

Compte rendu 1^{ère} Rencontres du Label Accueil

6 novembre 2025 – Cahors

Ouverture des rencontres

Plénière

> Premier bilan du label « Accueil Compostelle - Chemins de Compostelle en France » et premiers chiffres de fréquentation dans le département du Lot

Laure Koupaliantz, directrice de l'AFCC et Mathieu Besalduch, Lot Tourisme

>> Quelles ressources/formations pour les hébergeurs

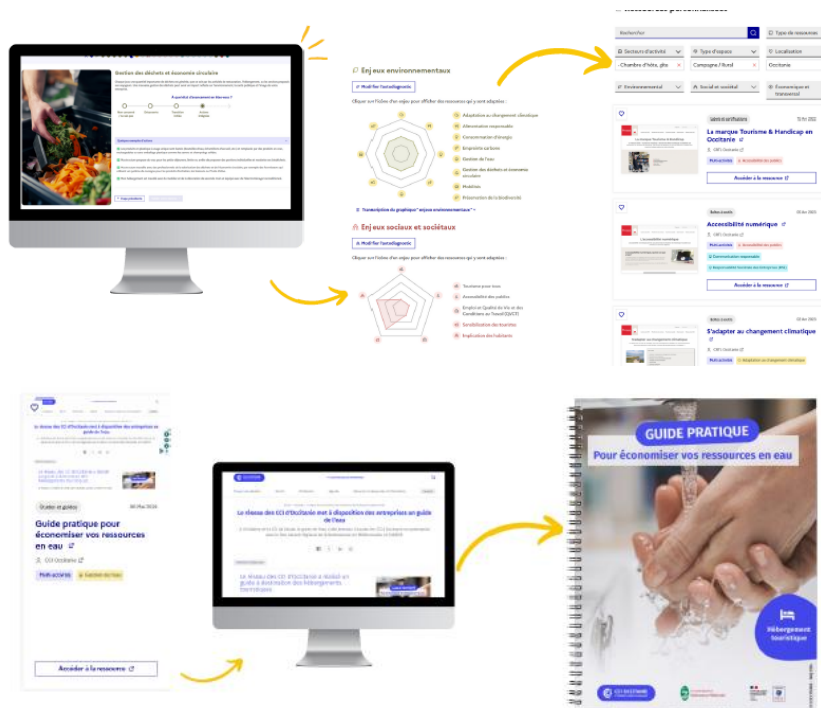
Partage d'expérience de Mme Véronique Jourdan, présidente de l'Association "Les Haltes vers Compostelle" et de Gaëlle Verleyen, gérante de l'hébergement L'Escale de Varaire



>> Comment établir une stratégie d'actions visant à transformer son établissement en un lieu plus durable et respectueux de l'environnement ?

Le cadre et les enjeux du Tourisme Durable :

- Les Chemins de Compostelle sont inscrits au patrimoine mondial de l'UNESCO. Le tourisme doit répondre aux enjeux du changement climatique (atténuation et adaptation), les hébergements sont également concernés par ces enjeux.
- L'objectif est de transformer les établissements hébergeant des cheminants en lieux durables et respectueux de l'environnement, en s'appuyant sur des ressources nationales et régionales.
- **Les plateformes de référence :**
 - **France Tourisme Durable :** Outil de recherche de ressources, autodiagnostic en 15/20 min et cartographie de l'offre durable. Offre des fiches ressources traitant de divers sujets selon le type d'hébergements, la localisation et la question (ex : Agri tourisme, accompagnement financier et aides, économie des ressources en eaux...)



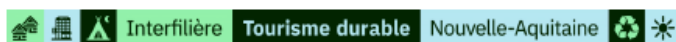
- **Réseau des Acteurs du Tourisme Durable (ATD) :** Pour comprendre les impacts croisés entre tourisme et climat, il offre un guide des différents labels nationaux et européens, des ressources et bonnes pratiques à explorer et dupliquer, ainsi que des podcasts « Les pieds dans le plat » qui explorent avec des intervenants différentes thématiques (accueil en office de tourisme, clientèle internationale, taxe de séjour ...). Il dispose également d'un guide pratique pour un tourisme inclusif, en téléchargement.



Agence française
des chemins
de Compostelle



- **L'Interfilière Tourisme Durable (regroupe UNAT, UMIH et NAHPA) :** UNAT (associations de tourisme), UMIH (hôtellerie), FNHPA (hôtellerie de plein air)
Elle accompagne les professionnels et les acteurs locaux via des kits clé en main à appliquer dans son établissement. Elle propose également des webinaires une fois par trimestre.



Chemins de
Saint-Jacques-de-Compostelle
en France



Cultural Routes
of the Council of Europe
Itinéraires culturels
du Conseil de l'Europe



COUNCIL OF EUROPE
REPUBLIQUE
FRANÇAISE
LE MINISTRE
DE LA CULTURE



agence nationale
de la cohésion
des territoires



PREFET
DE LA REGION
OCCITANIE



VILLES
& PAYS
D'ART
& D'HISTOIRE



GRAND
CAHORS



FF Randonnée
les chemins, une richesse partagée
www.ffrandonnee.fr



**Agence française
des chemins
de Compostelle**



>> Atelier Tourisme durable et Accessible

Objectifs de l'atelier

- Sensibiliser les hébergeurs à la démarche de tourisme durable (environnemental, social, économique).
- Donner des exemples concrets d'actions faciles à mettre en place.
- Favoriser les échanges (partage d'expériences et bonnes pratiques déjà en place sur certains territoires).
- Mettre en lien durabilité et accessibilité, comme deux piliers de l'accueil responsable sur les chemins.

Pilier Environnemental (Gestion des ressources et impact)

• Gestion de l'Eau :

- o Installation de mousseurs, pommeaux économes et surveillance des fuites.
- o Récupération d'eau de pluie pour arrosage et utilisation ménagère non alimentaire.
- o Propositions de serviettes/linge de lit à la demande uniquement.
- o Proposer des machines communes pour le linge des cheminants.
- o Mise en place de petit autocollant dans les douches ou à proximité avec une suggestion de temps maximal par personne.

• Gestion de l'Énergie

- o Passage aux LED, installation de détecteurs de présence/minuteries.
- o Coupure du chauffage/climatisation dans les chambres inoccupées.
- o Choix de fournisseurs d'énergie verte.

• Déchets et biodiversité :

- o Suppression du plastique à usage unique et privilège du vrac.
- o Mise en place du compostage et tri sélectif rigoureux.
- o Entretien des extérieurs sans pesticides et installation de nichoirs/hôtels à insectes en lien avec la LPO.

Pilier Économique (Approvisionnement et viabilité locale)

• Alimentation durable :

- o Privilégier les produits locaux, de saison et les circuits courts si on a une offre de restauration : partenariat avec agriculteurs et producteurs proches.
- o Réduction du gaspillage alimentaire (petits-déjeuners à la demande, gestion des restes, proposition d'en emporter pour les cheminants).
- o Proposition d'options végétariennes.



Chemins de
Saint-Jacques-de-Compostelle
en France



Cultural Routes
of the Council of Europe
Itinéraires culturels
du Conseil de l'Europe



CONSEIL DE L'EUROPE



RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité



agence nationale
de la cohésion
des territoires



agences
régionales
de la cohésion



VILLES
ET PAYS
D'ART &
D'ARTISTES



PRÉFET
DE LA RÉGION
OCCITANIE



Grand
CAHORS



les chemins, une richesse partagée
www.ffrandonnee.fr



**Agence française
des chemins
de Compostelle**



• **Achats responsables :**

- Utilisation de produits d'entretien éco-labellisés.
- Achat de mobilier de seconde main ou issu de forêts gérées durablement.

Pilier Social (Accueil, Accessibilité et Sensibilisation)

• **Inclusion et Accessibilité :**

- Le tourisme durable est intrinsèquement lié à l'accessibilité physique, sensorielle, sociale et financière (accueillir *tous* les publics).
- Accueil bienveillant et inclusif des pèlerins et randonneurs, c'est parfois garder certaines opinions privées.
- Instaurer certains affichages en FALC (Facile à lire et à comprendre).
- Mettre à disposition des propositions de circuits accessible depuis son hébergement.

• **Ancrage territorial :**

- Mise en valeur de la culture locale et du patrimoine auprès des visiteurs.
- Recommandation de commerces et producteurs voisins pour faire vivre le territoire.

• **Sensibilisation et communication :**

- Impliquer les pèlerins : afficher des messages comme « Ici, on marche léger, on consomme léger ! ».
- Valoriser les actions sur le site web ou via un panneau d'accueil pour instaurer la confiance.



Toutes les personnes handicapées n'ont pas besoin d'une chambre d'hôtel adaptée. En France, le handicap touche près d'une personne sur cinq, mais seulement 3 % d'entre elles utilisent un fauteuil roulant. Une chambre non adaptée peut parfaitement convenir à une personne ayant une déficience visuelle, auditive ou mentale.

- Un logement accessible respecte les obligations du code de la construction et de l'habitation.
- Un logement adapté répond aux capacités et aux besoins précis de son occupant, sans forcément respecter les obligations réglementaires.

Gardez à l'esprit que même si un lieu est conçu selon les normes d'accessibilité, cela ne garantit pas qu'il sera parfaitement adapté aux besoins spécifiques de son occupant !

L'accessibilité d'un établissement est un levier d'attraction pour une clientèle plus large. En plus des personnes en situation de handicap, vous attirez les seniors et les personnes ayant des limitations de mobilité temporaires, par exemple suite à une blessure.

Types de handicap	Exemple de difficultés rencontrées	Points de vigilance et améliorations possibles
Moteur	• Accéder depuis l'espace public • Franchir des marches • Parcourir de longue distance, notamment si le cheminement est en pente • Circuler dans les couloirs et sur les cheminements extérieurs • Pénétrer et circuler dans les pièces de vie • Utiliser les sanitaires • Manœuvrer les fenêtres	• Accès de plain-pied • Dimensionnement et pente des circulations (largeur ≥ 1,20 m, pente < 5 %) • Sécurisation des escaliers, notamment à l'aide de mains courantes • Respect des espaces de manœuvre et d'usage et des rayons de giration • Revêtement facilitant le roulement • Déclassement des pièces • Vérification des hauteurs de commandes et des équipements • Ascenseur pour les bâtiments d'habitation collectifs comportant plus de 3 étages au-dessus et en dessous du rez-de-chaussée • Commandes d'éclairage multiples
Visuel	• Identifier l'entrée et accéder au bâtiment via interphone • Utiliser les ascenseurs, les escaliers • Détecter des obstacles sur le cheminement	• Eclairage et contrastes visuels pour les malvoyants • Repères et guidages tactiles • Informations sonores • Protections sur les obstacles non détectables • Traitement des escaliers

Echange au cours de l'atelier et proposition d'actions communes :

- Mettre en place un document commun « Charte du pèlerin responsable » offerte avec l'achat d'une credencial.
- Calculer l'empreinte carbone de son établissement.
- Mettre en place les propositions de la fiche "Hébergement et Handicap" proposée par l'AFCC (et la compléter par la suite avec d'autres actions).
- Référence aux labels et lien avec le Label Accueil = Clef Verte, Écolabel Européen, Label « Marque Parc » et « Ecodéfis Causse du Quercy, comme cadres structurants.
- Questions sur les freins (coût, temps) et les leviers (mutualisation des équipements comme la lessive).



>> Promotion et communication du label

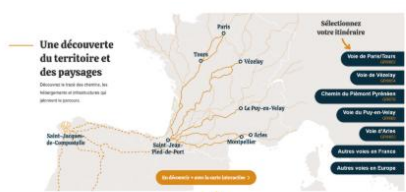
Présentation du réseau « Accueil – Chemins de Compostelle en France », un réseau de 104 hébergeurs engagés qui travaillent avec l'Agence en partenariat avec les ADT/CDT. L'Agence rappelle les critères pour l'obtention du label et les engagements des hébergeurs.

Les ressources disponibles pour montrer l'appartenance au réseau :

A. Supports papier et inspirationnels

- **Dépliants** : Cinq dépliants sur les principaux itinéraires vers Saint-Jacques de Compostelle, axés sur la présentation culturelle et naturelle.
- 
- Dépliants d'appel
- **Livret « Marcher, penser, rêver »** : Un document pour donner envie, sorti pendant la période de COVID, invitant à marcher en présentant non seulement les itinéraires, mais aussi des expériences humaines sur le chemin. Ce livret inspirationnel vise à la découverte des chemins.
- 
- Publireportage de promotion
- **Dossiers de presse** : Les dossiers de presse des voies de Vézelay et Paris/Tours sont en cours de réalisation (prévus pour sortir avant fin 2026).
- 
- **Saison Culturelle** : Le programme de la saison culturelle est disponible chaque année en version papier et numérique.
- 

B. Outils numériques

- **Nouveau Site Internet** : Il présente des visuels attractifs et immersifs, une arborescence plus intuitive et une identité graphique modernisée, permettant la découverte du territoire et des paysages. Focus sur l'annuaire hébergeur.
- 
- **Carte Interactive** : Un outil pour préparer l'aventure qui permet de découvrir le tracé, les hébergements et les infrastructures. Les informations sur les hébergements sont tirées de bases de données (offices de tourisme/Tourinsoft) et peuvent être filtrées.
- 



**Agence française
des chemins
de Compostelle**



- **Documentation Téléchargeable** : Les futurs randonneurs peuvent télécharger une documentation pratique et détaillée, générée à partir des pages itinéraires selon des informations pré-sélectionnées par l'utilisateur. Le contenu est révisé et actualisé.
- **Réseaux Sociaux et Newsletter** : L'Agence est mobilisée pour atteindre un public déjà averti et conquérir un nouveau public. Une campagne multimédia a permis de toucher plus de 3,4 millions de personnes, notamment les jeunes adultes (20-30 ans) sur Instagram et la cible familiale sur Facebook.

L'information du public et la promotion



11 000 abonnés sur Facebook

Lettre d'information
diffusion à environ
40 000 personnes

6645 abonnés sur Instagram

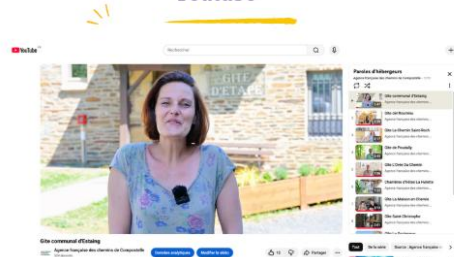
LES BONS RÉFLEXES :

- 1 hashtag à indiquer dans vos publications: #cheminscompostelle
- N'oubliez pas de taguer l'Agence (@agencecheminscompostelle) dans vos posts et de nous proposer des collaborations



- **Photothèque et Médiathèque en ligne** : Disponibilité de ressources iconographiques (pour un usage non lucratif et respectueux du droit de la propriété intellectuelle) et de ressources comme les Carnets de voyage ou des expositions virtuelles (ex. : sur Google Arts & Culture).

Des témoignages d'hébergeurs sur notre chaine Youtube



Carnets de voyage

Ils font les chemins de Compostelle

Le gîte Lo Souleuque est à Gohinac en Aveyron sur la voie du Puy-en-Velay. Amoureux du chemin et de la région, Léo accueille ses hôtes, dans un cadre reposant et verdoyant. Le gîte est labellisé « Accueil - Chemins de Compostelle en France » www.losoleuque.fr



Marche et santé



Discussions et perspectives d'amélioration

Le label « Commune Halte – Chemins de Compostelle en France » suscite de nombreuses questions, les hébergeurs présents reconnaissent le travail de l'Agence dans la réalisation de documents de communication.



Chemins de
Saint-Jacques-de-Compostelle
en France



Cultural Routes
of the Council of Europe
Itinéraires culturels
du Conseil de l'Europe



REPUBLIQUE
FRANÇAISE
Le label
Commune Halte
Chemins de Compostelle



agence nationale
de la cohésion
des territoires



PREFET
DE LA REGION
OCCITANIE



GRAND
CAHORS



les chemins, une richesse partagée
www.ffrandonnee.fr



**Agence française
des chemins
de Compostelle**



- **Restitution des ateliers**
- **12h : Clôture de ces premières rencontres**



Chemins de
Saint-Jacques-de-Compostelle
en France



Cultural Routes
of the Council of Europe
Itinéraires culturels
du Conseil de l'Europe



COUNCIL OF EUROPE
RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité



agence nationale
de la cohésion
des territoires



PRÉFET
DE LA RÉGION
OCCITANIE



les chemins, une richesse partagée
www.ffrandonnee.fr