



Faciliter les déplacements sans voiture du personnel et de la clientèle

DESCRIPTIF

Intégrer une mobilité vertueuse dans son offre, en facilitant les déplacements sans voiture de la clientèle et du personnel, permet aux hébergeurs de confirmer leur engagement en terme de développement durable et peut également attirer une nouvelle clientèle sensible à ces enjeux.

Plusieurs types de déplacements sont à prendre en compte :

- à l'arrivée : trajet du domicile à la destination touristique puis à l'hébergement s'il est éloigné.
 - fournir des indications précises sur les moyens de rejoindre l'hébergement, notamment en cas d'arrivée par train/car : distance à parcourir à pied, options de transports en commun, temps de trajets ;
 - propposer un service de navette (voiture électrique, vélo-taxi) ;
 - proposer un système de covoiturage au personnel et à la clientèle en interne (en ligne/tableau à l'accueil) ou via des sites de covoiturage.
- au cours du séjour : trajets vers les services de base, activités, sites de visite, etc.
 - détailler les services présents sur site pour permettre à la clientèle de voyager léger et d'éviter certains déplacements pour des achats « pratiques » ;
 - indiquer les moyens de transport existants au sein de l'établissement (vélos, navette) ou dans son environnement proche (transports publics, vélos en libre-service) ;
 - mise à disposition d'équipements favorisant la mobilité douce : garage à vélo sécurisé, borne de recharge pour véhicules électriques.



Autres actions pour la démarche d'écomobilité :

- développer des partenariats avec les acteurs du territoire : location de vélos, restaurants à proximité ;
- proposer des services innovants facilitant le séjour : service conciergerie (réservation d'activités, de transports, prise en charge des bagages), paniers-repas pour les excursions à la journée, kits pour enfants en bas âge et prestations de courses alimentaires pour éviter les déplacements pratiques ;
- adapter sa politique commerciale, avec un tarif préférentiel à la clientèle séjournant sans voiture personnelle ;
- communiquer sur la démarche d'écomobilité à la clientèle et au personnel via le site internet, les confirmations de séjour et sur site ;
- participer à l'abonnement de transports en commun pour le personnel et/ou mettre en place le forfait de mobilité durable.

L'ADEME Bretagne propose des outils pour accompagner les hébergeurs sur la mise en place et la communication autour de leur démarche d'écomobilité :

- autodiagnostic « mobilité » et fiche de communication : vision objective des forces et faiblesses de l'hébergeur au regard de la démarche d'écomobilité ;
- outil de conception d'une « idée-séjour » et fiche de communication : guider la réflexion des hébergeurs dans la réalisation d'un programme de 3 jours/2 nuits ;
- questionnaire de suivi et évaluation auprès de la clientèle des nouveaux services de mobilité.

INVESTISSEMENT

Coût salarial lié au temps passé.

RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Immédiat.

GAINS

Attirer et fidéliser sa clientèle.

AIDES

Forfait mobilités durables : prise en charge facultative par l'employeur des frais de transports domicile-lieu de travail du personnel jusqu'à 400€ par an, exonéré d'impôt sur le revenu et de cotisations sociales.

- ADEME : subvention aux investissements « tourisme durable ».

Hôtel & Appartements Le Garden – Rennes (35)

Rubrique éco-mobilité sur le site internet : label accueil vélo, venir sans voiture, liens vers : éco-comparateur, itinéraires vélo depuis Rennes, Géovélo.

VVF de Port Collen – Le Palais (56)

Rubrique « Venir sans ma voiture » sur le site internet, qui précise la possibilité de passer commande pour les courses alimentaires.

Centre du Baly - Pleumeur-Bodou (22)

Rubrique « Venir sans ma voiture » sur le site internet, qui précise la possibilité de passer commande pour les courses alimentaires.

Association Les Glénans – Base de Paimpol (22)

Mise en relation des clients grâce aux tableaux d'offres de covoiturage affiché à l'accueil.

RÉFÉRENCE RÉGLEMENTAIRE

- Article L3261-3 du Code du travail :** prise en charge de 50 % du prix des abonnements de transports publics souscrits par le personnel pour les trajets domicile-travail.

Loi mobilités du 26 décembre 2019 :

- création du forfait mobilité durable (voir fiche 34 : promouvoir la pratique du vélo) ;
- intégration de la thématique mobilité dans le champ de la négociation sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail.

CRITÈRES ÉCOLABEL EUROPÉEN

C 2 : formation du personnel.

C 3 : information de la clientèle.

C 21 : promotion de moyens de transport préférables du point de vue environnemental.

C 63 : offre de moyens de transport préférables du point de vue environnemental.

POINTS DE VIGILANCE

- Nécessité de structurer la démarche, identifier les forces et faiblesses, communiquer envers la clientèle et mesurer sa satisfaction.
- Appropriation de la démarche par le personnel et communication auprès de la clientèle.

BÉNÉFICES ATTENDUS

- Répondre aux nouvelles attentes de la clientèle en étoffant l'offre de séjour (convivialité, économies, impact environnemental réduit).
- Attirer une clientèle française et étrangère venant en transports en commun.

POUR ALLER PLUS LOIN

- Guide ADEME « Comment être acteur de la mobilité de sa clientèle » et les outils informatiques dédiés - Clés pour agir, 2017 : <https://www.ademe.fr/mobilite-touristique-comment-etre-acteur-mobilite-clientele>.
- Informations sur le plan de mobilité : www.ademe.fr/entreprises-monde-agricole/reduire-impacts/optimiser-mobilite-salaries/dossier/plan-mobilite/plan-mobilite-cest-cest.
- ÉCOLABEL TOOLBOX (voir Annexe 3) : fiches « Solutions techniques » - Moyens de transports verts / Alternatives à la voiture.