



CHARTER RSE

Édition juin 2023

« L'entreprise doit faire des profits sinon elle mourra.
Mais si l'on tente de faire fonctionner une entreprise uniquement sur le
profit, alors elle mourra aussi car elle n'aura plus de raison d'être »

Henry FORD

ÉDITO

Fondée en 2007, Bordeaux City Tours est une entreprise résolument humaine dont **la raison d'être est de faire rayonner la ville de Bordeaux en France et à l'international.**

Depuis sa création, les valeurs de l'entreprise sont restées les mêmes :

- **La bienveillance** pour agir quotidiennement dans l'intérêt de tous avec l'intention et la volonté de se montrer attentif aux biens et au bien-être des autres,
- **Le sens du collectif** pour créer un lien de cohésion entre tous, faciliter les prises de responsabilité et de décision de chacun et renforcer la solidarité et l'entraide,
- **L'excellence** pour créer une dynamique en constante évolution qui se construit à travers ce que nous faisons au quotidien. Il ne s'agit pas tant d'être parfait dans quelque chose mais de faire de son mieux selon les circonstances,
- **L'engagement sociétal** volontaire pour satisfaire pleinement aux obligations légales applicables, mais aussi pour aller au-delà, en investissant davantage dans le capital humain, l'environnement et les relations avec l'ensemble de parties prenantes de l'entreprise.

Entrepreneure responsable, j'ai la conviction qu'il est de ma responsabilité de démultiplier les impacts positifs et de minimiser les impacts négatifs de notre activité sur l'ensemble de la société et sur l'environnement. Nous devons sans cesse chercher à améliorer le bien-être de tous, développer un dialogue social apaisé, renforcer le sentiment d'appartenance et donner du sens au travail.

Pour cela **la RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises)** est un formidable levier de performance, créateur de valeur et accélérateur d'un engagement durable. Au cœur de notre stratégie, la RSE s'inscrit, pour tous, dans une logique d'amélioration continue et d'apprentissage permanent.

Depuis février 2022, nous sommes fiers d'avoir obtenu le **Label Engagé RSE Afnor, niveau confirmé**. Une étape qui structure notre implication, nous permet de formaliser nos axes de progression, de mettre en œuvre notre feuille de route et les actions qui en découlent.

Ce label nous engage également durablement envers toutes nos parties prenantes avec lesquelles nous prenons soin d'avoir des échanges réguliers et constructifs.

Odile Candessanche
Fondatrice et dirigeante de Bordeaux City Tours

SOMMAIRE

1. L'HUMAIN AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE

1. Protéger la santé et l'intégrité physique de nos salariés
2. Lutter contre toute forme de discrimination
3. Favoriser le bien-être au travail
4. Valoriser et développer nos salariés
5. Promouvoir le dialogue social
6. Développer les bonnes pratiques managériales
7. Engager l'entreprise et les salariés dans des actions solidaires

2. AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT

1. Des achats responsables
2. Prévention de la pollution
3. Cycle de vie et économie circulaire
4. Biodiversité et réhabilitation des habitats naturels
5. Atténuation des changements climatiques (émissions de CO₂, NOx...)

3. POUR UNE ÉCONOMIE RESPONSABLE AU SERVICE DE L'HOMME

1. Une charte éthique et anti-corruption
2. Une politique d'achat responsable
3. La relation et l'expérience client au cœur de notre stratégie
4. Soutien à l'économie locale et actions solidaires

1. L'HUMAIN AU CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE

Depuis sa création Bordeaux City Tours met l'humain au cœur de sa stratégie. Ainsi, nous avons pris l'engagement de protéger nos salariés, de favoriser leur bien-être au travail, leur valorisation et leur développement, mais aussi de promouvoir le dialogue social et les bonnes pratiques managériales.

1. Protéger la santé et l'intégrité physique de nos salariés

En tant qu'entreprise responsable nous offrons à nos salariés un travail avec le souci permanent d'assurer leur protection.

Ainsi, nos principaux engagements dans ce domaine sont les suivants :

- * Chaque année, au-delà de la mise à jour du Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP), nous cherchons à réaliser des progrès significatifs en matière de réduction des risques,
- * Nous avons initié la formation de salariés aux gestes de premier secours afin qu'il dispose de la qualité de Sauveteur Secouriste du Travail (SST) pour porter les premiers secours à toute victime d'un accident ou d'un malaise, mais aussi d'être acteur de la prévention des risques professionnels dans l'entreprise,
- * Au-delà de la visite médicale obligatoire, nous assurons dans le cadre de l'intégration de chaque salarié une sensibilisation à la prévention des risques, à la santé et à la sécurité au travail. Nous proposons systématiquement à tous, l'adhésion au programme **« Transportez-vous bien »** créé par la Carcept Prev. Chaque salarié peut ainsi bénéficier d'actions de prévention et de services d'accompagnement personnalisés lié à sa santé,
- * Nous sommes également très attentifs envers nos conducteurs afin de prévenir et de réduire les Troubles Musculo Squelettiques (TMS),
- * Nous disposons d'un Tableau de Bord Social (TBS) avec des indicateurs sociaux permettant de suivre chaque mois l'évolution des accidents du travail, des maladies professionnelles, de l'absentéisme...

2. Lutter contre toute forme de discrimination

Que ce soit à l'embauche ou tout au long de la vie professionnelle de ses salariés, Bordeaux City Tours s'interdit d'appliquer les 24 critères de discrimination prohibés :



A contrario, elle promeut :

- * la diversité et l'égalité des chances
- * le respect des droits de l'Homme
- * le non-recours au travail illégal
- * la lutte contre le harcèlement et les discriminations
- * la parité hommes/femmes,
- * l'emploi, le maintien dans l'emploi et la formation des seniors
- * l'emploi de personne en situation de handicap
- * la lutte contre la précarité

DANS LES FAITS :

- * Une charte éthique et anti-corruption
- * Une charte diversité et égalité
- * Un règlement intérieur
- * Un accord d'entreprise sur l'annualisation du temps de travail afin de favoriser l'emploi en CDI

3. Favoriser le bien-être au travail

- * Dans le cadre de l'**accord d'entreprise sur l'annualisation du temps de travail**, des compteurs de modulation ont été mis en place afin de nous permettre de nous adapter à la saisonnalité de notre activité tout en permettant l'embauche de salariés en CDI,
- * La société Bordeaux City Tours s'engage à promouvoir au quotidien **le respect des repos et des durées maximales autorisées de travail** selon la RSE (Règlementation Sociale Européenne) applicable au secteur du transport de voyageur,
- * **Droit à la déconnexion** : l'entreprise réaffirme l'importance du bon usage des outils numériques et de communication professionnels et de la nécessaire régulation de leur utilisation afin d'assurer le respect des temps de repos et de congés ainsi que **l'équilibre entre vie privée et familiale et vie professionnelles de ses salariés**,
- * **Qualité de vie au travail** : l'entreprise interroge et mesure tous les ans la perception des salariés eu égard leur qualité de vie au travail,
- * **Favoriser la convivialité et la cohésion au sein de l'entreprise** : le sens du collectif est une des valeurs de l'entreprise, ainsi il nous importe de créer des moments de rencontre ou des événements en commun comme des séminaires ou des soirées de fin de saison afin de favoriser la cohésion d'équipe. Nous célébrons également l'arrivée de nouveaux salariés par des déjeuners à l'extérieur. Un lieu permettant des pauses thé/café et permettant des échanges informels et conviviaux sont aussi à disposition des équipes,
- * **Le télétravail** : depuis 2018, sur la base du volontariat, l'entreprise a mis en place le télétravail. Convaincu que cette nouvelle organisation du travail favorise le bien-être et l'épanouissement des salariés, cette solution est également source de gain de temps dans le transport, de diminution du stress, de l'augmentation de l'autonomie, et ce, sans entamer la performance des personnes,
- * Selon les possibilités, des **aménagements d'horaires** sont proposés pour tenir compte du confort des salariés mais également des contraintes personnelles (rdv médicaux, enfant malade...)

DANS LES FAITS :

- * **Charte « Droit à la déconnexion »**
- * **Création d'un questionnaire « Qualité de Vie au travail »**
- * **Des paniers de bienvenue constitués de produits locaux pour les nouveaux salariés**

4. Valoriser et développer nos salariés

- * **Intégration et formation des nouveaux salariés** : chaque nouveau collaborateur se voit proposer un parcours d'intégration et de formation complet propre à sa fonction. Nous mettons la RSE au cœur du dispositif afin de sensibiliser chacun à l'entreprise durable. Ainsi la charte RSE de l'entreprise est remise aux nouveaux arrivants dès leur intégration et chaque collaborateur est invité à la signer.
- * **Entretien annuel d'appréciation et de développement** : notre démarche d'évaluation annuelle est fondée sur une logique d'amélioration continue. L'entretien annuel d'appréciation et de développement est l'occasion d'échanger avec chaque salarié sur l'année écoulée, sur les réussites et les difficultés rencontrées et de déterminer conjointement les actions à prendre pour l'année suivante,
- * **Entretien de développement professionnel** : dans le prolongement de la loi, notre société s'inscrit dans une démarche d'entretiens de développement professionnel vis-à-vis de nos salariés en CDI. L'objectif est d'accompagner nos collaborateurs tout au long de leur parcours professionnel afin de leur permettre de donner le meilleur d'eux-mêmes,
- * **Formations et développement des compétences** : les entretiens annuels définissent les souhaits et les besoins en formation de chaque salarié. Ainsi, nous proposons en ce sens des formations adaptées afin de développer les compétences de chacun. Nous avons également à cœur de valoriser l'expérience métier. Ainsi, nous sollicitons nos conducteurs les plus expérimentés afin qu'ils forment les nouveaux salariés et leur transmettent les bonnes pratiques,
- * **Encourager les initiatives, les idées et l'engagement des salariés** : il est dans l'ADN de Bordeaux City Tours d'instaurer un climat propice à l'implication des salariés : la confiance, la considération, l'écoute, le non-jugement et le respect sont des pré requis indispensables pour que chacun se sente libre de s'exprimer et de partager ses idées,
- * **Partage de la valeur** : lorsque la situation économique de l'entreprise le permet Bordeaux City Tours contribue à l'évolution du pouvoir d'achat de ses salariés. Un accord d'intéressement et un Plan d'Épargne Entreprise (PEE) sont également en vigueur.

DANS LES FAITS :

- * Un livret d'accueil et un parcours d'intégration remis à chaque nouveau salarié
- * Un séminaire RSE avec le jeu des 7 familles
- * Un document unique d'appréciation et de développement
- * Des « Talks » ont été mis en place pour échanger sur les problèmes rencontrés par les salariés
- * Un accord d'intéressement
- * Un Plan d'Épargne Entreprise

5. Promouvoir le dialogue social

De par sa taille, Bordeaux City Tours ne dispose pas d'instance de représentation des salariés. Mais depuis sa création la dirigeante s'emploie à favoriser l'écoute et les échanges au quotidien pour prévenir, anticiper les doléances et créer un dialogue social apaisé. La mise en place d'un Tableau de Bord Social (TBS) permet chaque mois le suivi de l'évolution d'indicateurs, notamment les arrêts maladies et l'absentéisme.

6. Développer les bonnes pratiques managériales

L'éthique managériale constitue un enjeu fort, non seulement pour juger de la qualité du management des hommes, mais aussi pour sa contribution à la performance globale et durable de l'entreprise.

Nos principales règles d'éthique managériale sont :

- * La loyauté envers tous ses interlocuteurs,
- * La justice vis-à-vis des salariés,
- * La fiabilité et la qualité des services à l'égard de nos clients,
- * L'authenticité dans les rapports humains.

7. Engager l'entreprise et les salariés dans des actions solidaires

Élue à la CCI Bordeaux Gironde depuis 2016, membre du CJD (Centre des Jeunes Dirigeants), de 100 000 Entrepreneurs et d'autres structures associatives, la dirigeante de Bordeaux City Tours est très impliquée dans la vie de son territoire et participe à des actions vis-à-vis de la jeunesse.

C'est dans ce cadre, qu'elle a souhaité développer des actions au profit de l'intérêt général et offrir aux salariés en CDI, 2 jours de travail payés afin de participer à des actions solidaires choisies par leur soin.

DANS LES FAITS :

- * **2 jours de travail payés pour distribuer des repas aux Restos du Cœur et ramasser les déchets sur les plages**
- * **Une convention de partenariat signée avec les Restos du Cœur afin d'offrir des visites gratuites aux personnes en situation de précarité**

2. AGIR POUR L'ENVIRONNEMENT

1. Des achats responsables

Que ce soit en termes d'achat de produits ou de services, Bordeaux City Tours s'emploie à travailler au maximum avec des acteurs locaux. Un tableau de bord des achats a été créé afin de suivre la proportion, en valeur, des achats locaux, régionaux, nationaux et internationaux permettant ainsi un suivi détaillé et la mise en place d'actions pour augmenter les achats en local.

Bordeaux City Tours fait également le choix de fournisseurs en adéquation avec ses valeurs et demande à chacun d'entre eux s'ils sont engagés dans une démarche durable. Si cela n'est pas le cas, elle essaie de les sensibiliser à la démarche vertueuse de la RSE.

Pour exemple, l'entreprise a choisi Voltéo pour l'achat de ses batteries. Cette entreprise bordelaise est labellisée RSE et s'engage à recycler nos batteries. Voltéo nous délivre ainsi une attestation dès lors que nous ramenons nos batteries usagées, nous permettant ainsi d'attester de notre propre recyclage.



Les produits d'entretien des bureaux ou de l'atelier (produit vaisselle, lave-main, produit de lavage carrosserie, sols, nettoyant vitres...) sont des produits verts achetés, pour la partie atelier, auprès d'Abax Industrie. Cette société labellisée est RSE et QHSE (Qualité Hygiène Environnement Sécurité) et a obtenu la certification ISO 9001 par l'AFNOR.

Notre charte des achats responsables définit nos attentes et nos engagements vis-à-vis de nos fournisseurs et vise à minimiser l'impact négatif (et à renforcer l'impact positif) sur la société, créé à travers les achats.

2. Prévention de la pollution

Adhésion à la Charte Objectif CO² :

En 2021, dans le cadre de la signature de la Charte Objectif CO², Bordeaux City Tours s'est engagée à réduire ses émissions de GES, et donc ses consommations de carburant. Cet engagement pris pour une période initiale de 3 ans sera renouvelé en 2024.

L'ADEME met à disposition de l'entreprises un outil en ligne pour lui permettre annuellement :

- * d'évaluer les émissions de GES et de polluants atmosphériques de leur activité de transport,
- * d'établir un plan d'actions de réduction "sur mesure".

Les 4 axes de progrès du plan d'actions concernent :

- * les véhicules
- * le carburant
- * les conducteurs
- * l'organisation des transports

Concrètement, cela passe par le recherche et l'utilisation de carburants alternatifs, le verdissement de sa flotte, la formation des conducteur à la conduite rationnelle ou écoconduite.

Des bonnes pratiques sont également requises auprès des conducteurs, comme par exemple, éteindre systématiquement le moteur entre deux départs de visite.

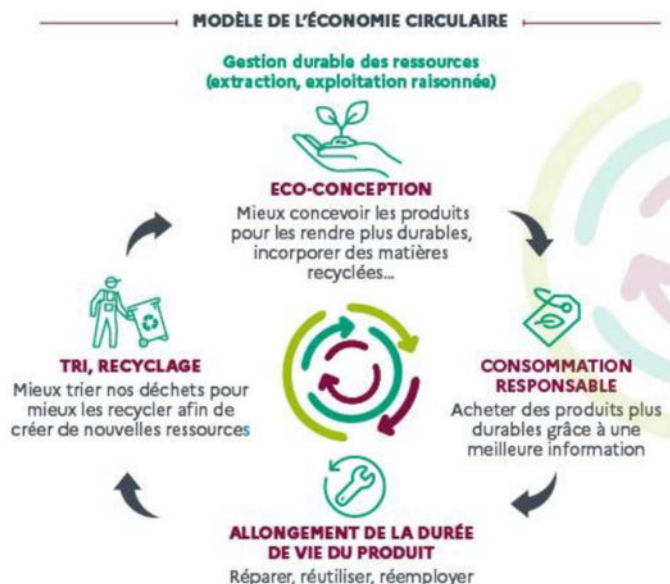
DANS LES FAITS :

Performance en gCO₂/voy.km 2022 : 65,48

Performance en gCO₂/voy.km 2021 : 76,20

soit un amélioration de 10,72 gCO₂/voy.km

3. Cycle de vie et économie circulaire



3.1. Utilisation durable des ressources

Dans le cadre de l'intégration et de la formation de ses salariés, l'entreprise sensibilise et valorise systématiquement les écogestes au sein de l'entreprise.

Un affichage pour la pratique des écogestes est présents dans différentes parties des locaux.

Au-dessus de chaque interrupteur une étiquette « C'est pas Versailles ici » a également été apposée pour inciter chaque salarié à éteindre la lumière lorsqu'il quitte une pièce.

Elle incite aussi, dans la mesure du possible, à la réduction des déplacements de ses salariés et à la valorisation des modes de transports collectifs.

Elle incite également ses clients à utiliser leurs propres écouteurs dans les bus ou à jeter les écouteurs fournis dans des poubelles prévues à cet effet en vue de leur reconditionnement.

Un suivi comparatif des consommations en gasoil, eau et en électricité est réalisé tous les ans.

3.2. Reconditionnement de nos écouteurs

Même si nous incitons nos clients à utiliser leurs propres écouteurs pour suivre nos visites, nous avons consommé 65 000 écouteurs jetables en 2022. Ce produit étant fabriqué uniquement en Chine, nous avons réfléchi à une solution plus durable et locale.

Après plusieurs tests, nous avons fait le choix, pour 2023, de **reconditionner 10% de nos écouteurs auprès d'un ESAT situé à 7 km de l'entreprise et permettant ainsi à des personnes en situation de handicap de travailler**. Bien qu'ayant un surcoût, cette solution apporte beaucoup de sens au sein de l'entreprise et nous prévoyons le reconditionnement de 50% de nos écouteurs d'ici 2027.

3.3. Gestion des déchets

L'entreprise applique le tri sélectif :

- * au sein de l'entreprise, dans les bureaux et dans l'atelier, elle dispose de 3 types de poubelles pour le verre, les emballages recyclables et les ordures non recyclables
- * dans ses véhicules, des poubelles spécifiques sont également à la disposition des clients pour jeter les écouteurs individuels en vue de leur reconditionnement.

Pour les matériaux qu'elle ne peut jeter dans ses poubelles (batteries, huile de vidange...) elle sollicite ses fournisseurs ou amène directement les déchets au centre de tri.

4. Biodiversité et réhabilitation des habitats naturels

Située dans une zone d'activité très minérale, Bordeaux City Tours a pour projet de végétaliser son siège social et d'installer une ruche.

Ce sera une action très concrète, et très positive pour les abeilles ainsi que pour la pollinisation. Ce sera aussi et surtout, lors de moments partagés auprès des ruches, une action très concrète en faveur de la qualité de vie au travail, de la fédération et de la cohésion des équipes.

5. Atténuation des changements climatiques (émissions de CO₂, NO_x...)

Un autre projet très présent dans notre stratégie et que nous étudions depuis longtemps est l'achat d'un véhicule « propre » : électrique, BioGNV ou autre.

La crise du Covid et la situation géopolitique mondiale, notamment en Ukraine ont bouleversé l'équilibre économique de certaines ressources et provoqué une forte inflation.

Cela rend plus compliqué nos choix et impacte nos capacités d'investissement. Mais nous nous sommes toutefois fixés l'année 2026 afin d'atteindre cet objectif.

Toutefois, en attendant l'achat d'un véhicule propre, nous avons trouvé **une solution alternative et transitoire via la société AIRMEEX**. Cette dernière a développé le système AIRNOX CSCX d'injection ADBLUE permettant de réduire les émissions des moteurs afin d'obtenir un passage en Euro VI selon la RECI32 en partant de moteur Euro III, IV et V. Les gaz d'échappement en sortie moteur sont dirigés vers le filtre à particules puis vers le catalyseur SCR avant d'être libérés dans l'atmosphère.

L'urée ADBLUE est injectée pour se mélanger aux gaz d'échappement avant d'atteindre le catalyseur SCR, ainsi la diffusion de ce « mélange » est homogène avant traitement par le catalyseur et la réduction des NOx.

Ce système d'injection a fait l'objet de test et essais en laboratoire pour une configuration optimale permettant les meilleurs résultats. Ce système a été approuvé et homologué par l'Union Technique de l'Automobile du motocycle et du Cycle (UTAC).

Un bus à impériale sera équipé fin 2023.

3. POUR UNE ÉCONOMIE RESPONSABLE AU SERVICE DE L'HOMME

1. Une charte éthique et anti-corruption

Avec la rédaction de cette charte Bordeaux City Tours décrit les principes éthiques auxquels elle s'engage dans le cadre de son activité.

Cette charte s'applique à tous les collaborateurs et à la direction. Elle est également accessible sur notre site internet www.bordeaux-citytours.com dans la rubrique « Nos engagements - Environnement »

L'objectif de ce document est d'inciter chacun à réaliser ses missions en conscience des conditions de travail à appliquer pour garantir :

- * le respect des lois et réglementations,
- * le respect et l'inclusion de chacun,
- * les bonnes pratiques commerciales,
- * la confiance de nos partenaires et parties prenantes.

2. Une politique d'achat responsable

Bordeaux City Tours n'achète pas simplement des produits et des services à ses fournisseurs. Profondément respectueux de leur entreprise, de leur culture, de leur croissance et des individus qui la composent, l'entreprise exerce une responsabilité particulière à leur égard, à la fois économique, éthique et environnementale.

2.1. Stabilité et fidélité des relations avec les fournisseurs

La qualité des relations qu'entretient Bordeaux City Tours avec ses fournisseurs contribue à sa réussite sur le long terme. Le maintien de relations solides et stables avec nos fournisseurs est un atout réel pour la sécurité des approvisionnements et des services.

Ainsi, notre politique d'achat est naturellement orientée vers des partenariats à long terme dans un dialogue constructif et des efforts communs.

La fidélité en nos fournisseurs relève d'un choix de longue date. Plus de 80% des achats ou services sont réalisés avec des fournisseurs travaillant avec l'entreprise depuis sa création en 2007.

2.2. Le respect des conditions de travail

En tant qu'acteur responsable, une attention toute particulière est ainsi portée envers le respect des règles de l'Organisation Internationale du Travail (OIT). A cet effet, nos fournisseurs s'engagent sur l'honneur sur le non-recours au travail forcé et au travail des enfants.

2.3. Choix de fournisseurs et partenaires labellisés ou certifiés RSE

Certains de nos fournisseurs ou partenaires sont labellisés RSE ou réalise une démarche environnementale. C'est le cas de l'Office de Tourisme de Bordeaux, Bacqueyrisses SA, Abax Industrie, Voltéo, Volvo, Mercedes, Profil +, Würth, Graphic Diamant)

Pour les prestataires ou fournisseurs n'ayant pas de démarche RSE, nous nous employons lors de chaque rencontre à les sensibiliser aux enjeux du développement durable et à les inciter dans la mise en œuvre de leur propre politique RSE.

2.4. Charte des achats responsables

Un achat responsable se dit d'un achat de biens ou de services auprès d'un fournisseur ou d'un prestataire sélectionné pour minimiser les impacts environnementaux et sociétaux, et favoriser les bonnes pratiques en termes d'éthique et de droits humains.

Notre charte formalise ainsi la volonté de Bordeaux City Tours de renforcer la prise en compte des enjeux de développement durable et d'éthique liés aux achats.

Par cette charte, Bordeaux City Tours, engagée dans une logique d'amélioration continue, se donne pour objectif les meilleures pratiques en termes d'achats responsables.

Considérant le rôle de la fonction achats, nous encourageons fortement nos fournisseurs et prestataires à collaborer avec Bordeaux City Tours pour identifier les opportunités d'amélioration des pratiques qu'ils mettent en œuvre dans tous les domaines de la RSE.

3. La relation et l'expérience client au cœur de notre stratégie

Bordeaux City Tours met le client au cœur de son organisation et de ses décisions. Il est primordial pour nous de placer le client au cœur des préoccupations de l'entreprise et ainsi de former tous nos collaborateurs à la culture de la satisfaction client. Un client très satisfait de sa visite devient un ambassadeur pour l'entreprise.

* **Se centrer sur le client pour identifier les opportunités de croissance :**

Être centré sur nos clients nous permet de mieux détecter leurs besoins et d'adapter nos solutions. En étant à leur écoute, notre entreprise peut exploiter intelligemment leurs avis et leurs commentaires (positifs ou négatifs) afin de mieux répondre à leurs attentes.

* **Evaluer et mesurer au quotidien notre qualité de service**

Afin de connaître précisément notre niveau de qualité interne ainsi que le niveau de satisfaction de nos clients, nous avons mis en place plusieurs outils d'évaluation :

- ☞ **la grille CQRC** (Conformité et Qualité de la Relation Client) : cette grille recense entre 116 et 176 critères destinés à valider la qualité de service et le savoir-être des collaborateurs en contact direct avec les clients. Cette évaluation réalisée par un client mystère indépendant donne une photographie à un instant T de la qualité de notre accueil. C'est aussi un moyen de récompenser chaque collaborateur puisque cette démarche est associée à une prime mensuelle. Enfin c'est un formidable levier permettant d'échanger individuellement en fin de mois avec chaque salarié sur les résultats, les succès et les points d'amélioration.

- ☞ **le respect des engagements et de la qualité de service** : soucieux de la perception de la qualité de service par nos clients, nous mesurons quotidiennement leur satisfaction grâce aux enquêtes groupes et individuels. Ces questionnaires en français et en anglais sont, pour les clients « individuels » distribués à la montée du bus et collectés à la fin de la visite. C'est également une source d'informations importantes eu égard le profil de nos visiteurs (âge, profession, provenance...). Pour les clients « groupe », nous adressons un questionnaire par mail que le client remplit en ligne.
- ☞ **la gestion et le suivi des réclamations** : nous répondons à 100% des réclamations clients. A l'issue de nos réponses les clients ont tous le sentiment d'avoir été écoutés et d'avoir eu une solution à leur doléance.
- ☞ **une réponse à chaque avis sur Google, TripAdvisor ou Régiondo** : quel que soit l'avis laissé par un client sur les réseaux sociaux, nous y répondons systématiquement. C'est très souvent l'occasion de remercier nos visiteurs.

DANS LES FAITS :

En 2022 :

- ✓ **38 visites mystères** réalisées auprès de nos conducteurs et agent d'accueil et de billetterie par un prestataire indépendant
- ✓ **306 questionnaires de satisfaction « client individuel »** collectés pour **99,3%** de clients globalement satisfaits ou très satisfaits
- ✓ **17 questionnaires de satisfaction « client groupe »** collectés pour **100%** de clients globalement satisfaits ou très satisfaits
- ✓ **4 réclamations** traitées, qui représentent 0,006% de notre clientèle
- ✓ **Les avis sur les réseaux :**
 - Google : 4,3/5 (208 avis)
 - TripAdvisor : 4/5 (185 avis)
 - Facebook : 4,7/5 (71 avis)
 - Régiondo : 4,6/5 (101 avis)

4. Soutien à l'économie locale et actions solidaires

Fort d'un ancrage local important, Bordeaux City Tours est soucieuse d'être un acteur actif en matière de soutien à l'économie de son territoire et d'actions solidaires.

- * **Contribuer à donner du travail aux personnes en situation de handicap :**
Afin de réduire l'achat d'écouteur jetables en Chine (seul lieu d'approvisionnement possible), Bordeaux City Tours a fait le choix de les faire reconditionner auprès de l'ESAT Les Eyquems de Mérignac à 7 km de l'entreprise. Au-delà de l'aspect environnemental, cette démarche a été l'occasion de coconstruire un projet avec l'ESAT et de rencontrer des personnes formidables, engagées et passionnées. Au sein de l'entreprise c'est également une action porteuse de sens pour tous.
- * **Soutenir l'association sportive de notre commune :**
Bordeaux City Tours a signé en mars 2023, un accord de partenariat pour contribuer au financement de l'achat de maillots de l'équipe de basket de l'Association Sportive du Haillan.
- * **Action solidaire pour les publics en situation de précarité :**
Accompagnée par l'Office de Tourisme Bordeaux Métropole via « Bordeaux Solid'Air », un nouveau programme en faveur d'un tourisme plus solidaire, Bordeaux City Tours a signé une convention avec les Restos du Cœurs. L'objectif est de permettre à des personnes en difficulté de bénéficier gratuitement d'activités culturelles ou touristiques. Ainsi, Bordeaux City Tours offre tous les mois 10 places gratuites pour une visite de Bordeaux en bus à impériale. Une action porteuse de sens destinée à favoriser une meilleure inclusion des personnes en situation de précarité.

Bordeaux City Tours est fière d'être labellisée

