

Charentes Tourisme

INNOVER, COOPÉRER, TRANSFORMER

Missionnée par 
les Départements
de **La Charente**
& de **La Charente-Maritime**

Rapport du Comité de Mission



2024



Sommaire

<i>Sur le chemin de la mission</i>	6
<i>Modèle de mission</i>	12
<i>Perpectives</i>	27
<i>Annexes</i>	22

En juin 2024, Charentes Tourisme a officiellement modifié ses statuts pour devenir association à mission. La composition du Comité de mission a été validée en fin d'année 2024 et sa première réunion a eu lieu au mois de février 2025.

Ce premier rapport du Comité de mission, relatif à l'année 2024, revêt donc un caractère particulier. Son objectif principal est de présenter la démarche engagée, les principales étapes franchies et les premières actions concrètes mises en œuvre.

L'analyse détaillée des objectifs et des indicateurs sera engagée à partir de 2025, année du déploiement opérationnel complet.

Avant-propos



Conscient des défis et des mutations profondes auxquels le secteur du tourisme est confronté, le comité a assumé son rôle d'aiguillon, d'expert et d'investigateur de la mission, en interaction avec la direction générale : il a été attentif à l'équilibre entre les attentes des touristes, l'intérêt des acteurs économiques et la vie des habitants des territoires des Charentes ; il a encouragé la poursuite des coopérations et des innovations cohérentes avec la mission, et a cherché à valoriser les réussites des équipes en matière de soutenabilité.

Dans un contexte qui exige à la fois le courage d'agir et celui de renoncer à certaines activités, le comité s'est concentré sur la réalité des activités de Charentes Tourisme, afin de consolider l'ambition stratégique portée par sa raison d'être.

Première association à choisir ce statut de société à mission, Charentes Tourisme s'engage, dans une période marquée par l'incertitude, où nombre d'acteurs économiques et politiques sont tentés de revenir sur leurs engagements sociaux et environnementaux. Sa feuille de route, équilibrée et pragmatique, vise à inspirer un secteur du tourisme qui a vocation à se transformer.



Cécile Ezvan

Présidente du Comité de mission de Charentes Tourisme

Charentes Tourisme

INNOVER, COOPÉRER, TRANSFORMER

Charentes Tourisme a franchi une étape déterminante avec l'adoption du statut d'association à mission en juin 2024. Cette évolution, fruit d'une réflexion collective, traduit notre conviction : l'avenir du tourisme se construit en lien étroit avec les enjeux sociaux, environnementaux et territoriaux.

Aujourd'hui notre mission, inscrite dans les statuts de l'agence, doit guider chacune de nos actions. Véritable boussole, elle oriente nos choix et nos décisions au service d'un tourisme positif et équilibré.

Nous remercions chaleureusement l'ensemble des membres du Comité pour leur engagement exigeant, constructif et bénévole. Leurs observations, leurs conseils et leurs encouragements nourrissent notre ambition et nous aident à progresser. Nous avons confiance dans la dynamique que nous construisons ensemble, elle nous guidera sur le chemin ambitieux de la mission que nous avons choisie de porter.



Stéphane Villain et Patrick Mardikian

Président et Président délégué de Charentes Tourisme

Sur le chemin de la mission

PRÉSENTATION DE CHARENTES TOURISME

Charentes Tourisme est l'Agence de Développement Touristique (ADT) des Départements de la Charente et de la Charente-Maritime. Elle constitue le bras armé de ces collectivités pour préparer et mettre en œuvre les politiques touristiques départementales.

Depuis sa création, Charentes Tourisme n'a cessé d'évoluer pour répondre aux besoins de ses territoires et accompagner les grandes mutations du secteur.

Aujourd'hui, son engagement se renforce à travers l'adoption du statut d'association à mission, une démarche encore rare dans le monde du tourisme institutionnel.

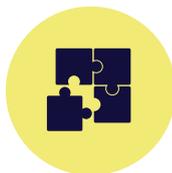
Dates clés



Les valeurs



Engagement



Coopération



Innovation



Solidarité



Ces valeurs ont été choisies par l'ensemble de l'équipe de Charentes Tourisme à la suite d'un vote interne.

« S'engager en tant qu'association à mission, selon la loi PACTE de 2019, permet d'aligner la vision de la gouvernance, la stratégie de la Direction Générale et la déclinaison opérationnelle de l'ensemble de l'équipe coordonnée par les managers grâce à une démarche de progrès nourrie par les piliers économique, sociétal et environnemental. Cela donne du sens à l'action individuelle et collective, accroît la légitimité de la structure par le « contrôle bienveillant » externe, attire des partenaires engagés et valorise son utilité au sens de l'intérêt général. C'est aussi un levier pour pérenniser son modèle tout en affirmant son engagement dans le bien commun.

Olivier AMBLARD
 Directeur Général de Charentes Tourisme

Chiffres clés 2024



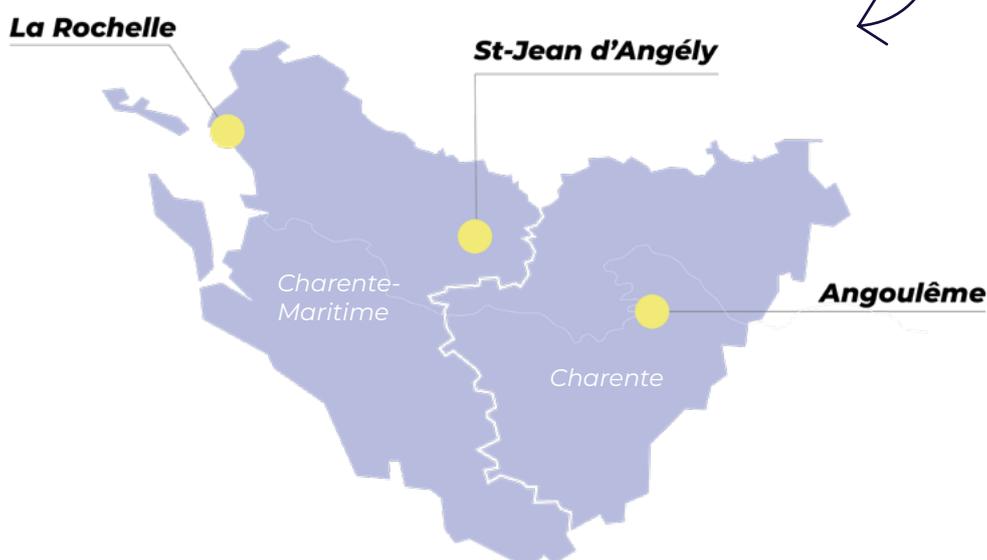
6,4 M€
de budget



67
collaborateurs
et collaboratrices



3 sites :
Angoulême / La Rochelle /
Saint-Jean-d'Angély



Septembre 2023

Définition de la raison d'être et des objectifs statutaires

Janvier 2024

Présentation de la raison d'être et des objectifs statutaires au Conseil d'Administration

Mars 2024

Événement live LinkedIn « Charentes Tourisme se réinvente ! »

- Présentation de la raison d'être et des objectifs statutaires, de la nouvelle marque et des grandes orientations 2025
- Près de 500 inscrits au Live et 300 vues du replay

LES ÉTAPES CLÉS

Après avoir obtenu en 2023 le label Engagé RSE de l'AFNOR, Charentes Tourisme a souhaité affirmer davantage sa responsabilité et sa contribution au bien commun. Cette étape coïncidait également avec la fin d'un cycle stratégique amorcé lors de la fusion.

En s'appuyant sur le modèle des sociétés à mission créé par la loi Pacte de 2019, l'agence a lancé une nouvelle dynamique collective visant à consolider son engagement et fixer un cap sur le long terme.

L'agence a choisi de se faire accompagner par KPMG pour la définition de sa raison d'être et des objectifs statutaires.

Fidèle à son ADN, cette démarche, atypique pour une association, lui a permis d'ouvrir une nouvelle voie. A ce titre, Charentes Tourisme a été invitée en 2024 à partager son expérience :

• **le 17 octobre** : participation à la table ronde « Structures à mission & Territoires : l'avenir des OGD ? » lors des Rencontres Nationales du E-Tourisme à Pau aux côtés de Solenne OJEA-DEVYS, Directrice Générale Okko Hotels et Franck MORISSE, Ambassadeur des Entreprises à Mission Nouvelle Aquitaine Communauté des Entreprises à Mission

• **le 7 novembre** : participation à l'émission « L'économie autrement » sur radio KPMG sur la thématique « Les territoires à mission : déclinaison des entreprises à mission ? » aux côtés d'Alain SCHNAPPER, Vice-Président & Co-fondateur de la Communauté des Entreprises à Mission et Nicolas DEBON, Directeur Général de Nantes Saint-Nazaire Développement



Ce que je retiens, c'est d'abord l'approche volontariste et pionnière de Charentes Tourisme devant ce challenge. Parce que n'oublions pas qu'à l'été 2023, il y avait très peu d'associations prêtes à se lancer sur le chemin de la mission !

La Présidence comme la Direction de l'agence a compris très vite qu'en embarquant l'ensemble de ses collaborateurs et des partenaires externes dans la formulation de sa mission, elle faciliterait cette voie nouvelle et son appropriation par le plus grand nombre.

Malgré les ateliers de travail que je leur imposais pour respecter l'agenda, les itérations nécessaires, je tiens à souligner l'extrême professionnalisme de mes interlocuteurs chez Charentes Tourisme. De la hauteur de vue, une réflexion engagée et ambitieuse, l'acceptation de renoncements et l'humilité d'être pionnier en tant qu'agence à mission... En plus d'être efficace, l'accompagnement de Charentes Tourisme fut très agréable.

Et le résultat est à souligner. Charentes Tourisme a su adopter et faire sienne une mission et une raison d'être qui lui ressemble, prête à relever tous les défis d'un tourisme positif et équilibré !

Antoine GUYOT, consultant RYDGE Conseil « société à mission »

Juin 2024

Modification des statuts en Assemblée Générale Extraordinaire

Novembre 2024

Validation de la composition du Comité de mission par le Bureau de Charentes Tourisme

Novembre 2024

Présentation de la démarche et du Comité de mission à l'ensemble de l'équipe au cours de la journée Teambuilding

La raison d'être et les objectifs statutaires, travaillés par le Comité de Direction et les Présidents de Charentes Tourisme, ont été challengés par :

- **2 partenaires externes** : Jean-Baptiste Dagréou, Président de la Fédération Départementale de l'Hotellerie de Plein Air en Charente-Maritime et Aurélie Loubes, Directrice du Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine

- **3 managers** : Perrine Belin, Directrice de la performance, Stéphane Morand, Directeur de la coopération et Cécile Triballier, Directrice de la transition environnementale



La démarche d'association à mission engagée par Charentes Tourisme est en totale cohérence avec les objectifs du CRT de Nouvelle-Aquitaine: accompagner les transitions et développer un tourisme durable. Elle incarne une vision engagée, responsable et collective du tourisme, qui donne du sens à l'action et favorise les coopérations, comme celle engagée avec le CRT à travers notre Contrat de partenariat local.

Lors de la définition de la raison d'être – et plus largement tout au long de la démarche – j'ai souligné l'importance pour Charentes Tourisme d'intégrer les parties prenantes, tant au niveau infra-départemental que régional, afin de préciser au mieux son positionnement et sa valeur ajoutée dans l'écosystème.

Aurélié LOUBES – Directrice du CRT Nouvelle Aquitaine

COMPOSITION ET RÔLE DU COMITÉ DE MISSION

« Ce que dit la loi »

- ✓ Est «distinct des organes sociaux» de la société
- ✓ Doit «comporter au moins un salarié»
- ✓ Est chargé exclusivement [du] suivi [de l'exécution de la mission]
- ✓ « Présente annuellement un rapport joint au rapport de gestion [...] à l'assemblée chargée de l'approbation des comptes de la société »
- ✓ « Procède à toute vérification qu'il juge opportune et se fait communiquer tout document nécessaire au suivi de l'exécution de la mission ».

RSE, prospective, économie, tourisme social et solidaire, ingénierie, innovation... En constituant son Comité de mission, Charentes Tourisme a fait le choix de l'ouverture et de la complémentarité avec une composition majoritairement externe. La diversité des regards et des compétences constitue une force au service de la mission. Les membres du Comité de mission ne sont pas rémunérés.

En interne, un appel à candidature a été lancé auprès de l'ensemble de l'équipe pour qu'une personne puisse intégrer le Comité aux côtés de la manager de mission. Les candidates et candidats étaient invités à formuler leurs motivations en répondant aux questions suivantes :

- Que signifie pour toi la qualité d'association ou d'entreprise à mission ?
- Pourquoi souhaites-tu intégrer l'équipage « Mission » ?
- Quelle sera ta contribution à ce collectif ?
- Comment promouvoir le modèle de mission en interne ?

La candidature de Nathalie Guélin, consultante en ingénierie touristique a ainsi été retenue.



En tant que membres du Comité de mission, nous avons à cœur de préserver l'intégrité de la mission tout en restant attentifs à sa mise en œuvre concrète. Notre responsabilité est d'incarner un équilibre entre ambition et pragmatisme : veiller à ce que les engagements soient à la hauteur des enjeux, mais qu'ils restent accessibles et mobilisateurs pour les équipes. C'est à cette condition que la mission peut vivre au quotidien, irriguer les décisions et inspirer l'action à tous les niveaux de l'entreprise.

Noémie AUBRON



Présidente : Cécile EZVAN

Expert des démarches éthiques et responsables au sein des organisations, Cécile est Professeure associée au sein d'Excelia Business School, où elle enseigne la stratégie, l'éthique et la RSE. Elle y dirige également l'Institut de la Responsabilité par l'Innovation (IRSI) qui orchestre des recherches partenariales avec les acteurs économiques et institutionnels des territoires des campus d'Excelia.



Antoine ANGEARD

Directeur d'ADN Tourisme

ADN Tourisme est née en 2020 du regroupement des trois fédérations historiques des acteurs institutionnels du tourisme, Offices de Tourisme de France, Tourisme & Territoires et Destination Régions. La fédération a pour objectif de proposer une offre de services et une expertise au plus près des attentes de ses adhérents. Elle a également pour ambition de développer des partenariats forts avec l'État et ses opérateurs, ainsi qu'avec les acteurs privés, dans la perspective d'inscrire son action dans une vision partagée d'un tourisme responsable et de qualité.



Noémie AUBRON

Fondatrice de CIRCA 2040

Prospectiviste spécialisée dans l'évolution des modes de vie, Noémie accompagne depuis plus de 10 ans les organisations publiques et privées dans leurs démarches de réflexion stratégique et de projection vers le futur.



Vincent MATHIEU

Responsable de la filière tourisme au Crédit Agricole Charente - Périgord

Le Crédit Agricole Charente Périgord a structuré une filière dédiée aux acteurs du Tourisme et mis en place un parcours de formation spécifique d'une partie de ses coéquipiers. Le souhait affiché est d'accompagner efficacement l'ensemble des acteurs, qu'ils soient institutionnels ou professionnels du tourisme, tout en appréhendant et en s'imprégnant au mieux de l'écosystème, des enjeux, des atouts et des transformations de ces activités essentielles pour le développement économique de son territoire.



Marc PILI

Délégué général de Vacances Ouvertes

Vacances Ouvertes accompagne les associations de toutes natures mais aussi les collectivités locales dans leur stratégie d'utiliser les projets vacances comme des vecteurs de cohésion sociale et d'émancipation des non-partants.



Perrine BELIN

Directrice de la performance et Manager de mission

Transformation des pratiques, déploiement d'outils partagés, adaptation des procédures, accompagnement individualisé... Dans une démarche d'amélioration continue, Perrine accompagne les équipes pour créer un environnement de travail à la fois stimulant, agréable et efficace. Elle coordonne également l'animation de la mission.



Nathalie GUÉLIN

Consultante en ingénierie touristique

Nathalie apporte conseils aux projets de territoire et d'équipements des collectivités et favorise l'implantation des nouveaux projets durables, en identifiant, évaluant et qualifiant les opportunités foncières et immobilières et en assurant la mise en relation avec des investisseurs privés.

Modèle de mission

Charentes Tourisme a fait le choix d'intégrer l'ensemble de ses activités dans son modèle de mission. Pour l'agence, il constitue la colonne vertébrale du plan d'action. Ce choix ambitieux nécessite de renoncer ou de réorienter certaines activités afin qu'elles servent pleinement le modèle de mission. Ce chemin est en cours.

Les 4 objectifs statutaires ont été déclinés en 10 objectifs opérationnels. Chacune des activités de Charentes Tourisme a été rattachée à un objectif opérationnel prioritaire (certaines activités pouvant en effet soutenir l'atteinte de plusieurs objectifs opérationnels).

Les objectifs opérationnels et indicateurs associés seront ajustés en 2025 en lien avec le Comité de mission.

RAISON D'ÊTRE & OBJECTIFS



Relever, avec créativité et coopération, les défis des transitions pour incarner et impulser un tourisme positif et équilibré.

Objectif Statutaire 1 - Accompagner les territoires et les filières aux défis environnementaux, sociétaux et aux mutations de notre secteur.

◎ OBJECTIF OPÉRATIONNEL 1.1

Mettre en œuvre des actions de sensibilisation aux défis et aux mutations du secteur touristique

◎ OBJECTIF OPÉRATIONNEL 1.2

Développer des plans d'adaptation aux défis et aux mutations du secteur touristique

Objectif Statutaire 2 - Contribuer à un tourisme équilibré par la satisfaction des habitants, des touristes et des acteurs

◎ OBJECTIF OPÉRATIONNEL 2.1

Développer une solution de mesure d'un tourisme équilibré

◎ OBJECTIF OPÉRATIONNEL 2.2

Contribuer au maintien et développement d'une offre engagée

◎ OBJECTIF OPÉRATIONNEL 2.3

Favoriser une demande équilibrée

Objectif Statutaire 3 - Créer les conditions d'une démarche active de coopération et d'innovation avec l'ensemble de nos partenaires

⊙ **OBJECTIF OPÉRATIONNEL 3.1**

Formaliser, déployer et évaluer la stratégie partenariale avec l'ensemble de nos parties prenantes

⊙ **OBJECTIF OPÉRATIONNEL 3.2**

Dynamiser, développer et contribuer aux clubs/collectifs en lien avec les filières et thématiques prioritaires

⊙ **OBJECTIF OPÉRATIONNEL 3.3**

Structurer, mettre en œuvre et mesurer une démarche d'innovation

Objectif Statutaire 4 - Faire de Charentes Tourisme une référence, en partageant les réussites collectives et en valorisant les expertises individuelles de notre équipe

⊙ **OBJECTIF OPÉRATIONNEL 4.1**

Déployer un plan d'amélioration continue de la performance et de l'épanouissement individuel et collectif

⊙ **OBJECTIF OPÉRATIONNEL 4.2**

Mettre en œuvre et évaluer un plan de communication et RP des expertises et des succès collectifs

Le regard du Comité de mission



Le Comité de mission considère avec intérêt la démarche engagée par Charentes Tourisme à travers sa raison d'être et ses objectifs statutaires. Il y reconnaît une volonté sincère et ambitieuse d'ancrer l'action touristique dans un projet à la fois territorial, sociétal et environnemental.

Il encourage à clarifier certaines notions structurantes telles que les "transitions" et "l'équilibre" et à affirmer les finalités afin de renforcer la lisibilité du cap stratégique et en faciliter l'appropriation. La cohérence entre finalité, objectifs et résultats attendus est la clé pour donner toute sa portée au modèle de mission et en faire une source d'inspiration pour d'autres structures.

Nathalie GUÉLIN

OS 1 - Accompagner les territoires et les filières aux défis environnementaux, sociétaux et aux mutations de notre secteur.

Dans un monde en constante évolution et face à des défis de plus en plus complexes (écologiques, sociaux, économiques, numériques...), les territoires et les filières ont besoin de s'adapter pour renforcer leur résilience. Charentes Tourisme s'engage à leurs côtés pour favoriser leur prise de conscience, leur engagement et contribuer au déploiement de nouvelles pratiques.

OO 1.1 - METTRE EN ŒUVRE DES ACTIONS DE SENSIBILISATION AUX DÉFIS ET AUX MUTATIONS DU SECTEUR TOURISTIQUE

Exemples d'action 2024 :

• **Journée des Experts du Tourisme :** événement à destination des professionnels du tourisme des Charentes. Programme des conférences : « C'est quoi la révolution IA ? », Table ronde – « Adapter sa structure touristique au changement climatique » et « Quand le don nous aide à sauver la planète ». 360 participants / NPS 28

• **Journée de l'ingénierie touristique :** rencontre annuelle des techniciens des collectivités et Offices de Tourisme pour partager informations et bonnes pratiques. Thématique 2024 : adaptation aux aléas climatiques. 37 inscrits / NPS : 69

OO 1.2 - DÉVELOPPER DES PLANS D'ADAPTATION AUX DÉFIS ET AUX MUTATIONS DU SECTEUR TOURISTIQUE

Exemples d'action 2024 :

• **Déploiement du Fonds Tourisme Durable :** ce dispositif d'aides, financé dans le cadre de Destination France, a pour objectif de sensibiliser et d'engager les acteurs du tourisme, hébergeurs et restaurateurs, à mettre en place des actions et/ou à investir pour optimiser leurs performances environnementales. Charentes Tourisme a proposé un accompagnement personnalisé avec la réalisation d'un diagnostic sur site, l'élaboration d'un plan d'actions adapté et pertinent et le dépôt du dossier administratif auprès de l'ADEME. 18 dossiers déposés / 229 300 € mobilisés pour des actions et investissements pour 135 000 € d'aides accordées auprès des acteurs charentais

Le regard du Comité de mission



Face aux défis environnementaux et sociétaux, et aux mutations de notre secteur, il est impératif d'accompagner les territoires et les filières touristiques vers un modèle plus durable. Charentes Tourisme s'engage à repenser nos pratiques, valoriser les ressources locales et favoriser un tourisme respectueux des populations et des écosystèmes.

Le comité a identifié la nécessité de définir et d'illustrer clairement les ambitions, notamment en ciblant un nombre de défis limité pour être plus efficaces. Les outils de mesure ont également été questionnés. Ils doivent être précisés en fonction des objectifs afin d'inclure des éléments quantifiables en termes de résultat en complément des éléments de moyens.

Vincent MATHIEU

• **Séjours bas carbone :** participation au dispositif initié par le CRT NA, invitant les visiteurs à privilégier les solutions de mobilités peu génératrices de gaz à effet de serre. Séjours accessibles sans voiture, intégrant itinéraires à pied ou à vélo, activités sportives ou nature, découverte des produits locaux et privilégiant hébergements et restaurateurs engagés. 13 offres créées

OS 2 - Contribuer à un tourisme équilibré par la satisfaction des habitants, des touristes et des acteurs

Charentes Tourisme s'engage à favoriser un modèle de tourisme qui tienne compte des besoins et des intérêts des habitants, des touristes et des acteurs, tout en préservant nos ressources. Encourager le déploiement et la consommation d'une offre engagée, contribuer à une meilleure répartition des flux dans le temps et dans l'espace, fournir des données objectives aux territoires pour la mise en œuvre de leur politique publique... constituent quelques-uns des leviers nécessaires au développement d'un tourisme équilibré.

OO 2.1 - DÉVELOPPER UNE SOLUTION DE MESURE D'UN TOURISME ÉQUILIBRÉ

Pas d'action en 2024

OO 2.2 - CONTRIBUER AU MAINTIEN ET DÉVELOPPEMENT D'UNE OFFRE ENGAGÉE

Exemples d'action 2024 :

- **276 prestataires labellisés Accueil Vélo** en Charentes, +8% par rapport à 2023
- **464 structures labellisées Tourisme & Handicap**, dont 40 nouveaux labellisés et 89 renouvellements.

OO 2.3 - FAVORISER UNE DEMANDE ÉQUILIBRÉE

Exemples d'action 2024 :

- **Plus d'un million de visiteurs sur le site [infiniment-charentes.com](https://www.infiniment-charentes.com)**
- **Partenariat éditeur Routard – Hachette**, pour un guide **Enotourisme** en Charentes (parution en avril) - filière d'attractivité des clientèles nationales et locales sur les territoires ruraux et littoraux et aux 4 saisons **12 000 exemplaires**

Le regard du Comité de mission



Le comité de mission a salué la volonté de Charentes Tourisme de promouvoir un tourisme équilibré, à partir de leviers opérationnels comme la répartition des flux, la fourniture de données objectives et une offre engagée. Les vélo-routes, les plans d'adaptation et l'accès aux vacances pour les non-partants figurent parmi les actions à poursuivre et à renforcer.

Le comité attire aussi l'attention sur un enjeu central : dépasser une logique de simple mesure de satisfaction, pour mettre en place un dispositif de diagnostic territorial partagé qui identifie les tensions et potentiels conflits d'usages, en tenant compte des réalités vécues localement, en particulier par les habitants. Le comité recommande de concevoir ce diagnostic comme un outil de médiation permettant un dialogue constructif entre toutes les parties prenantes. Reconnaître les habitants comme co-constructeurs légitimes du modèle touristique conditionne son acceptabilité sociale et la soutenabilité du tourisme à l'avenir.

Cécile EZVAN

OS 3 - Créer les conditions d'une démarche active de coopération et d'innovation avec l'ensemble de nos partenaires

Ces deux valeurs figurent dans l'ADN de la structure depuis sa création. En tissant des liens forts les territoires et les filières, Charentes Tourisme impulse des actions partenariales et innovantes qui, sans l'esprit de coopération, ne pourraient voir le jour. Elles impliquent une mutualisation des ressources et des compétences entre structures publiques et privées dans une logique de confiance et d'engagement partagé, afin de répondre ensemble aux défis des transitions.

OO 3.1 - FORMALISER, DÉPLOYER ET ÉVALUER LA STRATÉGIE PARTENARIALE AVEC L'ENSEMBLE DE NOS PARTIES PRENANTES

Exemples d'action 2024 :

- **Convention cadre pluriannuelle avec le CRT :** mutualiser les axes de collaboration, les actions et les expertises pour en améliorer l'efficacité et la lisibilité au bénéfice des acteurs locaux du tourisme et du développement durable du tourisme en Charentes et en Nouvelle-Aquitaine.
- **+ de 20 partenariats noués en 2024 :** avec des acteurs clés comme l'UMIH17, Les Maires pour la Planète, Excelia, l'Université de la Rochelle, Crédit Agricole Charentes Périgord...

OO 3.2 - DYNAMISER, DÉVELOPPER ET CONTRIBUER AUX CLUBS/COLLECTIFS EN LIEN AVEC LES FILIÈRES ET THÉMATIQUES PRIORITAIRES

Exemples d'action 2024 :

- **Pilotage de 7 Clubs thématiques* regroupant 88 partenaires.** Charentes Tourisme anime ces collectifs et coordonne la mise en œuvre de plans d'actions co-financés.
**Villages & Paysages, Festivals, Sites Incontournables, Sites Coups de Cœur, Thalasso, Thermalisme, Route Historique des Trésors de Saintonge*
- **Lancement de la Vélidéale,** itinéraire vélo de 665 km de Royère-de-Vassivière jusqu'à Saint-Nazaire, piloté par Charentes Tourisme.

Le regard du Comité de mission



La coopération est inscrite dans l'ADN de Charentes Tourisme depuis ses origines. L'enjeu de cet objectif statutaire est clair : mobiliser ce savoir-faire au service de la mission. Quelles formes d'innovation pour renforcer cette mission ? Quelles alliances privilégier ? Il s'agit de rester ouvert aux partenariats tout en demeurant exigeant sur le sens et la portée de l'enjeu. C'est sur cette ligne de crête que se joue la réussite de cet engagement. C'est aussi probablement un formidable territoire d'innovation sur les modalités mêmes de la coopération !

Noémie AUBRON

OO 3.3 - STRUCTURER, METTRE EN ŒUVRE ET MESURER UNE DÉMARCHE D'INNOVATION

Exemples d'action 2024 :

- **Expérimentation d'un métavers de destination** en partenariat avec les Offices de Tourisme d'Angoulême et de Châtelaiillon-Plage, la Cité de la BD, Excelia Tourism School et le Comité Régional du Tourisme de Nouvelle-Aquitaine.
- **20 entreprises accompagnées par Lekko,** l'accélérateur du tourisme durable déployé par Charentes Tourisme et VVF

OS 4 - Faire de Charentes Tourisme une référence, en partageant les réussites collectives et en valorisant les expertises individuelles de notre équipe

Les ressources humaines représentent un enjeu-clé pour assurer la réussite, la performance et la durabilité d'une organisation. L'agence s'attache à créer un environnement qui favorise à la fois l'épanouissement de l'équipe et sa performance. En capitalisant sur les réussites collectives et les expertises individuelles, l'agence souhaite impulser une dynamique positive et durable.

OO 4.1 - DÉPLOYER UN PLAN D'AMÉLIORATION CONTINUE DE LA PERFORMANCE ET DE L'ÉPANOUISSEMENT INDIVIDUEL ET COLLECTIF

Exemples d'action 2024 :

- Mise en œuvre d'une démarche Qualité de Vie et des Conditions de Travail.
90% de répondants au 1^{er} questionnaire QVCT
- Acquisition d'un nouvel outil pour centraliser les demandes, faciliter les procédures et optimiser le suivi des formations internes.
- 1 047 heures de formation
44 salariés ont participé à au moins une formation

OO 4.2 - METTRE EN ŒUVRE ET ÉVALUER UN PLAN DE COMMUNICATION ET RP DES EXPERTISES ET DES SUCCÈS COLLECTIFS

Exemples d'action 2024 :

- Lancement du podcast « Les pieds dans le plat » : des conversations inspirantes entre un collaborateur de Charentes Tourisme et un invité expert pour apporter un éclairage sur les enjeux actuels du secteur touristique.
7 épisodes
+ de 3 000 écoutes actives
- Animation de la page LinkedIn de Charentes Tourisme
Près de 7 800 abonnés
Taux d'engagement moyen de la page : 15,06 %

Le regard du Comité de mission



Faire de Charentes Tourisme une référence passe par la reconnaissance de ses forces humaines et collectives. Il s'agit de valoriser les réussites partagées comme leviers d'inspiration, tout en mettant en lumière les expertises individuelles qui fondent la richesse du projet. Cette ambition suppose une culture du travail collaboratif, de la confiance et du récit : raconter ce que nous réussissons ensemble, faire connaître les savoir-faire de chacun, renforcer l'attractivité en interne comme en externe. Cela implique des outils adaptés, une communication vivante et un engagement constant. Le Comité de mission, dans sa diversité, partage cette ambition, s'implique pour la faire vivre, et reconnaît la singularité de la démarche par un faire-savoir tout aussi dynamique qu'ambitieux. En assumant cette dynamique collective portée par l'intelligence des talents, Charentes Tourisme s'affirmera comme un acteur imaginatif et innovant.

Marc PILI

UNE MISSION PORTÉE PAR UNE NOUVELLE IDENTITÉ

Première matérialisation de cette démarche engagée pour devenir structure à mission : la création d'une nouvelle identité graphique.



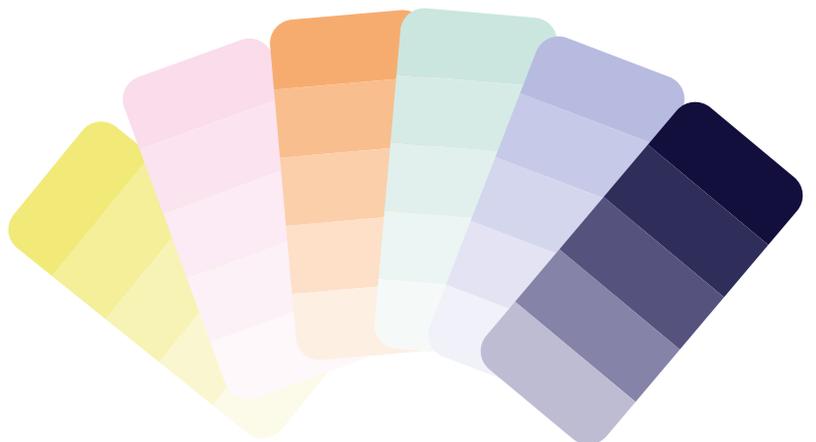
Nous avons traduit la mission de Charentes Tourisme en affirmant un positionnement clair : celui d'un acteur moteur au service des équilibres. Nous avons opté pour une signature qui enchaîne 3 verbes d'action avec rythme – « Innover, coopérer, transformer » – pour bien refléter l'ADN de la structure d'action et de coopération qu'elle a toujours été. Ce nouveau branding incarne une volonté d'agir concrètement, dans l'intelligence collective, pour un tourisme positif. Il rompt avec les codes convenus du tourisme durable : ici, pas de mots galvaudés comme «green» ou «durable», mais un récit désirable, moderne et aligné avec les enjeux du territoire et de ses acteurs.

Julien MASSIOT – Fondateur et CEO de Wild&Slow



● Une ligne courbe qui symbolise le chemin à tracer ensemble, notre élan face aux défis des transitions.

.....→
Des couleurs **éco-conçues** permettant de consommer moins d'encre composent ce nouveau nuancier, symbole de fraîcheur et de positivité.





- Un T qui fait référence à la *balance*, à la recherche de l'*équilibre*.

ites

- La création d'une *typographie singulière*, symbole de l'*innovation* et représentant le *lien* qui nous unit à nos partenaires.

Charentes Tourisme

INNOVER, COOPÉRER, TRANSFORMER



Cette identité visuelle s'appuie également sur une nouvelle signature: 3 verbes d'actions qui traduisent nos volontés.

- Des guillemets qui font référence au dialogue, à l'ouverture et apportent du dynamisme.

INNOVER : engagés dans une démarche prospective, nous décryptons les solutions de demain pour nous adapter aux mutations du secteur et apporter un accompagnement efficient.

COOPÉRER : convaincus de la puissance du collectif, nous favorisons les synergies et l'intelligence collective au service d'une croissance maîtrisée et partagée.

TRANSFORMER : confiants dans le développement d'un tourisme positif et équilibré, nous œuvrons pour qu'il préserve l'environnement tout en bénéficiant aux habitants, touristes et acteurs touristiques.



ORGANISATION INTERNE

Pour soutenir le déploiement de la mission en interne, Charentes Tourisme a adapté son organisation dès 2024. Cette stratégie opérationnelle s'appuie sur **deux leviers structurants : l'alignement des actions sur le modèle de mission et l'évaluation continue de leur impact.**

- ✓ Le pilotage de la mission (0,3 ETP) a été confié à la Directrice de la performance.
- ✓ 4 managers ont été nommés **Coordinateurs / Coordinatrices d'Objectifs Statutaires** (1 COS par objectif). Ils ont notamment pour mission d'accompagner l'équipe dans la préparation du plan d'activité N+1 pour garantir l'alignement des activités aux objectifs statutaires.
- ✓ Le plan d'activités 2025*, préparé fin 2024, a été organisé selon les objectifs statutaires et opérationnels. Dans une logique d'amélioration continue, des indicateurs (3 maximum) ont été identifiés pour chacune des activités. La structuration de cette évaluation n'est pas finalisée : quels liens entre ces indicateurs et les indicateurs de mission ? quelle fréquence de suivi ? quel outil utiliser ? Ces travaux seront poursuivis en 2025 en lien avec le Comité de mission.
- ✓ Le modèle de fiche d'activité*, synthétisant les informations majeures de chacune des activités de Charentes Tourisme (objectifs, cibles, ressources, planning...) intègre également un tableau invitant chaque pilote à évaluer le niveau de contribution de l'activité à chacun des objectifs statutaires.
- ✓ Les supports internes de présentation de l'activité de Charentes Tourisme (rapports d'activité hebdomadaire et annuel) sont organisés par objectif statutaire.

* Annexes p.22 et p.23



Perspectives

Les premières réunions du Comité de mission en février et mai 2025 ont notamment mis en évidence la nécessité de préciser notre vision. Un travail collectif sur les objectifs opérationnels et le choix des indicateurs nous accompagne dans cette voie.

Dans la continuité du travail engagé, Charentes Tourisme poursuit en 2025 le déploiement de sa mission autour de quatre axes majeurs :

1. CONSOLIDER LES FONDATIONS DE LA MISSION

Renforcer l'alignement du plan d'activités avec les objectifs statutaires et opérationnels.

Définir les indicateurs de mission pour chacun des objectifs opérationnels et structurer un premier tableau de bord de suivi de ces indicateurs.

Intégrer la Communauté des Entreprises à Mission

2. ORGANISER LE DIALOGUE AVEC LE COMITÉ DE MISSION

Réaliser trois réunions annuelles pour suivre l'exécution de la mission.

Capitaliser sur les recommandations du Comité pour ajuster et enrichir la stratégie.

Créer du lien avec la gouvernance et l'équipe de Charentes Tourisme

3. APPROFONDIR LA CULTURE INTERNE

Renforcer l'appropriation du modèle de mission par chacun des collaborateurs et collaboratrices

4. PRÉPARER LA VÉRIFICATION PAR L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

FICHE ACTIVITE

OBJECTIFS :
L'activité répond à l'objectif de manière :

	Faible	Moyenne	Forte	Arguments
OS1 OO1. <u>à préciser</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
OS2 OO2. <u>à préciser</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
OS3 OO3. <u>à préciser</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
OS4 OO4. <u>à préciser</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	





[Intitulé]



Descriptif :

.....

.....

.....

Ressources internes :
(services concernés)

.....

.....

Ressources externes :

.....

.....

Budget prévisionnel :

Dépenses : Recettes : Reste à charge :

Période d'activité : **Date / Période du livrable :**

Cible(s) prioritaire(s) :

Cible(s) secondaire(s) :

KPIs	

Fiches actions liées à cette activité :

.....

.....

.....

1. Accompagner les territoires et les filières aux défis environnementaux, sociétaux et aux mutations de notre secteur.

1. Développer des actions et programmes de sensibilisation et de formation aux défis.
2. Imaginer et mettre en oeuvre des plans d'adaptation aux mutations du secteur touristique

COS : Cécile TRIBALLIER

Activité	Indicateurs & Objectifs						Sponsor	Pilote			
	KPI1	OBJ1	P1	KPI2	OBJ2	P2			KPI3	OBJ3	P3
1.1 SENSIBILISATION ET FORMATION											
Actions événementielles											
JOURNEE DU LOCATIF RESPONSABLE	Nbre de participants	300	A	NPS	>30	A	Bilan carbone	NC	A	GG	PM
SALON DES MAIRES Angoulême	Nbre de contacts sur stands	30	A	Nbre de rdv	5	A	Nbre d'interventions	2	A	OA	PM
CARREFOUR DES COMMUNES La Rochelle	Nbre de contacts sur stands	30	A	Nbre de rdv	5	A	Nbre d'interventions	2	A	OA	PM
PROJET RENCONTRES ETUDIANTES DU TOURISME	Livrable									GG	PM
JOURNEE INGENIERIE TOURISTIQUE	Nbre de participants	50	A	NPS	>50	A				OA	CG
Actions ateliers, interventions											
ACTIONS DE SENSIBILISATION AUX DEFIS	Nbre actions	12	A	NPS moyen	>30	A	% cible touchée	NC	A	GG	PM
Actions de communication											
COMMUNICATION PRO	Livrable stratégie et plans actions	15/03/2025	A							GG	SG
SITE INTERNET PRO	Mise en ligne	01/10/2025	A							GG	AV
1.2 PLANS D'ADAPTATION											
Intelligence touristique											
DEPLOYER DES OUTILS DE MESURE, D'ANALYSE ET DE VISUALISATION	Nbre de territoires OJD's Payantes	12	A	Nbre nouvelles typologies de données	1	A	NPS	>50	A	GG	SA
Défis Environnementaux											
LOOPI MULTIMODAL	Taux de couverture	0,86	A	Nbre de transporteurs intégrés sur terr	5	A	Nbre de distributeurs (à	1	A	GG	ES
DEPLOIEMENT SEJOURS BAS CARBONE	Nbre nouvelles thématiques	5	A	Répartition territoriale	50%	A	Nbre partenaires	12	A	CT	ES

Contact



Perrine BELIN

Directrice de la performance et Manager de mission
07 63 46 70 33
p.belin@charentestourisme.com

Charentes Tourisme

Site d'Angoulême
21, rue d'Iéna
CS 82407
16024 ANGOULÊME Cedex

Site de La Rochelle
85, boulevard de la République
17076 LA ROCHELLE Cedex 9

Site de Saint-Jean-d'Angély
8, rue Grosse Horloge
17400 SAINT-JEAN-D'ANGÉLY

