



"Responsabilité sociétale des entreprises"

Lundi 20 septembre 2010

Tourisme, Ethique et Développement : la situation mondiale du Tourisme et les enjeux de la Responsabilité sociale des entreprises

François Vellas
Directeur du Pôle TED d'Acting for Life
Professeur d'Economie à l'université Toulouse Capitole,
Expert auprès de l'OMT, de la CNUCED et de l'UNESCO

M. VELLAS.- Je suis très heureux d'être parmi vous pour présenter un sujet qui se situe dans le fil de ce que nous avons fait aujourd'hui, puisque ce matin, nous avons eu une présentation globale de la RSE et cet après-midi, ce débat sur les agences de notation. Je vous propose un exemple dans lequel on peut situer la RSE par rapport à des problèmes globaux, qui touchent à la fois le tourisme et ses activités connexes, et principalement l'activité du transport aérien.

Quatre points principaux.

- Le premier, Où se trouvent des problèmes auxquels nous pouvons être confrontés, pas forcément directement mais indirectement, dans le cadre de nos activités ? C'est la raison pour laquelle je voudrais commencer quelques minutes par ce tableau du tourisme international. Parce que dans le tourisme international, il y a des problèmes économiques et sociaux extrêmement importants.
- Deuxième point : Quelles sont les réponses apportées aujourd'hui à ces problèmes ? Nous allons voir que les réponses sont apportées par des organisations publiques ou parapubliques, principalement, les organisations internationales, et qu'elles y répondent souvent de façon partielle.
- Troisième point : Où se situent les manques, les carences, dans les réponses à ces problèmes qui touchent au tourisme international ?
- Quatrième point : Comment les entreprises du tourisme et du transport aérien peuvent apporter leur contribution ? Une contribution qui n'est pas une réponse globale aux problèmes mais qui peut se révéler malgré tout significative.

Premier Point : La situation actuelle du tourisme international : Où se trouvent les problèmes ?

C'est une situation qui est à la fois proche et un peu différente de celle du transport aérien. Elle est caractérisée d'abord -et cela a été indiqué ce matin, notamment par M. **Lebel-** par une forte croissance, qui, sur le long terme, est supérieure à la croissance économique mondiale ; celle du transport aérien étant elle-même légèrement supérieure au tourisme international, avec aussi comme vous le voyez, avec quelquefois des stagnations (ce n'est pas fortuit, par exemple en 2001) et évidemment, une très forte sensibilité aux crises économiques, en l'occurrence financière et économique telle que nous la connaissons dans le monde et surtout en Europe et en Amérique du Nord, depuis 2008.

La courbe que vous avez ici est malgré tout optimiste. On peut donc se demander où se trouvent les problèmes en dehors de ceux d'ordre conjoncturel.

Les problèmes dont nous allons parler maintenant, ne sont pas apparents sur cette courbe et concerne la répartition mondiale des flux touristiques internationaux. Regardez tout d'abord les chiffres en bleu, Amérique et Europe. Vous voyez une extrême concentration en tant qu'arrivées touristiques. Permettez-moi de faire une parenthèse sur les arrivées touristiques en termes de définition.

D'après l'Organisation des Nations Unies, la définition du tourisme, c'est premièrement, le tourisme de loisirs et de vacances qui représente à peu près 50 % des arrivées ; deuxièmement, le tourisme à but personnel (aller à un mariage, à une réunion de famille) qui représente 27 à 30 %; troisièmement, le tourisme d'affaires, de congrès, comme nous sommes actuellement, de séminaires,

qui représente à peu près 15 %. Il y a 4 ou 5 % d'indéterminé. Les statistiques ici portent donc sur l'ensemble de ces flux touristiques, pas uniquement sur le loisir et vacances.

On remarque que l'Europe et l'Amérique (essentiellement l'Amérique du Nord, c'est-à-dire Mexique, Etats-Unis, Canada), représentent encore aujourd'hui, 70 % des flux touristiques en termes d'arrivées. Vous voyez aussi qu'il y a quand même, comme c'est le cas dans d'autres secteurs de l'activité économique, une diminution de la part Europe/Amérique par rapport au reste du monde, puisqu'en 1975, on était à 25%+63%, donc bien au-delà de 80 %.

Maintenant, ce qui nous intéresse en termes de problématiques du tourisme international, c'est la persistance de très fortes inégalités internationales. Ces inégalités, vous voyez qu'en 1975, elles concernaient toute l'Asie, à la fois l'Asie de l'Est et du Pacifique et l'Asie du Sud. Regardez le chiffre de l'Asie de l'Est et du Pacifique : il est à 3,9 % pour les arrivées et pour l'Asie du Sud, on est à 0,7 %. Cela veut dire que l'Asie représentait un très faible pourcentage en 1975.

Regardez maintenant en 2008. L'Asie de l'Est et du Pacifique a réellement décollé. D'ailleurs, vous pouvez le constater dans le cadre de votre activité professionnelle, avec l'accroissement des liaisons internationales vers cette région. Elle est passée à près de 19 % et même un peu plus en termes de recettes.

Mais que remarquez-vous aussi ? C'est que l'Asie du Sud, elle, n'a pas décollé en termes de tourisme international. L'Asie du Sud, il ne faut pas l'oublier, est une des régions les plus peuplées du monde. Je vais de l'ouest vers l'est : elle commence à l'Iran, car l'Iran fait partie de l'Asie du Sud dans les statistiques du tourisme ; l'Afghanistan ; le Pakistan ; l'Inde ; le Bangladesh ; le Sri Lanka ; les Maldives et le Népal. C'est-à-dire à peu près un milliard et demi d'habitants, qui ne représentent aujourd'hui, regardez bien, qu'1,1 % des arrivées touristiques dans le monde. 1,1 % par rapport à quoi ? Par rapport à 880 millions. C'est-à-dire seulement 10 millions de touristes pour un milliard et demi d'habitants ! C'est ce qui nous interpelle en termes de problèmes dans le tourisme international : cette extrême concentration qui perdure et qui concerne aussi l'Afrique.

Vous le voyez, l'Afrique a progressé en termes d'arrivées de 2,1 % à 5,1 %. Mais ce qui est important pour le développement économique, ce sont les recettes. Et l'Afrique ne progresse pas en termes de recettes du tourisme international. Cette persistance de très fortes inégalités internationales qui amènent des problèmes de pauvreté, d'inégalités, de sous-développement, nous interpelle.

Je voudrais aller un peu plus loin dans l'analyse du problème en passant, après ce champ d'analyse globale, à quelques éclairages sur certaines régions du monde.

Regardez ici la concentration dont nous avons parlé. Le total Europe et Amérique du Nord : 64 % et 63 %. On vient de voir que l'Afrique représentait un pourcentage très faible. Entre 1975 et 2008, l'Afrique a stagné en parts de marché du point de vue des recettes. Mais beaucoup plus grave, non seulement il convient de constater une inégalité Nord/Sud très importante, mais en plus, une inégalité Sud/Sud que vous voyez sur ce tableau. Seulement trois pays d'Afrique (le Maroc, la Tunisie et la République Sud Africaine) concentrent la grande majorité des flux d'arrivées et encore plus des flux de recettes. Cela veut dire que tous les autres pays d'Afrique, y compris l'Ile Maurice, qui est un pays très développé du point de vue touristique, représentent une part minime. Voyez ce que cela veut dire : 40 %, c'est 40 % de 3 % au niveau mondial, c'est-à-dire presque rien. C'est-à-dire que l'Afrique est un continent, à part ces trois pays (Maroc, Tunisie, République d'Afrique du Sud), qui est exclu en quelque sorte du bénéfice du développement touristique international. En tant que professionnels du transport aérien, vous savez aussi que l'Afrique est largement à la traîne du point de vue du développement des liaisons aériennes.

Deuxième éclairage : l'Asie. On a vu tout à l'heure que l'Asie était en très forte progression mais cela ne veut pas dire pour autant qu'il n'y a pas de graves problèmes. Regardez cette statistique. Première comparaison : Hong-Kong par rapport à toute l'Asie du Sud. C'est un milliard et demi d'habitants dans le bloc dont j'ai parlé tout à l'heure. Hong-Kong reçoit en ce moment plus de touristes (17 millions) que l'ensemble de l'Asie du Sud. Certains d'entre vous vont dire "mais ces touristes ne font que passer. Ils passent une nuit et ils s'en vont". C'est vrai, mais regardez l'impact que cela donne. Du point de vue économique des recettes, cela rapporte quand même 15 milliards de dollars, alors que les touristes qui vont dans l'ensemble de l'Asie du Sud ne rapportent que 14,7 milliards de dollars. Cela veut dire que, si on faisait des carrés et des échelles, on verrait que Hong-Kong est plus gros du point de vue de l'économie du tourisme que toute l'Asie du sud.

L'autre comparaison, c'est entre Singapour et l'Indonésie. Vous savez que la distance entre les deux bouts de l'Indonésie est équivalente à celle entre Paris et New York. L'Indonésie a tout du point de vue des richesses touristiques : les plages, les ressources culturelles, Bali, etc. A Singapour, il y a le jardin botanique d'accord, mais bon, ce n'est quand même pas la même chose ! Regardez ce que cela donne en termes de tourisme. Singapour reçoit plus de touristes que l'ensemble de l'Indonésie. Regardez surtout ce que cela donne du point de vue de l'économie du tourisme, du développement. Singapour a des recettes touristiques bien supérieures à celles de l'ensemble de l'Indonésie. Voilà ce qui interpelle.

Une participante. - Il y a le tourisme d'affaires là-dedans.

M. VELLAS. - Les statistiques du tourisme international comprennent le tourisme d'affaires et le tourisme commercial.

Voilà ce qui interpelle en matière de situation du tourisme. C'est sûr qu'il y a quelque chose à faire et les organisations internationales en sont conscientes. Les entreprises peuvent non seulement en être conscientes, mais elles peuvent apporter une contribution à ce problème majeur des inégalités économiques touristiques.

Avant d'aborder le deuxième point, c'est-à-dire à ce qui est fait actuellement par les organisations internationales, je voudrais présenter un transparent pour montrer que tout n'est pas rose en Europe non plus. Cela concerne beaucoup moins les Pays-Bas que la France. La France est située comme le plus grand pays touristique dans le monde, la première destination touristique. C'est vrai pour les arrivées : 80 millions d'arrivées. Mais regardez les recettes : la France n'a que 55 milliards de recettes, alors que le pays qui est souvent présenté comme le tourisme de masse, l'Espagne, arrive à un résultat meilleur, malgré un nombre de touristes bien inférieur. L'Allemagne, avec son tourisme d'affaires, de congrès, etc., a des recettes bien supérieures proportionnellement aux arrivées. Les Pays-Bas, c'est comme l'Allemagne.

Ce que je veux dire avec cet exemple de l'Europe, c'est que les inégalités internationales sont criantes et dramatiques dans les pays du Sud, mais cela ne veut pas dire pour autant qu'elles n'existent pas dans le reste du monde et même dans les pays qui sont les plus avancés et leaders dans le domaine du tourisme international.

Concernant les pays les moins avancés, 50 pays ont été répertoriés par la Conférence des Nations Unies pour le commerce et le développement. La CNUCED¹ a été créée pour faire un peu l'antithèse de l'OMC² et du GATT³, parce que l'OMC qui a succédé au GATT, s'occupe du commerce international et donc essentiellement des pays les plus riches. La CNUCED a été faite

¹ CNUCED : Conférence des Nations Unies pour le Commerce et le Développement

² OMC : Organisation Mondiale du Commerce

³ GATT : General Agreement on Tariffs and Trade (Accord général sur les tarifs douaniers et le commerce)

pour analyser le point de vue du Sud et notamment dans sa mission, elle a analysé les pays les moins avancés. Il y en a 50, principalement en Afrique, et ces pays ne représentent que 1,5 % du tourisme mondial. On n'est pas étonné par ce chiffre quand on a à l'esprit la répartition régionale ou sous-régionale dont j'ai parlé tout à l'heure.

Ce problème majeur de développement économique interpelle à la fois le tourisme mais aussi le transport aérien, puisque ce dernier y est confronté directement et indirectement.

Deuxième question : Quelles sont les réponses apportées à ces problèmes, par les organisations internationales en charge du développement ?

De nombreuses actions sont aujourd'hui réalisées par les Organisations Internationales. Plusieurs fois, ce matin, ont été présentés les objectifs du millénaire. On l'appelle millénaire mais en fait, ce sont les objectifs sur 10 ans pour réduire la pauvreté et atteindre des objectifs environnementaux également. Ces objectifs mobilisent aujourd'hui l'ensemble des agences des Nations Unies. C'est-à-dire non seulement l'Organisation des Nations Unies mais aussi la CNUCED, l'OMC, l'OMT⁴, l'UNESCO⁵, et d'autres agences. Ces agences apportent des contributions mais pas véritablement de réponses à ces inégalités. C'est là que réside la difficulté.

La vue d'ensemble de ce qu'apportent ces organisations comprend d'abord l'Organisation mondiale du tourisme qui développe un premier programme important ST-EP⁶(tourisme et développement durable - lutte contre la pauvreté). Ce programme a été largement diffusé partout dans le monde. Cependant, alors que plus d'un milliard d'habitants vivent dans la pauvreté, Ce programme, à ma connaissance, ne réunit que des montants très faibles de l'ordre de 15 millions de dollars. Vous pouvez voir la différence qui existe entre le problème que l'on veut essayer de résoudre et ce que l'on veut apporter comme contribution. C'est 15 millions de dollars pour le tourisme mais cela ne fait rien !

Ce programme n'apporte que quelques petites contributions sur des problèmes qui ont été identifiés par des experts. Personnellement, j'ai participé au Cameroun au programme ST-EP. Lorsqu'on est sur le terrain, on s'aperçoit du déphasage qui existe entre l'objectif de réduction de la pauvreté des inégalités par le tourisme et ce qui est fait.

Je vous donne un exemple vraiment précis : Lorsqu'on met en place ce programme, cela se fait au niveau des Nations Unies. Les correspondants des Nations Unies sont les gouvernements. Donc, un expert ou une équipe d'experts vont être mandatés par l'OMT pour aller rencontrer le ministre du tourisme pour voir ce qui peut être fait pour lutter contre la pauvreté par le tourisme. Ce ministre en question, identifie des sites dans lesquels il dit "là, on peut développer des bungalows touristiques", ou autres. Et on envoie l'expert pour faire le rapport, évaluer quel va être l'investissement, etc.

Mais cela pose des problèmes, parce que d'abord, le ministre va choisir les sites principalement en fonction de questions personnelles, c'est-à-dire relationnelles ou autres.

A L'UNESCO, vous êtes tous au courant bien sûr, du programme *World Heritage* des sites mondiaux du patrimoine. Ces sites mondiaux ont l'avantage de préserver des monuments ou des sites extrêmement importants pour l'Humanité. Mais lorsque l'on regarde le problème des inégalités

⁴ OMT : Organisation Mondiale du Tourisme

⁵ UNESCO : Organisation des Nations Unies pour l'Éducation, la Science et la Culture

⁶ ST-EP : Sustainable Tourism –Eliminating Poverty

internationales – ayez toujours présents à l'esprit les transparents de tout à l'heure- on va voir que les fonds et les programmes conduits vont par exemple, porter essentiellement pour le Cambodge, sur les temples d'Angkor et la zone avoisinante, mais on va laisser de côté tout le développement touristique dans le reste du pays. Cela veut dire qu'en centrant sur ces questions du patrimoine mondial, on se centre à nouveau sur une succession de petits points, sans apporter une réponse globale aux problèmes.

Même chose avec le Centre du Commerce International qui, normalement, aide aux exportations de marchandises. Mais il a aussi maintenant un département qui aide aux exportations de services. C'est une agence des Nations Unies aussi qui se trouve à Genève et qui a, comme vous le voyez, des programmes de réduction de la pauvreté.

Et bien sûr, la conférence des Nations Unies pour le développement fait des programmes de réduction de la pauvreté par le tourisme. Que fait la CNUCED ? Comme elle n'a pas beaucoup d'argent, elle fait plus de rapports en fait, que de véritables opérations ! Il y a quelques opérations de terrain, mais encore une fois, on se trouve pris entre le financement et l'ampleur des problèmes à résoudre.

Troisième point : Où se situent les manques, les carences, dans les réponses à ces problèmes qui touchent au tourisme international ?

Les inégalités internationales criantes et majeures auxquelles vous êtes confrontés en tant que navigants, notamment dans certaines escales des pays les moins avancés, demeurent, malgré les programmes internationaux mis en place pour deux raisons principales :

- D'une part parce que les sites choisis pour les programmes d'aide internationaux ne se trouvent pas là où les populations sont les plus pauvres, là où les problèmes sont les plus importants. Par exemple, on sait bien qu'en Afrique, les populations les plus pauvres sont là où il n'y a ni eau potable, ni électricité. Si on choisit un site où il y a déjà l'eau potable et l'électricité, c'est du développement, d'accord, mais ce n'est pas du développement correspondant à l'objectif de lutter contre toutes les inégalités dont on a parlé tout à l'heure. Je veux dire par là que, même si la coopération internationale institutionnelle marche, plus ou moins bien mais fonctionne quand même, elle est très souvent biaisée.
- D'autre part, compte tenu des moyens financiers très faibles, on fait du saupoudrage mais on ne résout pas globalement les problèmes. D'autres organisations essaient de développer davantage ceci. Par exemple, la Banque mondiale fait à peu près la même stratégie que l'OMT, mais à un niveau plus important, puisque les projets touristiques sont combinés à d'autres projets, notamment de développement des infrastructures. Donc, de ce point de vue, des actions assez consistantes sont menées.

Quatrième question : Que peut-on faire compte tenu des carences constatées ?

Que peut-on faire en tant qu'entreprise, que l'on soit dans une entreprise du transport aérien, une entreprise du tourisme ou des entreprises de secteur qui sont en relation avec ce type de problème ?

La première réponse consiste à ne pas refaire peut-être moins bien, même si c'est mieux, ce que font déjà les autres. Cela veut dire qu'il faut avoir une méthode. La méthode consiste d'abord à essayer de cerner les problèmes importants qui ont été laissés de côté. C'est ainsi qu'en ce qui concerne les trois domaines de la responsabilité sociale des entreprises et du développement durable : le domaine environnemental, le domaine social et le domaine économique. Plusieurs exemples peuvent être données à partir du prisme du tourisme.

Dans le domaine du développement durable, c'est-à-dire le problème principalement environnemental, on remarque qu'il y a énormément de programmes au niveau des autorités publiques, des gouvernements et des autorités régionales pour mettre en place un planning de développement durable pour essayer de développer le tourisme.

On remarque que les grandes entreprises du secteur (Air France, Air France KLM avec le rapport sur le développement durable, le groupe Accor) ont des politiques propres de développement durable. Et qu'entre les deux, il y a la masse de la production des services touristiques qui sont les PME et ce qu'on appelle les TPE (les très petites entreprises). Ces PME-TPE sont largement oubliées par les grandes entreprises (c'est un peu un peu normal, parce qu'elles regardent leur business) et par les gouvernements. Cela veut dire que ces PME et TPE n'ont pas les référentiels. On parlait tout à l'heure des agences de notation. Les PME TPE ne sont pas notées non plus. Elles n'ont pas de référentiels pour progresser en termes de développement durable, du point de vue environnemental mais aussi social et, on va le voir tout à l'heure, culturel aussi.

Le travail que nous faisons concrètement dans le cadre de Groupes Développement Acting for Life, consiste d'abord à identifier où se trouvent les manques, et à essayer d'avoir une méthodologie pour trouver des réponses à ces manques.

Dans le domaine du développement durable, c'est le cœur de l'activité économique qui est en quelque sorte oublié. Dans le domaine de la réduction de la pauvreté, qui est la conséquence directe des statistiques de tout à l'heure, les interventions des organisations internationales portent sur des cas ponctuels, c'est-à-dire qu'on va aider un village à construire un bungalow ; on va aider un site mondial du patrimoine de l'UNESCO. Mais il reste un manque, un vide, au niveau des méthodologies. C'est-à-dire comment faire en sorte que les aides et les bonnes volontés aillent du côté de ceux qui en ont le plus besoin ? Les plus pauvres ne sont pas seulement ceux qui ont moins d'un ou deux dollars par jour. D'autres éléments comptent comme la question de santé, de l'accès à l'eau potable, etc. On a besoin de méthodologie avant de conduire des actions sur la réduction de la pauvreté.

Dans le domaine économique, les firmes multinationales ne s'intéressent pas aux pays les plus pauvres. J'ai participé à un des rapports pour l'ONUDI⁷, une autre organisation des Nations Unies, et la CNUCED. Qu'avons-nous remarqué ? Que les firmes multinationales n'investissaient que dans les pays émergents au sens de Singapour, de la Thaïlande, etc., mais pas dans les pays les moins avancés. Elles ne veulent pas y aller. Pour y aller, elles réclament des conditions quasiment impossibles à remplir en tant que développement touristique. Elles veulent un taux de retour sur investissement en moins de 4 ans. Ce qui veut dire que vous devez avoir une marge bénéficiaire de plus de 25 % par an. C'est quasiment impossible. Cela explique aussi pourquoi ces pays restent en

⁷ ONUDI : Organisation du Développement Industriel

dehors du développement touristique. Il est donc important de trouver d'autres mécanismes de transfert de technologie, comme les joint-ventures, les réseaux, la franchise, les clusters, de nombreux autres éléments qui peuvent apporter des réponses.

C'est là que je vais donner quelques exemples venant d'Acting for Life, qui est le nouveau nom de Groupe Développement, soutenu par Air France depuis maintenant de nombreuses années avec d'autres partenaires du tourisme et du transport aérien.

Je vais prendre des exemples concrets sur la réduction de la pauvreté, sur la durabilité et sur les bonnes pratiques. Aujourd'hui, nous avons vu la responsabilité sociale à l'intérieur des entreprises du point de vue environnemental, du point de vue des notations et du point de vue social. Ces exemples concernent le côté "environnement de proximité des entreprises". Ainsi du point de vue du développement durable, des actions se font dans le cadre d'un partenariat avec des collectivités publiques et des entreprises privées ou des associations très souvent, dans les pays où se pose ces problèmes. Le but est de permettre à ces entreprises d'être plus performantes, en quelque sorte, pour pouvoir mieux recevoir les touristes et pérenniser leurs activités. La méthode d'intervention consiste à apporter des outils méthodologiques qui font défaut et ensuite, à conduire des actions sur le terrain sur la base d'indicateurs qui sont fournis aux petites et moyennes entreprises pour qu'elles puissent atteindre les objectifs du développement durable, environnemental, social et économique. Les actions qui sont menées en faveur de ces petites et moyennes entreprises sont basées sur le guide méthodologique qui vous sera distribué tout à l'heure pour ceux d'entre vous que cela peut intéresser. Un autre exemple concerne les bonnes pratiques environnementales. C'est la production de petites brochures qui, comme vous le voyez, peuvent être traduites en plusieurs langues. Ces brochures sont imagées sur le "*do and don't*", faire et ne pas faire, sur les bonnes pratiques environnementales qui, cette fois-ci, s'adressent non seulement aux responsables des petites et moyennes entreprises touristiques mais à tous les employés des entreprises touristiques.

Pour apporter une contribution significative en tant qu'entreprise, on ne peut pas remplacer la Banque mondiale mais -et c'est là où les ONG comme Acting for Life sont utiles- on peut identifier les problèmes, fournir une méthodologie, et on peut aider localement à dupliquer. Comme on ne peut pas financer tous azimuts, en revanche, on peut financer les bonnes pratiques qui sont dupliquées et qui permettent d'apporter un complément de réponse à ces problèmes de développement.

Cette aide n'est pas simplement de distribuer les brochures mais c'est de faire en sorte qu'elles soient appliquées. C'est-à-dire que ces bonnes règles environnementales soient appliquées au bénéfice ensuite de ces entreprises ou de ces petites structures qui vont pouvoir bien accueillir les touristes notamment européens. C'est pour cela que nous utilisons en complément le cadre de relations universitaires, parce que nous avons des stagiaires étudiants de fin de parcours qui peuvent aller expliquer avec des étudiants locaux, comme vous le voyez sur le schéma, la mise en œuvre des bonnes pratiques et l'utilisation de ce type de brochures.

Pour terminer, je voudrais commenter mes trois mots de conclusion :

- Co-implication entre le Nord et le Sud ; le Sud et le Sud ; les partenaires publics ; les entreprises (grandes, petites et moyennes).
- *Awareness*, c'est-à-dire vraiment sensibiliser au sens de formation, d'éducation même.
- Réalisation, c'est-à-dire ne pas s'en tenir au concept mais faire en sorte qu'il y ait des réalisations pratiques (en anglais *implementation*) sur la base d'une action qui peut être dupliquée.

Enfin, ma remarque porte sur une question latente, puisque ici, nous sommes dans le cadre d'une grande entreprise de transport aérien et de l'ensemble des travailleurs de cette entreprise. Au niveau

de chacun de ceux qui font cette entreprise, quel lien plus concret, plus direct, peut être établi ? Ce lien -c'est un peu l'objet aussi de la présentation- est à construire.

D'un côté, il y a le problème dont je vous ai parlé, de l'autre, ces types d'actions qui sont mis en place avec une réflexion qui n'apporte pas une réponse globale aux problèmes, mais qui vient combler un certain vide. Maintenant, mais cela dépend de chacun d'entre nous, il faut peut-être aller plus loin et voir de quelle façon certains se sentent plus impliqués et souhaitent davantage participer à ce type d'actions, peut-être d'un point de vue conceptuel ou opérationnel. Je crois que cela sera l'objet des ateliers de demain. Cela fait partie de cette responsabilité sociale des entreprises.

L'exemple du programme TED (Tourisme, Ethique et Développement) d'Acting for Life que je viens de présenter est peut être modeste mais il montre que cet enjeu de la responsabilité sociale des entreprises concerne à la fois l'interne et l'externe, mais avec quand même de possible grandes ambitions lorsqu'il s'agit du secteur du tourisme et du transport aérien

Je vous remercie.