



CONSEIL EN TOURISME ET ACTIVITÉS DE LOISIRS
ADAPTÉS ET ACCESSIBLES À TOUS

NOTRE MISSION

- ✘ **Accompagner efficacement** votre démarche d'accessibilité
- ✘ **Apporter une valeur ajoutée** économique à un projet dicté par la réglementation
- ✘ **Améliorer la qualité de votre offre** touristique en valorisant le confort d'usage pour tous

POUR VOUS, ACTEURS DU TOURISME DURABLE

-  Hébergeurs touristiques
-  Domaines skiables
-  Prestataires de loisirs
-  Territoires à vocation touristique
-  Institutionnels du tourisme



ADAPTATION DE
L'ENVIRONNEMENT
HUMAIN

ADAPTATION DE LA
PRESTATION

ADAPTATION DE
L'ENVIRONNEMENT
PHYSIQUE

**ACCESSIBILITÉ
RÉUSSIE**



CONSEIL

AUDIT

INNOVATION

MISE EN
RÉSEAU

EXPERTISE

FORMATION

EDITO

Être en mesure d'offrir un accueil et une prestation de qualité à chacun de vos clients n'est-il pas au cœur de votre métier ?

Parce que vos clients sont tous différents, de part leurs attentes et leurs capacités, il est nécessaire de se concentrer sur les facteurs clés du succès de votre offre, de sa conception à sa promotion.

Pour ce faire, Osmose vous accompagne par des actions de sensibilisation et de formation. Selon vos besoins, choisissez le format qui vous convient :

LE PACK ACCESS

L'accessibilité, de l'obligation à l'opportunité : en 1 journée, Osmose vous propose de faire le tour des enjeux d'une démarche accessibilité.

Objectif : Disposer des outils nécessaires afin d'être en mesure d'adapter cette démarche à votre structure et d'en faire un levier de développement, créateur de valeur ajoutée.

L'ACCESSIBILITÉ D'UN SITE TOURISTIQUE

- Rappel du cadre réglementaire
- La réglementation : un outil / L'usage : un objectif
- Identification des situations handicapantes et sensibilisation aux enjeux de mise en accessibilité
- Créer un environnement favorable au sein de sa structure

L'ACCUEIL, UN MAILLON PRIMORDIAL DE LA CHAÎNE D'ACCESSIBILITÉ

- Présentation des différents types de déficiences
- Connaissances des attentes / besoins des clientèles en situation de handicap
- Être à l'aise dans sa relation à l'autre et savoir agir face à la différence

ÉLABORER ET PROMOUVOIR UNE OFFRE ADAPTÉE

- Définir une offre de services adaptée
- Délivrer une information fiable et utile
- Élaborer un plan de communication performant en utilisant les canaux de promotion adaptés

LES RENDEZ-VOUS DE L'ACCESSIBILITÉ

PETIT DÉJEUNER

DÉJEUNER

GOÛTER

SOIRÉE

Vous souhaitez sensibiliser vos équipes à l'une des thématiques suivantes :

- Accessibilité et opportunités économiques
- Concevoir pour tous, concevoir durable
- L'accueil des publics à besoins spécifiques
- L'accessibilité, quelle démarche ?
- Différences et performances

Nous nous déplaçons dans votre structure sur un format de 2h à l'heure du petit-déjeuner, du déjeuner, du goûter ou en soirée pour une sensibilisation active !

LES FORMATIONS À LA CARTE

Selon vos besoins, vous pouvez choisir un module en particulier ou suivre le programme dans sa globalité.

MODULE 1 : adaptation de l'environnement physique

Comment rendre ma structure physiquement accessible à tous les publics ?

Contenus

- Rappel de la réglementation et des exigences en terme d'accessibilité
 - > Valorisation confort tout public
- Identification des différentes situations handicapantes
- Sensibilisation aux enjeux de mise en accessibilité
- Lecture du diagnostic au regard du confort d'usage et du potentiel de la structure
- Comment organiser et prioriser ses choix d'aménagement
- Identification des bonnes pratiques
- Découverte du label Tourisme et Handicap

Objectifs opérationnels

Connaître et respecter la réglementation tout en réalisant des choix cohérents, viables pour la structure et efficaces en terme d'usage pour l'utilisateur.

MODULE 2 : adaptation de l'environnement humain

Comment accueillir et satisfaire les clientèles à besoins spécifiques ?

Actions Osmose

- Sensibilisation/formation de vos équipes pour créer un environnement favorable au sein de votre structure
- Présentation des différentes déficiences et situations potentiellement handicapantes
- Connaissances des attentes / besoins de ces clientèles
- Présentation pratique des attitudes et comportements à adopter pour faire preuve d'écoute active et de neutralité bienveillante
- Adaptation de l'approche / du message pédagogique (construire sa médiation)

Objectifs opérationnels

Garantir un accueil et une offre de services adaptés aux clientèles à besoins spécifiques, en intégrant naturellement les différences dans sa façon d'agir et de ré-agir.

MODULE 3 : adaptation et accessibilité de l'offre

Comment créer et promouvoir une offre de services adaptée ?

Actions Osmose

- Comprendre les attentes des personnes en situation de handicap dans leurs loisirs et vacances.
- Créer une offre touristique adaptée et la valoriser.
- Faire de l'accessibilité de son offre un moyen d'affirmer sa différence et de renforcer son image.
- Savoir élaborer un plan de communication en utilisant les bons outils et canaux de diffusion.

Objectifs opérationnels

Savoir élaborer une offre adaptée aux attentes des clientèles à besoins spécifiques et la diffuser via les bons canaux de promotion pour une visibilité concrète et efficace.

MODE D'EMPLOI

Osmose s'adapte à vos attentes et peut vous proposer des formats d'actions sur-mesure.

Moyens et outils

- Mises en situations pratiques et jeux de rôles
- Utilisation d'outils pédagogiques ludiques
- Interventions de personnes en situations de handicaps et de professionnels de l'accessibilité
- Partage et valorisation des expériences de chacun
- Apports de méthodes concrètes et outils opérationnels
- Développement d'un savoir-être spécifique à l'accueil des publics en situation de handicap
- Remise d'un guide pratique spécifique à la thématique abordée pour compléter la formation présentielle

Pour qui ?

Pour tous les acteurs du tourisme : salariés, gérants, porteurs de projets, élus, décisionnaires et chargés de mission... au sein d'entreprises privées, de collectivités et structures publiques, d'institutions et associations.

	FORMATIONS À LA CARTE	LE PACK ACCESS	LES RENDEZ-VOUS
LIEU	Au sein de votre structure (3 participants minimum) OU Sur le parc d'activités Alpespace en Savoie (Montmelian)		Au sein de votre structure (4 participants minimum)
DATES	Au choix (3 participants minimum) OU Sur le programme annuel Osmose formations		Au choix (4 participants minimum)
TARIFS	350 € TTC par personne et par module	550 € TTC par personne	40 € TTC par personne (hors frais de déplacement)
DIVERS	Possibilité de déposer une demande de financement auprès d'un OPCA dans le cadre d'un DIF*		

conception graphique - **AFKI** - www.afekt.fr



SENSIBILISATIONS ET FORMATIONS

INSCRIPTIONS

POUR VOUS INSCRIRE OU OBTENIR DES INFORMATIONS SUR NOS FORMATIONS, CONTACTEZ-NOUS :

Céline CHOLET - Osmose
Alpespace, 73800 Ste Hélène du Lac
04-79-60-26-01 / 06-35-50-37-49

celine@osmose-conseil.com
www.osmose-conseil.com

*Enregistré sous le numéro 82 73 01528 73. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'État.
Conditions générales de vente sur notre site: www.osmose-conseil.com



PRESTATAIRES TOURISTIQUES

Structure sportive, de loisirs, culturelle,
environnementale...



Vous êtes une association ou une structure privée prestataire de services liés aux loisirs et/ou au tourisme :

VOS PROBLÉMATIQUES

- Être en capacité d'offrir une prestation de qualité à chacun de vos clients.
- Mener une démarche accessibilité concrète pour garantir le respect de la réglementation à échéance 2015 (loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées).
- Adapter vos offres et votre pratique aux publics en situation de handicap.

VOS ENJEUX

- Améliorer la qualité de votre offre de services auprès de tous les publics.
- Faciliter l'accès à votre structure pour les personnes en situation de handicap et donc investir une nouvelle clientèle et son potentiel économique.
- Transformer une obligation en avantage concurrentiel.
- S'inscrire dans un projet à fortes valeurs humaines.

NOS SOLUTIONS **Des contraintes, qui, bien pensées, se transforment en opportunités !**

- Vous accompagner sur les facteurs clefs de succès de votre projet.
- Vous garantir le respect des normes en vigueur et surtout la réponse aux attentes des personnes en situation de handicap.
- Vous inscrire dans un développement pérenne en considérant que la prise en compte des publics à besoins spécifiques produit des améliorations et aménagements profitables à tous (seniors, enfants, blessés, étrangers, parents avec poussette).
- Vous transmettre notre savoir-faire pour que vous puissiez acquérir les bons réflexes en termes d'accueil des publics à besoins spécifiques.

**IMAGINONS ENSEMBLE
DES STRUCTURES
ACCESSIBLES
À TOUS !**



Notre offre

Rendre vos services / prestations accessibles à tous.

Concevoir pour tous, ce n'est pas concevoir pour les personnes ayant des déficiences, c'est viser à rendre vos services plus faciles d'usage, pour la variété de vos clients potentiels !

Méthode

Nous vous proposons un accompagnement spécifique lié au processus d'achat et d'utilisation de votre offre par le client.

Autrement dit, comment il sait que vous avez un service à lui offrir, comment il y accède, comment il le perçoit, le comprend et le réalise.

Pour ce faire, nous suivons la méthodologie suivante :

- Audit de votre structure / prestations
- Proposition de projet / phasage
- Aménagements et réorganisation de vos bâtiments
- Accompagnement et professionnalisation de vos équipes
- Adaptation de votre pratique et de votre médiation
- Communication et commercialisation de vos offres adaptées / valorisation des améliorations tout public
- Animation et événementiel

Partenaires associés

- Architectes, designers et ergonomes
- Ergothérapeutes
- Artisans certifiés
- Experts en accessibilité et tourisme adapté

Notre démarche s'appuie sur les réglementations en vigueur, les orientations du Conseil Régional et des Conseils Généraux ainsi que les labels Tourisme et Handicap, Destination pour tous et Espaces Loisirs Handisport.

DURÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT : DE 3 À 6 MOIS
COÛT : SUR DEVIS

www.osmose-conseil.com

osmose

DOMAINE SKIABLE

Régies



Vous êtes une commune, un groupement de communes ou un syndicat mixte en charge d'un ou plusieurs domaines skiables :

VOS PROBLÉMATIQUES

- Diversifier vos activités pour palier à la saisonnalité de votre offre touristique.
- Répondre aux attentes de «nouvelles clientèles» (seniors, familles, personnes en situation de handicap).
- Mener une démarche accessibilité concrète pour garantir le respect de la réglementation à échéance 2015 (loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées).
- Fédérer les acteurs locaux autour d'un projet commun axé sur le développement et l'animation de votre territoire.

VOS ENJEUX

- Améliorer la qualité de votre offre touristique auprès de tous les publics en façonnant des offres de loisirs adaptées à la diversité des générations, des cultures et des capacités de vos clients.
- Faciliter l'accès à votre territoire pour les personnes en situation de handicap et donc investir une nouvelle clientèle et son potentiel économique.
- Transformer une obligation en avantage concurrentiel.
- S'inscrire dans un développement économique durable en diversifiant vos activités, notamment l'été.

NOS SOLUTIONS

Des contraintes, qui, bien pensées, se transforment en opportunités !

- Vous accompagner sur les facteurs clefs de succès de votre projet.
- Vous garantir le respect des normes en vigueur et surtout la réponse aux attentes des personnes en situation de handicap.
- Partager notre savoir-faire via une co-construction locale pour que chaque acteur puisse mettre du sens à sa démarche accessibilité et acquérir les bons réflexes.
- Vous inscrire dans un développement pérenne en considérant que la prise en compte des publics à besoins spécifiques produit des améliorations et aménagements profitables à tous (seniors, enfants, blessés, étrangers, parents avec poussette).

**IMAGINONS ENSEMBLE
DES DOMAINES SKIABLES
ACCESSIBLES
À TOUS !**



Notre offre : montagne durable / montagne accessible

Notre objectif est de concevoir une offre globale adaptée sur votre territoire (hiver et été), accessible, attrayante et utilisable pour le plus grand nombre de vos visiteurs.

Cette offre s'appuie sur :

- l'Office de Tourisme
- les remontées mécaniques
- les hébergements / restaurants / commerces
- les transports
- les activités et loisirs adaptés

Méthode

Penser le séjour du visiteur dans son ensemble : privilégier une approche transversale des composantes de votre offre touristique (sites, services, activités, hébergements).

- Audit de votre territoire et proposition de projet
- Viabilisation et valorisation de l'existant
- Aménagements du domaine skiable, des remontées mécaniques et sites touristiques annexes
- Accompagnement et professionnalisation des acteurs
- Communication et commercialisation de l'offre
- Animation et événementiel

Partenaires associés

- Architectes, designers et ergonomes
- Ergothérapeutes
- Artisans certifiés
- Experts en accessibilité et tourisme adapté

Notre démarche s'appuie sur les réglementations en vigueur, les orientations du Conseil Régional et des Conseils Généraux ainsi que les labels Tourisme et Handicap, Destination pour tous et Espaces Loisirs Handisport.

DURÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT : DE 6 À 10 MOIS
COÛT : SUR DEVIS

www.osmose-conseil.com

osmose

DOMAINE SKIABLE

Exploitant délégataire
des remontées mécaniques



Vous êtes un opérateur intervenant dans le cadre d'une délégation de service public (SEM ou société privée) pour l'aménagement, la gestion et l'exploitation de domaines skiables :

VOS PROBLÉMATIQUES

- Maintenir l'attractivité de vos sites en offrant le meilleur équipement / produit / service.
- Adapter votre modèle économique aux évolutions rapides du marché > INNOVER.
- Capter de nouvelles clientèles.
- Palier aux aléas climatiques en diversifiant vos activités de loisirs.
- Maintenir la sécurité de vos remontées mécaniques et répondre aux obligations réglementaires en vigueur (dont la loi de 2005 à échéance 2015 concernant l'accessibilité des transports aux personnes en situation de handicap).

VOS ENJEUX

- Améliorer la qualité de votre offre touristique auprès de tous les publics en façonnant des offres sportives et de loisirs adaptées à la diversité des générations, des cultures et des capacités de vos clients.
- Faciliter l'accès à votre territoire pour les personnes en situation de handicap et donc investir une nouvelle clientèle et son potentiel économique.
- Transformer une obligation en avantage concurrentiel.
- S'inscrire dans un développement économique durable en diversifiant vos activités, notamment l'été.

NOS SOLUTIONS **Des contraintes, qui, bien pensées, se transforment en opportunités !**

- Vous accompagner sur les facteurs clefs de succès de votre projet.
- Apporter du sens à votre démarche pour transformer des contraintes réglementaires en opportunités de développement économique.
- Vous garantir le respect des normes en vigueur et surtout la réponse aux attentes des personnes en situation de handicap.
- Vous inscrire dans un développement pérenne en considérant que la prise en compte des publics à besoins spécifiques produit des améliorations et aménagements profitables à tous (seniors, enfants, blessés, étrangers, parents avec poussette).

**IMAGINONS ENSEMBLE
DES DOMAINES SKIABLES
ACCESSIBLES
À TOUS !**



Notre offre : montagne durable / montagne accessible

Concevoir une offre adaptée sur vos domaines (hiver et été), accessible, attrayante et utilisable pour le plus grand nombre de vos visiteurs.

Méthode

- Audit de votre territoire et proposition de projet
- Viabilisation et valorisation de l'existant
- Aménagement du domaine skiable, des remontées mécaniques et services annexes
- Accompagnement et professionnalisation des acteurs
- Communication et mise en réseau
- Animation et événementiel

Partenaires associés

- Architectes, designers et ergonomes
- Ergothérapeutes
- Artisans certifiés
- Experts en accessibilité et tourisme adapté

Notre démarche s'appuie sur les réglementations en vigueur, les orientations du Conseil Régional et des Conseils Généraux ainsi que les labels Tourisme et Handicap, Destination pour tous et Espaces Loisirs Handisport.

DURÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT : DE 6 À 9 MOIS
COÛT : SUR DEVIS

www.osmose-conseil.com

osmose

HÉBERGEURS TOURISTIQUES

Hôtels, gîtes, chambres d'hôtes, résidences hôtelières,
campings, villages vacances...



Vous êtes gérant ou propriétaire d'un hébergement à vocation touristique :

VOS PROBLÉMATIQUES

- Être en capacité d'offrir un accueil de qualité et un service adapté à chacun de vos clients.
- Respecter les réglementations en vigueur dont la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- Innover pour rester compétitif.
- Assurer la rentabilité économique dans vos projets de développement et de mise en conformité.

VOS ENJEUX

- Améliorer la qualité de votre offre touristique pour tous les publics.
- Faciliter l'accès à votre structure pour les personnes en situation de handicap et donc investir une nouvelle clientèle et son potentiel économique.
- Transformer une obligation en avantage concurrentiel.
- Donner du sens à votre projet en replaçant votre client au centre des réflexions.

NOS SOLUTIONS

Des contraintes, qui, bien pensées, se transforment en opportunités !

- Vous accompagner sur les facteurs clefs de succès de votre projet.
- Vous garantir le respect des normes en vigueur et surtout la réponse aux attentes des personnes en situation de handicap.
- Vous inscrire dans un développement pérenne en considérant que la prise en compte des publics à besoins spécifiques produit des améliorations et aménagements profitables à tous (seniors, enfants, blessés, étrangers, parents avec poussette).
- Vous transmettre notre savoir-faire pour que vous puissiez acquérir les bons réflexes en termes d'accessibilité et d'accueil des publics à besoins spécifiques.

**IMAGINONS ENSEMBLE
DES HÉBERGEMENTS
ACCESSIBLES
À TOUS!**



L'objectif est de rendre votre hébergement accessible, attrayant et utilisable pour le plus grand nombre de vos visiteurs. Voici les axes que nous traiterons pour y parvenir :

ADAPTATION DE L'ENVIRONNEMENT PHYSIQUE

*Comment aménager ma structure
pour qu'elle soit accessible à tous les publics ?*

Actions Osmose

- Audit du site (croisement du diagnostic accessibilité et des potentialités du site)
- Préconisations d'actions et accompagnement dans les étapes et choix stratégiques
- Aide au montage des dossiers de financements
- Suivi des travaux et valorisation des aménagements
- Accompagnement vers le label Tourisme et Handicap

Objectifs opérationnels

- Identification des écarts entre la situation actuelle (état des lieux) et la situation souhaitée (objectifs)
- Définition des paramètres sur lesquels vous devez, pouvez et souhaitez agir
- Définition du plan d'actions, des axes thématiques (communication, formation, aménagement, etc.), des échéanciers et des moyens

ADAPTATION DE L'ENVIRONNEMENT HUMAIN

*Comment accueillir et satisfaire
les clientèles à besoins spécifiques ?*

Actions Osmose

- Sensibilisation/formation de vos équipes pour créer un environnement favorable au sein de votre structure
- Présentation des différentes déficiences et situations potentiellement handicapantes
- Connaissances des attentes / besoins de ces clientèles
- Présentation pratique des attitudes et comportements à adopter
- Adaptation de l'approche / du message pédagogique

Objectifs opérationnels

- Garantir un accueil et une offre de services adaptés aux clientèles à besoins spécifiques, en intégrant naturellement les différences dans sa façon d'agir et de ré-agir.

ADAPTATION ET ACCESSIBILITÉ DE L'OFFRE

*Comment créer
une offre adaptée et la promouvoir ?*

Actions Osmose

- Analyse des prestations actuelles et création d'une offre de services adaptée
- Accompagnement à la commercialisation, communication et promotion sur vos supports existants
- Mise en réseau

Objectifs opérationnels

- Savoir élaborer une offre adaptée aux attentes des clientèles à besoins spécifiques et la diffuser via les bons canaux de promotion pour une visibilité concrète et efficace. Communiquer pour bien vendre !

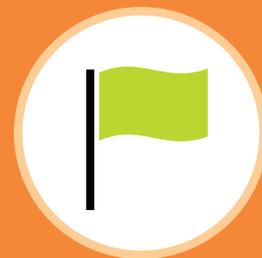
DURÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT : DE 3 À 9 MOIS
COÛT : SUR DEVIS

www.osmose-conseil.com

osmose

TERRITOIRE À VOCATION TOURISTIQUE

Stations balnéaires / lacustres / territoires de montagne



Vous êtes une commune, un groupement de communes ou un syndicat mixte en charge d'un territoire touristique :

VOS PROBLÉMATIQUES

- Répondre aux attentes des “nouvelles” clientèles (senior, familles, personnes en situation de handicap).
- Mener une démarche accessibilité concrète pour garantir le respect de la réglementation à échéance 2015 (loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées) > ERP, IOP, espaces publics et services.
- Fédérer les acteurs locaux autour d'un projet commun axé sur le développement et l'animation de votre territoire.

VOS ENJEUX

- Améliorer la qualité de votre offre touristique auprès de tous les publics en façonnant des environnements et prestations adaptés à la diversité des générations, des cultures et des capacités de vos visiteurs.
- Faciliter l'accès à votre territoire pour les personnes en situation de handicap et donc investir une nouvelle clientèle et son potentiel économique.
- Transformer une obligation en avantage concurrentiel.
- Vous inscrire dans un développement économique durable en offrant de meilleurs équipements, produits et services.

NOS SOLUTIONS **Des contraintes, qui, bien pensées, se transforment en opportunités !**

- Vous accompagner sur les facteurs clefs de succès de votre projet.
- Vous garantir le respect des normes en vigueur et surtout la réponse aux attentes des personnes en situation de handicap.
- Partager notre savoir-faire via une co-construction locale pour que chaque acteur puisse mettre du sens à sa démarche accessibilité et acquérir les bons réflexes.
- S'inscrire dans un développement pérenne en considérant que la prise en compte des publics à besoins spécifiques produit des améliorations et aménagements profitables à tous (seniors, enfants, blessés, étrangers, parents avec poussette).

**IMAGINONS ENSEMBLE
DES TERRITOIRES
ACCESSIBLES
À TOUS !**



Notre offre : territoire durable / territoire accessible

Auditer, diagnostiquer, préconiser, conseiller et valoriser sont les actions que nous menons pour assurer les stratégies de développement des sites et le positionnement touristique des territoires.

Les publics et particulièrement les personnes en situation de handicap recherchent des offres globales. Leur choix s'orientera en effet plus facilement vers une destination où l'ensemble des services (hébergement, restauration, loisirs et activités) est accessible.

Méthode

Penser le séjour du visiteur dans son ensemble : privilégier une approche transversale des composantes de votre offre touristique (sites, services, activités, hébergements).

- Audit de votre territoire et proposition de projet
- Viabilisation et valorisation de l'existant
- Présentation aux acteurs privés pour une co-construction locale
- Aménagement des espaces publics, sites et structures touristiques
- Accompagnement et professionnalisation des acteurs
- Communication et commercialisation de l'offre
- Animation et événementiel

Partenaires associés

- Architectes, designers et ergonomes
- Ergothérapeutes
- Artisans certifiés
- Experts en accessibilité et tourisme adapté

Notre démarche s'appuie sur les réglementations en vigueur, les orientations du Conseil Régional et des Conseils Généraux ainsi que les labels Tourisme et Handicap, Destination pour tous et Espaces Loisirs Handisport.

DURÉE DE L'ACCOMPAGNEMENT : DE 6 À 10 MOIS
COÛT : SUR DEVIS

www.osmose-conseil.com

osmose