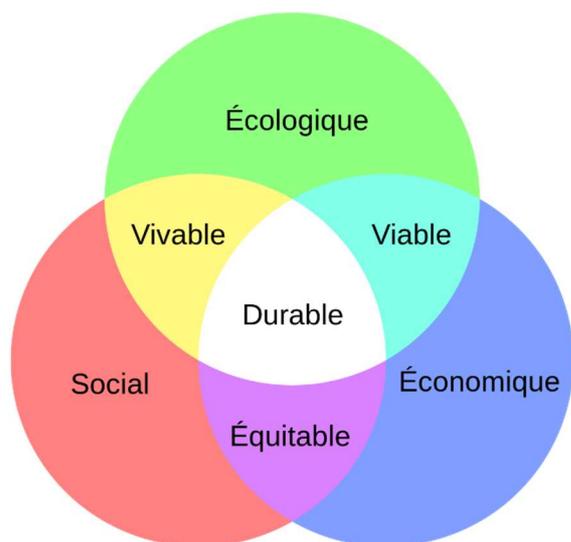




Information

Développement durable

Qu'est-ce que le développement durable ou responsabilité sociétale?



Le **développement durable** est « un **développement** qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs ».

Le développement durable est une conception du développement qui s'inscrit dans une perspective de long terme et en intégrant les contraintes écologiques et sociales à l'économie.

Les principes majeurs :

- Identifier sa responsabilité sociétale et dialoguer avec les parties prenantes
- Considérer les questions centrales de responsabilité sociétale et améliorer leur réponse

Les principes appliqués au tourisme :

- Exploiter de façon optimum les ressources de l'environnement qui constituent un élément clé de la mise en valeur touristique, en préservant les processus écologiques essentiels et en aidant à sauvegarder les ressources naturelles et la biodiversité ;
- Respecter l'authenticité socioculturelle des communautés d'accueil, conserver leurs atouts culturels bâtis et vivants et leurs valeurs traditionnelles et contribuer à l'entente et à la tolérance interculturelles ;
- Assurer une activité économique viable sur le long terme offrant à toutes les parties prenantes des avantages socioéconomiques équitablement répartis, notamment des emplois stables, des possibilités de bénéfices et des services sociaux pour les communautés d'accueil, et contribuant ainsi à la réduction de la pauvreté.

Les parties prenantes :

Une partie prenante est un individu ou groupe pouvant affecter ou être affecté, directement ou indirectement, dans le court terme comme dans le long terme, par les stratégies, les actions, les messages (et leurs conséquences), que l'entreprise met en œuvre pour atteindre ses objectifs. Les parties prenantes de la maison du Bonheur sont les suivantes par ordre de priorité :

- Marie-Laure
- La famille de Marie-Laure
- Les clients
- Les revendeurs
- La mairie et la communauté de commune
- Les voisins et les habitants du village
- Les offices de tourisme et le département Ain tourisme
- La restauration et les partenaires touristiques
- Les autres hébergements touristiques



Information

Développement durable

- Les fournisseurs
- Les acteurs de la maintenance de la maison
- Les services administratifs

Les domaines d'action :

Pour une organisation, l'un des moyens efficaces d'identifier sa responsabilité sociétale consiste à se familiariser avec les domaines d'action de responsabilité sociétale qui se déclinent à partir des sept questions centrales suivantes: la gouvernance de l'organisation, les droits de l'Homme, les relations et conditions de travail, l'environnement, la loyauté des pratiques, les questions relatives aux consommateurs ainsi que l'implication auprès des communautés et la contribution au développement local.



Les domaines d'action de la Maison du Bonheur sont évalués dans le tableau ci-dessous :

Domaine d'action	PP concernées	Importance		Notes de 1 à 5, 1= très faible, 5 = très fort		Note globale
		Du pt de vue de la MDB	Du pt de vue des PP	Priorité	Performance	
Protection de la santé et de la sécurité des consommateurs	clients, revendeurs, office de tourisme	5	5	25	3	4
Accès aux services essentiels	clients, revendeurs, office de tourisme	5	5	25	4	3
Santé	famille, office d'état, office de tourisme, partenariat touristique, restauration, voisins	5	4	20	3	4
SAV, assistance et résolution des réclamations et litiges pour les consommateurs	clients, revendeurs, office de tourisme	4	4	16	2	5
Prévention de la complicité	clients, famille, revendeurs, office de tourisme, office d'état	4	4	16	3	4
Discrimination et groupes vulnérables	clients, famille, revendeurs, office de tourisme, office d'état	4	4	16	3	4
Protection des données et de la vie personnelle des consommateurs	clients, revendeurs, office de tourisme	4	4	16	3	4



Information

Développement durable

Pratiques loyales en matière de commercialisation, d'information et de contrats	clients, revendeurs, office de tourisme famille, office d'état,	4	4	16	4	3
Création de richesses et de revenus	office de tourisme, partenariat touristique, restauration, voisins	5	3	15	2	5
Remédier aux atteintes aux Droits de l'Homme	clients, famille, revendeurs, office de tourisme, office d'état	3	4	12	2	5
Droits civiques et politiques	clients, famille, revendeurs, office de tourisme, office d'état	3	4	12	2	5
Atténuation des changements climatiques et adaptation	Marie-Laure, famille, voisins, clients, office d'état	3	4	12	2	5
Obligation de vigilance	clients, famille, revendeurs, office de tourisme, office d'état	3	4	12	3	4
Droits fondamentaux au travail		2	5	10	5	3
Santé et sécurité au travail	Marie-Laure	3	3	9	3	4
Développement du capital humain	Marie-Laure	3	3	9	3	4
Prévention de la pollution	Marie-Laure, famille, voisins, clients, office d'état	3	3	9	3	4
Protection et réhabilitation de l'environnement naturel	Marie-Laure, famille, voisins, clients, office d'état	3	3	9	3	4
Engagement politique responsable	clients, famille, revendeurs, office de tourisme, office d'état, fournisseurs, maintenance, partenariat touristique	3	3	9	3	4
Concurrence loyale	clients, famille, revendeurs, office de tourisme, office d'état, fournisseurs, maintenance, partenariat touristique	3	3	9	3	4
Consommation durable	clients, revendeurs, office de tourisme	3	3	9	3	4



Information

Développement durable

Education et sensibilisation	clients, revendeurs, office de tourisme	3	3	9	2	4
Education et culture	famille, office d'état, office de tourisme, partenariat touristique, restauration, voisins	3	3	9	3	4
L'investissement dans la société	famille, office d'état, office de tourisme, partenariat touristique, restauration, voisins	3	3	9	3	4
Utilisation durable des ressources	Marie-Laure, famille, voisins, clients, office d'état	3	3	9	4	3
Lutte contre la corruption	clients, famille, revendeurs, office de tourisme, office d'état, fournisseurs, maintenance, partenariat touristique	2	4	8	3	4
Implication auprès des populations locales	famille, office d'état, office de tourisme, partenariat touristique, restauration, voisins	4	2	8	3	4
Respect des droits de propriété	clients, famille, revendeurs, office de tourisme, office d'état, fournisseurs, maintenance, partenariat touristique	2	3	6	3	4
Situation représentant un risque pour les Droits de l'Homme	clients, famille, revendeurs, office de tourisme, office d'état	2	2	4	3	1
Droits économiques, sociaux et culturels	clients, famille, revendeurs, office de tourisme, office d'état	2	2	4	3	1
Condition de travail et protection sociale	Marie-Laure	2	2	4	3	1
Promotion de la Responsabilités Sociétale dans la chaîne de valeur	clients, famille, revendeurs, office de tourisme, office d'état, fournisseurs, maintenance, partenariat touristique	2	2	4	2	1



Information

Développement durable

Création d'emplois et développement des compétences	famille, office d'état, office de tourisme, partenariat touristique, restauration, voisins	2	2	4	3	1
Développement des technologies et accès aux technologies	famille, office d'état, office de tourisme, partenariat touristique, restauration, voisins	2	2	4	3	1
Emploi et relations employeur-employé	Marie-Laure	1	1	1	3	1
Dialogue social	Marie-Laure	1	1	1	3	1

Analyse des priorités :

Les principes du développement durable sont la redevabilité, la transparence, le comportement éthique, la reconnaissance des intérêts des parties prenantes, le respect du principe de légalité, la prise en compte des normes internationales de comportement et le respect des droits de l'Homme.

Les domaines d'action les plus importants à la maison du Bonheur sont :

- **La santé et la sécurité**
- **Le respect des droits de chacun**
- **La loyauté des contrats**

Les conditions de travail ne sont pas prioritaires, car la maison n'emploie pas de salarié.

Une réglementation très importante est déjà en place pour les droits de l'homme, la loyauté des pratiques et les questions relatives à la consommation. La maison du Bonheur applique cette réglementation.

Les actions :

Ce tableau évolue d'année en année.

Les actions déjà mises en place :

- Droits de l'homme : règlement intérieur, aucune ségrégation, respect entre les clients
- Relations et conditions de travail : au moins un jour de repos par semaine en période creuse, vacances annuelles d'au moins 5 semaines
- Environnement : isolation thermique performante, énergies renouvelables, consommation d'eau réduite, tri des déchets
- Loyauté des pratiques : tarification liée à la valeur, respect des exigences des revendeurs, pas de corruption
- Questions relatives aux consommateurs : la santé et la sécurité des consommateurs sont les essentiels de la maison du Bonheur
- Communauté et développement durable : implication dans le tourisme : communautés, office de tourisme, localité, département

Les actions à mettre en place :

- Service de réclamation pour les litiges à mettre en place



La Maison du Bonheur
Chambres d'hôtes

+33 (0)6 50 11 25 03

Information

Développement durable

- Amélioration de la consommation d'eau pour les gros consommateurs (piscine, arrosage...)
- Cheminée à foyer ouvert à améliorer
- Amélioration de la communication sur les réseaux sociaux et sur papier à améliorer
- Service de restauration à faciliter
- Accessibilité aux personnes à mobilité réduite à améliorer