



OTN - Fédération Régionale  
des Offices de Tourisme de

**NORMANDIE**

**NORMANDIE**

# SEMINAIRE RSE TOURISME RESPONSABLE

OTN

07/12/2023



OTN - Fédération Régionale  
des Offices de Tourisme de

**NORMANDIE**



## Le recrutement de personnes en situation de handicap

Jean-Christophe CAU – GIE Norm'handi

Patrick MAUDUIT – APEI du Pays d'Auge et de Falaise



## Le tarif bas carbone et le tourisme 4 saisons

Fabienne DE CHASSEY – CRT Normandie

Léa COLAS - CRT Normandie



## Atelier participatif : l'implication des parties prenantes dans la démarche de tourisme responsable

# Le recrutement de personnes en situation de handicap

Jean-Christophe CAU – GIE Norm'handi  
Patrick MAUDUIT – APEI du Pays d'Auge et de Falaise



OTN - Fédération Régionale  
des Offices de Tourisme de

**NORMANDIE**



**Jeudi 7 décembre Bagnoles de l'Orne**

**SÉMINAIRE OTN  
RSE & TOURISME RESPONSABLE**

RSE ET LA DEMARCHE SOCIETALE

L'INCLUSION PAR LE BIAIS DES ESAT

**2010 : Création du GIE Norm'Handi dans le 76, adhésion du 27 et en 2016 intégration de l'ex basse Normandie 14, 50, 61**

- ❖ Proposer une mutualisation des services
- ❖ Permettre de répondre à des appels d'offres régionaux
- ❖ Travailler transversalement
- ❖ S'entraider, transmettre de l'information
- ❖ Être identifier par les acheteurs et les donneurs d'ordres

# Nos missions

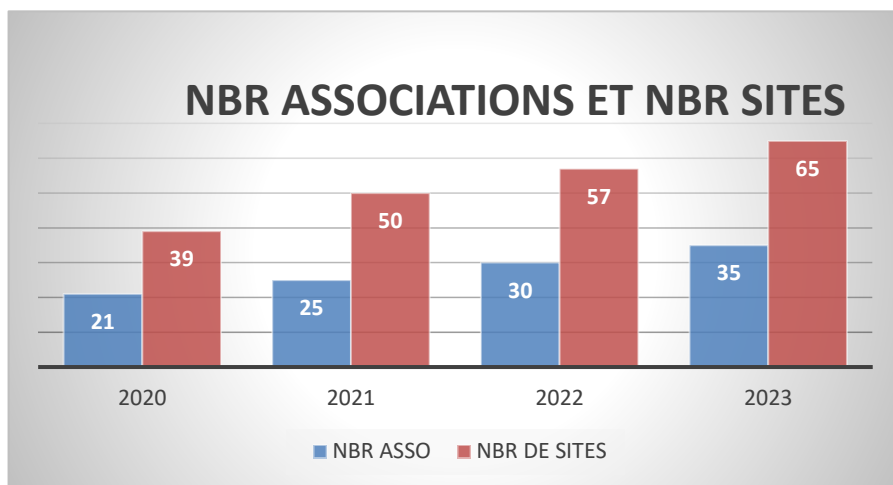
- ✓ Promouvoir et valoriser les compétences des personnes en situation de handicap aux collectivités et aux secteurs privés
  - ✓ Être un facilitateur d'affaires entre les entreprises publiques et privées avec les ESAT et EA du territoire
- ✓ Accompagner les acheteurs dans l'identification de projets d'achats aux ESAT et EA et dans le calibrage de leurs marchés
  - ✓ Faciliter et Coordonner les réponses communes aux appels d'offre
  - ✓ Permettre l'échange de pratique entre les membres du réseau
    - ✓ Faciliter le travail transversal entre ESAT
    - ✓ L'inclusion par le biais des ESAT

# Evolution du GIE depuis 2020



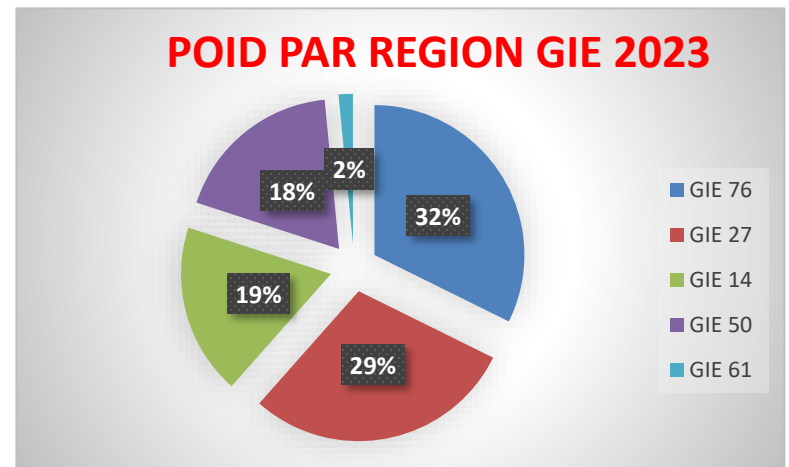
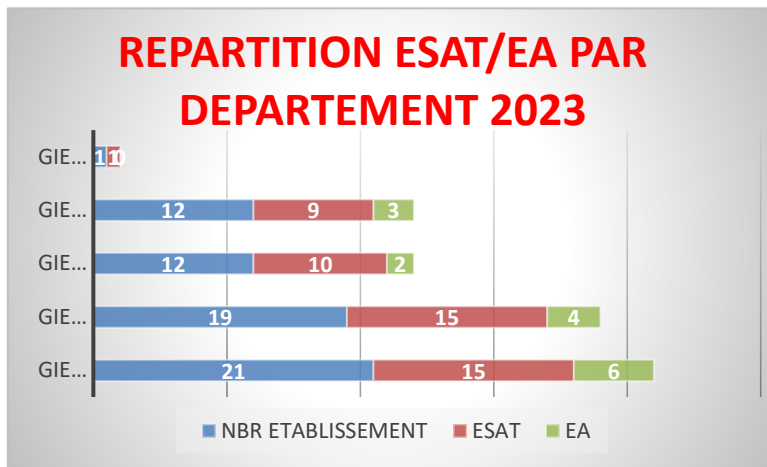
Norm'Handi

GRUPEMENT RÉGIONAL DES ESAT ET EA DE NORMANDIE



**Le GIE Norm'Handi en 2023 :**

- ✓ 35 ASSOCIATIONS
- ✓ 50 SITES ESAT
- ✓ 15 SITES EA





## Nos filières Métiers

Services, sous-  
traitance &  
logistique



Propreté  
& recyclage



Espaces  
verts



Communication

Hôtellerie &  
Restauration



Travail  
du bois



Bâtiment &  
artisanat



Prestations en  
entreprises

Hygiène et  
cosmétique



Productions  
propres



220 Allée Robert Lemasson  
76230 Bois-Guillaume  
☎ 02 35 66 86 42  
contact@gienormhandi.fr

## Secteur 76 et 27

- Sandrine QUÉMÉRÉ
- Chargé de mission
- ☎ 06 25 19 15 44
- contact@gienormhandi.fr

## Secteur 14, 50 et 61

- Jean christophe CAU
- Chargé de mission
- ☎ 07 83 02 89 86
- jeanchristophe.cau@gienormhandi.fr

# Comment travailler avec un ESAT:



- ✓ En réalisant de la sous-traitance de travaux et de prestations:
  - ✓ Prestations effectuées au sein de l'ESAT ou de l'EA (conditionnement, assemblage, montage de sous ensembles, marquage, codage, mises sous plis..)
- ✓ Par l'achat de produits et fournitures conçues par les ESAT et EA:
  - ✓ Selon les structures: objets publicitaires, aménagements extérieurs, chocolats, biscuits, jus de fruits, etc.
- ✓ En réalisant des détachements de travailleurs:
  - ✓ Par des prestations de services en entreprise encadrées par des professionnels
  - ✓ Par des mises à disposition individuelles ou collectives

# Comment travailler avec un ESAT:



- ✓ En recrutant en CDD ou CDI un travailleur d'ESAT
- ✓ En étant lieu d'accueil de stagiaires:
  - ✓ Sous la forme de PMSMP
  - ✓ En participant au Duo Day
- ✓ En sollicitant les ESAT pour participer à des manifestations organisées sur les territoires.

**Merci de votre attention**

**Mr Patrick MAUDUIT**

**Directeur pôle travail de l'APAEI du pays d'Auge**

**et de Falaise**

Votre retour d'expérience sur le Duo Day

Combien de stagiaires avez-vous accueillis ?

Comment avez-vous préparé votre équipe à cette journée ? Quelles ont été les difficultés et les bénéfices constatés ? Souhaitez-vous renouveler l'expérience l'année prochaine ?

# Le tarif bas carbone et le tourisme 4 saisons

Fabienne DE CHASSEY – CRT Normandie

Léa COLAS - CRT Normandie



OTN - Fédération Régionale  
des Offices de Tourisme de

**NORMANDIE**



# Le tarif bas-carbone en Normandie

7 décembre 2023



# Contexte général

- Objectif de décarbonation du tourisme pour respecter la Stratégie Nationale Bas-Carbone
- La Stratégie de Développement Touristique Régionale prévoit notamment le développement des mobilités douces et décarbonées à travers plusieurs actions:
  - NSMV
  - Test méthodologie offre mobilité touristique sur un territoire - Granville
  - Territoire test ADEME bilan carbone tourisme normand
- Aujourd'hui : déploiement du tarif bas-carbone

# Le tarif bas-carbone en Normandie comment ça marche ?



# L'engagement

- Appliquer un tarif réduit de minimum 10% sur le plein tarif en vigueur pour les visiteurs qui peuvent justifier qu'ils sont venus :
    - En transport en commun (ex : ticket de bus validé dans la journée)
    - En train à la gare de votre choix (ex : titre de transport SNCF à destination d'une gare normande daté de moins de 2 semaines avant la visite)
    - A vélo (ex: photo du visiteur avec son vélo devant la structure)
  
  - Initier une réflexion, entamer ou poursuivre une démarche de tourisme responsable au sein de sa structure.
- [=> Centre de ressources du tourisme responsable](#)
- Communiquer sur le dispositif sur vos supports

# Communication tarif bas carbone

## Communication Normandie Tourisme

Sensibilisation de l'ensemble des acteurs touristiques (OT, agences départementales, itinéraires vélo, loueurs de vélo, prestataires vélo, hébergeurs, sites etc.).

### ➤ Ecosystème digital

- Intégration du tarif bas-carbone sur la base de données touristique régionale
- Affichage de tous les prestataires partenaires via un moteur de recherche
- URL + QR code renvoyant vers une page dédiée sur le site web pour contextualiser ce tarif bas-carbone
- Articles valorisant les sites partenaires pour les vacances scolaires
- Newsletters au moment propice (vacances scolaires) – 50.000 abonnés
- Push sur les réseaux sociaux : [Facebook Normandie Tourisme](#) , [Instagram Normandie Tourisme](#)
- Intégration des offres partenaires sur la rubrique « Normandie sans ma voiture » [Partir en week-end sans voiture de Paris - Normandie Tourisme](#)
- Accueil d'influenceurs et de presse (notamment régionale)
- Conférence de presse + communiqué de presse

# Communication tarif bas carbone

## Communication SNCF NOMAD Train et NOMAD Car

- Concept de communication dédié au tarif bas carbone (Affichage de la vidéo dans les trains OMNEO, Affichage en gare dans les bureaux de vente)
- Plan média : réseaux sociaux, posts réguliers sur les comptes Nomad Train, newsletter abonnés Nomad Train, campagne influenceurs [Facebook Nomad Train](#) , [Facebook Nomad Car](#)
- Page dédiée sur le site Nomad Train [www.ter.sncf.com/normandie](http://www.ter.sncf.com/normandie) et sur le site NOMAD <https://nomad.normandie.fr/>
- Appli NOMAD Car
- Réseaux sociaux NOMAD Car

## Communication sur les relais de la Région Normandie

- Newsletter Région (30 000 personnes touchées)
- Les réseaux sociaux (280 000 personnes touchées), [Instagram Région Normandie](#) , [Facebook Région Normandie](#)

# Pourquoi s'engager

- Attirer des visiteurs sensibilisés aux problématiques climatiques
- Bénéficier d'un plan de communication important
- Nouer une relation privilégiée avec ses visiteurs
- Faire un premier pas / un pas de plus vers un tourisme responsable
- Initier des échanges sur le sujet du Tourisme responsable avec son équipe
- Inciter ses visiteurs à venir en transport public
- S'engager dans une démarche régionale innovante

# Kit de communication

Disponible pour tous les sites proposant un tarif bas-carbone

- Affiches
- Vitrophanie / Sticker
- Multi-images pour Réseaux Sociaux
- Spot publicitaire grand public 15 sec. motion design

# Votre rôle en tant qu'Office de Tourisme

- Rejoindre la démarche ! En effet, si votre OT propose des services payants aux visiteurs, vous pouvez vous engager dans l'initiative du tarif bas-carbone.
- Relayer le projet de tarif bas-carbone aux membres de votre réseau et les encourager à rejoindre la démarche.
- Promouvoir la démarche auprès des visiteurs, vous êtes au premier plan pour répondre à leurs interrogations.



# Prochaines étapes

- Inscription avant fin janvier 2024 via le [formulaire d'engagement](#)
- Etape de validation par le CRT
- Engagement recensé dans la base régionale Tourinsoft
- Fourniture d'un kit de communication aux sites engagés
- Lancement de la communication => **Printemps 2024**

**Des questions ?**

Pour toute information complémentaire :

[innovation@normandie-tourisme.fr](mailto:innovation@normandie-tourisme.fr)

*Léa Colas*

*Emilie Ursule*

*Fabienne de Chassey*

**Merci à tous !**

# Foire Aux Questions

- Quel impact le tarif bas-carbone aura-t-il sur mon chiffre d'affaires ?
  - ✓ *Le but du tarif bas-carbone est d'attirer un nouveau public, et donc d'accroître votre chiffre d'affaires.*
  
- J'ai déjà un tarif réduit.
  - ✓ *Vous avez la possibilité d'intégrer le tarif bas-carbone parmi les conditions de votre tarif réduit existant, s'il est de 10% minimum.*
  
- Je suis intéressé.e mais le calendrier ne me correspond pas.
  - ✓ *Vous avez la possibilité de vous inscrire à la démarche de tarif bas-carbone tout au long de l'année. La deadline pour intégrer le plan de communication global 2024 est fixée à fin janvier 2024, mais vous pourrez être intégré à la démarche ultérieurement et bénéficier de certaines actions de communication complémentaires (web notamment).*

# Foire Aux Questions

- Je suis un Office du Tourisme, suis-je concerné ?
  - ✓ *Oui, si vous proposez des services payants (ex : visites guidées).*
  
- Ma structure n'est pas encore engagée dans une démarche responsable, puis-je en faire partie ?
  - ✓ *Bien sûr ! Le tarif bas-carbone peut tout à fait être un premier pas vers un tourisme plus responsable.*
  
- Ma structure aimerait aller plus loin dans sa démarche de tourisme durable, par où commencer ?
  - ✓ *[Le centre de ressources Normandie Tourisme responsable](#) est à votre disposition et peut répondre à vos interrogations. Lors de votre inscription à la démarche, vous aurez la possibilité d'indiquer vos besoins et nous pourrons vous orienter alors vers les bons interlocuteurs, et les bons outils.*

# Foire Aux Questions

- Qu'en est-il des sites inaccessibles en transport public ?
  - ✓ *Comme au Centre Juno Beach, il est possible de proposer le tarif bas-carbone aux visiteurs s'étant rendus en train à la gare la plus proche ou la plus pertinente pour votre site, ainsi qu'aux visiteurs venus à vélo. Vous inscrivez ces choix dans le formulaire d'engagement.*
  - ✓ *La solution du transport public n'est en effet possible qu'en cas de desserte de proximité par un réseau de transport. Dans le cas contraire, cette démarche nous permettra aussi de recenser les améliorations possibles de desserte des sites touristiques en transport en commun sur le territoire normand.*
  
- Quels sont les acteurs du tourisme normand concernés par ce projet ?
  - ✓ *Pour le moment, ce tarif bas-carbone concerne uniquement les sites de visite, musées, prestataires d'activité dont l'entrée est payante. Nous nous réservons la possibilité d'élargir le dispositif à d'autres acteurs (hébergeurs, sites gratuits ...) dans les années à venir.*

# Foire Aux Questions

- Et si les visiteurs viennent en covoiturage ou en voiture électrique ?
  - ✓ *Ces deux modes de transport ne font pas partie des mobilités douces comprises dans le projet normand du tarif bas-carbone.*
  
- Ma structure avait une convention avec Keolis Bus Verts.
  - ✓ *Le contrat avec Keolis Bus Verts ayant été clôturé le 31/08/23, nous proposons, en accord avec le service de transport en car NOMAD de la Région, de remplacer votre précédente convention par cette démarche de tarif bas-carbone. Nous vous invitons donc à la rejoindre, elle permettra de remplacer vos précédents accords avec Keolis.*
  
- Mes visiteurs font de la réservation en amont.
  - ✓ *Pas de soucis ! Comme pour un tarif réduit acheté en ligne, il suffira de présenter le justificatif à l'accueil.*



# Foire Aux Questions

- Qu'en est-il des visiteurs à pied (randonneurs, piétons) ?
  - ✓ *Ils ne sont pas inclus dans le projet de tarif bas carbone en raison de la difficulté à vérifier leur arrivée à pied.*
  
- Certaines catégories bénéficient déjà d'un tarif réduit (étudiants, PMR, personnes au chômage...). Ils ne seront donc pas concernés par ce tarif bas carbone.
  - ✓ *Sauf si vous proposez un tarif bas-carbone inférieur au tarif réduit, comme le fait le Centre Juno Beach. La démarche régionale incite à proposer une réduction de 10% minimum par rapport au plein tarif, mais vous pouvez faire plus !*
  
- Les groupes peuvent-ils bénéficier du tarif bas-carbone ?
  - ✓ *Pour le moment, la démarche est réservée aux visiteurs individuels.*

# Foire Aux Questions

- ❑ Les abonnements mensuels ou annuels au transport en commun sont-ils valables ?
  - ✓ *Nous avons choisi de ne pas intégrer les abonnements mensuels ou annuels au transport en commun comme justificatif pour obtenir le tarif bas-carbone, en raison de la difficulté à pouvoir justifier d'un trajet récent jusqu'au site de visite.*
  
- ❑ Comment justifier l'arrivée en vélo, notamment pour les sites institutionnels ?
  - ✓ *Elle peut être justifiée par une photo du visiteur avec son vélo prise devant le site de visite, et présentée à l'accueil par le visiteur pour justifier de son arrivée à vélo. C'est le même principe qui est actuellement mis en place au Centre Juno Beach.*
  
- ❑ Quels sont les moyens de mesure qu'il nous faudra communiquer à Normandie Tourisme chaque année ?
  - ✓ *Normandie Tourisme vous questionnera sur le nombre d'entrées bas-carbone par an, ainsi que la part de chaque moyen de transport utilisé (train, car/bus, vélo) dans le total de ces entrées.*

# Vidéo de présentation



**Bon appétit !**

**Déjeuner au restaurant  
Le Béryl**

**51 Rue des Casinos**



OTN - Fédération Régionale  
des Offices de Tourisme de

**NORMANDIE**

# L'implication des parties prenantes dans la démarche de tourisme responsable

Ateliers participatifs



OTN - Fédération Régionale  
des Offices de Tourisme de

**NORMANDIE**

## Comment impliquer les différentes parties prenantes dans la démarche de tourisme responsable à l'échelle de votre destination ?



- Habitants
- Socio-professionnels
  - Visiteurs
  - Élus
- Collègues de l'OT

*Ex: mise en place de groupes de travail, accompagnement, sensibilisation, tarif réduit sur vos prestations, eductours, vis ma vie, partenariats avec les OT voisins, avec les différents services de la collectivité...*



OTN - Fédération Régionale  
des Offices de Tourisme de

**NORMANDIE**

# Merci de votre participation !



**Romane MOREAU**

**Chargée de mission Qualité, RSE et Tourisme Durable**

[rmoreau@ottnormandie.fr](mailto:rmoreau@ottnormandie.fr)

06 62 07 51 39

320 Le Val

14 200 Hérouville-Saint-Clair

[contact@ottnormandie.fr](mailto:contact@ottnormandie.fr)

[www.ottnormandie.fr](http://www.ottnormandie.fr)