

# Responsabilité Sociétale des entreprises d'ESS et développement durable

Analyse de cas dans le secteur du tourisme associatif à vocation sociale





# Cette étude a été financée par :











**Avant Propos** 

L'observatoire de l'Economie Sociale et Solidaire des Pays de la Loire a souhaité travailler

sur le secteur du tourisme associatif à vocation sociale, en collaboration étroite avec l'Union

Nationale des Associations de Tourisme des Pays de la Loire. Cette étude s'inscrivant en

outre dans la continuité des travaux menés par l'Observatoire de l'ESS sur la Responsabilité

Sociétale des Organisations de l'ESS.

La mobilisation de l'union régionale des associations de tourisme et de quelques acteurs a

permis la co-construction d'indicateurs de performance sociétale. Si ces indicateurs sont

appliqués au secteur du tourisme, ils permettent aussi d'identifier plus largement les

spécificités des acteurs de l'ESS.

Bien que faisant preuve d'ores et déjà d'un engagement certain dans la poursuite d'un

projet d'intérêt général, nous souhaitons que les acteurs du tourisme associatif à vocation

sociale puissent mobiliser facilement cette étude dans une démarche d'amélioration

continue des pratiques et des comportements.

En effet, cette étude contribue plus largement à promouvoir une démarche de

responsabilité auprès de tous les acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire dans le but de

répondre aux préoccupations sociales, environnementales, économiques et démocratiques

pour un développement économique autrement responsable. Les acteurs de l'ESS avancent

dans ce sens, il convient aujourd'hui de prolonger cette dynamique positive ... .

Jacques STERN Président de la CRESS des

Pays de la Loire

Patrick DROUET
Président de l'UNAT des

Pays de la Loire

~ 3 ~

#### **Sommaire**

- 1. Eléments introductifs
- L'Economie Sociale et Solidaire et la Responsabilité Sociétale des Entreprises
- L'objectif de cette étude
- Le tourisme associatif à vocation sociale
- La méthodologie
- 2. La responsabilité sociale des entreprises
- 3. La responsabilité démocratique
- 4. La responsabilité économique
- 5. La responsabilité environnementale
- 6. Une dynamique engagée en matière de Responsabilité Sociétale dans le secteur du tourisme associatif à vocation sociale
- 7. Comment consolider et prolonger la dynamique à l'œuvre en matière de RSE ?
- 8. Synthèse du secteur du tourisme associatif à vocation sociale
- 9. Annexes

# 1. Eléments introductifs

#### **Economie Sociale et Solidaire et Responsabilité Sociétale**

Nombreux sont ceux qui reconnaissent au secteur de l'Économie Sociale et Solidaire, ses capacités à offrir de vraies réponses pour atteindre un haut niveau de responsabilité sociétale. La Commission Européenne met, elle-même, en avant ce rôle précurseur dans son livre vert sur la Responsabilité Sociale (Livre vert-promouvoir la responsabilité sociale des entreprises, 2011) en affirmant que : « Même si, à ce jour, la responsabilité sociale des entreprises est principalement promue par de grandes sociétés ou des multinationales, elle revêt une importance dans tous les types d'entreprises et tous les secteurs d'activité, de la PME à la multinationale. Il est capital qu'elle soit plus largement appliquée dans les PME, y compris les micro-entreprises, puisque ce sont elles qui contribuent le plus à l'économie et à l'emploi. Bien que de nombreuses PME assument déjà leur responsabilité sociale, notamment au travers d'un engagement local, une sensibilisation et un appui plus marqués à la diffusion des bonnes pratiques pourraient faciliter la promotion de la responsabilité sociale parmi cette catégorie d'entreprises. Les coopératives de travailleurs et les programmes de participation, ainsi que d'autres formes d'entreprises de type coopératif, mutualiste ou associatif, intègrent dans leur structure les intérêts d'autres parties prenantes et assument d'emblée des responsabilités sociales et civiles. »

Les structures de l'ESS sont donc bien identifiées quant à leur responsabilité sociale. Toutefois, les organisations de l'ESS vont plus loin et fondent leurs actions sur des valeurs reprises aujourd'hui par le concept de Responsabilité Sociétale. En effet, elles mettent l'homme au cœur du projet et promeuvent le principe de solidarité et s'intéressent à leur environnement social.

Face à cette montée en puissance du concept de Responsabilité Sociétale, l'Économie Sociale et Solidaire va connaître des difficultés à valoriser ses pratiques. Dans ce contexte, certains acteurs vont ressentir le besoin de mesurer leur niveau de Responsabilité Sociétale, notamment en évaluant l'impact de leurs actions sur l'environnement naturel et social et en appréciant l'adéquation entre les valeurs et les pratiques. Face à ces besoins, a été développé le Bilan Sociétal par le CJDES (Centre des Jeunes, des Dirigeants et des Acteurs de l'Économie Sociale). Il s'agit d'un outil de diagnostic dans le sens où il permet à la fois d'évaluer les pratiques de l'organisation et de management dans un but d'amélioration des résultats économiques, sociaux et environnementaux.

C'est pourquoi, la CRESS des Pays de la Loire, par son Observatoire, a souhaité mener une évaluation sous l'angle des quatre piliers du développement durable en intégrant les quatre axes de responsabilités que sont les responsabilités économique, sociale, démocratique et environnementale. En effet, les indicateurs dont nous disposons aujourd'hui pour observer le secteur ne semblent pas suffisants et sont bien souvent inadaptés aux nouveaux enjeux. Il est donc temps de réfléchir à d'autres indicateurs et critères d'évaluation qui tiennent compte d'aspects économiques mais également sociétaux (cf. collectif FAIR et ONG Pékéa).

Il est nécessaire d'identifier la valeur ajoutée de l'ESS et de la caractériser qualitativement et quantitativement afin de déterminer les réussites et les difficultés rencontrées par les acteurs de l'ESS dans leurs démarches « sociétalement » responsables.

La Responsabilité Sociétale des Organisations est donc la prise en compte à l'échelle d'une structure des enjeux globaux du développement durable à travers des principes d'organisations et de management responsables portés collectivement.

Rappel : qu'est ce que le développement durable ?

« Le développement durable est un développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs. » Rapport Brundtland, 1987.

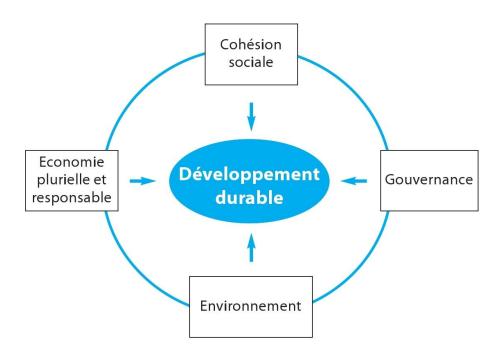
Deux concepts sont inhérents à cette définition :

- \* le concept de « besoins », et plus particulièrement des besoins essentiels des plus démunis, à qui il convient d'accorder la plus grande priorité, et
- \* l'idée des limitations que l'état de nos techniques et de notre organisation sociale impose sur la capacité de l'environnement à répondre aux besoins actuels et à venir.

Le développement durable se trouve donc à la rencontre de préoccupations multiples, de liens et d'interactions entre différents domaines (enjeux démographiques, pauvreté, climat, énergie, emploi...).

La responsabilité Sociétale fournit une méthodologie à l'échelle de l'entreprise ou de l'organisation. Elle consiste à accompagner le changement pour une meilleure prise en compte au niveau local des enjeux économiques, environnementaux et sociaux plus globaux. La RSE réinterroge le sens de nos activités au travers des principes du développement durable et propose de mettre fin à la

fragmentation entre les individus, les organisations et la planète. Cette démarche peut être schématisée comme suit :



L'objectif de la CRESS et de l'Observatoire est de produire une série d'indicateurs pour évaluer les organisations de l'ESS, relever en quoi leurs interventions reposent sur une démarche intégrée du développement durable et comparer, dans la mesure du possible, leurs caractéristiques avec les entreprises privées.

Cette série d'indicateurs doit permettre aux structures le cas échéant, de s'en saisir afin de s'engager dans une démarche volontaire d'amélioration des pratiques.

Les indicateurs, qui s'appuient sur les quatre axes de responsabilité, tiennent également compte de trois niveaux d'approches au sein des organisations :

- ✓ Le fonctionnement (modes d'organisation, gouvernance, place des salariés, place des clients/usagers)
- ✓ Les activités (accessibilité, qualité, chiffres d'affaires, réponse à des besoins)
- ✓ Les liens avec le territoire (intégration dans les politiques publiques, préoccupations des citoyens, interactions, collaborations et mutualisations au niveau local,...)

Les indicateurs intègrent à la fois une approche quantitative essentiellement relayée par la collecte de données (aspects économiques et financiers, emplois,...) et une approche qualitative (organisation, management, ressources humaines, gouvernance, politique environnementale,...) qui s'appuie également sur des échanges avec les acteurs.

Les indicateurs tiennent compte des spécificités du secteur du tourisme associatif à vocation sociale tout en restant utilisables auprès d'organisations diverses puisque la démarche engagée par la CRESS et l'Observatoire a vocation à être essaimée auprès de l'ensemble des secteurs d'activités ou filières de l'ESS.

Pour cela, il s'agit, à travers une analyse objective, de définir en quoi et comment les organisations de l'ESS sont en cohérence avec les principes du développement durable et les démarches de Responsabilité Sociétale des Entreprises sur des aspects aussi variés que la stratégie, l'activité, le fonctionnement, la gouvernance, le lien avec l'usager/client, le rapport au territoire.

Nous souhaitions ensuite nous interroger sur l'existence de différences et/ou de convergences avec le secteur économique classique et de définir s'il y avait lieu, les avancées de l'ESS par rapport à celui-ci mais aussi les difficultés rencontrées pour mener une démarche

« sociétalement » responsable. Nous verrons un peu plus loin qu'en raison des modifications méthodologiques intervenues lors de cette étude, nous avons été amenés à revoir cet objectif initial.

#### Le secteur du tourisme associatif à vocation sociale

vacances pour enfants et de campings.

Les établissements du tourisme associatif à vocation sociale sont des établissements ayant de grandes disparités à la fois dans la taille des organisations mais également dans l'activité même. Le tourisme associatif se compose de villages de vacances, centres d'accueils de jeunes, centres de

Quelques éléments de définition du tourisme associatif à vocation sociale sont proposés dans la déclaration de Montréal adoptée par l'Organisation Internationale du Tourisme Social (OITS) (cf annexe n°1). Ces critères d'identification (dans les articles 13-14-15) sont repris par l'UNAT dans un document adopté par l'Assemblée Générale du 15 juin 2011 (cf annexe n°2) : il s'agit de toute entreprise de tourisme à but non lucratif poursuivant un projet d'intérêt général et recherchant l'accessibilité du plus grand nombre aux loisirs touristiques. La solidarité est donc au cœur du tourisme associatif à vocation sociale. Pour l'UNAT, tel inscrit dans la Charte<sup>1</sup>, le projet de la structure doit inclure, entre autre, une volonté de « brassage social » et porté une attention particulière à l'accueil des personnes handicapées. Ces critères d'identification intègrent également une référence forte au territoire avec la non-perturbation du milieu local dans lequel est implantée la structure à partir d'une gestion raisonnée et durable des territoires.

Dans cette définition, le tourisme social ne se limite pas à des critères juridiques. Toutefois, l'Economie Sociale et Solidaire, notamment à travers les associations, est le principal acteur qui anime ce secteur.

Nous nous intéresserons donc particulièrement dans ce rapport au Tourisme Associatif à Vocation Sociale.

.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Charte de l'UNAT disponible sur le site www.unat.asso.fr

Les associations d'hébergement touristique à vocation sociale développent leur offre dans un contexte économique et social difficile et en mutation. Rappelons – sans plus développer – quelques traits de ce contexte :

- Une consommation touristique qui diminue ;
- Après une lente démocratisation des départs en vacances, une stagnation, voire une régression depuis quelques années (40% des Français ne partent pas en vacances,)
- Le manque de moyens financiers étant à la fois le 1<sup>er</sup> motif de non départ et expliquant une durée de séjour courte. Les inégalités sociales dans les pratiques touristiques restent très fortes : nous assistons à un creusement des inégalités face au départ en vacances.
- Les leviers que représentent les aides au départ, pour importants qu'ils soient, sont loin d'être au niveau financier suffisant pour inverser ces tendances lourdes.
- Concernant le patrimoine, la baisse des subventions due à un désengagement des partenaires historiques (notamment l'Etat) donne lieux à des situations qui risquent d'impacter la politique tarifaire compte tenu du modèle économique des établissements du tourisme associatif, qui dégagent des marges d'autofinancement moindre que le secteur concurrentiel.
- S'y ajoute la nécessité d'investir fortement dans des équipements qui avaient parfois pris du retard : à la rénovation commerciale (nouveaux équipements de loisirs, plus d'espaces de détente, de remise en forme, ...), s'ajoute la rénovation technique (règlementations, accessibilité...). Ainsi les aspects patrimoniaux deviennent très sensibles, parfois prédominants, pouvant aller jusqu'à menacer la pérennité de certaines structures.

C'est dans ce contexte difficile que les pratiques de Responsabilité Sociétale se développent.

#### Le tourisme associatif, un secteur précurseur en matière de Responsabilité Sociétale

Le secteur du tourisme associatif à vocation sociale a une longue histoire en matière de développement durable et a sans doute pu faire figure parfois de précurseur. (Cf. déclaration de Montréal de 1996, la Charte de l'UNAT en 2002 et sa reprise en 2008 aboutissant à une plate-forme Développement Durable autour de 8 engagements). En Pays de la Loire et Bretagne, l'UNAT a élaboré un guide des acteurs pour un tourisme durable. Sur cette base, un baromètre du développement durable a été construit, puis amélioré lors de l'enquête 2009.

Ceci a permis, pour cette étude, d'élaborer avec un groupe de responsables de structures associatives et de membres du conseil scientifique de la CRESS, un ensemble d'indicateurs « RSE »

dans le but de permettre aux structures de se situer dans une démarche intégrée de développement durable.

Bien qu'à première vue, la définition théorique retenue ici du tourisme associatif à vocation sociale soit nettement marquée par les préoccupations du développement durable, nous pensons qu'il est toutefois nécessaire de permettre aux structures d'hébergement touristique d'interroger leurs pratiques effectives en termes de responsabilité et de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.

#### Méthodologie

#### Présentation de l'étude aux différentes instances

Dans un premier temps, l'étude a été présentée au Conseil Scientifique de l'Observatoire et à l'Union Nationale des Associations de Tourisme (UNAT) en Pays de la Loire afin de prendre connaissance des spécificités propres au secteur de l'hébergement touristique à vocation sociale dans la région. L'étude est en fait le résultat d'un travail commun entre l'Observatoire de l'Economie Sociale et Solidaire, l'UNAT des Pays de la Loire et le cabinet Pennec études conseils.

#### Mobilisation des acteurs

Dans un second temps, une prise de contact avec le Comité Régional de Tourisme et la mobilisation de l'Observatoire Régional du Tourisme ont permis d'obtenir des informations plus générales sur le secteur du tourisme en Pays de la Loire.

Afin d'analyser les pratiques et résultats en matière de responsabilité sociale, économique, environnementale et démocratique, des hébergements touristiques associatifs à vocation sociale, nous nous sommes appuyés sur un groupe d'acteurs mobilisés et des membres du conseil scientifique de la CRESS pour élaborer une série d'indicateurs intégrant 3 niveaux d'analyse pour chaque axe de responsabilité : le fonctionnement, les activités et les liens au territoire. Nous avons également défini 2 à 3 « sous-domaines » pour chaque axe de responsabilité.

Le groupe d'acteurs mobilisés était composé de 8 personnes (directeurs de structures ou administrateurs) et s'est réuni 2 fois pour constituer le référentiel d'indicateurs. Les échanges au sein du groupe furent très riches et constructifs.

Afin de renseigner les indicateurs, nous avons élaboré un **questionnaire de recueil des données** (cf annexe n°3). Celui-ci a été mis en ligne et les différentes organisations ont été invitées à le remplir. Tous les acteurs du secteur ont donc eu la possibilité de renseigner les indicateurs.

#### La faiblesse des données quantitatives

Malgré une mobilisation importante de quelques acteurs, le taux de retour global est un peu inférieur à 25 % (14 sur 62 acteurs identifiés) ce qui nous a conduit à adapter la méthodologie de cette étude. En effet, les indicateurs quantitatifs, et notamment économiques, que nous souhaitions recueillir grâce au questionnaire n'ont pas pu être exploités de manière satisfaisante. Ainsi, nous pouvons regretter ici de ne pas disposer de sources de données externes appréhendant le secteur du tourisme sous l'angle du tourisme associatif à vocation sociale à un niveau régional.

On distingue bien ici le tourisme associatif du reste des hébergements touristiques composés d'entreprises classiques telles que les hôtels et chaînes hôtelières. L'offre de service (accueil de groupes et de scolaires notamment) et la gestion de l'activité vont être différentes entre ces deux catégories d'hébergements (budgets, marges différentes etc.). Les données et les ordres de grandeurs semblent, en ce sens, difficilement comparables.

Suite à la recherche de données (auprès de l'Observatoire Régional du Tourisme, du Carif-Oref, de l'INSEE et du Conseil Régional), force est de constater que nous sommes confrontés à un problème de disponibilité des données : il n'existe actuellement pas d'étude sur l'ensemble des thèmes que nous avons retenus concernant la Responsabilité Sociétale des Entreprises. Face à ce biais méthodologique, nous nous sommes donc appuyés principalement sur quelques grandeurs économiques clefs notamment dans la partie relative à la responsabilité économique.

#### Recueil de données qualitatives

L'approche qualitative a donc été particulièrement nécessaire pour rencontrer les acteurs du tourisme et recueillir leurs pratiques en matière de Responsabilité Sociétale.

Le travail s'est appuyé également sur la tenue de deux tables-rondes dans 2 établissements différents (centre de vacances et colonie de vacances), réunissant salariés et administrateurs. Cela a

permis de recueillir de précieux éléments qualitatifs et est venu compenser le taux de retour du questionnaire.

En outre, de précieuses informations (notamment sur la mixité des publics et la gestion du patrimoine) ont été collectées grâce à la réalisation d'entretiens<sup>2</sup> individuels ou collectifs menés auprès de 11 structures différentes de l'hébergement touristique à vocation sociale en Pays de la Loire. Nous avons fait le choix de mener les entretiens sous une approche plus territoriale et ainsi appréhender les liens de la structure avec son territoire d'implantation dans ses dimensions sociale, économique, et environnementale.

#### Répartition des structures interrogées par type d'établissement :

Type d'établissements / activités	Nombre de structures
Village de vacances	9
Centre de vacances pour enfant	11
Centre d'accueil de jeunes et de groupes	5
Camping	2
Total	27

Source : étude hébergement touristique à vocation sociale, 2011, CRESS-Observatoire de l'ESS.

Il est important de préciser que nous avons porté une attention particulière à ce que tous les réseaux soient représentés dans notre échantillon (qui représente 44 % des structures associatives de tourisme à vocation sociale de la région). Nous pouvons également préciser qu'aucun hébergement « hors réseau » n'a été interrogé. La capacité d'accueil moyenne des structures est de 130 lits.

Les éléments d'analyse qui vont suivre sont donc issus d'un travail sur les informations quantitatives que nous avons récoltées et sur les entretiens qualitatifs que nous avons mené avec des dirigeants de structures appartenant aux différents réseaux.

Comme nous l'avons précisé précédemment, les éléments qui suivent ressortent d'une analyse de la Responsabilité Sociétale des Entreprises à plusieurs niveaux :

- A travers le fonctionnement de l'entreprise

\_

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> Grille d'entretien disponible en annexe n°4

- A travers ses activités
- Et à travers son lien avec le territoire sur lequel elle est implantée.

Au vu des différents éléments méthodologiques cités plus hauts, nous souhaitons, à travers ce rapport, permettre aux structures du tourisme associatif à vocation sociale de se saisir des différents indicateurs construits avec le groupe mobilisé. Pour ce faire, nous détaillerons une liste d'indicateurs pour chaque responsabilité que nous illustrerons, pour certains d'entre eux, à travers les informations qualitatives recueillies lors des entretiens. Nous tenterons également d'illustrer nos propos par quelques exemples de structures en Pays de la Loire.

Pour chacune des thématiques qui suivent, nous pensons qu'il est indispensable de se poser les questions suivantes :

- Quelles sont les pratiques et les comportements au sein de ma structure sur les thématiques suivantes ? (constat, acquis, façon de faire ...)
- Quels sont les effets de ces pratiques et de ces comportements ? Comment puis-je les améliorer ?
- Chacune des dimensions exposées ci-dessous est-elle prise en compte dans les activités, le projet politique ou l'organisation de la structure ?

## 2. La responsabilité sociale des entreprises

La responsabilité sociale interroge la structure, au travers de ses activités ou de son fonctionnement, sur sa capacité à favoriser le bien-être des salariés et des usagers, au-delà de l'application effective des règlementations (Droits de l'Homme, droit du travail ...). Il s'agit notamment, d'une part, de voir comment l'humain est replacé au cœur du projet de la structure et d'autre part, de voir comment l'activité contribue à faciliter le lien social entre les publics. La responsabilité sociale favorise la citoyenneté, renforce la cohésion sociale et dynamise le territoire.

#### 1. Accessibilité du public et mixité sociale

Accessibilité des personnes en situation de handicap	Le diagnostic accessibilité a-t-il été réalisé (fin 2010) ? Où en est l'avancement de la mise aux normes avant la date butoir de 2015 ?
Accueil de personnes en situation de handicap	Des accords ou conventions ont-ils été signés avec des associations pour l'accueil de groupes de personnes en situation de handicap ?
	L'association a-t-elle obtenu le Label tourisme handicap ?
	Nombre de lits accessibles aux personnes en situation de handicap / capacité d'accueil totale
Mixité	Nombre de places réservées dans le cadre de partenariat avec des associations de solidarité (Secours Populaire, Secours Catholique, Restos du Cœur) + nombre de personnes accueillies dans le cadre de la Bourse Solidarité Vacances + bénéficiaires de bon VACAF
	Nombre de personnes accueillies dans le cadre de C.E.
	Âge des publics accueillis, effectifs par âge et période d'accueil
	Répartition du nombre de nuitées : Individuels (avec enfants, sans enfants) Groupes (par type de groupes), Français, Etrangers, Pays de la Loire
	Existe-t-il des activités/animations favorisant la mixité intergénérationnelle? Si oui, lesquelles ? Existe-il des activités favorisant d'autres type de mixité (Les activités, animations, espaces communs favorisent la rencontre, l'échange, la convivialité) ?

Politique tarifaire	L'association pratique-t-elle une politique tarifaire sur des critères sociaux ? Nombre de clients bénéficiant de tarifs préférentiels / nombre total de clients.  La politique tarifaire est-elle basée sur des critères sociaux ? (le quotient familial, ou identifiants similaires) ?  Quel est le tarif médian ? Quel est l'écart type des tarifs (pour une même prestation sur la période retenue : pension complète/demie - type de location - durée). Quel est le différentiel entre la haute et la
	basse saison ?

## 2. Valorisation de l'environnement humain et du territoire

Travail avec des acteurs locaux	L'association travaille-t-elle avec des animateurs locaux lors d'activités ? L'association organise-t-elle des activités de découvertes du patrimoine local ? Travaille-t-elle avec des structures d'insertion locales (nettoyage des locaux, jardinage etc.) ?
Nuisances au plan local	L'association fait-elle face à des réactions liées à des nuisances éventuelles sur ses sites d'implantation ? Y-a-t-il eu des plaintes déposées ? A-t-elle déterminé les sources de ces nuisances ? Des mesures ont-elles été prises pour limiter ces nuisances ? Lesquelles ?
Accueil de nouveaux	L'association accueille-t-elle également de nouveaux habitants du
arrivants sur le territoire	territoire (période transitoire) ?
Relations avec les pouvoirs publics locaux	Quelle est la fréquence des rencontres entre les élus de l'association et les élus locaux? Comment qualifieriez-vous la qualité des relations avec les pouvoirs publics locaux (élus,
	administrateurs) ?

## 3. Politique salariale et conditions de travail

Politique de recrutement	Quels sont les critères privilégiés ? Qualification, adhésion au projet, âge, disponibilité, expérience professionnelle
Effectifs salariés	Nombre de salariés en CDD / nombre de salariés en CDI présents dans l'association sur 1 an.
	Effectifs entre juin et septembre et effectifs d'octobre à mai.
	Nombre de salariés "saisonniers titulaires ».
	L'association a-t-elle une politique volontariste pour favoriser les CDI et les temps plein ? Quelles sont les pratiques (mutualisation des emplois)?
Temps de travail	Nombre de salariés à temps partiels / nombre de salariés à temps complets présents au sein de l'association sur une année.
Conventions collectives	Quelle est / quelles sont les conventions collectives appliquées ? ("Tourisme social et familial", "Animation", autre ?).
Salaire	Quel est l'écart entre le salaire le plus bas et le salaire le plus élevé ? Quel est le salaire minimum appliqué ?
Heures supplémentaires	Les salariés font-ils des heures supplémentaires : comment sont- elles valorisées (récupération du temps, paiement des heures supplémentaires ?)
Diversité salariale	Taux d'emploi des personnes en handicap ? Répartition Hommes/Femmes. Ecart de rémunération Hommes/Femmes. Répartition effectif/âge
Formation des salariés	Les besoins en formation des salariés sont-ils évalués ? Des promotions interviennent-elles après des formations ? Existe-t-il un plan de formation ? Dans quelle mesure l'association intervient-elle dans la formation des salariés saisonniers ? Quelle est la part du budget formation par rapport au budget de la structure ?
Accueil des saisonniers sur le territoire	Le logement des saisonniers est-il prévu ? Avez-vous engagé une réflexion avec les partenaires institutionnels sur cette question ?

#### Activité et fonctionnement

#### Mixité sociale :

La mixité sociale désigne la présence simultanée ou la cohabitation en un même lieu de personnes appartenant à des catégories socioprofessionnelles, à des cultures, à des nationalités, à des tranches d'âge différentes.

La mixité sociale constitue un principe fondateur défendu par les acteurs du tourisme associatif à vocation sociale. La mixité sociale fait partie de la définition de l'hébergement touristique à vocation sociale dans le sens où les structures proposent des hébergements qui se veulent accessibles à tous, quels que soient les revenus ou la classe sociale des individus. On parle également de « brassage social » dans la Charte de l'UNAT. Il s'agit de faciliter l'accès du plus grand nombre aux vacances, aux loisirs et au tourisme dans un contexte de mixité sociale. La notion de mixité sociale permet de ne pas cantonner le tourisme associatif au « tourisme des personnes ayant des bas revenus ».

Compte tenu du contexte évoqué et des mutations du secteur, les associations de tourisme sont confrontées à un ensemble de « **tensions** » à gérer autour de l'enjeu de « mixité sociale » :

- Avoir des tarifs qui favorisent l'accès de tous aux vacances tout en équilibrant l'exploitation et garantir la viabilité économique de la structure
- Développer une offre de qualité, attractive avec les investissements liés et l'impact sur les coûts qui en résultent – tout en développant une politique tarifaire qui n'exclut pas ceux qui ont des ressources faibles
- Construire une offre différenciée avec des mix produits / tarifs qui permette un équilibre économique tout en s'assurant de la pérennité du projet et des valeurs développées.
- Développer une offre qui tout en s'adressant de plus en plus aux individus (tendance de fond qui s'impose, illustrée par exemple par l'évolution des politiques des Comités d'Entreprises)
   laisse place à des partenariats associatifs organisant la venue de groupes différenciés (personnes en situation de précarité, personnes relevant des différents types de handicap...)

Nous constatons, d'après les éléments issus de cette étude, que la mixité sociale s'appréhende de manières différentes suivant le type d'hébergement. Dans les centres d'accueil pour enfants et/ou de jeunes, l'établissement doit faire face à des contraintes structurelles et règlementaires qui réduisent fortement la possibilité d'accueillir différents types de publics. Toutefois, même avec les contraintes règlementaires, la mixité sociale est possible à travers la diversité des personnes qui

composent ce public. En effet, dans ces établissements où le public est très ciblé, la mixité sociale réside dans la possibilité d'accueillir des enfants d'origines et de milieux sociaux différents. Par exemple, il s'agit d'accueillir des classes découvertes de villes ou de quartiers différents ou provenant d'établissements variés (classes spécialisées, Instituts Médico-Educatifs...).

Dans d'autres types d'hébergement (comme certains centres de vacances ou villages vacances), la mixité intervient à travers l'accueil de différents types de publics (groupe d'enfants, groupe de seniors, familles, individuels...) rendu possible par une offre d'accueil diversifiée. Cette offre diversifiée découle de la stratégie de la structure, d'une réelle volonté d'accueillir différents publics et par là même répondre à des problématiques de remplissage des centres en périodes dites « creuses ». En effet, la mixité peut s'établir différemment suivant les périodes (haute et basse saison) et en fonction des tarifs pratiqués car il est tout à fait possible d'accueillir différents types de publics sur des périodes différentes.

De manière générale, et ce dans tous les types d'hébergements touristiques associatifs à vocation sociale, les activités proposées permettent de créer du lien social et cherchent à favoriser les temps d'échanges et de rencontres notamment à travers la mixité intergénérationnelle. Il peut s'agir d'activités de découverte de milieux marins, d'activités culturelles et sportives, de soirées spectacles, jeux etc.

Il y a donc bien 2 aspects à prendre en compte, d'une part la mixité des publics et d'autre part, la mixité des activités.

#### Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Toutes les structures disposent d'aménagements permettant d'accueillir des personnes en situation de handicap. Les structures de tourisme associatif à vocation sociale sont souvent plus sollicitées pour accueillir des groupes de publics en situation de handicap. La moitié des structures déclarent accueillir fréquemment des personnes en handicap et déjà trois structures disposent du label tourisme handicap. D'autres structures développent une offre particulière en direction des personnes en situation de handicap : PEP, UFCV, Rivage... D'après les responsables, leurs structures seraient identifiées comme étant plus « conciliantes » avec des publics spécialisés, avec un regard moins stigmatisant permettant une meilleure intégration de ce public. Cette représentation fait également référence à la mixité du public accueilli.

La Loi du 11 février 2005 sur « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées » intègre, dans son titre III des obligations concernant l'accessibilité des bâtiments dans le but de rendre accessible à tous les services. Elle exige que les Etablissements Recevant du Public, lorsqu'ils appartiennent à une certaine catégorie, réalisent un diagnostic accessibilité.<sup>3</sup> Le secteur du tourisme est donc directement impacté par cette loi.

Dans le cadre des entretiens réalisés pour cette étude, le diagnostic accessibilité est souvent lié par les répondants à l'aspect financier qu'il représente quel que soit le statut de propriétaire ou non de l'association. La mise aux normes, l'accessibilité, les travaux de rénovation nécessitent un levier financier important pour la gestion du patrimoine. Il s'agit bien là d'une obligation vécue comme une contrainte pour la plupart des responsables. Face à ce constat, les travaux engagés dans le cadre du diagnostic accessibilité sont souvent faits au fur et à mesure des besoins ressentis par la structure. Les coûts peuvent être très variables suivant la nature des travaux ou le type d'hébergement. Au moment des entretiens, aucune structure n'a engagé de travaux spécifiques pour répondre à cette mise aux normes, toutefois, toutes n'ont pas la même capacité à mettre en œuvre les éléments du diagnostic. Quid de l'ancienneté des bâtiments ? Cette capacité est liée notamment au type d'accueil et bien entendu à la nature du bail.

Pour les associations propriétaires de centres de vacances ou de centres d'accueil dont l'activité principale concerne l'accueil de classes et de groupes d'enfants, les charges engagées suite à la réalisation du diagnostic paraissent très conséquentes et souvent liées à la capacité de rénovation des structures.

Nous pouvons, d'autre part, distinguer les associations propriétaires d'un centre de vacances ou centre d'accueil pour enfants et adultes, c'est-à-dire les structures pouvant accueillir différents types de publics, sur une même période ou sur des périodes successives. Il semblerait pour ces structures, comparativement aux structures ayant pour activité principale l'accueil d'un type de public en particulier, qu'elles soient davantage en mesure d'assumer l'investissement financier que représentent les mises aux normes d'accessibilité. Ceci semble s'expliquer notamment par la plus-value que peut représenter une diversité de publics accueillis sur un même lieu (mixité des publics, période d'ouverture plus importante, diversité des activités et prestations proposées ...).

.

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Cf annexe 5 « Accessibilité des hébergements du tourisme associatif à vocation sociale : impact de la loi du 11 février 2005 pour les Etablissements Recevant du Public », UNAT, juin 2011.

Les associations gestionnaires détentrices d'un bail emphytéotique bénéficient d'un droit réel immobilier analogue à celui d'un propriétaire, elles se retrouvent face à des problématiques identiques à celles des associations propriétaires.

Il faut pouvoir tenir compte des spécificités structurelles de chaque établissement car parfois les exigences du diagnostic sont décalées par rapport à la réalité du site sur lequel il est implanté.

La question de l'accessibilité, tout comme celle de la mixité, est inclue dans l'objet des structures à vocation sociale et a toujours été prise en compte dans les préoccupations de ce secteur. Au-delà de l'aspect règlementaire, le tourisme associatif à vocation sociale fait preuve d'un véritable savoir-faire en matière d'accueil de publics variés. Le diagnostic accessibilité apporte donc une formalisation de pratiques déjà existantes.

Focus sur l'association *Rivage*, projet de maison adaptée à Saint-Molf.



L'association Rivage, située à la Baule, assure l'accueil et des activités touristiques pour des personnes ayant un grand déficit d'autonomie. Depuis plusieurs années, l'association travaille à la réalisation d'une maison de vacances qui pourrait accueillir 14 personnes handicapées accompagnées de 5 équipiers. Ce projet de rénovation d'un corps de ferme permet de proposer des séjours adaptés et répond à un réel besoin sur le territoire notamment envers des personnes vulnérables pour lesquelles l'offre d'activités touristiques est mal ajustée.

Il s'agit d'offrir, au-delà d'un cadre de vie adapté en termes d'accessibilité des bâtiments, des séjours qui permettent un accompagnement spécifiques autour d'activités de loisirs et de tourisme. Ce projet intègre les personnes ayant un grand déficit d'autonomie comme des touristes et non comme des personnes handicapées. L'association se positionne donc volontairement comme un établissement de tourisme à vocation sociale (et non un établissement médico-social) qui possède un agrément tourisme adapté et vacances adaptées.

Le travail important des bénévoles porte ses fruits, l'établissement ouvrira ses portes en août 2012.

#### Politique salariale

#### Poids du tourisme en masse salariale :

L'Observatoire Régional du Tourisme, dans son document « Les chiffres clefs du tourisme », de 2010, relevait en 2008, 5 464 emplois dans l'Hôtellerie de tourisme. L'Observatoire compte plus largement 32 268 emplois dans les activités caractéristiques du tourisme en 2008.

D'après un document du Conseil Régional, le tourisme social emploi 1 119 salariés (« *Le tourisme en chiffres, un impact fort mais contrasté* », Schéma Régional de l'Economie et de l'Emploi Durable », 2006).

#### Convention collective:

Toutes les structures rencontrées affirment leur responsabilité d'employeur en faisant le lien avec leurs valeurs humanistes affirmées par le tourisme associatif à vocation sociale. Elles appliquent systématiquement la convention collective<sup>4</sup> de leur secteur, celle de l'animation ou du tourisme social et familial.

Le seul fait de l'application effective des conventions collectives permet au secteur du tourisme social associatif de marquer une certaine différence par rapport au reste du secteur du tourisme où existent des pratiques différentes (travail non déclaré, heures supplémentaires non déclarées, dépassements d'horaires sans contrepartie, peu de personnels couverts par les mutuelles...). En ce sens, l'application et le respect volontaire des conventions collectives constituent un véritable atout pour les établissements du tourisme associatif à vocation sociale et un élément majeur de leur responsabilité sociale.

D'autre part, la convention collective du tourisme social et familial, en permettant notamment de proposer des contrats de saisonniers permanents, donne des outils favorisant la fidélisation de saisonniers, la non précarité.

Au-delà de l'application effective des conventions collectives, les structures mettent en œuvre une véritable **dynamique sociale** : dialogue social effectif, y compris là ou la taille des structures n'impose pas de représentant du personnel, et formation des salariés.

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> Certaines conventions particulières sont appliquées telles que la convention des auberges de jeunesse ou la convention du médico-social.

#### Conditions de travail, dialogue social et formation des salariés :

#### Une prise en compte certaine des conditions de travail des salariés

Bien que le respect de l'application des conventions collectives de l'animation et du tourisme social soit à souligner, il semblerait que les responsables de structures considèrent que les conventions constituent une base sur laquelle peut s'appuyer l'employeur afin d'améliorer de manière significative les conditions de travail des salariés. De ce fait, la responsabilité sociale est renforcée par la prise en compte de ces questions dans le projet de la structure au-delà de l'application des conventions.

Ces conventions sont souvent complétées par des accords d'entreprises permettant des avancées sociales plus marquées et constituent une spécificité pour le secteur du tourisme associatif à vocation sociale. De manière générale, on constate une attitude très spontanée au travers des actions des entreprises, envers les salariés, pour favoriser l'égalité et offrir de bonnes conditions de travail. Ces actions portent d'une part, sur une politique volontariste pour favoriser les CDI et les temps plein. Lorsque cette démarche n'est pas possible, elle est due à des problèmes structurels sur lesquels la direction a très peu de moyens d'actions (ouverture de la structure que quelques mois dans l'année). D'autre part, ces actions relèvent d'une démarche d'amélioration des conditions de travail (horaires adaptés, ergonomie des postes ...) et de l'importance accordée au dialogue entre les salariés de la structure. Dans un secteur du tourisme (au sens large) où les métiers sont parfois contraignants, ces éléments sont autant d'atouts pour le tourisme associatif à vocation sociale pour maintenir une certaine attractivité des postes et fidéliser les salariés.

#### Dialogue social peu formalisé...

Même dans les structures où la taille de celles-ci n'impose pas de représentants du personnel, le dialogue social prend des formes diverses plus ou moins formelles. Certains outils, tels que les entretiens d'évaluation, permettent de formaliser les temps d'échanges afin d'en garantir leur efficacité et sont un moyen, le cas échéant, de contourner une gestion trop paternaliste qui pourrait lui nuire. Il s'agit de considérer l'Humain au cœur du projet, de donner toute sa place au salarié au sein de l'équipe porteuse du projet associatif.

#### Des possibilités de formation pour accompagner les salariés

Au-delà des formations obligatoires (telles que les formations en hygiène et sécurité), la mise en place d'un plan de formation pour tous les salariés n'apparait pas toujours comme un axe clairement identifié dans les structures du tourisme associatif à vocation sociale. Toutefois, quand celui-ci est mis en place, il offre souvent de nombreuses possibilités aux salariés dans le cadre de formations qualifiantes, d'approfondissement de compétences ou de formations permettant une revalorisation salariale ou un changement d'échelon. Le plan de formation peut donc renforcer les actions relatives à l'égalité des salariés grâce à la mise en correspondance des salaires avec les niveaux de compétences et les postes.

L'engagement concernant la mise en place d'un plan de formation n'est pas neutre, nous constatons qu'il concerne des structures déjà très engagées sur d'autres axes ou alors bénéficiant de l'appui d'un réseau important ou d'une fédération très active qui prend en charge la gestion des évolutions de carrière.

Dans le cadre des contrats aidés, outre des obligations de formation des salariés, plusieurs responsables ont souligné l'importance d'accompagner les salariés dans une expérience enrichissante et professionnalisante, facilement mobilisable dans la recherche d'un autre emploi.

A l'instar de la formation des salariés, nous remarquons que la mise en place de plan de santé s'effectue plus facilement pour les structures ayant déjà beaucoup travaillé sur la responsabilité sociale et s'inscrit comme la continuité des actions initiées pour le bien-être des salariés au travail; actions qui consistent en premier lieu, comme cité ci-dessus, à appliquer la convention collective et à offrir la possibilité d'un emploi stable et pérenne.

Bien sûr des marges de progrès existent en termes de politique salariale, notamment dans le cadre d'une Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences afin de mettre en place une gestion des ressources humaines plus professionnelle. Il pourrait s'agir par exemple de rendre plus systématique certaines pratiques de gestion du personnel et de dialogue social ou encore de permettre à tous les administrateurs et salariés d'être formés à la fonction employeur.

# Focus sur Les *Quatre vents*, village vacances CAP France sur l'île de Noirmoutier



Cet établissement touristique situé à l'EPINE et rattaché au réseau CAP France, travaille autour de la

responsabilité sociale en mettant en place différentes actions en collaboration avec les salariés de la structure (18 Equivalents Temps plein). Une particularité forte de l'établissement réside dans le fait que 68 travailleurs en situation de handicap sont associés dans le fonctionnement du village vacances. En effet, un Etablissement et Service d'Aide par le Travail (ESAT) est intégré au village vacances et permet à 68 travailleurs en handicap d'intégrer le fonctionnement de la structure à travers 6 ateliers (cuisine, restauration, entretien technique, entretien des espaces verts, ménage et lingerie).

Le partage du projet et des valeurs de l'association est primordial afin de favoriser l'implication des salariés. Cette volonté se traduit par la mise en place concrète de groupes de travail et de concertations avec les salariés afin de respecter une démarche démocratique et participative.

L'équipe met tout en œuvre pour répondre au mieux aux besoins des salariés en termes d'horaires et de planning par exemple. Il s'agit pour la direction d'être à l'écoute de ses salariés en favorisant des conditions de travail optimales à travers un dialogue permanent et une réflexion partagée avec les salariés. A titre d'exemple, un travail avec l'équipe de ménage a été fait pour tendre à diminuer la pénibilité des gestes effectués et a permis de proposer un meilleur aménagement du mobilier. Ces remarques ont ensuite été intégrées dans les rénovations.

Une véritable politique volontariste a été mise en place pour favoriser les contrats à durée indéterminée et ainsi favoriser l'attractivité des métiers du tourisme et également de fidéliser les salariés.

D'autre part, le dialogue avec les salariés passe par la mise en place d'une évaluation annuelle d'objectifs et de réunions d'équipe régulières. Ces temps formalisés permettent aux salariés d'exprimer leurs attentes par rapport aux formations. En effet, des formations qualifiantes leur sont proposées pour leur permettre d'évoluer dans l'entreprise mais aussi des formations de remise à niveau suivant les demandes exprimées.

Toutes ces mesures favorisent l'émergence d'un cadre de travail agréable avec une équipe solidaire autour du projet associatif.

# 3. La responsabilité démocratique

Les entreprises associatives s'attachent à faire travailler ensemble, autour d'un projet commun, des bénévoles et des salariés. Nous entendons par responsabilité démocratique, la capacité des entreprises à promouvoir la démocratie participative dans le but de permettre à toutes les parties prenantes de s'exprimer et de s'impliquer dans le projet. Le modèle de gouvernance démocratique implique une circulation et une transparence des informations à l'intérieur de l'entreprise et entre l'entreprise et ses partenaires et vise à responsabiliser l'ensemble des usagers et des acteurs concernés. La gouvernance désigne donc la façon donc une structure est administrée, pilotée et contrôlée. Plus globalement, elle désigne la façon dont se prennent les décisions. L'enjeu du développement durable est donc d'associer, en interne et en externe, l'ensemble des parties prenantes.

#### 1. Gouvernance et vitalité démocratique

Représentation des usagers et des salariés à l'AG - au CA	Les salariés (direction et professionnels techniques) sont-ils représentés à l'A.G et/ou au CA ?
CA et diversité	Répartition homme/femme et répartition par âge.
Dynamisme CA/adhésion	Nombre de membres du CA et nombre d'adhérents.
	Fréquence des réunions du CA et de l'AG.
	Taux de participation aux AG et au CA.
Relation direction /	Existe-t-il des instances de pilotage réunissant la direction et les
administrateurs	administrateurs ? Quelle est la fréquence des rencontres ?
Implication élus locaux :	Présence des élus locaux aux AG et aux CA.
Présence d'élus locaux aux	
AG et CA	

#### 2. Implication des parties prenantes et transparence

Point de vue des usagers	Méthodes de recueil du point de vue des usagers, existe-t-il des enquêtes de satisfaction ?
Projet associatif et	Le projet associatif est-il formalisé et diffusé aux salariés ? Les
implication des salariés	salariés connaissent-il le projet associatif?
	Le projet associatif est-il co-construit avec les salariés ?
Implication des salariés dans	Existe-t-il des démarches pour inciter les salariés à s'impliquer dans
le fonctionnement de	le fonctionnement de l'association (vie associative, proposition
l'association	d'idées, projets etc.) ?
Diffusion comptes rendus	L'association diffuse-t-elle ses comptes rendus d'AG en interne, en externe ?
	L'association diffuse-t-elle ses rapports annuels aux salariés, aux partenaires ?

#### <u>Implication des salariés et règles de démocratie interne</u> :

Il semblerait que dans le secteur du tourisme associatif à vocation sociale, les informations circulent relativement bien (diffusion des comptes-rendus ou des rapports annuels). Celles-ci sont diffusées aux salariés, mais l'implication de ces derniers dans le projet associatif est très différente selon sa mission au sein de la structure.

Dans l'ensemble, les responsables reconnaissent que les salariés présentent souvent une sensibilité particulière aux valeurs associatives. Cette considération s'applique particulièrement aux postes d'animation en lien direct avec le public. Dans les structures d'accueil pour enfants, l'équipe pédagogique est au cœur du projet associatif et s'attache à transmettre les principes et valeurs du développement durable.

#### Relation administrateur/direction:

Dans le cas d'une gouvernance centralisée au niveau régional voire national, il existe plusieurs niveaux hiérarchiques qui formalisent la relation de la direction avec le Conseil d'Administration. Dans ce cas, les rôles des « managers » et des administrateurs sont clairement identifiés et garantissent un équilibre entre les sphères économique et politique de l'organisation. Paradoxalement, il apparait que ce sont ces niveaux hiérarchiques qui garantissent de bonnes relations avec les administrateurs. Dans cette configuration, la relation salarié/élu est pratiquement inexistante mais le positionnement du Conseil d'Administration comme gestionnaire apparait important dans la stratégie de développement économique de la structure. L'état des relations entre la direction et le Conseil d'Administration est directement corrélé à la situation financière de la structure. Pour caricaturer : les relations sont bonnes car le chiffre d'affaire augmente !

Dans les entreprises associatives qui ne dépendent pas d'une fédération, ayant une gouvernance locale, la relation directe entre la direction et le Conseil d'Administration donne parfois lieu à des situations difficiles. En revanche, l'implication des salariés est davantage mise en avant que dans la configuration précédente pour compenser une prise de position moindre du Conseil d'Administration en termes d'orientation stratégique.

L'enjeu, et ce quel que soit le mode de gouvernance de la structure, est ici de trouver une relation équilibrée entre la direction et les administrateurs. L'exercice est parfois complexe car il s'agit de faire travailler ensemble, autour d'un projet commun des bénévoles et des salariés et ainsi d'organiser des prises de position qui relèvent parfois du militantisme avec des savoir-faire professionnels liés à la mission d'un salarié. Cet enjeu n'est pas propre au secteur du tourisme social, mais bien une problématique transversale à toutes les structures associatives.

Ainsi, il faudrait pouvoir réinterroger les rôles de chacun, la place des salariés et des bénévoles dans la gouvernance et les conditions de réussite d'un dialogue social, pour articuler les différents niveaux de participation et favoriser l'implication de tous dans le projet de la structure.

#### Ce que nous pouvons retenir :

Dans le secteur du tourisme associatif à vocation sociale, nous remarquons que la responsabilité sociale envers les usagers est complètement intégrée dans l'objet de l'association à travers les actions de mixité sociale et d'accueil de public en situation de handicap. Il en est de même concernant la responsabilité sociale envers les salariés de par l'application effective de la convention collective. Ces éléments semblent être intrinsèquement liés au secteur du tourisme associatif à vocation sociale.

Par ailleurs, les actions envers les salariés pour favoriser l'égalité et de bonnes conditions de travail résultent d'une véritable décision d'agir dans ce sens de la part de la direction. Ces actions sont donc propres à chaque structure et nous remarquons qu'elles donnent lieu en général à des mesures concrètes dans les établissements car elles sont liées à la stratégie de l'association.

Le secteur du tourisme, au sens large, est un secteur exigeant qui implique des conditions de travail particulières. La marge de manœuvre est donc importante et nécessite de gros efforts organisationnels de la direction mais qui semblent nécessaires pour améliorer l'attractivité des métiers et fidéliser les salariés. Les responsables du secteur du tourisme associatif à vocation sociale semblent disposés à travailler avec et pour les salariés, dans un processus de concertation pour tendre à une organisation du travail plus satisfaisante pour ces derniers.

Ces démarches relatives à la gestion des ressources humaines sont en lien direct avec les fondements militants du tourisme social. Cette variable jouerait un rôle important sur « la qualité de vie au sein de la structure » et impacterait directement la qualité de l'accueil du public. Ainsi, une gestion des ressources humaines efficiente est très importante dans le tourisme associatif à vocation sociale qui met un point d'honneur à accueillir le mieux possible tous types de public.

De plus, d'un point de vue financier, ce sont des actions généralement peu coûteuses qui relèvent principalement de modifications managériales. Difficile à quantifier, les actions en termes de responsabilité sociale sont aussi les plus difficiles à valoriser auprès de l'instance de gouvernance, surtout lorsque celle-ci n'est pas locale.

# 4. La responsabilité économique

A travers l'activité économique de la structure (créatrice de richesses et d'emplois), la responsabilité économique tend à respecter les valeurs de solidarité, d'équité et de gouvernance partagée. Elle permet de voir de quelle manière les projets économiques dynamisent le territoire d'ancrage et s'inscrivent dans une complémentarité avec d'autres acteurs sociaux et économiques. Celle-ci interroge également la viabilité du projet collectif.

#### 1. Politique d'approvisionnement et prestations externes

Relations fournisseurs	Existe-t-il une clause de "mieux disant social" (ou une charte) dans les relations avec les fournisseurs ?
Relations bancaires	Quelle(s) est (sont) la(les) banque(s) de l'association ? Quelle est la nature des placements ?
Sensibilisation sur les	Existe-t-il des actions de sensibilisation du public aux produits
produits locaux et Circuits-	locaux, circuits-courts et vente directe ?
courts	Existe-t-il est activités de sensibilisation sur la gastronomie locale ?
Achats responsables	Budget consacré à des produits locaux (produits fabriqués dans la région) / budget des achats total  Alimentation : budgets des achats de produits issus de l'agriculture biologique / budget des achats alimentaires totaux  Les coûts supplémentaires que peuvent générer certains achats responsables sont-ils répercutés sur le prix de vente aux clients ?

#### 2. Activité de la structure

Patrimoine	L'association es pour son activit	e propriétair	e des bâtiments	et te	errains utilisés
	Comment la réfinancements		timents est-elle financements	•	

	financements propres, financements croisés
Fonds propres de l'association	A combien s'élèvent les Fonds propres de l'association ?
Rapport prix/activité	Combien d'heures d'animations proposées sont incluses dans forfait ?
Chiffre d'Affaire	A combien s'est élevé le chiffre d'affaire de l'année N ? Chiffres d'affaire par mois ou par période.
Financement des activités	Quelle est la part des financements publics dans le budget de l'association ?  Quelle est la structure de ces financements (subventions de fonctionnements, d'investissement ? Part de chacun des contributeurs) ?
Ventes	Nombre de nuitées vendues l'année N / capacité d'accueil  Taux de variation du nombre de nuitées entre l'année N et N-1

## 3. Viabilité, innovation, prospective

Outil de prévision et contrôle	L'association a-t-elle mis en place des outils de contrôle de gestion ? suit-elle son activité avec des tableaux de bord ?
Veille, innovation	Existe-t-il une activité de veille et de repérage des besoins sociaux ? Existe-t-il des groupes de travail pour promouvoir l'innovation sociale ?
Stratégie de développement	Existe-t-il, au sein de l'association une stratégie de développement de son activité formalisée? L'association mène-t-elle une démarche de développement commercial ?
Communication	Une politique de communication spécifique a-t-elle été mise en place envers les partenaires institutionnels ? Envers les clients ?
Réflexion et participation aux politiques publiques	L'association a-t-elle mis en place des partenariats avec les acteurs institutionnels locaux (associations, pouvoirs publics etc.) pour la recherche de réponses aux besoins sociaux, la mise en valeur du patrimoine local etc. ?

Résultat d'exploitation et autofinancement	Quel est le résultat d'exploitation de l'association ? Comment est affecté le résultat d'exploitation (Investissement, réserve, report à nouveau) ?  Quelle est la capacité d'autofinancement de l'association CAF (R+DA) ? Investissements réalisés au cours de l'année ? Quelle est la nature des investissements ?
Contribution fiscale	Total des impôts et taxes payés / Chiffre d'affaire

Comme nous l'avons déjà précisé auparavant, les retours suite à la diffusion du questionnaire n'ont pas permis d'analyser efficacement les indicateurs économiques initialement retenus pas le groupe d'acteurs mobilisés. Les éléments suivants sont donc issus d'une analyse qualitative et également de différentes sources de données qui permettent néanmoins de proposer quelques repères en termes de grandeurs économiques et sociales concernant le tourisme associatif à vocation sociale.

D'une part, historiquement, le tourisme associatif à vocation sociale est très ancré sur son territoire et cela constitue, aux yeux des responsables de structures, un véritable atout pour ce secteur. L'inscription sur le territoire se traduit encore aujourd'hui par une volonté de contribuer au développement économique local à travers, notamment, une politique d'achats engagée (achats responsables et locaux).

Nous pouvons mettre en relation cette responsabilité territoriale avec l'importance d'une gouvernance à un niveau local qui apparait comme un élément facilitateur de reconnaissance de la structure d'hébergement comme acteur du territoire à part entière.

Les structures étant des acteurs impliqués et reconnus sur le territoire, de nombreux partenariats peuvent voir le jour avec des acteurs économiques locaux. C'est aussi le cas lorsque la structure doit faire appel à des prestations externes : le niveau local est très souvent privilégié. Toutefois, ces considérations territoriales occultent trop souvent d'autres critères dans le choix des partenaires ou des fournisseurs. Il serait envisageable de porter une attention particulière au positionnement des partenaires et fournisseurs en matière de Responsabilité Sociétale au sein de leur structure.

D'autre part, il ressort de cette étude que le patrimoine, véritable atout pour le tourisme social associatif, peut également devenir un élément déterminant de la stabilité financière des structures. Les investissements financiers que nécessite la rénovation (qu'elle soit d'ordre commercial ou technique) engendrent parfois des problématiques de pérennisation des structures.

S'interroger sur la responsabilité économique signifie également pour les structures de dépasser les considérations liées au statut associatif. Considérations qui empêcheraient une structure associative de s'interroger sur sa viabilité économique au titre d'une « entreprise associative ». En effet, le statut associatif à but non lucratif n'empêche pas la rentabilité. Il appartient donc aux structures, dans une démarche de responsabilité économique, de réfléchir au modèle économique d'une entreprise associative non lucrative mais pour autant économiquement responsable.



Focus sur la *Turmelière*, centre de vacances, Ligue de l'enseignement, Liré.

Véritablement impliqué dans une réflexion territoriale, le centre de vacances n'est pas seulement animateur mais acteur de l'économie locale et s'investit dans la vie cantonale. La mise en place de binôme élu/salarié permet d'inscrire davantage les actions du centre sur le territoire. De nombreux partenariats avec d'autres structures associatives permettent l'organisation de manifestations culturelles et sportives. En effet, la Turmelière, lieu natal du poète J. du Bellay, propose des activités de découverte de la lecture et de l'écriture, met en place des évènements littéraires réguliers et des manifestations littéraires gratuites et ouvertes à tous.

Le centre de vacances s'attache donc à travailler avec des acteurs locaux et les collectivités locales afin de proposer des activités diversifiées aux usagers et aux habitants (activités culturelles, parcours touristique et littéraire, éducation à l'environnement, clubs nature et clubs multisport, mise à disposition de services et d'équipements pour les habitants).

Il s'agit de valoriser le territoire à travers la richesse d'activités proposées, la découverte du patrimoine littéraire, bâti naturel et historique dans une approche pluridisciplinaire des lieux.

Par ailleurs, le centre de vacances favorise les fournisseurs locaux et entreprises locales pour réaliser certains travaux et achats (exemple: énergie bois déchiqueté). Ce lien très fort avec son territoire s'explique sans doute par la gouvernance locale du centre de vacances qui le rend plus proche de son territoire d'implantation et contribue à créer une dynamique locale. De plus, le niveau local apparait ici comme le plus pertinent pour faire évoluer les pratiques et les comportements pour inscrire la structure dans une démarche de progrès.

#### Poids du tourisme en chiffre d'Affaire

Les 82 établissements du **tourisme associatif à vocation sociale** des Pays de la Loire enregistrent un chiffre d'affaires de 42 millions d'euros (« *Synthèse*, *le poids des hébergements du tourisme associatif à vocation sociale* », UNAT PDL, 2007).

#### Poids du tourisme en capacité d'accueil : nombre de lits sur le département

En Pays de la Loire, l'Observatoire Régional du Tourisme, compte 347 387 lits en hébergement marchand. Sont compris comme hébergements marchands : l'hôtellerie de plein air, l'hôtellerie de tourisme, les meublés classés tourisme, les centres de vacances, les résidences de tourisme, les maisons familiales, les villages de vacances, les chambres d'hôtes, les auberges de jeunesse. Les résidences secondaires ne sont pas prises en compte. (« Les chiffres clés du tourisme », 2011)

Concernant le **tourisme associatif à vocation sociale**, on estime à 13 297 le nombre de lits disponibles sur la région (« *Synthèse*, *le poids des hébergements du tourisme associatif à vocation sociale* », UNAT PDL, 2007).

#### Poids du tourisme en nombre de nuitées

Chaque année, la région accueille environ 82 millions de nuitées touristiques (tous hébergements et nationalités confondus), ce qui représente environ 18 millions de visiteurs. (ORT, « Les chiffres clés du tourisme », 2011)

Quant au tourisme associatif à vocation sociale, il enregistre environ 1,4 millions de nuitées par an. (« Synthèse, le poids des hébergements du tourisme associatif à vocation sociale », UNAT PDL, 2007).

# 5. La responsabilité environnementale

L'analyse de la responsabilité environnementale consiste à étudier dans quelle mesure la structure s'empare à un niveau local, des enjeux globaux tels que le réchauffement climatique, la consommation énergétique, la rénovation des bâtiments, la biodiversité, la mobilité ...

Il nous parait important que la structure considère la question environnementale d'après son fonctionnement et d'après la production des services tout en intégrant les contraintes de son territoire d'implantation.

#### 1. Protection de l'environnement

Cestion des Locaux  Labels environnementaux	Les locaux sont-ils aux normes HQE ?  Des actions sont-elles mises en place pour augmenter la performance des équipements lors de rénovations ou de constructions ?  L'association utilise-t-elle des produits éco-responsables ?  Signature d'une charte / obtention d'un label, ou d'une certification environnementale (Label Chouette Nature, certification ISO 14001, ECOLABEL européen, Charte de développement durable de l'UNAT, Label CED ligue de l'enseignement) ?
Consommation des	Un diagnostic environnemental et/ou consommation des
ressources et biodiversité	ressources a-t-il été réalisé ?  Des actions sont-elles mises en place pour valoriser la biodiversité ?
Déchets et nuisances	Une démarche de recyclage est-elle mise en place en interne (en lien avec la démarche de recyclage des pouvoirs publics si elle existe)?  L'association doit-elle faire face à nuisances sonores, olfactives et visuelles?
Transports	L'association incite-t-elle son public et ses salariés à utiliser des modes de transports autres que la voiture individuelle (vélo, marche à pied, transports en commun, covoiturage)  Le site est-il accessible par des modes de transports doux ?

Taux d'émission carbone	Existe-t-il un système de calcul du taux d'émission carbone du
	client pour sa période de vacances ?
	Bilan carbone de la structure

#### 2. Sensibilisation à la protection de l'environnement

Sensibilisation	L'association mène-t-elle des actions de sensibilisation à la protection de l'environnement et aux risques liés au réchauffement climatique, à destination du public accueilli ?  L'association mène-t-elle des actions de sensibilisation envers ses salariés ?  Nombre d'actions de sensibilisation environnementales spécifiques menées au cours de l'année (ou effectifs concernés) ?
Environnement et communication	L'association utilise-t-elle des messages liés à la protection environnementale dans sa communication externe ?
Intégration paysagère	En lien avec le patrimoine naturel local : des efforts ont-ils été faits pour intégrer les bâtiments dans le paysage local ?

La responsabilité environnementale constitue la dimension du développement durable la plus identifiée et la plus marquée, aussi bien dans le fonctionnement des structures que dans leurs activités. Nous remarquons que les préoccupations environnementales sont de plus en plus intégrées dans la gestion des structures et il serait intéressant que les structures engagées sur la dimension environnementale étendent leur champ d'actions pour intégrer de manière systémique les 4 piliers du développement durable.

#### Les labels

Plusieurs certifications et labels environnementaux existent en matière d'hébergement touristique. Le plus souvent, les labels sont principalement orientés vers la nature et l'environnement. Toutefois, ils amènent des dynamiques internes intéressantes comme le label « chouette nature » qui permet une forte dynamique interne en matière de RSE et d'initiatives

mobilisant les différentes parties prenantes bien qu'elles soient plus centrées sur le volet environnemental des contenus des activités et moins sur les dimensions sociales ou (plus encore) de gouvernance.

Ces labels garantissent la cohérence interne des pratiques en termes de responsabilité environnementale, c'est-à-dire qu'ils garantissent d'une part, des actions dans le fonctionnement interne et d'autre part dans la sensibilisation des usagers et personnels à l'environnement et à la biodiversité. Ces labels sont le fruit d'une démarche volontaire de la part des directeurs de structures et engagent nécessairement l'implication de tous les salariés.

#### Le label Chouette Nature

Le label Chouette Nature est un Label de la fédération CAP France. Il repose sur un Référentiel composé de plus de 100 critères repartis dans 10 axes d'engagement : gestion des déchets, politique énergétique et gestion de l'eau, réduction des émissions de CO2, préservation et valorisation de la biodiversité, politique d'achat raisonnée, épanouissement des Hommes. Le label est attribué suite à un audit réalisé dans l'organisation.

Chouette Nature s'est engagée en janvier 2007 dans une certification ISO 14001 de management environnemental. Cette certification concerne le label Chouette Nature, les 48 villages labellisés Chouette Nature et son comité de pilotage. C'est le 1er label de tourisme durable en France **certifié ISO 14001** (niveau 3/3) en France. Six villages vacances sont labellisés en Pays de la Loire.

#### La norme ISO 14001: Management Environnemental

Elle repose sur le principe d'amélioration continue de la performance environnementale (3 niveaux) par la maîtrise des impacts liés à l'activité de l'entreprise.

Le référentiel de certification présente 18 exigences réparties en 6 chapitres : les exigences générales (intentions de l'établissement en termes d'environnement), la politique environnementale (objectifs de l'entreprise), la planification et la mise en œuvre (réalisation des actions planifiées pour satisfaire à la politique environnementale), les contrôles et les actions correctives (surveillance de la fonctionnalité du système de management environnemental), la revue de direction.

L'attribution de l'ISO 14001 fait suite à un audit réalisé par un organisme certificateur accrédité tels que : AFNOR Certification, ECOPASS, BVQI, SGS,.... (Accrédité par le comité français d'accréditation).

#### L'Ecolabel Européen

Créé en 1992, l'Ecolabel est délivré, en France, par AFNOR Certification, organisme certificateur indépendant. C'est une marque volontaire de certification de produits et services. Il atteste la conformité des produits et/ou services aux exigences précisées dans des référentiels applicables à chaque catégorie de produits ou services.

Parmi les services concernés figurent les services d'hébergement touristique. Il existe un référentiel propre au domaine qui repose sur 90 critères. Chacun d'eux est défini et une liste de preuves à présenter est déterminée. Voici quelques critères qui y figurent : Electricité produite à partir de sources d'énergie renouvelables, rendement et production thermique, énergétique des bâtiments, arrêt du chauffage et de la climatisation, ampoules électriques à faible consommation d'énergie, évacuation correcte des eaux usées, conditionnement du petit-déjeuner, transports publics, données relatives à la consommation d'énergie etc.

En Pays-de-la-Loire, 17 hébergements touristiques disposent du label (en date du 21 février 2012), dont un centre d'accueil de jeunes (Ethic étape). L'UNAT des Pays de la Loire a lancé une opération collective visant à accompagner un groupe pilote 10 centres de vacances adhérents vers l'obtention de l'Ecolabel Européen.

#### Le Label C.E.D.

Le label Citoyenneté-Environnement-Développement durable (CED) a été créé à l'initiative de la Ligue de l'Enseignement. Reconnu par l'Etat, il est décerné aux centres d'accueil des classes de découvertes, gérés par les fédérations départementales de la ligue de l'enseignement.

La démarche CED est une démarche de progrès en matière de développement durable. Tendre vers une gestion écologique du bâtiment est importante mais l'accent est aussi mis sur le contenu pédagogique des séjours.

Une commission, composée de la ligue de l'enseignement, des ministères de la Jeunesse et Sports, de l'Education nationale et de l'Agriculture, se réunit pour examiner les dossiers et agréer les centres. Le label CED est donné pour 3 ans mais les centres sont suivis tout au long de l'année.

Un centre labellisé CED accueille principalement des classes de découvertes mais il peut également proposer ses animations lors des séjours pour enfants et adolescents.

#### Environnement et gestion durable :

Dans le cas des structures que nous avons rencontrées, les actions concernant la responsabilité environnementale relèvent en particulier de la gestion des déchets (tri sélectif ou valorisation de l'ensemble des déchets), de la maîtrise de l'eau (utilisation de système pour économiser les ressources en eau voire un diagnostic de consommation des ressources) et également de l'incitation aux modes de transports doux (mise en place d'une politique de transport pour le personnel ou informations auprès des usagers sur les différents moyens pour arriver à la structure). Il y a donc une véritable prise en compte de cette responsabilité dans le secteur du tourisme social même si elle n'est pas évoquée en tant que telle par les responsables de structures. En effet, il apparait difficile pour les responsables de valoriser des initiatives qui selon eux relèvent

plus du « bon sens » que d'une volonté spécifique d'agir pour le développement durable. Cette responsabilité est donc totalement intégrée dans le fonctionnement des structures mais s'exprime à différents niveaux.

Bien souvent, cette prise en compte globale de la responsabilité environnementale passe par la réalisation d'un diagnostic qui va souvent de pair avec la labellisation de la structure.

En termes de gestion durable des locaux, les structures, même si elles n'ont pas réalisé de diagnostic énergétique, tendent vers une certaine qualité environnementale et procèdent à des rénovations importantes des bâtiments.

Pour les structures propriétaires non engagées sur un label, l'avancement des travaux nécessaires pour une gestion durable des bâtiments semble limité par les moyens financiers qu'ils requièrent. Dans ce cas, la responsabilité environnementale est fortement liée à la gestion du patrimoine et donc à la capacité financière des structures qui préfèrent « entretenir régulièrement les bâtiments » plutôt que de mettre en place des investissements plus importants en intégrant des paramètres environnementaux.

#### Informer et sensibiliser:

Un second aspect de la responsabilité environnementale concerne le volet **sensibilisation des usagers et des personnels**. Dans ce domaine, les structures d'accueil pour enfants sont particulièrement impliquées et proposent des animations en lien avec la protection de l'environnement et la biodiversité. La responsabilité environnementale et la biodiversité deviennent des supports pédagogiques auprès des groupes accueillis pour faire de l'éducation à l'environnement.

La responsabilité environnementale, bien qu'elle soit rentrée dans le vocable des responsables de structures, n'en reste pas moins aux balbutiements. Il appartient donc aux responsables de structures de s'emparer d'outils existants tels que l'analyse de cycle de vie, l'empreinte écologique ou encore le bilan carbone qui permettent d'établir des diagnostics précis sur les activités et le fonctionnement de la structure. A partir de cela, il est ensuite possible d'adapter son offre de service afin qu'elle respecte l'obligation de préserver la base écologique en vue du développement de la structure. Dans ce domaine, l'Economie Sociale et Solidaire, de par sa capacité d'innovation et d'adaptation, peut prétendre à poursuivre cet objectif du développement durable.

Sur ces différents aspects de la responsabilité environnementale, l'UNAT accompagne et sensibilise ses adhérents à travers la mise en place de formations, de guides pratiques mais aussi d'actions collectives d'accompagnement vers l'écolabel européen.

#### Focus sur *Le vent du large*, village vacances Ternélia, Saint Gilles Croix de Vie



Le village vacances, Le vent du Large, s'est attaché

à construire, en concertation avec les salariés un ensemble de mesures concrètes liées à la responsabilité environnementale. Ces mesures ont pris la forme de recommandations envers les salariés et les vacanciers symbolisées par un affichage spécifique dans les chambres du village vacances concernant la gestion durable des ressources. Les réunions d'accueil des vacanciers sont aussi l'occasion de les sensibiliser à la protection de l'environnement et d'inscrire leur séjour dans des problématiques plus globales autour de la biodiversité ou encore de la consommation d'énergie.

La mise en place d'une démarche d'auto évaluation en 2012 avec l'ensemble de l'équipe autour de la consommation des ressources démontre bien que ces préoccupations environnementales sont l'affaire de tous. Il s'agit de faire le point sur les pratiques effectives de la structure dans une perspective d'amélioration de celles-ci. La sensibilisation du personnel est indispensable afin que les gestes responsables puissent être repris par tous.

Le travail a également été axé autour de la maîtrise de l'eau et du tri sélectif des déchets qui donne lieu aujourd'hui à des comportements plus responsables intégrés par les usagers. Il s'agit également pour la structure de faire en sorte que les vacanciers n'utilisent pas leur véhicule pendant leur séjour et de contribuer ainsi à la réduction des nuisances et des pollutions générées par les véhicules à moteur.

# 6. Une dynamique engagée en matière de Responsabilité Sociétale dans le secteur du tourisme associatif à vocation sociale

Il est important de situer la branche du tourisme associatif à vocation sociale parmi le secteur du tourisme. En effet, sur la thématique de la responsabilité sociétale des entreprises, nous constatons une **sensibilité particulière** des structures associatives à vocation sociale sur les différents thèmes retenus.

Au cours des dernières années, des impulsions multiples ont été données en matière de RSE notamment à travers des réflexions internationales et nationales des mouvements du tourisme associatif à vocation sociale (cf. Charte puis plate-forme « développement durable de l'UNAT), la mise en place de label par les réseaux et les fédérations ou encore plus localement, la création du guide « tourisme durable » et du baromètre du développement durable par l'UNAT des Pays de la Loire.

Bien qu'il soit difficile de positionner clairement le tourisme associatif à vocation sociale par rapport au secteur de tourisme classique, nous pouvons toutefois noter que ce dernier communique davantage sur les dynamiques RSE liées à la dimension environnementale. A contrario, le tourisme associatif intègre mieux les dimensions sociales et de gouvernance démocratique que le secteur classique. Les démarches RSE se multiplient mais doivent être plus visibles.

Nous proposons ici quelques éléments d'analyse en fonction des types de publics accueillis dans les structures :

Les structures ouvertes à tous types de publics semblent pouvoir s'engager de manière plus globale sur la RSE en inscrivant de manière volontaire des actions relevant des différentes dimensions du développement durable dans le projet de l'association. En d'autres termes, la RSE s'inscrit de manière transversale dans le projet stratégique de la structure. Dans un contexte d'évolution des contraintes, la mixité des publics est un des moyens mis en œuvre par les associations pour construire leur démarche de développement durable. En effet, celle-ci permet d'accueillir des publics aidés et non aidés, de diversifier les publics et les périodes d'ouverture de la structure. Tous ces éléments permettent d'élargir les ressources pour l'association et de mieux maîtriser la contrainte financière.

D'autre part, même les structures ayant des publics plus ciblés et qui rencontrent des problèmes d'ordre financier, mettent en place des actions de développement durable. Certes, ces actions sont le plus souvent isolées avec une marge de progression importante, mais elles pourraient s'intégrer dans une démarche RSE plus globale et structurée.

Lorsque l'on croise les enquêtes du baromètre (2008-2009) et les retours de cette étude (2011), on perçoit une double évolution :

- Une diffusion des démarches de RSE qui s'amplifie, au-delà des particularités de taille, d'appartenance ou non à des fédérations, du type d'activités et de structures.
- Une maturité des structures autour des enjeux de la RSE qui est en train de se construire : approche intégrée et systémique des dimensions sociale, économique, environnementale et démocratique (gouvernance).

# 7. Comment consolider et prolonger la dynamique à l'œuvre en matière de RSE ?

Le contexte particulier d'investissements importants auxquels doivent faire face les structures associatives d'hébergement touristique nous amène à nous questionner sur l'opportunité d'appréhender le développement durable comme un moyen de répondre à la contrainte économique, de plus en plus prégnante pour les structures associatives. Le développement durable ne pourrait-il pas justement être envisagé comme un moyen pour apprivoiser la contrainte économique ?

La mixité des publics, élément totalement intégré à la responsabilité sociale des structures, ne pourrait-elle pas être considérée comme un enjeu majeur permettant, à partir de l'ouverture des structures aux différents types de publics, de mieux gérer la contrainte financière, vécue comme un préalable à la mise en place d'actions transversales de développement durable ?

Par ailleurs, une démarche globale et systémique permet à la fois une réelle interrogation sur le sens des pratiques et la mise en cohérence des pratiques avec les valeurs défendues par le tourisme associatif à vocation sociale. Cela passe également par un changement des comportements liés aux habitudes, c'est-à-dire un changement de modèle de fonctionnement notamment dans le rapport des salariés à leur structure. L'impulsion forte de la direction, en concertation avec les salariés, permet de mettre en place des choses concrètes dans les différents axes de responsabilité. La RSE est alors une démarche au service de la performance économique des entreprises intégrée dans la stratégie et le projet de la structure. Elle permet, d'une part de répondre à la définition du tourisme associatif à vocation sociale mais aussi d'aller plus loin dans le niveau d'implication des structures pour le développement durable. Nous pensons qu'une réelle opportunité est à saisir pour les structures se traduisant à différents niveaux :

- Engager une démarche « naturelle » compte tenu de leur mission sociale d'intérêt général pour renforcer la légitimité d'action de la structure
- S'interroger de manière constructive pour encourager l'innovation
- Accentuer la motivation et la fidélisation des salariés autour du projet
- Anticiper les obligations à venir

Une fois engagées dans des actions transversales, les structures communiquent beaucoup plus sur leur engagement : le développement durable devient ainsi un outil pour communiquer auprès des publics. Ces structures engagent une démarche plus « commerciale<sup>5</sup> » au profit des valeurs associatives ou plutôt valorisent les principes du développement durable dans une perspective de développement économique. Ils deviennent alors les fondements d'une nouvelle forme de gestion aussi bien d'un point de vue structurel que dans l'implication des usagers.

En termes de communication, les structures étant engagées sur un label semblent avoir plus de facilité à communiquer sur les actions liées au développement durable, dans lesquelles l'action environnementale est nettement mise en valeur par rapport aux autres dimensions du développement durable, ce que nous pouvons regretter par ailleurs.

Nous constatons également que certaines actions inscrites dans une démarche de développement durable nécessitent une communication spécifique, en interne, comme en externe à la structure. En effet, des pratiques moins « connues » peuvent susciter des réactions parfois « hostiles » et engendrent des justifications de la part des structures sur certaines actions engagées. Nous voyons bien ici la nécessité de partager une démarche de Responsabilité Sociétale avec l'ensemble des parties prenantes pour que leurs implications nourrissent positivement la démarche.

La multiplication des labels dans le secteur du tourisme, bien que révélateur de la prise en compte du développement durable, peut être également un élément perturbateur pour les usagers dans le cas où une catégorie de structures utilise la labellisation à mauvais escient : détourner le label pour une approche du tourisme responsable très marketing en s'affichant durable pour attirer une clientèle sensible à cette thématique (green washing).

Le tourisme associatif à vocation sociale, ancré sur son territoire et porteur de valeurs collectives semble être à l'abri de cette considération : il appréhende le développement durable comme une véritable démarche de progrès bien que les labels soient généralement orientés sur une approche strictement environnementale.

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Nous entendons par « démarche plus commerciale » le fait d'intégrer dans la stratégie de l'association la volonté de diversifier les types d'accueils et/ou les types de public afin de pallier; par exemple; à des phénomènes de « périodes creuses » où le taux de remplissage de la structure d'hébergement touristique n'est pas satisfaisant.

La piste de travail issue de cette étude viserait de façon simultanée deux objectifs:

### <u>1<sup>er</sup> objectif</u> : donner une meilleure visibilité des bonnes pratiques développées en matière de RSE.

Cette visibilité se ferait à plusieurs niveaux.

- 1. Au niveau des vacanciers (clients et cibles clientèles) au travers d'une démarche marketing appuyée sur de réelles pratiques.
- Une meilleure visibilité envers les territoires et entre les territoires afin de renforcer une dynamique partenariale et donner des éléments de compréhension de la démarche auprès des financeurs.
- 3. Et enfin, rendre plus lisibles les bonnes pratiques développées en matière de RSE auprès des acteurs internes aux structures (salariés, administrateurs) qui parfois sous-estiment la qualité des pratiques développées. Cela pourrait les amener à mieux formaliser dans leur projet, leur charte ou leur plan de développement, les dimensions de Responsabilité Sociétale.

## <u>2<sup>eme</sup> objectif</u>: mutualiser les bonnes pratiques RSE autour de pistes de progrès, de thématiques concrètes et opérationnelles

Il s'agit d'abord de répondre à des besoins utiles et opérationnels pour les structures et leurs dirigeants, en lien avec leurs enjeux de consolidation et de développement. La RSE étant considérée comme un levier majeur pour y répondre.

Pour se faire, la méthode suggérée s'inspire des principes de la recherche-action :

- Définir un objet d'échanges précis
- Constituer un groupe de travail avec l'ensemble des parties prenantes, c'est-à-dire toutes les personnes (ou leurs représentants) qui sont impliquées dans vos activités ou qui peuvent être affectées par elles, afin de les informer de votre démarche de responsabilité (salariés, administrateurs, direction, partenaires, usagers ...)
- Utiliser les pratiques effectives comme point de départ des échanges
- Construire un programme de travail, de réflexions ou d'actions
- Rechercher un résultat qui se veut opérationnel (utile pour chacune des structures engagées et pour le réseau) même s'il est formalisé dans un support écrit afin de faciliter la mutualisation et la communication.
- Le groupe de recherche-action est à durée déterminée et peut s'appuyer sur un animateur externe.

Afin de répondre aux deux objectifs cités plus haut, nous pensons qu'il est déterminant de prendre en compte les éléments suivants afin d'engager une démarche de Responsabilité Sociétale pertinente et structurante pour l'association :

- Intégrer la Responsabilité Sociétale des Entreprises comme une stratégie d'amélioration continue, une opportunité de progrès. Une démarche de développement durable n'est pas seulement une démarche propre à la structure, c'est une démarche territoriale qui oblige la structure à se questionner sur les liens avec son territoire (et avec les autres acteurs) et sur sa capacité à répondre aux besoins de celui-ci.
- La participation des acteurs. Il est nécessaire d'organiser des concertations auprès des différentes parties prenantes (c'est-à-dire toutes les personnes ou leurs représentants qui sont impliqués dans les activités ou qui peuvent être affectées par elles) afin de les informer de la démarche de responsabilité et de co-construire avec elles une stratégie de développement durable.
- L'organisation du pilotage. Une personne de la structure doit être référent sur ces questions de développement durable et doit être garante de l'avancement de la démarche de responsabilité (organisation de groupes de travail, respect des échéanciers...) et de la prise en compte, dans le processus de décision, des arguments des différentes parties prenantes. La démarche peut s'appuyer sur un animateur externe.
- La transversalité des approches. Il s'agit de toujours replacer le travail effectué sur une action ou une thématique spécifique dans le contexte global de la structure et dans la « politique globale » en matière de responsabilité sociétale.
- Une évaluation partagée. Pour garantir une démarche de progrès et d'amélioration, les différentes parties prenantes mobilisées initialement doivent être intégrées au processus de suivi et d'évaluation.

Une démarche de Responsabilité Sociétale pourrait se décomposer en plusieurs étapes comme suit :

- 1. Impulser, sensibiliser et informer les parties prenantes
- Identifier sa responsabilité sociétale, dresser un état des lieux ou un diagnostic partagé d'après les différents indicateurs économiques, sociaux, environnementaux et de gouvernance.

- 3. Déterminer les stratégies de la structure à travers l'élaboration d'un plan d'actions reprenant les axes prioritaires en matière de développement durable pour la structure.
- 4. Mettre en œuvre le plan d'actions et intégrer des pratiques de Responsabilité Sociétale au sein de la structure.
- 5. Permettre le suivi et l'évaluation des différentes actions mises en place grâce à la constitution d'indicateurs mesurant le changement.

#### Exemple de mise en œuvre sur une thématique identifiée dans le plan d'actions :

1. Proposer un bilan détaillé sur une pratique précise (exemple, gestion du papier) 2. Mettre en place une concertation avec les différentes parties prenantes pour proposer de nouvelles actions et/ou une nouvelle organisation si cela est nécessaire dans un souci d'amélioration des pratiques. 3. Evaluer le changement organisationnel que cela implique et les modalités de mise en œuvre. 4. Mettre en place les actions retenues après concertation. 5. Utiliser des indicateurs de suivi pour mesurer le degré de mise en œuvre des actions.

8. Synthèse du secteur du tourisme associatif à vocation sociale

#### **Externe**

- Forte concurrence
- Nombreuses règlementations et mises aux normes

#### Interne

- Capacité financière des structure limitée
- Instances de gouvernance vieillissante
- Salariés de plus en pplus qualifiés dans les métiers du tourisme et de l'animation

#### Tourisme associatif à vocation sociale

#### Structurels

- Tradition orale
- Fonctionnement informel

#### Valeurs du militantisme associatif

- Gestion basée sur le partage, les échanges, le relationnel
- Egalité face à l'accès au tourisme
- Projet collectif
- Mixité sociale



#### **Financiers**

- · Atteindre une stabilité financière
- Faire face aux coûts de gestion du patrimoine

#### Sociaux et politiques

- Conserver les principes fondateurs du tourisme associatif
- S'inscrire dans une démarche durable
- Conserver un lien de proximité avec le territoire
- Renouvellement des instances de gouvernance
  - → Problématique de la transmission des valeurs
- Répondre aux exigences des usagers et des salariés
  - → Prestations de qualité
  - → Stabilité de l'emploi



### Le tourisme social doit se renouveler

- Capacité d'innovation
- S'ouvrir à différentes formes de public
  - → Augmenter sa capacité d'accueil



#### Le développement durable comme principe innovant

- Intégrer le développement durable de manière transversale
- Adapter une démarche «économiquement responsable» pour faire face aux contraintes structurelles
- Gouvernance locale
- Professionnalisation du secteur
- · Capacité gestionnaire

### 9. Annexes

1. Extraits de la déclaration de Montréal (1996). Pour une vision humaniste et sociale du tourisme.

#### Les critères d'identification du tourisme social :

**ART. 13** Toute entreprise de tourisme (associations, coopérative, mutuelle, fondation, fédération, entreprise à caractère « non-profit », société etc ...) dont l'acte fondateur ou l'objectif principal indique clairement poursuivre un projet d'intérêt général et rechercher l'accessibilité du plus grand nombre aux loisirs touristiques - se démarquant ainsi de la recherche du seul profit maximal – peut revendiquer son appartenance au tourisme social.

Le mot « social » signifie davantage de solidarité, de fraternité et d'espoir pour touts ceux – si nombreux- encore en attente de temps libre dans le monde.

ART. 14 Cette appartenance n'est effective qu'aux conditions vérifiables ci-dessous :

- 1. Les activités proposées intègrent des objectifs humanistes, pédagogiques, culturels, de respect et d'épanouissement des personnes.
- 2. Les publics visés sont clairement identifiés sans discrimination raciale, culturelle, religieuse, politique, philosophique, sociale ...
- 3. Une valeur ajoutée non économique fait partie intégrante du produit proposé.
- 4. Une volonté d'insertion non perturbatrice dans le milieu local est clairement exprimée.
- 5. Les caractéristiques de l'activité de l'activité et du prix sont clairement identifiées dans des documents contractuels. Les prix sont compatibles avec les objectifs sociaux visés. Les excédents d'exercices sont, pour tout ou partie, réinvestis dans l'amélioration des prestations offertes au public.
- 6. La gestion du personnel respecte les lois sociales, est valorisante et intègre une formation continue adaptée.

**ART 15** Ce ne sont pas les statuts juridiques ou les procédures utilisées qui légitiment les opérateurs touristiques mais l'action qu'ils conduisent au sein d'un objectif clairement affirmé et poursuivi.

Les statuts varient, en effet, selon les habitudes, les pratiques ou l'évolution des législations. Ils ne sont que des moyens au service des projets. Il n'existe pas aujourd'hui dans le monde de modèle unique de référence.

2. Faisceau de critères d'identification d'un opérateur du Tourisme Associatif à Vocation Sociale



#### Faisceau de critères d'identification d'un opérateur du Tourisme Associatif à Vocation Sociale

Texte adopté par l'Assemblée générale du 15 juin 2011

Chaque opérateur du tourisme associatif à vocation sociale, membre de l'UNAT, se reconnait au travers des valeurs fondamentales que constituent le droit et l'accès aux vacances pour tous.

Il conduit son action en faveur des vacances et des loisirs dans le cadre de l'intérêt général, en s'appuyant sur un faisceau de critères qui identifient son projet social et son appartenance à l'UNAT.

Pour juger du bien-fondé de l'appartenance d'un opérateur touristique au secteur du tourisme associatif à vocation sociale, le Conseil d'administration de l'UNAT fait référence à la présente grille de «faisceaux de critères» et son annexe.

Cette notion de «faisceau de critères» s'entend comme une appréciation portant sur plusieurs critères dont aucun n'est à lui seul décisif, à l'exception de ceux concernant l'engagement de chaque opérateur au respect de la Charte UNAT et de la gestion désintéressée qui eux, sont obligatoires.

- 1. La gestion désintéressée constitue un préalable obligatoire.
- 2. Chaque opérateur met en oeuvre une politique d'accessibilité aux vacances du plus grand nombre par des politiques tarifaires adaptées.
- 3. Chaque opérateur favorise la mixité sociale et l'accueil de toutes les clientèles en période de vacances scolaires et tout au long de sa période d'accueil.
- Chaque opérateur propose une offre de qualité, adaptée aux familles, aux jeunes, aux enfants et aux adolescents en favorisant les activités à vocation éducative et culturelle.
- 5. Chaque opérateur inscrit son projet dans le cadre d'une politique socialement responsable et démocratique.
- 6. Chaque opérateur met en place un management éthique et favorise le développement professionnel des équipes salariées.
- 7. Chaque opérateur contribue au développement local et met en oeuvre une politique de valorisation des territoires sur lesquels il est implanté.
- 8. Chaque opérateur souscrit et met en oeuvre la charte de l'UNAT ainsi que les engagements qualité et développement durable.

Développement

valorisation du

local et

territoire



Principaux éléments d'appréciation du faisceau de critères d'identification d'un opérateur du TAVS

#### Deux critères obligatoires . Signature de la Charte de l'UNAT **Engagement UNAT** . Absence de rémunération du capital au profit d'intérêts privés Gestion . Réinvestissement des excédents dans le projet statutaire désintéressée . Affirmation du but non lucratif de la structure . Politique de prix accessibles à tous et en toute saison **Politique** . Application du quotient familial ou identifiant similaire tarifaire adaptée . Prix inférieur au secteur lucratif à période et à prestations comparables Facteurs de . Agrément CAF, VACAF (acceptation des bons vacances CAF). . Agrément relatif aux accueils collectifs de mineurs mixité sociale . Bourse Solidarité Vacances (mise à disposition d'une offre) . Programme Seniors en vacances . Partenariats conventionels avec les CE, COS, CAS . Acceptation des chèques vacances . Accueil des personnes en situation de handicap . RSA / Assedic / bourses d'étudiants... Offre de qualité . Classement des hébergements, accessibilité des logements . Espaces collectifs et de rencontre adaptée aux . Animation clientèles Activités à vocation éducative, sportive, culturelle et sociale . Respect des engagements de l'Unat (qualité, développement durable) Implication . Agrément du tourisme social . Agrément entreprise socialement responsable sociale de la . Fonctionnement démocratique structure . Implication et action militante dans des structures de l'économie sociale et solidaire, particulièrement au niveau local Partenariat avec des écoles et des structures de reclassement et de réinsertion . Convention collective / CCN, TSF, CCN animation Management . Politique de formation du personnel éthique . Rapport différentiel de salaires limité entre les plus hauts et les plus bas . Formation à l'accueil des publics spécifiques

Union Nationale des Associations de Tourisme et de plein air 8 rue César Franck , 75015 Paris , Tél. 01 47 83 21 73 , Fax. 01 45 66 69 90 , infos@unat.asso.fr , www.unat.asso.fr

. Contribution active à la vie locale

. Convention de partenariat avec les collectivités locales

. Favoriser les emplois locaux et de proximité . Actions en faveur de l'environnement

. Favoriser les politiques d'achat de produits locaux, à prix et qualité égale

. Période d'ouverture

#### Etude CRESS Pays de la Loire - Hébergements touristiques

Janvier 2011

Analyse de la Responsabilité sociale, environnementale, démocratique et économique des hébergements touristiques en Pays de la Loire - en partenariat avec le cabinet PENNEC Etudes et Conseils et l'UNAT des Pays de la Loire

INTRODUCTION	
1.Nom de l'association :	
2.Nom de la personne qui remplit le questionnaire :	
3.Fonction de la personne qui remplit le questionnaire :	
4. Types d'établis sements/types d'activités de l'association :  ☐ 1. village de vacances ☐ 2. centre de vacances pour enfants ☐ 3. centre d'accueil de jeunes ☐ 4. camping	
5. Nombre de nuitées enregistrées dans l'association en 2007 :	
6. Nombre de nuitées enregistrées dans l'association en 2008 :	
7. Nombre de nuitées enregistrées dans l'association en 2009 :	
8.Capacité d'accueil de l'association en 2007 (nombre de lits) :	
9.Capacité d'accueil de l'association en 2008 (nombre de lits) :	
10.Capacité d'accueil de l'association en 2009 (nombre de lits) :	
11.Chiffre d'affaire enregistré en 2007 :	
12.Chiffre d'affaire enregistré en 2008 :	
13.Chiffre d'affaire enregistré en 2009 :	
14. Nombre de jours d'ouverture au cours de l'année 2007 ?	
15.Nombre de jours d'ouverture au cours de l'année 2008 ?	
16.Nombre de jours d'ouverture au cours de l'année 2009 ?	
17.Produits d'exploitation en 2007 :	
18.Produits d'exploitation en 2008 :	
19.Produits d'exploitation en 2009 :	
20.Nombre de membres au Conseil d'Administration en 2009 :	

21.Nombre d'adhérents en 2009
RESPONSABILITE ENVIRONNEMENTALE
22.Etes-vous engagé dans une démarche de labellisation/certification environnementale ? (label Chouette nature, certification ISO 14001, Ecolabel européen, Charte de développement durable de l'UNAT, label CED etc.)  O 1. oui  O 2. non  O 3. en projet
23.L'association utilise-t-elle des messages liés à la protection environnementale dans sa communication externe ?  O 1. oui O 2. non O 3. en projet
24.Politique de gestion des déchets (diminution, réutilisation, valorisation): A quel niveau pensez-vous vous situer sur cette thématique?  O 1. poubelle commune à tous les déchets O 2. limitation des déchets (choix des emballages afin de réduire la quantité des déchets) O 3. tri sélectif O 4. valorisation de l'ensemble des déchets (limitation, tri des déchets, choix d'emballage recyclable, compostage etc.)
25.Maîtrise de l'eau (préserver l'eau en ayant une consommation raisonnée): A quel niveau pensez-vous vous situer sur cette thématique?  O 1. connaissance de sa consommation en eau O 2. suivi de la consommation en eau (mise en place de sous compteurs, tableaux de bord) O 3. utilisation de systèmes pour économiser les ressources en eau (double chasse d'eau) O 4. diagnostics et audits, investissements lourds (toilettes sèches, utilisation d'eau de pluie pour les toilettes et l'arrosage)
26.Avez-vous déjà effectué un diagnostic environnemental et/ou de consommation de ressources (énergétiques, thermiques, bilan carbone) au sein de votre structure ?  1. oui 2. non 3. en projet  27.Si oui de quel type s'agissait-il ? (plusieurs réponses possibles)
1. Energétique 2. Thermique 3. Bilan Carbone 4. Autres
28.Des nuisances sonores ou liées aux déplacements et aux embouteillages existent-elles pour les usagers et/ou le voisinage ?  O 1. oui  O 2. non
29. Nuisances sonores ou liées aux déplacements et aux embouteillages (offrir un environnement sain, favoriser le bien être): A quel niveau pensez-vous vous situer sur cette thématique?  O 1. Identification des nuisances O 2. Identification des actions à entreprendre pour les limiter et identification du coût des actions O 3. Mesures, recommandations et actions légères pour limiter les nuisances O 4. Nuisances éradiquées et/ou investissements lourds pour limiter les nuisances (isolation acoustique, etc) 30. Des nuisances visuelles existent-elles pour les usagers et/ou le voisinage?
O 1. oui O 2. non

31. Nuisances visuelles (offrir un environnement sain, favoriser le bien être): A quel niveau pensez-vous vous situer sur cette thématique?  O 1. Identification des nuisances visuelles  O 2. Identification des actions à entreprendre et de leur coût  O 3. Mesures, recommandations et actions légères pour limiter les nuisances visuelles  O 4. Nuisances éradiquées et/ou investissements lourds pour limiter les nuisances (aménagement paysager)
32.Des nuisances olfactives existent-elles pour les usagers et/ou le voisinage ?  O 1. oui O 2. non
33. Nuisances olfactives (offrir un environnement sain, favoriser le bien être): A quel niveau pensez-vous vous situer sur cette thématique?  O 1. Identification des nuisances olfactives O 2. Identification des actions à entreprendre et de leur coût O 3. Mesures, recommandations et actions légères pour limiter les nuisances O 4. Nuisances éradiquées et/ou investissements lourds pour limiter les nuisances
34.Politique de transport pour le personnel (réduire l'émission de CO2): A quel niveau pensez-vous vous situer sur cette thématique?  O 1. Pas de prise en charge O 2. Solutions envisagées/en réflexion O 3. Solutions les moins polluantes possibles (choix de véhicules à faible émission en CO2, vidéo conférence) O 4. Mise en place de covoiturage et plan de déplacement pour le personnel
<ul> <li>35.Politique de transport pour les vacanciers (réduire l'émission de CO2): A quel niveau pensez-vous vous situer sur cette thématique?</li> <li>1. Pas de prise en charge</li> <li>2. Information sur les différents moyens pour arriver jusqu'à la structure d'accueil et les déplacements sur place</li> <li>3. Incitation à l'emprunt des modes de transport collectif et/ou alternatif à la voiture</li> <li>4. Mesure du taux d'émission carbone et mise en place d'action de compensation en CO2 (plantation d'arbres etc.), proposition de modes de transport collectif et/ou alternatif à la voiture (mise à disposition de vélo, de navette)</li> </ul>
36.Construction, rénovation (augmenter la performance de ses équipements): A quel niveau pensez-vous vous situer sur cette thématique?  O 1. Pas de rénovation en cours ou déjà effectuée / Rénovation effectuée depuis plus de 10 ans O 2. Entretien régulier du bâtiment O 3. Investissements plus importants (isolation) / Intégration de paramètres environnementaux (matériaux et procédés) O 4. Instruction/Rénovation selon la démarche HQE, intégration des équipements au paysage
37.Biodiversité (Préserver la diversité des espèces animales et végétales sur terre) : A quel niveau pensez-vous vous situer sur cette thématique ?  O 1. Pas d'action spécifique O 2. Identification de la biodiversité locale O 3. Mise en valeur de la biodiversité (information) O 4. Préservation et protection de la biodiversité
38.Sensibilisation du personnel au développement durable (Impliquer le plus grand nombre): A quel niveau pensez-vous vous situer sur cette thématique?  O 1. Sensibilisation inexistante ou limitée O 2. Fiches de recommandations par poste, guides à disposition O 3. Formations et sensibilisation des salariés, implications de tous dans la démarche O 4. Charte ou politique d'engagement, personnel référent DD
39.Sensibilisation des usagers au développement durable (Impliquer le plus grand nombre): A quel niveau pensez-vous vous situer sur cette thématique?  O 1. Sensibilisation inexistante ou limitée  O 2. Affichage incitatif favorisant des comportements responsables, guides à disposition  O 3. Education à l'environnement et autres animations  O 4. Charte, cahier des charges, manuel

40.Sensibilisation des habitants au développement durable (Impliquer le plus grand nombre): A quel niveau pensez-vous vous situer sur cette thématique?  O 1. Sensibilisation inexistante ou limitée O 2. Communication auprès des habitants (guides ou affiches à disposition) O 3. Contribution à la citoyenneté (animation du cadre de vie) O 4. Organisation d'évènements ou d'animations sur un des domaines du DD
RESPONSABILITE SOCIALE / SOCIETALE
41.Le Diagnostic Accessibilité des établissements recevant du public, exigé par la loi de 2005 pour l'accessibilité des bâtiments aux personnes handicapées, a-t-il été réalisé ?  O 1. oui O 2. non O 3. en projet
42.Si vous avez réalisé le diagnostic accessibilité, quel est le coût de la mise aux normes pour l'accessibilité des personnes handicapées, qui a été évalué dans l'association ?
43.Où en est l'avancement de la mise aux normes des locaux pour l'accessibilité des personnes handicapées, dont la date butoir a été fixée pour 2015 ?
44.L'association accueille-t-elle des personnes handicapées ?  O 1. Oui, fréquemment O 2. Oui, de manière occasionnelle O 3. Très rarement O 4. Je ne sais pas
45.L'association a-t-elle obtenu le label Tourisme & Handicap ?  O 1. oui O 2. non O 3. en projet
46.Combien de lits sont-ils accessibles aux personnes handicapées au sein de l'association ?
47.L'association pratique-t-elle une politique tarifaire préférentielle sur des critères sociaux ?  O 1. oui O 2. non O 3. en projet
48.Si oui, sur quel(s) critère(s) plus précisément se fonde-t-elle (le quotient familial, les impôts payés par les familles, la taille de la famille, etc.) ?
49.Existe-t-il, au sein de l'association, des activités, animations, aménagements favorisant la mixité intergénérationnelle ?  O 1. oui O 2. non O 3. en projet

50.Si oui, quels sont-ils ?
51.Existe-t-il des activités, animation, aménagements favorisant d'autres types de mixité ?
O 1. oui
O 2. non
O 3. en projet
52.L'association réserve-t-elle des places à des publics aidés dans le cadre de partenariat avec des associations de solidarité (Vacances et familles, Vacances ouvertes, Secours populaire, etc.), ou dans le cadre de la Bourse Solidarité Vacances ?
O 1. oui
O 2. non
O 3. en projet
53.Combien de nuitées ont-elles été attribuées en 2009 à des publics aidés, dans le cadre de partenariats avec des associations de solidarité (Vacances et familles, Secours populaire, etc.) ou dans le cadre de la Bourse Solidarité Vacances ?
54.Accueillez-vous des porteurs de bons CAF?
O 1. oui
O 2. non
O 3. en projet
55.Si oui, à combien s'est élevé le chiffre d'affaire de la structure dans le cadre de paiements avec les bons CAF ?
56.Le personnel est-il formé pour l'accueil et l'intégration des publics à besoins spécifiques ?  O 1. oui O 2. non
O 3. en projet
57.Combien de personnes ont-elles été accueillies en 2009 dans le cadre de partenariat avec des comités d'entreprise ?
58.Combien de nuitées d'étrangers, UE et hors UE, ont été enregistrées au cours de l'année 2009 ?
59. Combien de nuitées de français résidents en Pays de la Loire ont été enregistrées au cours de l'année 2009 ?
60. Combien de nuitées de français hors Pays de la Loire, ont été enregistrées au cours de l'année 2009 ?
61.L'association travaille-t-elle avec des animateurs locaux, lors d'activités (exemple activité de découverte du patrimoine etc.)
O 1. oui
O 2. non
O 3. en projet
62.L'association travaille-t-elle avec des structures d'insertion par l'activité économique, au niveau local (nettoyage, jardinage etc.)?
O 1. oui
O 2. non
O 3. en projet
63.Comment qualifieriez-vous les relations que l'association entretient avec les pouvoirs publics locaux ?
O 1. Partenariales
O 2. Complexes
O 3. Inexistantes
O 4. Je ne sais pas

64.Quels sont les critères que l'association privilégie lors des recrutements, par ordre de préférence (de 1 à 7)?
1. qualification
2. adhésion au projet
3. motivation
4. disponibilité
5. expérience professionnelle
6. proximité géographique
7. autres
65.Si l'association privilégie d'autres critères lors des recrutements, précisez :
66.Combien de salariés en CDI ont été présents dans l'association en 2009 (nombre de personnes) ?
67 Could be about a CDD at the first blood by the could be about a could b
67.Combien de salariés en CDD ont été présents dans l'association en 2009 (nombre de personnes) entre juin et septembre ?
68.Combien de salariés en CDD ont été présents dans l'association en 2009 (nombre de personnes) entre octobre et mai ?
69.Combien de salariés " saisonniers titulaires " ont été présents dans l'association en 2009 ?
70.Combien de salariés à temps partiel inférieur à 60% ont été présents dans l'association en 2009 ?
71.L'association a-t-elle une politique volontariste pour favoriser les CDI et les temps plein (Polyvalence des postes, mutualisation entre associations etc.) ?
O 1. oui
O 2. non
O 3. en projet
72.Si oui, précisez quelle est votre politique pour favoriser les CDI et les temps plein :
73.Quelle(s) est(sont) la(les) convention(s) collective(s) appliquée(s) dans l'association :
1. Tourisme social et familial
2. Animation
□ 3. Autre
74.Si vous appliquez d'autres conventions collectives, précisez :

75.Si l'association organise des classes découvertes et/ou colonies de vacances, les animateurs sont-ils payés dans le cadre de CDD ou en Contrat d'Engagement Educatif?  1. en CDD
☐ 2. en Contrat d'Engagement Educatif ☐ 3. Autres
76.Si, l'association paye les animateurs sous d'autres types de contrats précisez :
77.Quel est l'écart entre le salaire le plus bas et le salaire le plus élevé ?
78.Quel est le salaire le plus bas appliqué ?
79.Les salariés font-ils des heures supplémentaires ?
O 1. oui O 2. non
80.Si les salariés font des heures supplémentaires, comment sont-elles valorisées (récupération de temps, paiement des heures etc.)?
81.Combien de salariés reconnus travailleurs handicapés ont-été présents dans l'association en 2009 (nombre de personnes)?
82.Quelle est la répartition hommes-femmes sur l'ensemble des salariés présents dans l'association en 2009 (nombre d'hommes, nombre de femmes) ?
83. Combien y avait-il de salariés de moins de 25 ans présents en 2009 (en nombre de salariés)?
84. Combien y avait-il de salariés de 25 à 39 ans présents en 2009 (en nombre de salariés)?
85.Combien y avait-il de salariés de 40 à 50 ans présents en 2009 (en nombre de salariés) ?
86.les besoins en formation des salariés, sont-ils évalués ?
O 1. oui
O 2. non O 3. en projet
87.Des promotions interviennent-elles après les formations ? O 1. oui
O 2. non

88.Dans quelle mesure, l'association intervient-elle dans la formation des salariés saisonniers ?
89.Quel a été le budget de l'association consacré à la formation professionnelle en 2009 ?
90.Le logement des saisonniers est-il prévu ?
O 1. oui
O 2. non
O 3. en projet
91. Avez-vous engagé une réflexion avec les partenaires institutionnels sur cette question ?  O 1. oui
O 2. non
92. Actions envers les salariés pour favoriser l'égalité et la mixité sur le lieu de travail, offrir de bonnes conditions de travail, valoriser : quelles sont les actions que vous avez déjà entreprises ?
1. Préférences pour les emplois stables et pérennes, politique volontariste pour favoriser les CDI et les temps pleins
2. Politique de recrutement favorisant la diversité des collaborateurs : recrutement de personnes handicapées au-delà des obligations légales, recherche de parité hommes/femmes, de mixité d'âge etc.
3. Correspondance des salaires avec les niveaux de compétences et les postes
4. Système de primes et d'intéressement, avantages (chèques vacances, chèques déjeuner etc.)
5. Utilisation d'outil de gestion des ressources humaines (fiches de postes, organigramme etc.)
☐ 6. Démarche d'amélioration des conditions de travail (horaires adaptés, ergonomie des postes etc.)
93. Action envers la population locale pour prendre en compte ses besoins : quelles sont les actions que vous avez déjà entreprises
☐ 1. Connaissance des attentes et besoins de la population locale
☐ 2. Actions pour limiter les perturbations de l'activité touristique
☐ 3. Mise à disposition d'équipement pour les habitants (piscine, garderie etc.)
4. Mise à disposition de services pour les habitants (repas festifs, hébergements d'urgence etc.)
5. Actions pour que la population locale participe au fonctionnement de la structure (création de collège de votants dans
l'association etc.)  6. Recrutement au niveau local
94. Ancrage territorial de l'association afin de connaître et valoriser son territoire : A quel niveau pensez-vous vous situer sur
cette thématique ?  O 1. Pas de relation particulière avec le territoire
O 2. Découverte et mise en valeur du territoire à travers les activités et animations proposées
O 3. Investissement de la structure dans des réseaux d'acteurs territoriaux (associations, organismes locaux du tourisme)
O 4. La structure est à l'origine, à l'initiative de projets de développement local (partenariat avec les acteurs institutionnels locaux
pour la recherche de mise en valeur du patrimoine local)
RESPONSABILITE DEMOCRATIQUE
95.Les salariés (cadres et opérationnels) sont-ils représentés en Assemblée générale ?
O 1. oui
O 2. non
O 3. en projet
96.Les salariés (cadres et opérationnels) sont-ils représentés en Conseil d'administration ?
O 1. oui
O 2. non
O 3. en projet

97.Les usagers sont-ils représentés en Assemblée générale ?  ○ 1. oui  ○ 2. non  ○ 3. en projet	
98.Les usagers sont-ils représentés en Conseil d'administration ?  O 1. oui O 2. non O 3. en projet	
99.Existe-t-il au sein de l'association des instances de pilotage réunissant la direction et les adm O 1. oui O 2. non O 3. en projet	ainistrateurs ?
100.Si oui, quelle est la fréquence des rencontres par an ?	
101.Des élus locaux sont-ils présents au sein de l'Assemblée générale ?  O 1. oui O 2. non O 3. en projet	
102.Des élus locaux sont-ils présents au sein du Conseil d'administration ?  O 1. oui O 2. non O 3. en projet	
103.Combien y a-t-il eu de réunions de Conseil d'administration en 2009 ?	
104.Quel est le nombre moyen de membres présents aux 3 dernières réunions de CA?	
105.Quel est le nombre d'adhérents présent à la dernière réunion d'AG?	
106.De combien de femmes est composé le CA ?	
107.De combien d'hommes est composé le CA ?	
108.De combien de membres retraités est composé le CA ?	
109.De combien de membres encore en activité est composé le CA ?	
110.Existe-t-il au sein de l'association des méthodes de recueil de point de vue des usagers (enqu O 1. oui O 2. non O 3. en projet	uête de satisfaction, etc.) ?
111.Si oui quelles sont ces méthodes ?	

112.Existe-t-il des démarches pour inciter les salariés à s'impliquer dans le fonctionnement de l'association (vie associative, propositions d'idées, de projets pris en compte etc.)?  O 1. oui O 2. non O 3. en projet
113.L'association diffuse-t-elle ses comptes-rendus d'Assemblée générale en interne ?  O 1. oui O 2. non O 3. en projet
114.L'association diffuse-t-elle ses comptes-rendus d'Assemblée générale en externe ?  O 1. oui O 2. non O 3. en projet
115.L'association diffuse-t-elle ses rapports annuels aux salariés ?  O 1. oui O 2. non O 3. en projet
116.L'association diffuse-t-elle ses rapports annuels aux partenaires externes ?  O 1. oui O 2. non O 3. en projet
117.L'association diffuse-t-elle ses comptes-rendus de conseil d'administration en interne ?  O 1. oui O 2. non O 3. en projet
118.Le projet associatif (Favoriser l'intérêt général à l'intérêt de groupes restreints) : quelles sont les actions que vous avez déjà entreprises ?  1. Projet associatif écrit 2. Connaissance du projet associatif par le personnel 3. Evaluation et analyse des actions menées au regard des objectifs fixés 4. Transparence dans la communication et la diffusion des résultats auxparties prenantes
RESPONSABILITE ECONOMIQUE  119.Quelle(s) est(sont) la(les) banques avec les quelles la structure travaille ?
120.Quels sont vos critères de choix de vos partenaires bancaires (plusieurs réponses possibles)?  ☐ 1. Critères techniques, ☐ 2. Critère d'appartenance à l'Economie Sociale et Solidaire, ☐ 3. Partenariat historique de l'association, ☐ 4. Autres critères, précisez
121.Que représente la part de vos achats locaux dans vos achats totaux :  O 1. Moins de 5% O 2. De 5 à 10% O 3. De 10 à 40% O 4. Plus de 40%

122.L'association est-elle propriétaire des bâtiments et des terrains utilisés p	our son activité ?
O 1. La structure est propriétaire des bâtiments et des terrains,	
O 2. La structure est propriétaire des bâtiments uniquement	
O 3. L'association est propriétaire des terrains uniquement	
O 4. Non, l'association n'est pas propriétaire	
123.Si la structure est gestionnaire, quel est le type de contrat qui la lie avec	le propriétaire :
O 1. Bail emphytéotique	
O 2. Bail à construction	
O 3. Bail commercial	
O 4. Mise à disposition	
O 5. Délégation de service public	
O 6. Autre	
124.A quand est fixée l'échéance du contrat actuel ?	
125.Quelle est la durée du contrat actuel ?	
126.Quel est le statut du propriétaire :	
O 1. Association	
O 2. Collectivité publique	
O 3. Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial, EPIC	
O 4. Comité d'Entreprise	
O 5. Société Civile Immobilière, SCI	
O 6. Union d'Economie Sociale	
O 7. Société Anonyme, SA, Société à Responsabilité Limité, SARL	
O 8. Mutuelle	
O 9. Caisse de retraite	
O 10. Autre	
127. A combien s'élevaient les fonds propres de l'association en 2007 ?	
128.A combien s'élevaient les fonds propres de l'association en 2008 ?	
129.A combien s'élevaient les fonds propres de la structure en 2009 ?	
<u> </u>	
130.Quel a été le résultat d'exploitation de l'association en 2009 ?	
131.Comment a été affecté le résultat d'exploitation de l'association en 2009	?

132.Quelle a été la part des financements publics dans le budget de l'association en 2007 ?				
133.Quelle a été la part des financements publics dans le budget de l'association en 2008 ?				
134.Quelle a été la part des financements publics dans le budget de l'association en 2009 ?				
135.Quel est votre financeur public principal :				
136.L'association a-t-elle déjà répondu à un appel à projet ?  O 1. oui  O 2. non  O 3. en projet				
137.Si oui à quel niveau :  1. Territorial (municipalité, département, région)  2. National  3. Européen				
138.Si oui, l'a-t-elle fait seule ou dans le cadre d'un partenariat avec d'autres associations ? O 1. Seule O 2. Avec d'autres associations				
$139. Quelle\ est\ la\ contribution\ fiscale\ de\ votre\ association\ (montant\ total\ des\ impôts\ et\ taxes\ payés: taxe\ sur\ salaire,\ TVA,\ charges\ sociales,\ impôts\ etc.):$				
140.L'association a-t-elle mis en place des outils de contrôle de gestion ?  O 1. oui  O 2. non  O 3. en projet				
141.Pouvez-vous préciser quels sont ces outils ?				
142.Quel est le montant des investissements réalisés par l'association au cours de l'année 2009 :				
143.Quelle est la nature de ces investissements ?				
144.Comment ces investissements ont-ils été financés : ☐ 1. Autofinancement ☐ 2. Financements de pouvoirs publics ☐ 3. Financements de mécènes ☐ 4. Financements mixtes				

145.Si ces investissements ont bénéficié de financements mixtes, veuillez indiquer la répartition des financements :		
146. Existe-t-il au sein de l'association une activité de veille et de repérage des besoins sociaux ?		
O 1. oui		
O 2. non		
O 3. en projet		
147. Existe-t-il au sein de l'association, une stratégie formalisée de développement de son activité ?		
O 1. oui		
O 2. non		
O 3. en projet		
148. Une politique de communication spécifique a-t-elle été mise en place envers les partenaires institutionnels ?		
O 1. oui		
O 2. non		
O 3. en projet		
149.L'association répond-t-elle à des normes et labels de qualité autres que de nature environnementale (management, qualité		
des processus etc.) ?		
O 1. oui		
O 2. non		
O 3. en projet		
150.Si oui, lesquels ?		
151.L'association a-t-elle mis en place des partenariats avec les acteurs institutionnels locaux (associations, pouvoirs publics etc.) pour la recherche de réponses aux besoins sociaux ?		
O 1. oui		
O 2. non		
O 3. en projet		

#### 4. Grille d'entretien

#### Questions générales – identité de la structure :

Nom de la structure

Fonction du répondant

Type d'établissement :

- 1. Village vacances
- 2. Centre de vacances pour enfants
- 3. Centre d'accueil de jeunes
- 4. Camping

Affiliation à un réseau

#### **Questions quantitatives:**

Capacité d'accueil (nombre de lits)

Chiffre d'affaire

Nombre de nuitées

Nombre de jours d'ouverture

Produit d'exploitation / Excédent Brut d'exploitation

Nombre de salariés (préciser le type d'emploi si possible)

En ETP Hommes / Femmes

Permanents

CDI

CDD

Saisonniers

Animateurs

#### Approche environnementale

Quelles sont vos pratiques en termes de responsabilité environnementale ? Vos projets, vos perspectives ?

#### Gestion durable des ressources

Locaux aux normes HQE

Label environnemental

Gestion des locaux (matériels basse consommation, produits d'entretien spécifiques, achats responsables...)

Politique de gestion des déchets (Tri sélectif, mise en filière)

Maitrise de l'eau

Diagnostic environnemental et/ou consommation des ressources.

Sensibilisation du personnel à la gestion durable des ressources

#### Pollution nuisances et biodiversité

Biodiversité

Sensibilisation à la protection de l'environnement (personnel et usagers)

Intégration paysagère des bâtiments

Gestion des nuisances visuelles, olfactives et sonores

#### **Transport**

Promotion des modes de transport doux (Domicile-hébergement ; domicile-travail ou trajets une fois sur place)

#### Approches sociale et démocratique

### Quelles sont vos pratiques en termes de responsabilité sociale et démocratique? Vos projets, vos perspectives ?

#### Activités et fonctionnement

Diagnostic accessibilité (réalisation, avancement des travaux)

Mixité du public, accueil public aidé

Politique tarifaire (sur critères sociaux ?)

Accessibilité aux personnes handicapées (label)

#### Politique sociale des salariés

Convention collective Tourisme social et familial / Animation / Autres (Hôtel Café Restaurant)

De quelle manière appliquez vous la convention ? Contrainte ou enjeux ?

- Attractivité des métiers quand la convention est appliquée
- Fidélisation des salariés saisonniers

Mise en place de formations pour tous les salariés (permanents et saisonniers)

Parité homme/femme, égalité

Favoriser les temps plein et CDI

Favoriser le dialogue social

Mise en place de plans de santé (pénibilité, ergonomie des postes, prévention ...)

Conditions de logement des saisonniers

#### Gouvernance démocratique

Implication des salariés dans le projet associatif

Respect des règles de démocratie interne et de transparence de la gouvernance (diffusion CR, implication des salariés et des usagers aux AG ou CA, politique d'entrée des nouveaux membres au CA)

Relation direction/administrateur

Recueil du point de vue des usagers (info sur la nature associative de la structure, enquête de satisfaction)

#### Approche territoriale

De quelle manière votre structure s'inscrit-elle sur le territoire ? Le fait d'être sous statut associatif est-il un élément facilitateur ?

Développement de l'activité sur le territoire

Quels impacts économiques des dépenses des touristes ?

Partenariat avec les acteurs locaux (associations, office de tourisme, acteurs culturels et de loisirs, commerçants ...)

Travail avec des animateurs locaux

Travail avec des structures d'insertion par l'activité économique au niveau local

Relations de l'association avec :

- -les pouvoirs publics institutionnels
- les acteurs publics en lien direct

Repérage des besoins sur le territoire

- 1. Limiter les perturbations de l'activité touristique
- 2. Mise à disposition de services pour les habitants
- 3. Mise à disposition d'équipements pour les habitants
- 4. Participation de la population au fonctionnement de la structure
- 5. Recrutement au niveau local

Valorisation du territoire dans les activités proposées (découverte du territoire et du patrimoine dans les animations)

Achats locaux (achats alimentaires ou de services, circuit court)

#### Approche patrimoine

De quelle manière le patrimoine est-il intégré dans votre association ? De quelle manière valorisez-vous le patrimoine ?

L'association est (concernant les terrains et les bâtiments) :

- Propriétaire
- Locataire

Patrimoine : poids ou atout ? (Poids économique, vétusté des bâtiments, atout commercial)

Construction, rénovation (investissement, intégration des paramètres environnementaux, intégration paysagère des équipements)

Soutien des collectivités territoriales dans la gestion du patrimoine / lien avec territoire Pérennité de l'activité en lien avec le patrimoine

#### Autres questions:

- Est-ce que vous portez une attention particulière au positionnement de vos partenaires et/ou fournisseur en matière de RSE ?
- Globalement, comment définiriez-vous votre structure par rapport aux principes de développement durable ? Communication par rapport aux pratiques de développement durable. Lien avec le statut associatif.

### 5. Accessibilité des hébergements du tourisme associatif à vocation sociale : impact de la loi du 11 février 2005 pour les Etablissements Recevant du Public



Accessibilité des hébergements du tourisme associatif à vocation sociale Impact de la loi du 11 février 2005 pour les Établissements Recevant du Public

#### Le mot du Président

La Loi du 11 février 2005 pour "l'égalité des Droits et des Chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées" apporte à la France une perspective ambitieuse, celle de rendre le pays accessible à TOUS et pour TOUS LES SERVICES entre 2005 et 2015. L'objectif s'avère être un véritable défi dans l'environnement touristique.

L'UNAT, dès 2007, a proposé à ses adhérents des formations et lancé un appel d'offres ayant pour objet la sélection d'un cabinet de contrôle et la négociation d'une méthodologie de diagnostics. Plus de 600 diagnostics ont été réalisés à ce jour dans le cadre d'un accord cadre passé avec la SOCOTEC, offrant une base fiable pour estimer le poids financier de la mise en oeuvre de cette loi ambitieuse dans notre secteur, ainsi que les impacts de son application. Les principaux résultats de ces diagnostics sont présentés dans ce document.

Depuis plusieurs décennies, notre secteur oeuvre à l'accueil de tous, et particulièrement de nos concitoyens rencontrant des difficultés pour partir en vacances; les personnes handicapées ont toujours été prises en compte dans nos préoccupations. En 2001, le Ministère en charge du Tourisme se dotait d'un label dont il confiait l'administration à l'association Tourisme et Handicaps. Les professionnels du tourisme étaient donc sensibilisés, bien avant la Loi du 11 février 2005, à l'accueil des publics handicapés.

Notre but n'est pas de tendre vers une dérogation systématique. Nous souhaitons, alerter sur l'importance de l'enjeu financier de la mise aux normes et sur certaines incohérences liées à une application non raisonnée de la loi et, entrer en dialogue avec les personnes concernées (associations représentant les personnes handicapées et pouvoirs publics) afin de trouver des solutions satisfaisantes et réalistes au plan financier.

La Loi doit donc nous aider à développer l'accessibilité, et non nous décourager, voire nous démobiliser de l'une de nos valeurs historiques, la solidarité.

Patrick Brault

Le secteur du tourisme associatif à vocation sociale

#### Son socle fondateur:

- Un rôle historique et avéré dans le développement des vacances et l'animation en faveur des familles, des enfants et des adolescents.
- Une implantation touristique en cohérence avec le développement économique et social des territoires.
- Une politique en faveur de la mixité et de la cohésion sociale : les vacances sont l'occasion de faire se côtoyer classes moyennes, publics en difficulté, publics aidés...
- Un savoir-faire en matière d'accueil de publics variés: familles mais aussi groupes de seniors, classes de découverte, séjours d'enfants, accueil de jeunes...
- Un souci permanent d'adaptation aux attentes des vacanciers en matière de confort.

#### Ses valeurs:

Des valeurs partagées qui le distingue du secteur à but lucratif :

- L'accès au plus grand nombre à des vacances de qualité.
- Une gestion humaniste des personnels : respect de l'application des conventions collectives, formation des personnels, emploi de personnes en situation de handicaps...
  - Une gestion raisonnée et durable des territoires.
- Des entreprises à but non lucratif mais économiquement responsables.

Le poids du secteur en France en 2010

55 membres nationaux et 504 membres régionaux regroupés dans 21 Unat régionales

	Hébergements		Nombre de lits	
	Nombre	%	Nombre	%
Villages et maisons familiales de vacances	577	39%	143 950	64%
Centres de vacances pour enfants	349	23%	32 371	14%
Auberges et centres d'accueil de jeunes	225	15%	23 021	10%
Refuges et chalets	132	9%	6 9 6 2	3%
Centres sportifs	107	7%	11 684	5%
Atres (dont campings)	108	7%	8 494	4%
Total	1 498	100%	226 482	100%

Répartition homogène des hébergements sur le territoire : 6% en ville, 11% en moyenne montagne, 35% en montagne, 22% à la campagne et 26% sur le littoral



Chiffre d'affaires global de plus de 2.6 milliards d'euros dont près d'1.4 milliards d'euros de chiffre d'affaires tourisme.

Plus de **3.3 millions de** personnes accueillies.

Plus de **24 millions de journées** vacances réalisées



#### La loi et les travaux de mise aux normes

Les diagnostics : une évaluation des coûts importants de mise aux normes...

La loi du 11 février 2005 (loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées) se préoccupe, dans son titre III, de l'accessibilité du cadre bâti. La plupart des adhérents de l'UNAT sont concernés en tant que gestionnaires et/ou propriétaires du bâti dans lequel se déroulent les séjours et les vacances.

La Loi exige que les ERP (établissements recevant du public) dits « du premier groupe » (catégories 1 à 4) aient fait un diagnostic d'accessibilité avant le 1er janvier 2011. A ce jour, 77% des structures ayant fait leur diagnostic sont des ERP du 1er groupe et 23% des ERP de 5ème catégorie ou des Bâtiments d'Habitation Collectif (BHC).

Le secteur de l'hébergement du tourisme associatif se distingue du secteur hôtelier par **sa typologie de classement ERP**, relativement complexe. Dans ce secteur, le classement ERP relève le plus souvent de la présence d'espaces de vie ou d'équipements collectifs (salles de spectacles et de restaurant, halls d'accueil, piscines...), et non pas en premier lieu de la présence de lieux de sommeil :

- > Un tiers seulement des structures du secteur est catégorisé en ERP de type O (= hôtels) établissements regroupant la partie sommeil au sein d'un même bâtiment. Ces structures sont concernées par le diagnostic d'accessibilité également pour leur partie logement.
- > Deux tiers des structures sont constituées de maisonnettes individuelles, bungalows, gîtes... Ces structures ne sont pas classées en ERP pour la partie hébergement, donc non concernées par le diagnostic d'accessibilité pour cette partie.

L'UNAT a cependant souhaité établir un « état des lieux » et des « préconisations » concernant l'hébergement, mais dans la plupart des cas, le montant des travaux n'a pas été quantifié pour la partie logement.

Si on intègre les travaux de mise aux normes pour la partie hébergement, les coûts estimés à ce jour sont donc loin de la réalité!





L'accessibilité : des travaux et aménagements qui concernent l'ensemble de la chaîne de déplacement du client...

La loi du 11 février 2005 précise la notion d'accessibilité : dans l'esprit de la loi, est considéré comme accessible tout bâtiment ou aménagement permettant à des personnes handicapées de se déplacer et d'accéder à l'ensemble des services et prestations avec la plus grande autonomie possible, dans les mêmes conditions d'accès que des personnes valides. Le décret du 17 mai 2006 précise en outre les obligations auxquelles doivent satisfaire les constructions et aménagements pour qu'ils soient considérés comme accessibles.

L'ensemble de la chaîne de déplacement est ainsi concernée par la mise en accessibilité :

- · Les cheminements extérieurs
- · Le stationnement des véhicules
- · Les conditions d'accès et d'accueil dans les bâtiments
- Les circulations intérieures horizontales et verticales à l'intérieur des bâtiments
- Les locaux intérieurs et les sanitaires ouverts au public
- · Les portes, les sas intérieurs et les sorties
- · Les revêtements des sols et des parois
- Les équipements et mobiliers intérieurs et extérieurs susceptibles d'y être installés, notamment les dispositifs d'éclairage et d'information des usagers

Les diagnostics ont été réalisés dans cet esprit, sur l'ensemble de la chaîne de déplacement, mais la faisabilité sur la totalité d'un site ne sera pas toujours possible alors qu'elle sera envisageable sur une portion du site ou sur un itinéraire unique...

Une interrogation récurrente se pose chez les gestionnaires et propriétaires d'établissements :

« L'important est-il de vouloir rendre tout accessible sans y parvenir ou de vouloir permettre à une personne handicapée de passer de bonnes vacances en ayant accès à l'ensemble des services et non pas nécessairement à l'ensemble des cheminements? »



#### Résultats des diagnostics

#### Méthodologie de l'étude

L'Unat a confié au cabinet DR Consultant la réalisation d'un dossier de synthèse des diagnostics d'accessibilité réalisés par la Socotec, dans le cadre de l'accord signé entre l'Unat et la Socotec en 2008.

En date du 1er janvier 2011, plus de 600 diagnostics d'accessibilité étaient en cours selon un canevas commun. Cependant, en fonction de la nature de la structure, de son activité, de sa région d'implantation... des différences de données ou de présentation dans les rapports ont été repérées.

Pour cette raison, la présente étude s'est appuyée sur les diagnostics les plus complets et les mieux renseignés. L'échantillon (400 diagnostics) est représentatif : diversité des structures en matière d'implantation, de typologie d'hébergement, de clientèle accueillie et de durée d'ouverture.

**Méthodologie de projection pour le coût global :** l'échantillon étant jugé représentatif du secteur (sites de grande capacité et de capacité moyenne, anciens et récents, saisonniers et permanents...), la projection du coût moyen par structure est apparue fiable.

#### Coût global de mise en conformité

#### Pour l'ensemble de l'échantillon (397 structures) :

- coût global des travaux : 69 000 000 €
- coût moyen par structure : 174 000 €

Pour l'ensemble des structures adhérentes à l'UNAT : le coût estimé des travaux de mise en conformité d'accessibilité s'élèverait à **221 millions d'euros.** 

Ce montant ne comprend pas: les frais d'études (dans le cas de travaux lourds); les aménagements des appartements, bungalows et autres BHC (bâtiments d'habitation collectifs) non classés ERP, mais qui représentent plus de 50% de l'offre d'hébergement du secteur et qui n'ont pas été quantifiés dans les diagnostics.

### Une estimation globale de l'ordre de 300 millions d'euros est réaliste!

D'autre part, les résultats des diagnostics montrent que pour certains réseaux, le montant des travaux est très nettement supérieur à la moyenne, en particulier pour les réseaux ayant beaucoup de patrimoine à la montagne et/ou des offres d'hébergement collectif : dortoirs, chambres multiples...

Enfin, si l'on intègre en plus les quelques 2 000 centres d'accueil d'enfants et d'adolescents qui devront être également accessibles d'ici janvier 2015, **l'estimation totale dépasse les 500 millions d'Euros.** 

#### Répartition des coûts par poste de travaux

La répartition des postes de travaux reprend le cheminement du client depuis le parking jusqu'aux aménagements intérieurs et aux services.

APPROCHER Abords et stationnements	ENTRER ET CIRCULER Accès au bâtiment, cheminements intérieurs, sanitaires communs	UTILISER Aménagement des chambres, restaurant;accès aux services et activités
22%	50%	28%
des tra	ormité	
Création de plac es de stationnement dédiées Nivellement et mise aux normes des chemin ements Mise aux normes des escaliers	Élargissement d es portes Mise aux normes ou construction des ascenseurs Mise aux normes d es escali ers	Amén agement d es chambres Mise aux normes du restaur ant Accès piscine Accès services
	Amén ag em ent d es chemin em ents intéri eurs Renfort des éclai ra ges	Accès aux animations

Pour les hébergements, des coûts très variables selon la nature des travaux : un estimatif réel des coûts difficile à établir...

L'analyse des préconisations émises par SOCOTEC, fait apparaître quelques moyennes (Les coûts s'entendent hors études et hors gros œuvre lorsque cela s'avèrera nécessaire et, surtout, hors estimation de la perte de chiffre d'affaires lorsque l'accessibilité passe par une réduction de la capacité d'hébergement)

#### Fourchette et coûts moyens de mise en accessibilité :

- Une chambre : selon qu'il s'agisse d'aménager ou de modifier une porte battante en porte coulissante... ou de modifier la configuration totale de la chambre, les coûts varient de 3 500 € à 16 000 € (salle de bains comprise)
- Un sanitaire : là encore, selon qu'il s'agisse de modifier une hauteur de cuvette, d'apposer une barre de transfert, d'ajouter un lavabo ou de modifier l'infrastructure dans sa globalité, **les coûts varient de 1 000 € à 12 000 €**
- La mise en place d'un ascenseur est estimée **entre** 50 000 et 100 000 €
- L'installation d'un monte-personnes (pour autant que la dérogation soit obtenue) est estimée entre 25 000 et 30 000 €

UNAT, 8 rue César Franck UNAT, 75015 Paris - Juin 2011



#### Constats et interrogations des acteurs du tourisme associatif à vocation sociale...

<u>1er constat</u>: des exigences disparates selon le territoire et selon les services instructeurs: selon les cas, c'est toute la structure ou seulement une partie qui doit être accessible; pour certains c'est tous les services, pour d'autres toutes les typologies de prestations (vue montagne, vue station, tous les étages...)...

- Comment garantir une harmonisation des avis et des exigences sur l'ensemble du territoire ?
- Concernant les exigences sur le nombre de logements accessibles, ne peut-on pas envisager une concentration de l'accessibilité sur une partie de l'hébergement ? (Les quotas pourraient être envisagés à partir de critères tels que : durée d'ouverture de l'établissement, implantation géographique, sécurité...)

<u>3ème constat</u>: aucun soutien financier ni dispositif n'est prévu par l'Etat pour aider nos structures à réaliser ces travaux de mise aux normes qui dépassent nettement les traditionnels coûts d'entretien et les capacités financières des gestionnaires de ce secteur.

• Quels dispositifs de financement mettre en place pour aider le secteur du Tourisme associatif à vocation sociale à réaliser les travaux nécessaires pour favoriser l'accessibilité de tous ? **2ème constat :** complexité d'évaluation du coût réel de la mise aux normes : la part des coûts non déterminés par les organismes de contrôle est parfois difficile à mesurer. Les estimations financières n'intègrent pas un certain nombre de dépenses nécessaires (coûts de gros œuvre, coûts liés aux modifications d'outils de sécurité incendie en cas de mise en place d'un ascenseur, coûts de la perte en surface commercialisable, coûts de la formation des équipes à l'accueil des publics handicapés, coûts de l'acquisition de matériel spécifique (boucles magnétiques, fauteuils roulants tout terrain, fauteuil de piscine...) Le montant des travaux évalué est donc souvent loin de la réalité!

• Comment mieux appréhender les coûts réels ? Quelles solutions trouver pour aller vers une accessibilité raisonnée et raisonnable sur des lieux de vacances, a fortiori lorsque ceuxci sont saisonniers ?

<u>4ème constat</u>: des incohérences entre les exigences de la loi et les contraintes liées aux réglementations (sécurité, incendie, environnement...). Quelques exemples :

- -ce qui est exigé pour l'accueil des publics handicapés peut aller à l'encontre des impératifs de sécurité pour l'accueil d'enfants
- -les exigences en matière d'éclairement sont souvent contradictoires avec les engagements environnementaux...
- Comment mettre en cohérence les différentes réglementations au niveau national ?

A travers ces questions, nous souhaitons, dans un cadre raisonnable d'application de la loi, alerter et entrer en dialogue avec les personnes concernées (pouvoirs publics et associations de personnes handicapées) pour trouver des solutions satisfaisantes et réalistes, sans perdre de vue notre but commun et partagé : permettre aux personnes handicapées de partir en vacances dans les meilleures conditions d'accueil.

#### Comité de Rédaction

Cette note de synthèse a été co-rédigée par le Cabinet DR Consultant et l'Unat, en relation avec le groupe de travail constitué sur l'accessibilité, au sein de la Commission Patrimoine.

#### Rédacteurs:

Dominique Rabet (Cabinet DR Consultant)

Christine Bouyer (Déléguée générale - Unat)

Pauline Timon (Chargée de la coordination des Unat régionales et du

Pauline Timon (Chargée de la coordination des Unat régionales et du suivi des études - Unat)

UNAT - 8 rue César Franck - 75015 PARIS 01 47 83 21 73 contact@unat.asso.fr www.unat.asso.fr







#### Contacts:

Karine Fenies Dupont, chef de projet observatoire de l'ESS. Karine.fenies@cress-pdl.org

Noémie Lagueste, chargée de mission observatoire de l'ESS. Noemie.lagueste@cress-pdl.org

Julie Colineau, chargée de mission UNAT Pays de la Loire. Pays-de-la-loire@unat.asso.fr



un autre sens à l'économie...

#### www.cress-pdl.org

#### Chambre Régionale de l'Économie Sociale et Solidaire

42 rue des Hauts Pavés - 44000 Nantes Tél.: 02 40 74 02 49 / Fax: 02 40 74 07 51

Mail:cress.pdl@cress-pdl.org