CHARTE : ''POUR UNE MONTAGNE DE CONFORT''

CONTEXTE ET OBJECTIFS DE LA CHARTE

Une charte, qui accompagne et engage votre collectivité dans une démarche de qualité durable, axée sur le confort d'usage tout public et toutes saisons :

Faciliter l'accès, la montée en qualité et l'attractivité des offres touristiques sont les priorités fortes pour l'ensemble des acteurs touristiques publics et privés.
A cet effet, cette charte d'accompagnement rappelle les fondamentaux et les priorités d'un accueil qualitatif notamment pour les nombreux publics en situation de handicap.
Les dynamiques et initiatives locales existantes, doivent trouver des points d'appui constructifs et rationnels pour conforter la montée en qualité des offres touristiques.

Mieux qualifier et pérenniser une offre globale adaptée et inciter les acteurs publics et privés à agir en concertation, avec une entrée axée systématiquement sur le confort d'usage tout public pour être plus attractive, sont les priorités.

La charte est signée par la collectivité concernée après délibération.

DEFINITION DE l'OFFRE

Une collectivité touristique accueille, en séjour, et sur la base d'une offre globale adaptée et donc qualitative de nombreux clients : les personnes en situation de handicap dont les seniors +, les familles avec poussette et enfants en bas âges...

Une offre globale s'appuie principalement sur les services et les structures indiqués ci-dessous, lesquels sont notamment et, à titre d'exemple pour l'hiver, développés dans le récapitulatif de l'offre globale adaptée (exemple ciblé sur une communication handicap) et annexés à la charte:

- Office de Tourisme,
- Hébergements et restauration,
- Activités et loisirs adaptés...
- Acteurs divers types : remontées mécaniques...
- Transports (navettes station, stationnement…),
- Autre services (animation, loisirs, santé…),

La commune-station intégrera et organisera en complément de son offre d'hiver ce qui compose son offre touristique estivale.

Accusé de réception en préfecture
073-217302850-20230928-2023-009-005-DE
Date de télétransmission : 02/10/2023
Date de réception préfecture : 02/10/2023

LA CHARTE :

En adhérant à la charte ''Pour une montagne de confort'', le signataire s'engage sur le carnet de route suivant :

1. **Désigner un ''binôme référent'' :**
   - Ce binôme est composé d'un élu et d'un technicien, disponibles, issus de la collectivité, garants d'une volonté politique locale et de la coordination des projets (urbanisme, tourisme, …).
   - Les actions proposées et impulsées par ce binôme ont comme point d'ancrage, le ''confort d'usage tout public'' (voir document annexé).
   - Le binôme référent fait le lien entre la qualité de l'offre, les exigences de la clientèle concernée et les effets et attentes de la loi de février 2005.
   - Il incite les acteurs locaux publics et privés de la station à s'inscrire durablement dans cette démarche.

2. **Informer et accueillir le public :**
   - L'office de tourisme nomme une ''personne ressource'' disponible parmi son personnel permanent.
   - Cette personne ressource recense, centralise et connait l'offre adaptée de la station afin de fournir aux clients des renseignements clairs, précis et fiables.
   - Elle participe au réseau animé par le Département de la Savoie en collaboration avec Savoie Mont Blanc Tourisme (regroupements, mises à jour de données, …).

3. **Définir un périmètre confort cohérent :**
   - Ce périmètre évolutif est déterminé en concertation avec les acteurs locaux, validé par le Conseil municipal ou l'autorité locale compétente (communauté de communes, ...).
   - Ce périmètre optimise la concentration de l'offre adaptée. Il permet à la collectivité d'élaborer un projet cohérent en hiérarchisant et en programmant des aménagements à réaliser du fait de la loi de février 2005.
   - La continuité et l'accessibilité des cheminements et des transports (navettes, remontées mécaniques…) influent directement sur la définition et la qualité de ce périmètre confort.

4. **Sensibiliser et former les acteurs locaux :**
   - Sont concernés : les personnels d'accueil, l'Office de Tourisme, les hébergements, les moniteurs de ski, les personnels des remontées mécaniques, les Services techniques…

5. **S'assurer de la fiabilité de l'information diffusée :**
   - L'Office de tourisme garantit l'information diffusée par la station.
   - L'Office de tourisme analyse et sélectionne l'offre déclarée accessible par les prestataires à l'aide de la fiche départementale d'accessibilité (document joint).
   - L'Office de tourisme met à jour et transmet l'information relative à l'offre accessible à Savoie Mont-Blanc Tourisme et à tout demandeur ou prestataire (à l'aide du document ''Récapitulatif station'').
   - L'Office de tourisme sensibilise les prestataires sur la mise en place du label ‘''Tourisme & Handicap''.
   - L'Office de tourisme recense les nouvelles offres rendues accessibles (Loi de février 2005).

6. **Communiquer et commercialiser l'offre :**
   - L'Office de tourisme et les prestataires communiquent cette offre dans les supports d'information réalisés localement.
   - Il sensibilise et incite les hébergeurs et les services de réservation à commercialiser les offres accessibles en priorité aux personnes handicapées.
   - Il incite les acteurs de la station à communiquer sur leurs prestations adaptées et à engager des démarches de prospection ciblée.

Annexes jointes :
- Récapitulatif offre globale adaptée
- Fiche départementale d'accessibilité
- Fiche Confort d'usage tout public

Accusé de réception en préfecture
073-217302850-20230928-2023-009-009-DE
Date de télétransmission : 02/10/2023
Date de réception préfecture : 02/10/2023