

COMMUNAUTE DE  
COMMUNES DU PAYS  
MORNANTAIS  
Le Clos Fournereau  
CS 40107  
69440 MORNANT

EXTRAIT

DU REGISTRE DES DELIBERATIONS  
DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE  
Délibération n° CC-2024-126

Envoyé en préfecture le 13/12/2024

Reçu en préfecture le 13/12/2024

Publié le

ID : 069-246900740-20241210-CC\_2024\_126-DE



L'an deux mille vingt-quatre

Le dix décembre à dix-neuf heures

Le Conseil Communautaire dûment convoqué s'est réuni en session ordinaire à la Salle Valéry Giscard d'Estaing à Mornant, sous la présidence de Monsieur Renaud PFEFFER.

Date de convocation : 4 décembre 2024

**Nombre de membres :**

En exercice 37

Présents 30

Votes 33

**PRESENTS :**

Renaud PFEFFER, Yves GOUGNE, Marc COSTE, Fabien BREUZIN, Isabelle BROUILLET, Christian FROMONT, Jean-Pierre CID, Arnaud SAVOIE, Pascal OUTREBON, Olivier BIAGGI, Luc CHAVASSIEUX, Françoise TRIBOLLET, Loïc BIOT, Charles JULLIAN, Magali BACLE, Caroline DOMPNIER DU CASTEL, François PINGON, Jean-Luc BONNAFOUS, Anne RIBERON, Denis LANCHON, Anik BLANC, Pascale CHAPOT, Patrick BERRET, Pascale DANIEL, Véronique MERLE, Marilyne SEON, Christèle CROZIER, Gérard MAGNET, Anne-Sophie DEVAUX, Bernard CHATAIN

**ABSENTS / EXCUSES :**

Bruno FERRET, Raphaëlle GUERIAUD, Cyprien POUZARGUE, Séverine SICHE-CHOL

**PROCURATIONS :**

Stéphanie NICOLAY donne procuration à Françoise TRIBOLLET

Thierry BADEL donne procuration à Charles JULLIAN

Hélène DESTANDAU donne procuration à Fabien BREUZIN

**SECRETAIRE DE SEANCE :** Anik BLANC

**TOURISME**

\*\*\*\*\*

Adhésion de la  
Copamo à la charte  
régionale  
H+ Destination  
Tourisme

**Rapporteur :** Monsieur Marc COSTE, deuxième Vice-Président

Vu les statuts de la Communauté de Communes du Pays Mornantais validés par arrêté préfectoral n° 69-2024-09-24-00001 du 24 septembre 2024 et notamment la compétence « promotion du tourisme, dont la création d'offices de tourisme »,

Vu la délibération n° CC-2024-081 du Conseil Communautaire du 24 septembre 2024 portant approbation de la création de la société publique locale (SPL) « Destination Monts du Lyonnais », désignation des administrateurs, approbation des statuts et acquisition de 74 actions,

Vu la délibération n° CC-2024-102 du Conseil Communautaire du 5 novembre 2024 portant désignation des membres à l'assemblée générale de la SPL « Destination Monts du Lyonnais »,

Vu la démarche H+ Destination Tourisme lancée en 2022 par la Région Auvergne Rhône Alpes et l'agence Auvergne Rhône Alpes Tourisme,

Considérant l'intérêt pour l'Office de Tourisme Intercommunautaire d'adhérer à la charte régionale H+ afin d'obtenir le label « territoire touristique H+ » qui reconnaît les structures mettant en place un tourisme handi-bienveillant,

La démarche H+ vise à fédérer des territoires touristiques autour de l'accessibilité handicapés. Cette démarche a été initiée par la Région et Auvergne Rhône-Alpes Tourisme. Elle vise à valoriser les initiatives en faveur des personnes en situation de handicap et en perte d'autonomie.

La SPL « Destination Monts du Lyonnais », déjà engagée depuis plusieurs années dans le tourisme handi-bienveillant, a sollicité ses EPCI membres afin que ces derniers approuvent la charte H+ élaborée par la Région AURA. En effet, pour que l'OTI soit labellisé territoire touristique H+, les EPCI doivent délibérer pour approuver cette charte.

A noter que l'adhésion à cette démarche est gratuite et que pour l'heure, elle ne donne lieu à aucun financement.

Les objectifs de l'OTI, en s'engageant dans cette démarche, sont les suivants :

Garantir aux personnes en situation de handicap :

- d'avoir une information facilement identifiable sur l'offre touristique accessible de la destination délivrée par l'office de tourisme (accueil / interlocuteur privilégié sur le territoire),
- d'être accueillies par des interlocuteurs sensibilisés aux questions du handicap,
- d'un engagement du territoire dans une politique dynamique pour l'accueillir dans les meilleures conditions.

Garanties pour le territoire touristique :

- de bénéficier d'une valorisation de ses actions et des offres dans le cadre de la communication sur le tourisme bienveillant d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme,
- d'un accompagnement de la Région pour améliorer son offre,
- d'intégrer un réseau dynamique et impliqué.

La mise en avant et la valorisation du territoire par ce biais est une démarche innovante pour le territoire de la Destination des Monts du Lyonnais et témoigne d'une réelle ambition.

Pour information, la signature de cette charte aura lieu lors d'une journée organisée conjointement avec la Région Auvergne Rhône Alpes et se déroulera en 2 temps :

- Le matin : formation/sensibilisation des élus du territoire,
- L'après-midi : mise en situation sur site, visite pour aider à mieux comprendre les enjeux du tourisme handi-bienveillant.

Où l'exposé de son rapporteur et après en avoir délibéré, le Conseil Communautaire, à l'unanimité des membres présents ou représentés :

Certifié exécutoire  
Transmis en  
Préfecture le 1.3.DEC..2024  
Notifié ou publié  
le ..1.3.DEC..2024  
Le Président

VALIDE l'adhésion de la Copamo à la charte régionale H+ Destination Tourisme,  
AUTORISE Monsieur le Président à signer la charte ainsi que tous actes y afférents.

Envoyé en préfecture le 13/12/2024

Reçu en préfecture le 13/12/2024

Publié le

Bercer  
LeVrouit

ID : 069-246900740-20241210-CC\_2024\_126-DE

Ainsi fait et délibéré, les jours, mois et an susdits.

Pour copie certifiée conforme.

PUBLIE LE 13 DECEMBRE 2024  
RENAUD PFEFFER, PRESIDENT



Le Président,  
Renaud PFEFFER

*La présente délibération  
peut faire l'objet d'un  
recours gracieux auprès  
du Président ou d'un  
recours en annulation  
devant le Tribunal  
Administratif de Lyon,  
184 rue Duguesclin 69003  
Lyon /  
www.telerecours.fr, dans  
un délai de 2 mois suivant  
sa publication*



**La Région**  
Auvergne-Rhône-Alpes



**Auvergne  
Rhône-Alpes**  
Tourisme

# CHARTRE H+ DESTINATION TOURISME

POUR UN TOURISME HANDI-BIENVEILLANT  
EN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



©Parc National de la Vanoise / Chicé TARDIVET



**H+ Destination tourisme est une démarche volontaire à destination des territoires touristiques. Initiée par la Région et Auvergne Rhône-Alpes Tourisme elle vise à valoriser les initiatives en faveur des personnes en situation de handicap et en perte d'autonomie.**

L'objectif est d'encourager et d'accompagner les destinations touristiques dans la mise en oeuvre progressive de nouvelles actions et services handi-accueillants, handi-bienveillants, handi-inclusifs et bénéfiques à tous. Il s'agit également de promouvoir les actions qui répondent aux besoins et aux attentes de ce public.

## OBJECTIFS DE LA CHARTE H+ DESTINATION TOURISME

### Garantie pour la personne en situation de handicap

- » D'avoir une information facilement identifiable sur l'offre touristique adaptée de la destination. Cette information est délivrée par l'office de tourisme (accueil / interlocuteur privilégié sur le territoire).
- » D'être accueillie par des interlocuteurs sensibilisés aux questions du handicap.
- » D'un engagement du territoire dans une politique dynamique pour l'accueillir dans les meilleures conditions.

### Garantie pour la destination

- » De bénéficier d'une valorisation de ses actions et des offres dans le cadre de la communication sur le tourisme bienveillant d'Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme.
- » D'un accompagnement de la Région pour améliorer son offre.
- » D'intégrer un réseau dynamique et impliqué.

› Garantir pour les visiteurs porteurs d'un handicap de toute nature ou avec une autonomie réduite, un accueil de qualité et adapté sur les destinations H+.

› Reconnaître et valoriser l'engagement des acteurs touristiques et les bonnes initiatives.

› Inscrire durablement la prise en compte du handicap dans les stratégies touristiques de chacun de ces territoires.

› Accompagner les destinations touristiques volontaires.

› Proposer une gamme d'activités et de services permettant la valorisation de séjours touristiques pour les personnes en situation de handicap et leur famille/ accompagnants.

## FONDEMENTS

### » Participation volontaire des territoires.

Sur la base du volontariat, avec un engagement commun formalisé de la collectivité territoriale et de l'office du tourisme.

### » Mise en œuvre d'actions essentielles à l'accueil des personnes en situation de handicap.

- » Présence d'un référent handicap H+ au sein de l'office du tourisme, formé sur les sujets relatifs au handicap et d'un élu référent au sein de la collectivité territoriale.
- » Sensibilisation au handicap et implication des socio-professionnels du territoire
- » Offre touristique référencée, diversifiée et mise à jour.



## MISE EN ŒUVRE CONCRÈTE DE LA DÉMARCHE

Un groupe expert régional pourra être consulté pour donner un avis sur les candidatures.

### Engagement bâti autour d'un socle :

- » référent désigné, acteurs touristiques investis, offre touristique référencée, diversifiée et mise à jour.

### Suivi et évaluation :

- » Engagement du territoire à communiquer des bilans de fréquentation de la clientèle en situation de handicap et/ou des retours clients sur son offre touristique adaptée.
- » Possibilités de consultations de personnes en situation de handicap ou des structures expertes pour faire remonter leurs besoins et attentes.

### Accompagnement régional :

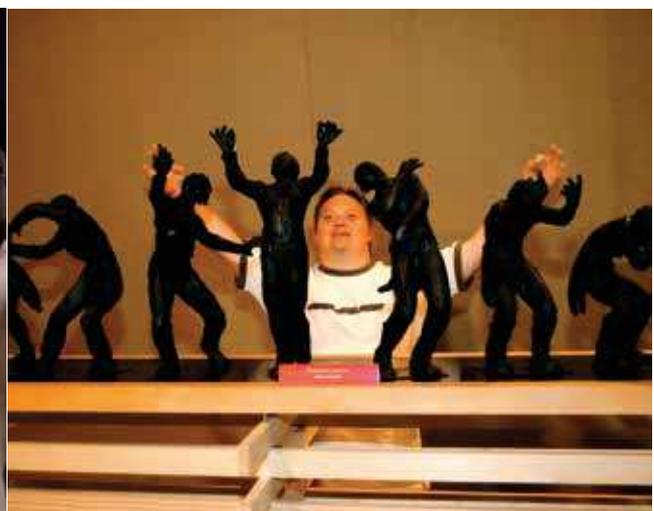
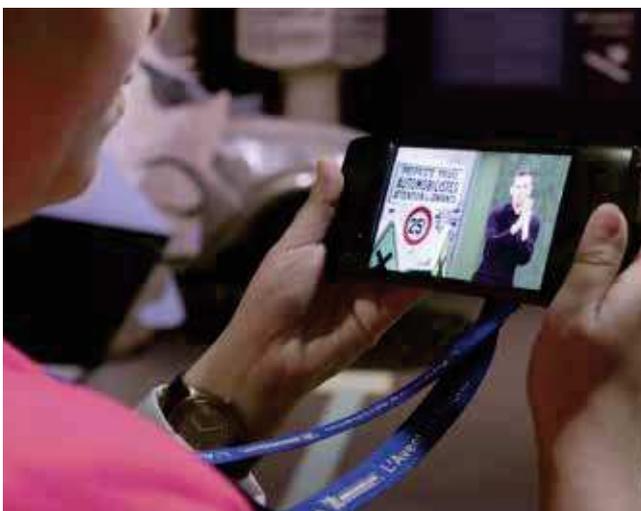
- » Opérations de communication pour valoriser les destinations H+ pilotées par l'agence régionale du tourisme.
- » Actions de formation.
- » Mise en réseau et partage d'expériences, d'outils partagés.

### Engagement

Signature de la charte entre la Région, la collectivité territoriale et l'office de tourisme pour matérialiser l'engagement de la destination touristique.

### Établissement d'un programme d'actions progressif

Chaque destination construit son plan d'actions en s'appuyant sur le document "annexe" proposé par les services de la Région.





## LES SIGNATAIRES

Par son engagement volontaire dans la démarche H+ Destination Tourisme (nom du territoire)

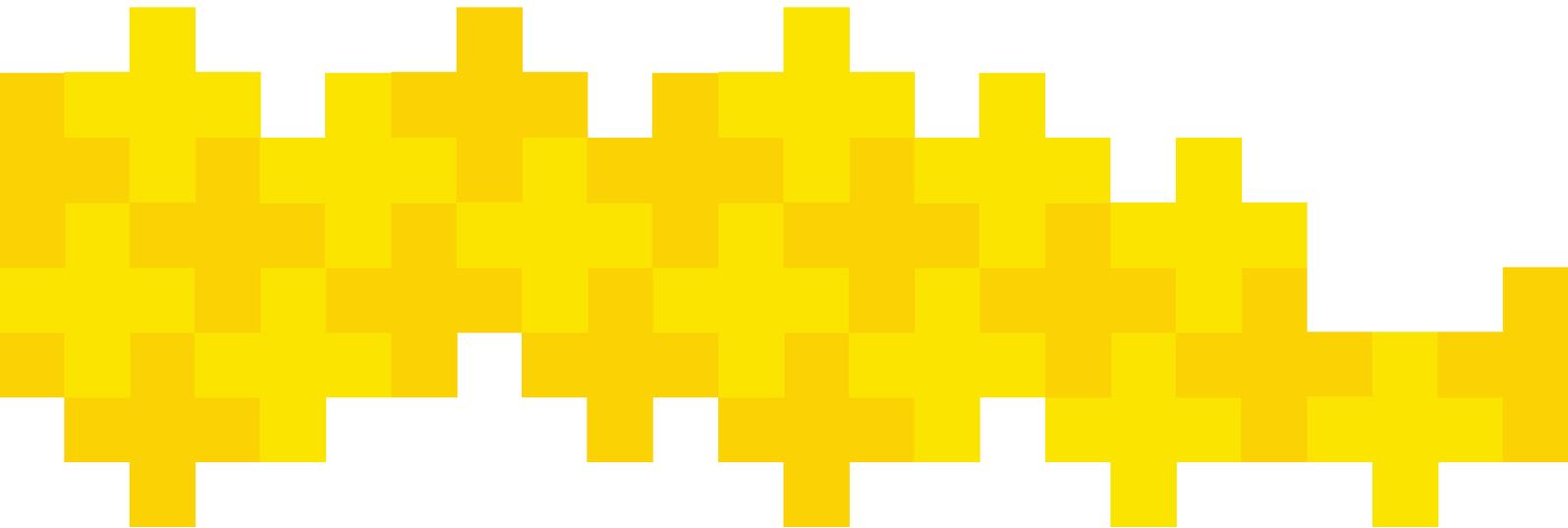
.....  
s'investit en faveur d'un tourisme handi-accueillant, handi-bienveillant, handi-inclusif en mettant en œuvre les actions constitutives de la démarche, pour améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap et de leur famille/accompagnants.

Fait en 3 exemplaires à..... le.....

Signature  
collectivité

Signature  
office du tourisme

Signature Région  
Auvergne-Rhône-Alpes



**Conseil Régional  
Auvergne-Rhône-Alpes**

**Lyon**  
1 esplanade François Mitterrand  
69002 Lyon

**Clermont-Ferrand**  
59 boulevard Léon Jouhaux  
63000 Clermont-Ferrand

**Auvergne-Rhône-Alpes Tourisme**

**Lyon**  
11 bis quai Perrache  
69002 Lyon

**Clermont-Ferrand**  
59 boulevard Léon Jouhaux  
63000 Clermont-Ferrand



**La Région**  
Auvergne-Rhône-Alpes

# H+ Destination Tourisme

**pour des offres handi-accueillantes  
et handi-bienveillantes**



Envoyé en préfecture le 13/12/2024

Reçu en préfecture le 13/12/2024

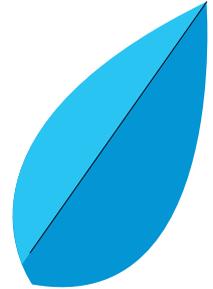
Publié le



ID : 069-246900740-20241210-CC\_2024\_126-DE

# 3 raisons pour lesquelles votre destination devrait être accessible à tous les visiteurs !

**Sont accessibles :** les services, événements, environnements, interactions et expériences, qui répondent aux besoins physiques, sensoriels, cognitifs, linguistiques et psychiques de tous les visiteurs, quels que soient leurs situations, capacités, équipements, compétences, identités, cultures et préférences.



**+de 15%  
de la population  
mondiale<sup>1</sup>**

vit avec une forme  
de handicap permanent,  
temporaire, contextuel  
ou changeant.

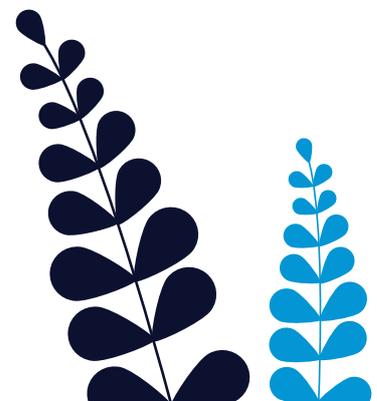


**32,6%  
des français<sup>2</sup>**

ont des besoins  
d'accessibilité  
du digital au bâti.

1. % de la population mondiale en âge de travailler (âgée de 16 à 64 ans) qui a soit un problème de santé de longue date, soit un handicap. Organisation mondiale de la santé, 2021.

2. Accessibility market and stakeholder analysis (OSSATE). University of Surrey, 2005.



# 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 Egalité  
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...

**Un vaste marché  
inexploité**

**59%**

**des européens<sup>1</sup>**

ont un ou plusieurs membres de la famille concerné par un handicap.

**Un marché  
en croissance**

**+ de 20%**

**de la population mondiale<sup>2</sup>**

aura plus de 65 ans d'ici 2050.

**L'inaccessibilité est mauvaise  
pour les affaires**

**75% des personnes  
handicapées et leurs  
familles ont déjà quitté un  
établissement commercial<sup>3</sup>**

en raison d'une mauvaise accessibilité ou d'un mauvais service client.

**Une opportunité économique  
qui ne peut être ignorée**

**Les personnes en situation de  
handicap voyagent en moyenne  
avec**

**2,2 personnes<sup>4</sup>**

\* 3 échéances : pour les sites web nouveaux (23 septembre 2019), pour les sites web anciens, mis en production avant la publication du décret (23 septembre 2020), pour les applications mobiles, les progiciels et le mobilier urbain numérique (23 juin 2021).

1. Accessibility market and stakeholder analysis (OSSATE). University of Surrey, 2005.

2. Voyage of discovery. Working towards inclusive and accessible travel for all. Amadeus, 2017

3. The purple pound study. Purple, 2021. [www.wearepurple.org.uk](http://www.wearepurple.org.uk)

4. Innovative Approaches to Making Destinations Accessible for All Tourists. European Network for Accessible Tourism (ENAT), 2015.

# Raison n°3 : la responsabilité

L'accessibilité est l'affaire de tous !

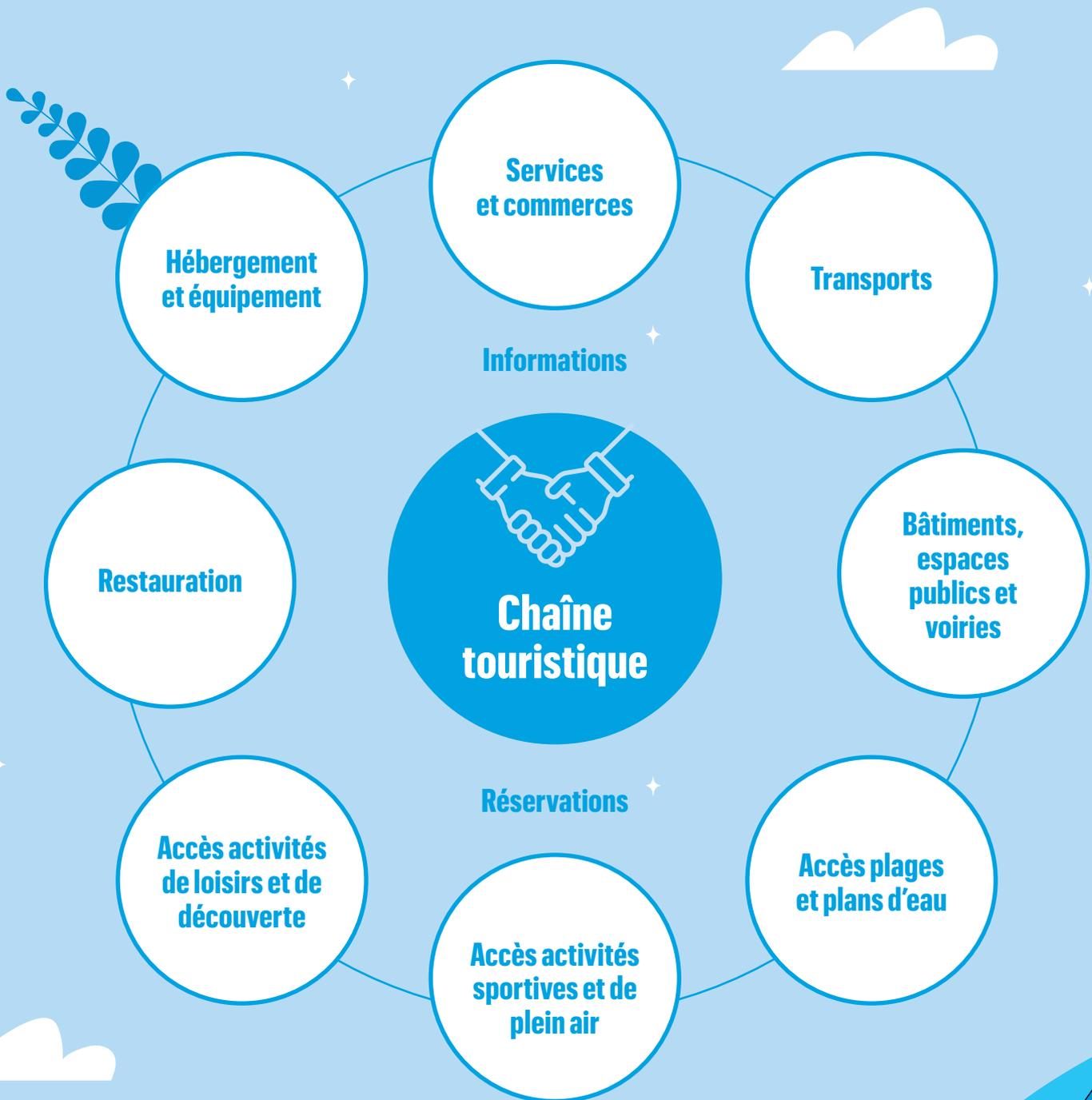
Envoyé en préfecture le 13/12/2024

Reçu en préfecture le 13/12/2024

Publié le

ID : 069-246900740-20241210-CC\_2024\_126-DE

Berger  
Levrault



## Comment démarrer votre parcours d'amélioration de l'offre ?

**Avant toute chose, vous devez vous demander « où en sommes-nous actuellement » ?**

Vous constaterez peut-être que les actions déjà menées peuvent être rapidement valorisées et communiquées aux visiteurs à la recherche d'offres touristiques répondant à leurs besoins individuels.

# 10 conseils pour informer et accueillir sans barrières !

Envoyé en préfecture le 13/12/2024

Reçu en préfecture le 13/12/2024

Publié le

ID : 069-246900740-20241210-CC\_2024\_126-DE

Berger  
Levrault



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



**Fournir aux clients handicapés des moyens accessibles de donner leur avis** et répondre rapidement aux commentaires.



**Toujours accueillir les chiens d'assistance.**



**Prévoir suffisamment d'espaces de stationnement accessibles.**



**Demander à tous vos clients s'ils ont besoin d'aide pour une évacuation en cas d'urgence** et enregistrer tout besoin spécifique.



**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.



**Fournir une information d'accessibilité précise et illustrée pour promouvoir votre accessibilité.** Et surtout, dites la vérité ! Ce qui est accessible et ce qui ne l'est pas.



**Fournir différentes méthodes de réservation** (mail, téléphone, etc).



**Partager ces données aux centres et points d'information touristiques autour de vous** favorisera l'information des visiteurs handicapés, de leur famille, de amis (où séjourner et visiter en fonction de ses besoins individuels).

Inspiré de : VisitEngland et des travaux menés avec le groupe d'action pour le tourisme inclusif d'Angleterre ; The Sage Seven™ et les recommandations de l'Organisation Mondiale du Tourisme pour un tourisme accessible.

# Comment passer au niveau supérieur ?

**Rejoignez la démarche H+ destination tourisme pour développer et valoriser l'offre touristique accessible ou adaptée de votre destination, et intégrer un réseau dynamique et impliqué :**

contribution à la sensibilisation, diffusion des connaissances, partage de pratiques, recensement des offres handi-bienveillantes et handi-accueillantes de votre territoire.

**[handicap@auvergnerhonealpes.fr](mailto:handicap@auvergnerhonealpes.fr)**

**Pour plus de renseignements :**

<https://pro.auvergnerhonealpes-tourisme.com/charte-h-destination-tourisme/>



Envoyé en préfecture le 13/12/2024

Reçu en préfecture le 13/12/2024

Publié le

ID : 069-246900740-20241210-CC\_2024\_126-DE



**La Région**  
Auvergne-Rhône-Alpes



**Conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes  
Lyon**  
101 cours Charlemagne - CS 20033  
69269 LYON CEDEX 02  
Tél. 04 26 73 40 00

**Conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes  
Clermont-Ferrand**  
59 boulevard Léon-Jouhaux - CS 90706  
63050 CLERMONT-FERRAND CEDEX 2  
Tél. 04 73 31 85 85