

RESPONSABLE RSE

par LUCAS EMEL

Encadrants : José Serrano & Agnès Decramer

Introduction

Feelingo est une agence de voyage en ligne spécialisée dans la réservation d'hôtels qui placent le développement durable au cœur de leurs valeurs. L'objectif de la plateforme est simple : transformer le secteur de la réservation en ligne en l'humanisant et en le rendant plus responsable et durable. Pour cela, elle se base sur les valeurs suivantes :

- Durabilité : être certifiée et ne proposer que des hôtels avec un engagement concret envers le développement durable ;
- Personnalisation : proposer un *matching* entre les hôtels et les attentes des voyageurs ;
- Communauté : Créer un espace d'échange entre les acteurs du voyage.

Un **responsable RSE** (responsabilité sociétale (ou sociale) des entreprises) gère la stratégie, les orientations et les accomplissements de son entreprise en termes de développement durable. Il est alors impliqué dans les domaines social, économique et environnemental de sa société. Pour cela, il remplit des fonctions de *reporting*, partage, sensibilisation, innovation, *guidance* et communication. Toutes ces tâches ont le même but : transformer l'entreprise de l'intérieur pour atteindre un modèle, une politique et une gouvernance durable.



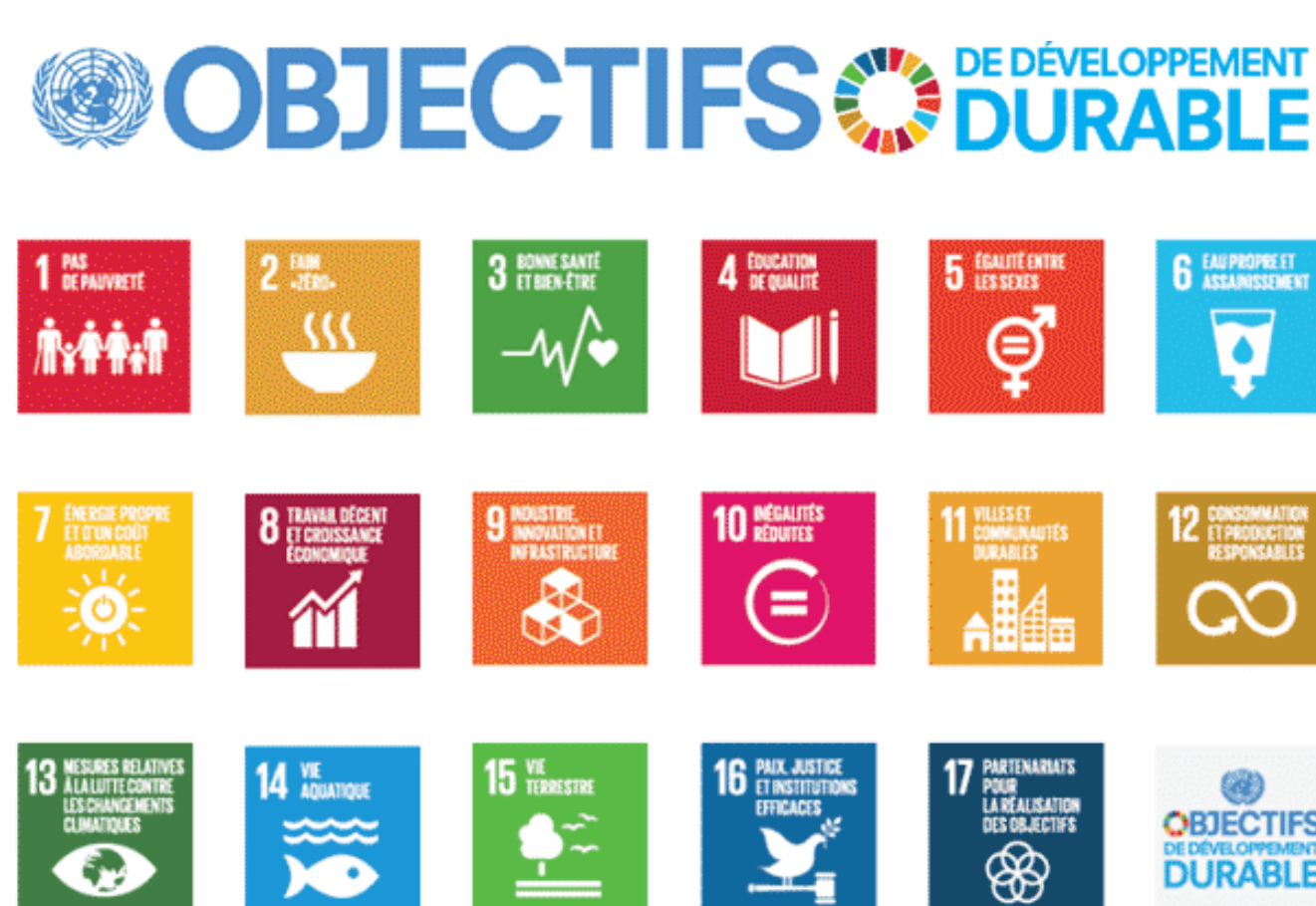
Missions réalisées

Garantir la valorisation des engagements durables de Feelingo à travers la certification Travelife. Tout d'abord il a fallu définir la vision, la mission et les valeurs de l'entreprise. Ensuite, un *reporting* sur plus de 150 critères a été nécessaire. Pour cela, la rédaction de plusieurs documents internes de l'entreprise, tels que la politique de développement durable ou le code déontologique a été effectuée. Enfin, dans la continuité de cette deuxième tâche, il a fallu former les autres membres de la société sur les actions à mener et les notions nouvelles entraînées par la certification.



Qualification des engagements durables des hôtels. Feelingo se focalise sur une offre d'hôtels à l'engagement durable fort, qu'ils soient certifiés ou non. Le choix de nos partenaires est donc primordial. Pour les sélectionner, deux outils ont été créés à l'aide d'Excel. Se basant sur les 17 objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, ils remplissent tous deux un rôle différent :

- Définir l'engagement des hôtels certifiés déjà acceptés dans la base de données grâce à une organisation en cluster en fonction des ODD.
- Juger acceptable ou non un hôtel non certifié selon un barème établi en fonction des actions menées en faveur des ODD.



Développer les partenariats de Feelingo. Pour cela, un plan d'actions en 5 étapes a été élaboré :

- Définir les partenariats que nous voulons mettre en place ;
- Choisir les domaines d'action de nos futurs partenaires (ont été choisis la réduction de l'impact carbone et du plastique) ;
- Référencer et classer tous les partenaires possibles (création d'un outil Excel pour classer chaque partenaire potentiel sur les mêmes critères ;
- Sélectionner les partenaires les plus proches de nos valeurs pour leur proposer un partenariat ;
- Contacter et contracter avec les partenaires ciblés.



Suivi de projet et discussions

Mon stage finissant un mois après la remise de ce rendu, certaines missions restent inachevées. Pour la valorisation des engagements durables de Feelingo, le *reporting* est terminé. Il est en ce moment contrôlé par l'organisme certificateur afin d'obtenir le statut de partenaire. Un nouveau *reporting* aura ensuite lieu pour être certifié Travelife. Cela entraînera la mise en place de nouvelles actions dans l'entreprise. Cette tâche va aussi impliquer la création de contenu pour le site internet qui sera en ligne en janvier 2020. Ensuite, pour la qualification des engagements durables des hôtels, une veille est nécessaire pour permettre d'enrichir la base de données existante. Fort de l'outil élaboré à cet effet, vérifier leurs engagements et leur fiabilité sera une mission à part entière. Enfin, s'agissant des partenariats, ayant sélectionné les partenaires d'intérêts, il faut maintenant les contacter, établir le dialogue, leur proposer une collaboration gagnant-gagnant et finalement contracter.

Ce stage, en plus d'une expérience dans le monde du travail, m'a apporté différents apprentissages et capacités :

- **Expertise**, étant la référence pour le développement durable dans la société, cela rend mon rôle crucial et amène donc des responsabilités croissantes ;
- **Organisation**, de par la multitude des tâches à réaliser et les deadlines imposées ;
- **Suivi**, des différents projets nécessitant un travail continu et cohérent ;
- **Introspection**, analyser objectivement ses compétences et performances afin de trouver ses axes d'amélioration.

De plus, ce stage se conclut sur une note positive, la proposition d'un CDI au sein de Feelingo. Ainsi, j'aurais la possibilité de continuer le travail déjà effectué et de vivre le lancement et les débuts du projet auquel je participe déjà pleinement.

