



Journée des
Offices de tourisme
18 janvier 2024
Atelier les démarches collectives de progrès



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme

Les facteurs clés



- ✓ Déterminer son cadre
- ✓ Diagnostic
- ✓ Identifier les parties prenantes
- ✓ Valorisation & le suivi

QUELQUES BONNES PRATIQUES

COMMENT BIEN APPRÉHENDER UNE DÉMARCHE DE LABELLISATION ?

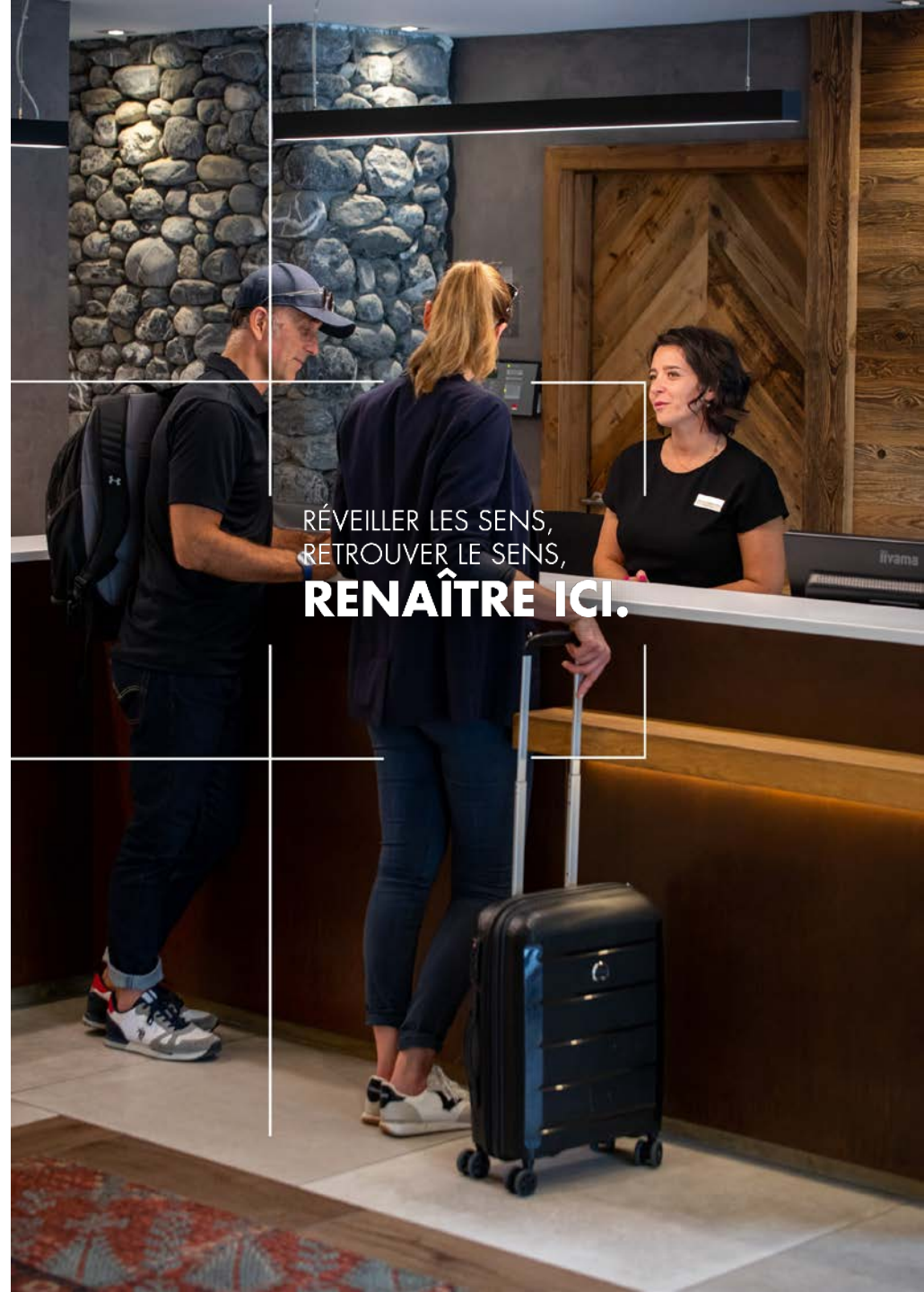
AVANT –
Pour quelles
raisons se
lancer vers
une
labellisation
de sa
structure ou
de son
territoire ?



APRÈS –
Valoriser
l'obtention de sa
reconnaissance :
quelques
suggestions de
communication



- Rappel référentiel
- Audits
- Actualités et perspectives





RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.

Les services de l'ART

- Des suivis personnalisés
- Une hotline Qualité
- Des rdvs qualité collectifs



✓ ODD 4 - principalement atteint
EDUCATION DE QUALITE

➤ ODD 9,10,11 «modérément atteints »

**INDUSTRIE/ INNOVATION
INEGALITES REDUITES
VILLES ET COMMUNAUTES
DURABLES**



Saint-Etienne Tourisme & Congrès

Emilie RICHARD

Directrice Adjointe – en charge de la Qualité & du développement durable / Accueil & Magasin

SAINT
ETIENNE
HORS
CADRE



De Qualité Tourisme vers la RSE, un enjeu immédiat

Rappel calendrier :

- Juin 2021 ⇒ lancement démarche certification ISO 20121
- Janvier 2022 ⇒ Audit de renouvellement marque QT TM
- Juillet 2022
 - ⇒ Visites mystères QT TM
 - ⇒ Audit initial de certification ISO 20121

Concordance des calendriers pour aller vers une **démarche commune**



De Qualité Tourisme vers la RSE, un enjeu immédiat

Un périmètre plus large :

- Qualité Tourisme™ ⇒ Office Tourisme + BIT
- ISO 20121 ⇒ Ensemble de la structure + Sites patrimoniaux

Des méthodes complémentaires :

- Qualité Tourisme™ ⇒ grille de critères, système de points
- ISO 20121 ⇒ système d'amélioration continue, pistes de progression

Volonté d'embarquer l'ensemble de la structure dans une seule démarche avec un langage commun



De Qualité Tourisme vers la RSE, un enjeu immédiat

Comment on a fait ?

- On a **structuré** notre démarche avec :
 - **Des personnes** : Responsable RSE, COPIL RSE, Correspondants RSE
 - **Des outils** : café de la RSE, système de veille sur nos outils de comm interne, des temps institutionnels
 - **Des documents** : une politique Qualité et RSE, des procédures communes, etc.

Le temps de pédagogie et d'acculturation est long mais nécessaire pour embarquer toute une équipe dans une telle démarche

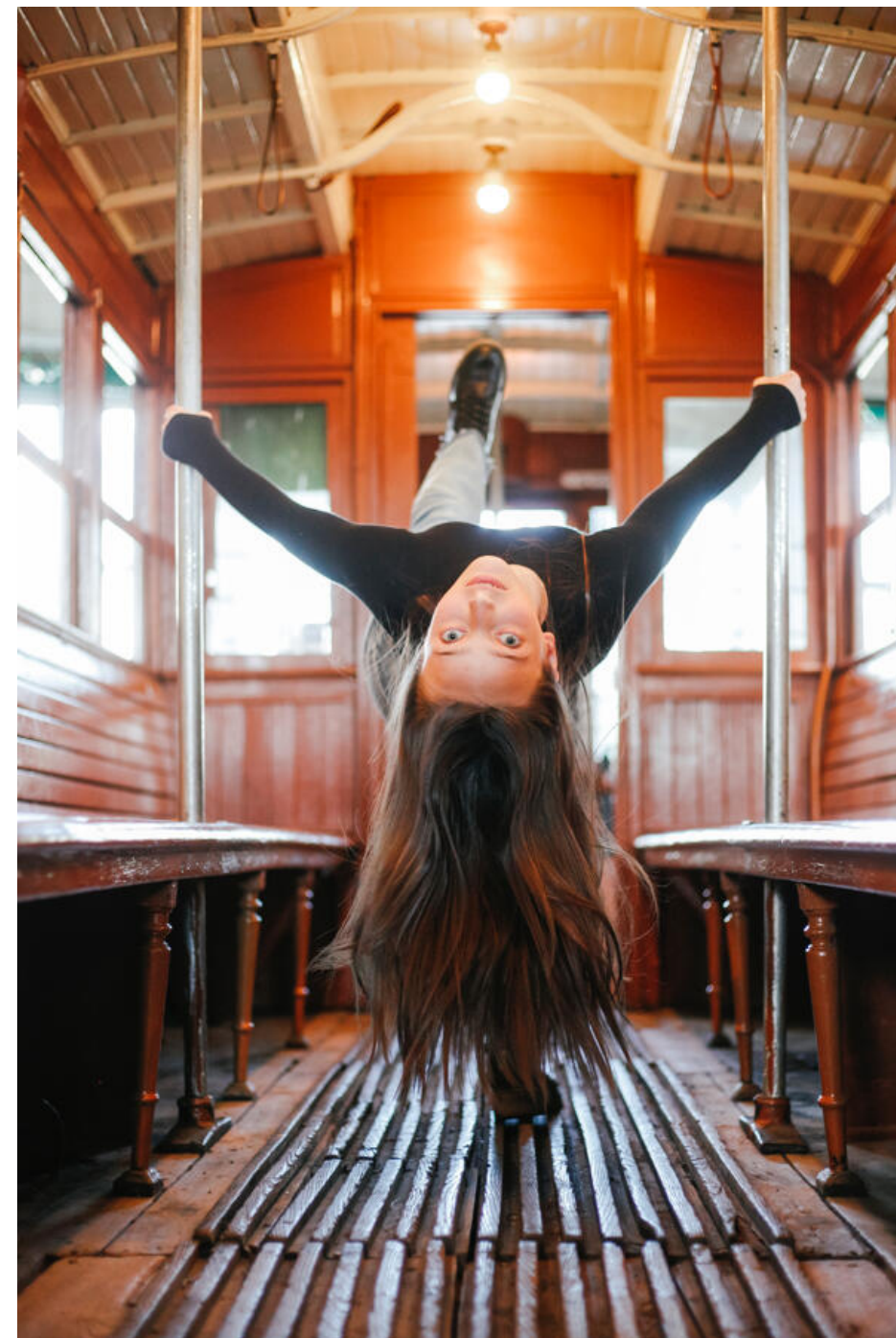


De Qualité Tourisme vers la RSE, un enjeu immédiat

Comment on a fait ?

- On s'est trompé,
- On a progressé,
- On a changé nos plans,
- On s'est adapté,
- Et on a rien lâché

Se servir de la rigueur de Qualité Tourisme[™] tout en utilisant l'agilité et système de progression par petits pas de la norme ISO 20121



De Qualité Tourisme vers la RSE, un enjeu immédiat

Promouvoir une offre touristique, événementielle & culturelle / patrimoniale **responsable** contribuant à **l'attractivité** du territoire, en suscitant **l'adhésion auprès des parties prenantes** et **en réduisant les impacts environnementaux et sociétaux**

Nos enjeux RSE 2024-2026

- Sobriété / Responsabilité
- Communication / Sensibilisation
- Accessibilité / Inclusion
- Développement économique local



DES ACTIONS ET ENGAGEMENTS FORTS POUR FAIRE VIVRE LE TOURISME RESPONSABLE SUR LE TERRITOIRE

/ Sobriété & Responsabilité



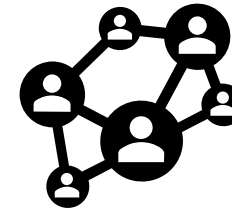
Réduire impact carbone



Projet gourde d'eau partenaires

/ Sensibilisation & Communication

Formations en interne
(fresque du climat, etc.)



Ateliers de sensibilisation des partenaires

/ Accessibilité & Inclusion

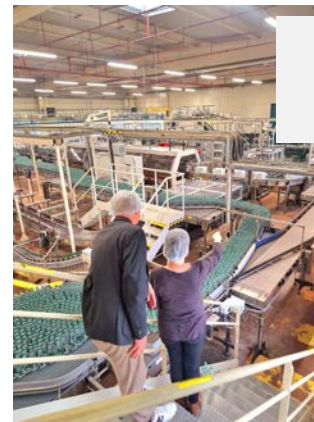


Documentation accessible



Offres de médiation accessibles et inclusives

/ Développement économique local



Visites d'entreprises

Mise en valeur du tissu économique local

De Qualité Tourisme vers la RSE, un enjeu immédiat

Ecueils et conseils

- Se faire accompagner,
- Mettre les moyens RH en fonction de l'implication que l'on souhaite dans ce projet,
- Avoir le droit à l'erreur,
- Se fixer des objectifs SMART pour garder les équipes motivées et la volonté de progresser toujours
- Savoir se satisfaire des « petites » victoires





MERCI



RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.

Les outils RSE

L'Appui conseil RSE

Intervention – Matthieu D'ERSU
Conseiller formation
AFDAS

#Journée des Offices de Tourisme



**Impulser une
démarche
responsable dans
votre entreprise**

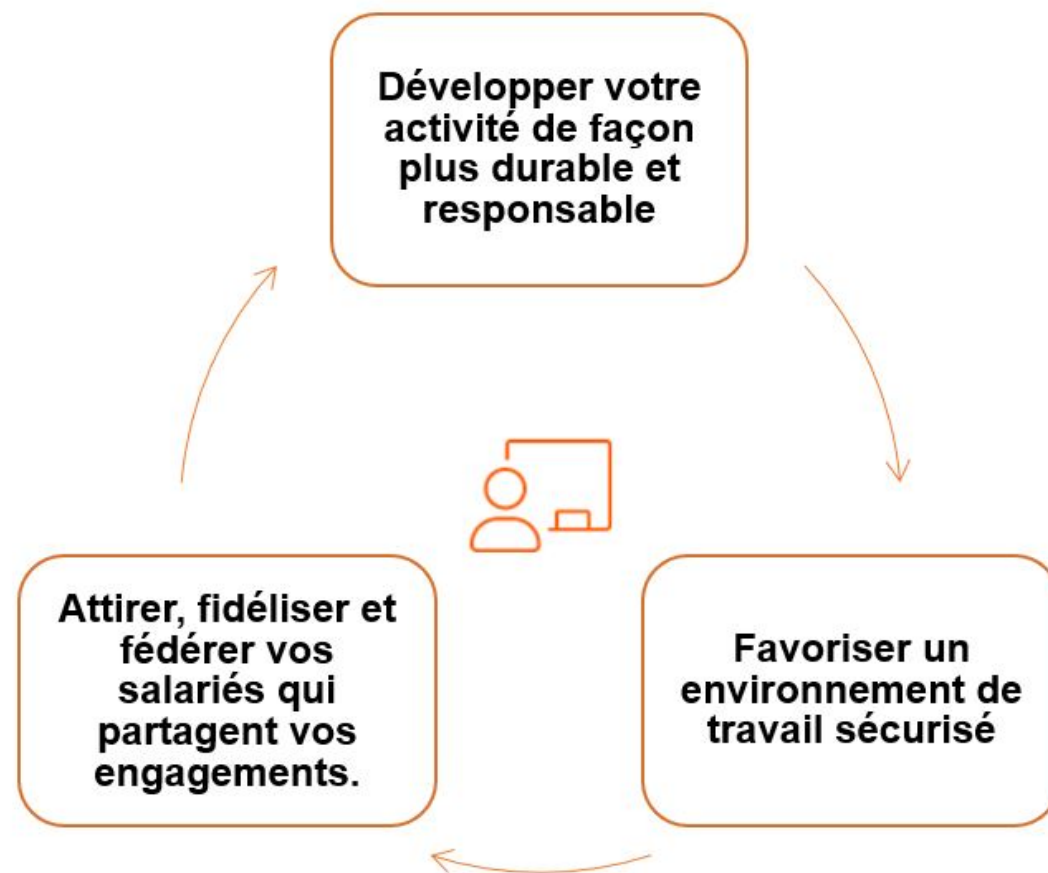
A vos côtés pour...

Impulser une démarche responsable
dans votre entreprise

Impulser une démarche responsable dans votre entreprise



Quels bénéfices ?



Impulser une démarche responsable dans votre entreprise



Quelle offre de services ?



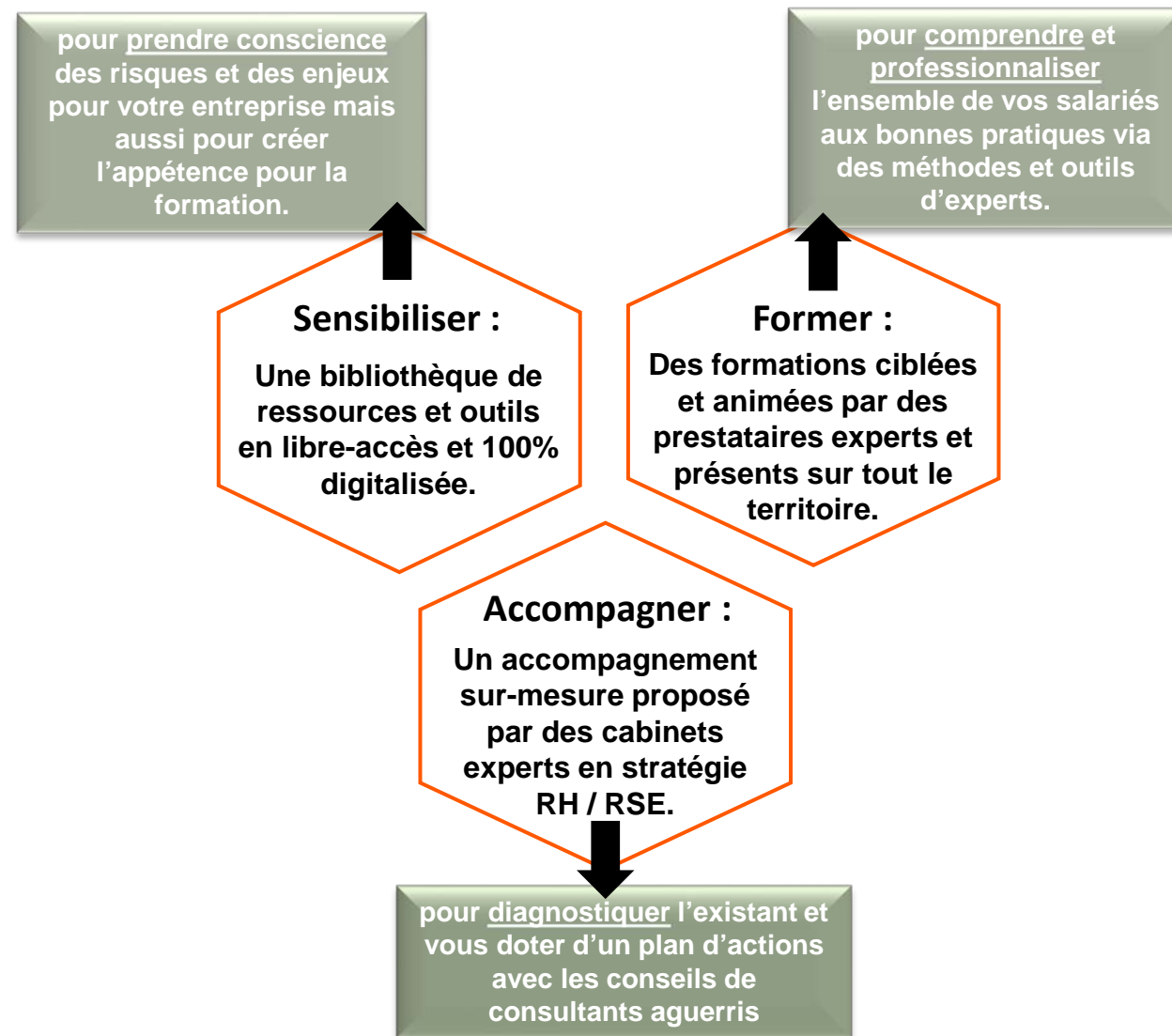
Impulser une démarche responsable dans votre entreprise



Des offres à tiroirs,
qui s'adaptent à
**vos besoins et vos
réalités terrain**

Comprendre, prévenir, agir...

- ... en faveur du [handicap](#)
- ... en faveur de [l'égalité professionnelle](#)
- ... en faveur de la [transition écologique](#)
- ... en faveur de la [lutte contre les VHSS](#)
- ... en faveur de [l'inclusion](#)
- ... pour prévenir des [cybermenaces](#)



Agir en faveur de la Transition Ecologique



Sensibiliser

Réalisez votre
autodiagnostic RSE

- **Evaluer** vos actions
- Visualiser la **maturité** de votre profil RSE
- Obtenir un **plan d'actions** personnalisé en lien avec les offres de services Afdas
- Accéder à un **centre de partage de bonnes pratiques**.



Agir en faveur de la Transition Ecologique



Former : le catalogue offre Transition Ecologique

Financez*

**les actions de formation
de vos salariés**

- **Appréhendez** la transition écologique de votre structure
- Acquérir de **nouvelles méthodes de travail et de production**
- **Comprendre** les enjeux environnementaux, sociaux, sociétaux et économiques

Consultez nos offres et faites votre choix en adéquation avec vos attentes !

Liste des formations pour sensibiliser et acculturer le plus grand nombre



Liste des formations pour adapter les compétences aux évolutions des métiers



Liste des formations pour piloter la stratégie et manager le changement au quotidien



Agir en faveur de la Transition Ecologique



Former : le FNE-Formation

Financez
les actions de formation
de vos salariés

- **Appréhendez** la transition écologique de votre structure
- Acquérir de **nouvelles méthodes de travail et de production**
- **Comprendre** les enjeux environnementaux, sociaux, sociétaux et économiques

Transition écologique

Répondre aux besoins des entreprises qui doivent **adapter leur activité en raison de la transition écologique**, en finançant, pour leurs salariés, des formations :

- nécessaires à la **transition énergétique des modes de production**, à l'adaptation à l'épuisement des ressources et aux impératifs de la **protection de l'environnement** ;
- liées aux **conséquences de la crise de l'énergie**

Taux d'intensité des aides*

Petite entreprise	Moyenne entreprise	Grande entreprise
70%	60%	50%

Agir en faveur de la Transition Ecologique



Accompagner : les appuis-conseil

Bénéficiez d'un **accompagnement** par un prestataire expert

- Saisir tous les **enjeux de la transition écologique**
- Mesurer les **opportunités ou les contraintes** de la RSE sur l'entreprise
- **Distinguer les parties prenantes** de l'entreprise et **qualifier les relations** entretenues avec elles et **proposer des ajustements** en cohérence avec la stratégie
- Identifier les **impacts environnementaux, économiques, sociaux et sociétaux de l'entreprise**
- Élaborer un **plan de déploiement de la démarche RSE** en phase avec le projet et la stratégie de l'entreprise
- **Définir et planifier des actions** à mettre en œuvre dans le cadre d'une démarche RSE dont les actions de formation et ce, à court et moyen terme



L'appui-conseil RSE : une prestation en 4 phases

Phase 1

Le pré-diagnostic

Le consultant découvre votre entreprise, son contexte, vos besoins et principaux enjeux sur le sujet. Il cadre votre problématique et identifie les objectifs de l'accompagnement.

Phase 2

Le diagnostic et la co-construction du plan d'actions

Le consultant effectue l'état des lieux technique, organisationnel et humain. Vous élaborez ensemble un plan d'actions pour initier ou renforcer votre démarche.

Phase 3

L'accompagnement à la mise en œuvre du plan d'actions

Le consultant vous aide à mettre en place les solutions et outils identifiés et adaptés à vos besoins et initier votre démarche

Phase 4

Le suivi du plan d'actions

Le consultant effectue un bilan avec vous pour évaluer les actions mises en œuvre (3 à 6 mois après la validation du plan d'actions).

Agir en faveur de la Transition Ecologique

L'appui-conseil RSE : exemples des thématiques

Enjeux économiques

- **Gouvernance** | Cartographier les parties prenantes pour mieux les intégrer dans la démarche de gouvernance
- **Attractivité** | Promouvoir l'attractivité du territoire et les impacts positifs sur l'économie locale
- **Modèle économique** | Tendre vers des achats plus responsables

Enjeux sociaux

- **Formation / Sensibilisation** | Contribuer à la montée en compétences des salariés et de l'écosystème sur les sujets RSE
- **Accessibilité / Inclusivité** | Favoriser l'accessibilité (géographique et handicap) et l'inclusivité (tourisme pour tous)
- **Population locale** | Soutenir les communautés locales et le respect des résidents

Enjeux environnementaux

- **Pollution** | Réduire les émissions de gaz à effet de serre
- **Gestion des déchets** | Aller vers une gestion des déchets vertueuse (en interne et auprès des socio-pro)
- **Numérique responsable** | Intégrer l'engagement environnemental de l'entreprise dans le choix des prestataires techniques

Restons connectés



Une question ? Besoin d'être accompagnés ?



Contactez-nous depuis votre espace adhérent
MyA rubrique « demande de contact »



Appelez-nous au **01 44 78 39 39**
du lundi au vendredi de 9h à 17h en continu



Disponible : Tutoriel pour compléter la
demande de subvention simplifiée FNE

L'Afdas, les rendez-vous clés de votre région



Votre délégation Afdas plus que jamais à vos côtés !

Afdas Connect, Afdas Zoom... Tous les mois, nos conseillers vous proposent des rendez-vous individuels ou des réunions thématiques !

Consultez l'agenda de votre délégation en région et [inscrivez-vous](#) dès maintenant.

' Il y autant de méthodes, de référentiel et d'outils pour aborder la RSE que de bonnes volontés'

Entreprise



Certifiée



Initial

AFNOR CERTIFICATION



RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.



GUIDE DES DÉMARCHES DE LABELLISATION POUR **UN TOURISME DURABLE**

VERSION ENRICHIE SEPTEMBRE 2023 - 50 DÉMARCHES



Tourisme Pour Tous



- Les raisons pour l'accessibilité
- Le Rôle de l'ART
- Rendre son Office accessible
- La marque TH et H+
- Focus & Témoignage



Raison n°1 : la loi.

L'accès aux offres et aux services n'est pas une faveur, c'est un droit.

La loi est un minimum à atteindre et ne peut être ignorée.



Depuis 2005
Loi Égalité
des chances



Depuis 2016
Loi République
Numérique*

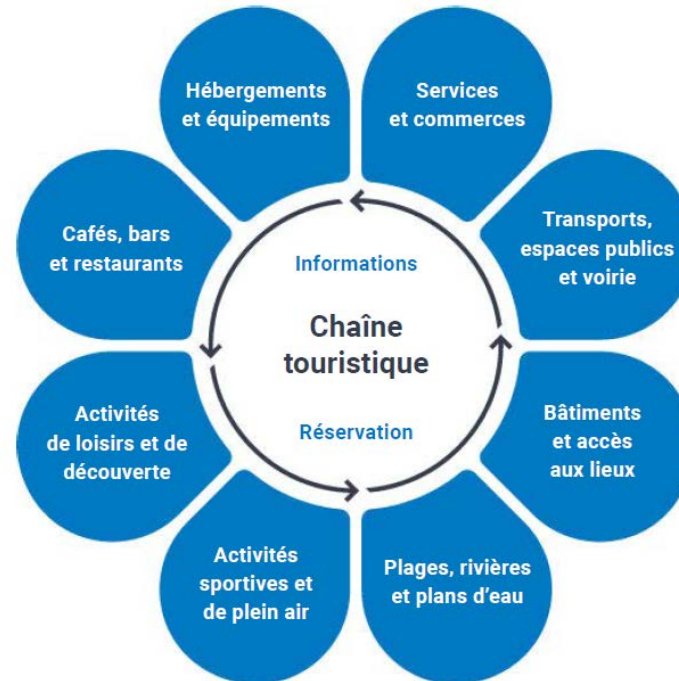


Depuis 2019
Loi d'Orientation
des Mobilités
(LOM)

Raison n°2 : l'attractivité.

Des voyageurs qui souhaitent accéder à toute la chaîne de valeur du tourisme, seuls ou avec leurs enfants, leurs parents, leurs amis, leurs collègues...

Raison n°3 : la responsabilité.
L'accessibilité est l'affaire de tous !





L'ART pilote...

- Soutien aux territoires pour maintenir la dynamique en nombre de sites labellisés - apport d'expertises et animation de réseaux
- Soutien (technique) direct aux entreprises
- Animation des commissions régionales d'attribution de la marque (6/an en visio et/ou présentiel)
- Valorisation de l'offre H+ et handi-accueillante
- Partenaire des acteurs nationaux et internationaux (ATH, ADN, ISTO..)

RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.

Proposer une offre accessible – qu'est-ce que cela implique ?

✓ L'accueil & aménagement des
espaces



Prévoir suffisamment d'espaces
de stationnement accessibles.



Sensibiliser le personnel
au handicap et s'assurer qu'il est
familiarisé avec les installations,
les services et les équipements
accessibles disponibles.



Nommer un responsable
de l'accessibilité et encourager les
bonnes pratiques d'accessibilité.



S'assurer que votre site web
respecte les normes et que toutes
les communications écrites avec
les clients sont disponibles
dans des formats accessibles.

Référentiels pour
l'A11y

✓ Mon offre de service : atouts et faiblesse

Où se situe votre destination en termes d'offres de services pour les PSH ?



Recensement de l'offre adaptée

- ✓ Identification des parties prenantes
- ✓ Outils d'inspiration et d'information
- ✓ Mobilité
- ✓ Séjourner et Visiter
- ✓ Autres services

Un tourisme qui s'adresse à tous VALORISER et ACCOMPAGNER



1. Marque
d'Etat
Tourisme &
Handicap
(387 sites)

RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.

2. H+ Destination
Tourisme





« Toujours faire + pour le handicap »





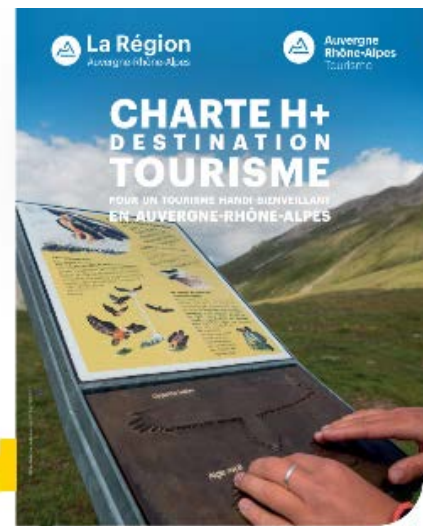
je suis handi !
bienveillant !



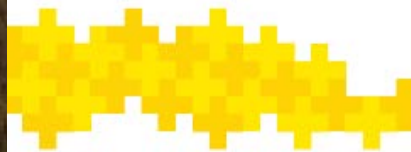
RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.

1 charte d'engagement

H+ Destination Tourisme le déploiement



**Pour un tourisme
handi-bienveillant !**



La Région
 Auvergne-Rhône-Alpes
Auvergne-Rhône-Alpes
 Tourisme

La région qui agit **La Région**
 auvergnherhonealpes.fr

La Région
 Auvergne-Rhône-Alpes



H+ Destination Tourisme l'accompagnement en 2023 : 12 destinations





je suis handi !
bienveillant !



RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.



2024 : Renfort du dispositif et élargir la démarche



La Région
Auvergne-Rhône-Alpes

UNE RÉGION PIONNIÈRE QUI AGIT POUR TOUS LES HANDICAPS

Auvergne-Rhône-Alpes lance la 3^e phase
de son grand Plan Handicap, notamment pour :

- › **Renforcer l'accessibilité** des lycées
- › **Majorer l'avantage permis de conduire** pour le permis adapté
- › **Expérimenter une aide forfaitaire** pour encourager l'accompagnement des parcours de formation des personnes en situation de handicap par les organismes de formation
- › **Renforcer le déploiement de la démarche H+ Destination Tourisme** notamment les stations thermales
- › **Intensifier la coopération avec les associations** représentant des personnes en situation de handicap dans la mise en œuvre de ces actions



**Focus
#01**

Un tourisme qui s'adresse à tous

RECENSER ET INFORMER GRACE A APIDAE





Refonte des critères

- **Juin 2022** : Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme engage la refonte des critères du « Tourisme Adapté » sur Apidae en concertation avec un groupe de travail
- **Ces critères permettent de :**
 - Décrire de manière objective les aménagements et services à destination des personnes en situation de handicap (Tous types de handicaps)
 - Sensibiliser les structures touristiques aux points de vigilance à signaler aux usagers en incapacité lors de leurs recherches d'informations.
- 4 séances de travail en 2022
- 14 suppressions de critères, 17 réécritures, 6 créations de critères

Restructuration des guides de saisie

- Réécriture du guide de saisie « handicap » général destinés aux professionnels pour retrouver les informations essentielles de l'accessibilité
- Création de guides de saisie précis pour la saisie des informations sur des types objets spécifiques :
 - Activités
 - Hébergements
 - Événements
 - Domaines skiables

 [Guides de saisie : valoriser l'offre adaptée aux personnes en situation de handicap – Apidae Tourisme - Site d'aide aux utilisateurs \(apidae-tourisme.com\)](https://www.apidae-tourisme.com)



RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.



Autre photos

Tourisme adapté

- Accessible en fauteuil roulant avec aide
- Accessible en fauteuil roulant en autonomie
- Revêtement dur
- Cheminement de plain-pied
- Zone de circulation dégagée
- Entrée accessible
- Ascenseur aux normes
- Mobilier/Comptoir d'accueil adapté aux personnes en fauteuil roulant
- Table accessible
- WC + barre d'appui + espace de circulation
- Site, bâtiment totalement accessible
- Possibilité de déposer quelqu'un devant le site

ascenseur équipé d'indication sonore

Animaux

Animaux : Acceptés

Localisation

Faire un itinéraire



Description

Le Place Neuve, hôtel 3 étoiles et son restaurant est le lieu idéal pour un moment de convivialité autour d'une atmosphère investie et élaborée à base de produits frais et accompagnée d'une sélection de vins.

Dans un cadre moderne et décontracté, une salle principale de 25 couverts, un salon privatif et une terrasse ombragée.

Kit
 Oeuf à la coque, pain de tomate émulsion chorizo
 Votiville à la crème
 Auillette et assortiment de fromage
 Fondant au chocolat
 Vin et café

Menu enfant (0 - de 12 ans)
 Frites/pâtis, glace et jus de fruit

Équipements à disposition

SERVICES

- Animaux acceptés
- Hébergement
- Location de salles
- Accès Internet WiFi
- Documentation Touristique
- Restauration

Groupes

Nombre de personnes maximum : 50

Période d'ouverture

Midi et soir avec menus du mercredi au samedi midi et soir et le dimanche midi.

Les tarifs

A la carte : de 6 à 33 €
 Menu soirée : à partir de 26 € (entrée, plat et dessert au choix dans la carte)
 Menu enfant : 11 € (plat et dessert + une boisson jusqu'à 12 ans)
 Menu groupe : 35 €
 Menu du jour : à partir de 15 € (entrée, plat et dessert du mercredi au vendredi)
 Petit déjeuner : à partir de 9 €

A la carte : de 5 à 33 € (Entrée de 5 à 14€, Plat de 15 à 20€, Dessert à 5€).

Tourisme adapté

- Accessible en fauteuil roulant avec aide
- Accessible en fauteuil roulant en autonomie
- Revêtement dur
- Cheminement de plain-pied
- Zone de circulation dégagée
- Entrée accessible
- Ascenseur aux normes
- Mobilier/Comptoir d'accueil adapté aux personnes en fauteuil roulant
- Table accessible
- WC + barre d'appui + espace de circulation
- Site, bâtiment totalement accessible
- Possibilité de déposer quelqu'un devant le site

09 72 54 55 24

25 Place Neuve
 69650 Brullioles

04 72 54 55 24

09 72 54 55 24

Voir le site Internet

Nous contacter sur Facebook

Nous écrire

09 72 54 55 24

American Express

Score CAF

Chèque

Chèque-Voyages, Cartes

Espèces

Titre-Restaurant

MUSEE DE L'OCEANIE



Les quatre salles du musée vous invitent à découvrir l'Océanie avec de nombreux objets ethnographiques rapportés par les Missionnaires Maristes partis dans les îles du Pacifique au début du XIXème siècle.




- Accessible en fauteuil roulant avec aide
- Possibilité de déposer quelqu'un devant le site
- Revêtement dur Cheminement de plain-pied
- Rampe d'accès extérieur et intérieur
- Présence de zones d'assises ou d'assis-debout
- Entrée accessible WC + barre d'appui + espace de circulation
- Personnel d'accueil sensibilisé à l'accueil des personnes en situation de handicap
- Site, bâtiment totalement accessible

Ouverture

Du 8/01 à fin décembre 2023, tous les dimanches à 15h. Sur rendez-vous en semaine.



Lieu : Brignais 

Adresse : Parc de Rochilly – 46 chemin de la lande



Distance : 400 m. Aller/Retour



Dénivelée : +/- 0 m

Sur plus de 17 000 m², le magnifique espace boisé classé de Rochilly offre un bel écrin de verdure accessible à tous, à quelques pas de l'AquaGaron.



Informations pratiques :

Parking PMR situé à environ 100m de l'entrée du parc.

Revêtement : goudron et chemin de terre.

Sol régulier roulant et sans obstacle.

Un chemin a fond du parc est en pente et trop étroit pour le passage des fauteuils roulants.

Sur place :



En savoir plus :

<https://www.montsdulyonnaistourisme.fr/patrimoine-culturel/parc-de-rochilly-brignais/>

Vienne
CONDRIEU
Épicurieux
DE TOUT

**Guide facile à lire
et à comprendre**



**Office de tourisme
de Vienne Condrieu**

**5 Les services de l'office
de tourisme**

A l'office de tourisme, il y a une boutique.

On peut acheter :

- des souvenirs
- des cartes postales
- des livres
- des spécialités de la région



On peut aussi acheter des tickets pour le petit train
touristique : le City Tram.

Un ticket coûte 7 euros 50.



Le petit train permet aux visiteurs de découvrir Vienne.



On peut aussi découvrir
Vienne avec un guide qui
explique l'histoire de la ville.



[https://www.vienne-
condrieu.com/content/uploads/2022/
10/Guide-Vienne_FALC_A4.pdf](https://www.vienne-condrieu.com/content/uploads/2022/10/Guide-Vienne_FALC_A4.pdf)





RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.



Office de Tourisme de Valence-Romans

Aurélie BEURRIAND, Conseillère en séjours et référente T&H

Le Bâti: quelques exemples d'aménagements

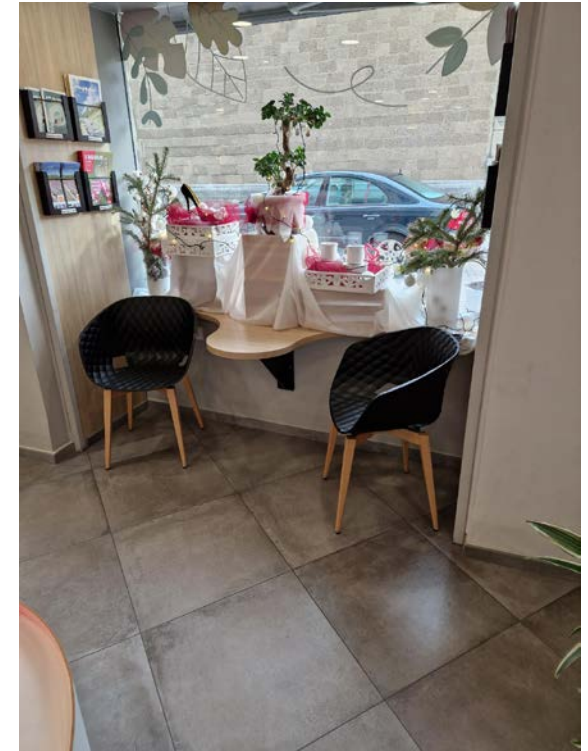
Boucle magnétique



Espace d'accueil avec bureau accessible



Zone de repos





Bandes de guidage contrastées





Le recensement de l'offre touristique adaptée

- ✓ **Un guide** concernant les lieux accessibles sur Valence Romans a été conçu. Il permet de découvrir l'histoire du patrimoine de Valence Romans Agglo mais aussi du département. Celui-ci est disponible en téléchargement sur le site de l'office.



RÉVEILLER LES SENS,
RETROUVER LE SENS,
RENAÎTRE ICI.



Les formations / Commission Handicap interne

- ✓ Participation à des salons (salon handica, carrefour de l'autonomie)
 - ✓ Formations continue du personnel
- ✓ Création d'une commission interne T&H

S'auto-évaluer & S'informer ?

Lorsqu'un prestataire est intéressé pour labelliser sa structure, il peut être intéressant de lui proposer de réaliser **une auto-évaluation**. Il s'agit du site de l'Etat : <https://www.tourisme-handicap.gouv.fr/fr/espace-pro/obtenir-la-marque-tourisme-handicap>

- Cliquez sur « Espace pro » ;
- Cliquez sur le (+) bleu à côté de « Comment obtenir la marque Tourisme & Handicap ? » ;
- Cliquez sur « Autoévaluation ».

Sites ressources :

- Un site et des magazines pour avoir de bonnes pratiques : <https://tourisme-handicaps.org/>
- Rubrique « Veille » : <https://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/veille/tendances-handicap/>

- Se former

<https://www.trajectoires-tourisme.com/blog/sengager-demarche-tourisme-accessible-handicap>

A scenic photograph of two hikers standing on a rocky mountain peak. The hiker on the left is wearing a purple jacket and black leggings, while the hiker on the right is wearing a grey shirt, pink shorts, and a hat. They are both looking towards the camera. The background features a vast mountain range with snow-capped peaks and a valley below. The sky is blue with scattered white clouds.

Merci de votre
attention



Auvergne
Rhône-Alpes
Tourisme