



NOTRE POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DÉMARCHE VERS LA NORME ISO 20121



NOTRE MISSION

Nîmes Tourisme et Congrès est l'interlocuteur privilégié pour la découverte, le conseil et l'organisation de séjours sur la destination pour une clientèle de loisirs et d'affaires. Au travers de ses services dédiés à l'accueil, à l'attractivité, à la commercialisation et à la communication, l'ensemble des équipes de Nîmes Tourisme et Congrès, répond aux attentes fortes de ses collectivités, de ses publics visiteurs mais également des professionnels du tourisme en matière de qualité d'accueil, de qualification et de développement de l'offre. Notre Bureau des Congrès, quant à lui, fort d'une expérience de plus de 38 ans au service du territoire, témoigne d'une capacité sans cesse renouvelée pour imaginer des solutions originales et durables, permettant la réalisation de rencontres professionnelles au profit du panel des entreprises de la destination, élargi aujourd'hui aux 38 communes de Nîmes Métropole. Le champ d'application inclut les activités de promotion de la destination, la billetterie et l'accueil, le Bureau des Congrès – Événementiel Tourisme d'affaires et Événementiel de Loisirs. En complément de nos labellisations Qualité Tourisme, Tourisme & Handicap, Office de Tourisme 1^{re} catégorie, notre engagement vers la démarche de certification ISO 20121 nous permet de créer une dynamique positive au sein de la destination, au profit d'un tourisme plus durable et plus largement de poursuivre le soutien apporté à nos partenaires dans l'obtention de labels responsables.



NOS VALEURS

La satisfaction :

« Agir ensemble pour le bien-être de tous, en valorisant chaque contribution ».

L'écoute :

« Attentifs à vos retours, pour une amélioration continue ».

La passion :

« Équipe impliquée et passionnée par sa mission : offrir une expérience d'accueil exceptionnelle aux visiteurs »

L'engagement :

« Engagés pour faire rayonner Nîmes et ses acteurs »



NOS PRINCIPES

Nîmes Tourisme et Congrès intègre de façon transverse dans ses enjeux les devoirs de **transparence** en fournissant une information régulière à nos parties intéressées en interne et en externe tout au long du projet, d'**inclusion** en consultant les parties intéressées et en prenant compte de leurs attentes, de **vigilance** en maîtrisant les impacts de nos activités et en assurant une formation continue pour renforcer la vigilance et la conscience des enjeux liés au développement durable et d'**intégrité** en respectant les lois et réglementations en vigueur en veillant à ce que nos activités soient conduites de manière éthique et conforme aux normes légales.



NOS ENGAGEMENTS

La direction de Nîmes Tourisme et Congrès s'engage à mettre en place, évaluer et améliorer son système de management responsable dans le respect des principes de développement durable. Cette démarche implique le respect de toutes les obligations réglementaires et légales existantes dans les activités concernées. Nîmes Tourisme et Congrès s'engage à pérenniser ses valeurs et agir sur les enjeux identifiés avec une perspective à long terme visant à laisser un héritage constructif pour les générations futures.



NOS ENJEUX PRIORITAIRES

ENJEU ENVIRONNEMENTAL :

Limiter toute forme de pollution par l'incitation à

l'écoresponsabilité : en sensibilisant à la mobilité douce et au numérique responsable, en mesurant l'empreinte carbone de nos déplacements professionnels, et en réduisant notre pollution environnementale.

ENJEU SOCIAL :

- **Favoriser l'accessibilité handicap par la sensibilisation et l'amélioration de l'accueil pour tous** : en maintenant nos labels, en sensibilisant le public, et en favorisant l'accueil inclusif.
- **Développer le bien-être des salariés par le développement des compétences et le dialogue interne** : en poursuivant un plan de formation adapté et en organisant des ateliers de transmission et d'échanges en interne.

ENJEU ECONOMIQUE :

- **Valoriser l'économie durable et positive par des achats responsables et le développement des partenariats** : en réalisant des achats responsables, et en accompagnant nos partenaires par des actions de communication et des ateliers thématiques.
- **Maintenir la qualité de service et la satisfaction client** : en pérennisant nos certifications, et en assurant le suivi de la satisfaction de nos clients et partenaires

GOUVERNANCE :

Faciliter le rayonnement du développement durable par la sensibilisation des acteurs et contributeurs : en créant une dynamique autour de la thématique.