

Rapport 2024 sur la politique Diversité, Équité et Inclusion ONLYLYON Tourisme et Congrès

Sommaire

1. Introduction
2. Notre vision et engagement
3. Les piliers de notre politique DEI
4. Actions mises en œuvre
5. Indicateurs de performance et résultats
6. Perspectives et objectifs futurs
7. Conclusion

1. Introduction

Ce rapport présente la politique Diversité, Équité et Inclusion (DEI) d'ONLYLYON Tourisme et Congrès, Office de Tourisme de la Métropole de Lyon, ainsi que son déploiement opérationnel à travers un plan d'actions concret et des résultats mesurables.

Cette politique s'inscrit dans notre démarche globale de Responsabilité Sociétale et Environnementale (RSE), reconnue par le label engagé RSE de l'AFNOR, ainsi que dans notre engagement en faveur de la norme internationale ISO20121 pour l'amélioration des impacts environnementaux et sociaux du tourisme sur le territoire de la Métropole de Lyon.

Formalisée en mai 2023 et actualisée régulièrement, notre politique DEI constitue un pilier essentiel de notre engagement auprès de nos 600 adhérents, de nos publics nationaux et internationaux, ainsi que des habitants de la métropole. Elle s'accompagne d'un plan d'actions opérationnel qui fait l'objet d'un suivi rigoureux et d'une évaluation annuelle.

La diversité constitue une richesse fondamentale pour notre destination touristique, contribuant à son équilibre, son attractivité et sa durabilité. À travers ce rapport, nous présentons notre approche, nos engagements et les actions concrètes mises en place pour promouvoir la diversité, l'équité et l'inclusion au sein de notre organisation et auprès de nos parties prenantes.

2. Notre vision et engagement

« La promotion de la diversité, de l'équité et de l'inclusion au sein de notre association est un enjeu majeur pour ONLYLYON Tourisme et Congrès. Au-delà du respect des dispositions légales, cette politique

Diversité Équité et Inclusion a pour ambition de développer un environnement inclusif et fertile dans lequel chaque collaborateur peut contribuer au projet collectif et réaliser son potentiel. »

Robert Revat, Président d'ONLYLYON Tourisme & Congrès

Notre politique DEI répond à une triple exigence :

- Éthique : Respecter la dignité et valoriser l'unicité de chaque individu
- Sociale : Favoriser un environnement de travail épanouissant et équitable
- Économique : Renforcer notre attractivité et notre performance par la diversité des talents

3. Les piliers de notre politique DEI

Notre politique DEI s'articule autour de **six engagements fondamentaux** :

1. Lutter contre toutes formes de discriminations

Nous combattons toute manifestation de discrimination liée à :

- L'origine ethnique, sociale ou culturelle
- Le genre et l'identité de genre
- L'âge
- Les caractéristiques physiques ou le handicap
- Les convictions religieuses
- L'orientation sexuelle
- La situation familiale
- Les activités syndicales
- Tout autre critère prohibé par la loi

Nous veillons à la connaissance et au respect des textes fondamentaux en matière de non-discrimination dans tous nos actes managériaux et décisionnels.

2. Veiller à l'équité et au respect de l'égalité des chances

Nous plaçons les compétences au cœur de notre politique de ressources humaines et garantissons l'égalité des chances à chaque étape du parcours professionnel :

- Recrutement
- Formation
- Rémunération
- Évolution de carrière

Cette approche s'applique à l'ensemble de nos collaborateurs, quels que soient leur métier ou leur service.

3. Favoriser l'inclusion

Au-delà de la diversité, nous nous engageons à créer un environnement de travail où chaque collaborateur peut s'épanouir et se sentir à sa place. Nous fournissons aux managers et aux salariés les outils et moyens nécessaires pour favoriser cette inclusion (formation, support, contact...)

4. Décliner la diversité dans nos communications et nos offres de services

Nous reconnaissons la diversité de nos publics et veillons à ce que nos engagements en matière de respect et de lutte contre les discriminations s'appliquent dans l'ensemble de nos actions et outils de communication et de promotion, quels que soient nos marchés et nos cibles.

5. Promouvoir notre démarche Diversité, Équité et Inclusion

Notre politique DEI constitue un sujet central de communication, de sensibilisation et de formation auprès de toutes nos parties prenantes :

- Salariés
- Clients
- Adhérents
- Fournisseurs
- Partenaires publics

Nous nous engageons à partager nos bonnes pratiques et à informer sur les modalités concrètes de mise en œuvre de notre politique DEI.

6. Évaluer et piloter la politique DEI

Pour assurer l'efficacité de notre démarche, nous avons mis en place :

- Une gouvernance dédiée pour le pilotage de la politique DEI
- Un tableau de bord de suivi d'indicateurs spécifiques
- Des processus d'évaluation régulière des actions mises en œuvre

4. Actions mises en œuvre :

*Lutter contre toutes formes de discriminations

- Partenariat "Je ne suis pas un CV: Promotion de la démarche auprès de nos adhérents avec offre d'accès gratuit
- Signature de la Charte des 1000 du territoire de la Métropole de Lyon** : Engagement auprès de la Maison de l'Emploi et de l'Insertion Métropole de Lyon (MMIE)
- Co-organisation du Festival RHEVE avec la Métropole de Lyon et la MMIE : Événement annuel qui a connu sa deuxième édition en 2024
- Partenariat "#jenesuispasunhandicap : Initiative en développement pour 2025

*Veiller à l'équité et au respect de l'égalité des chances

- Suivi des compétences en interne : Utilisation de la plateforme Qrew pour les entretiens annuels, entretiens professionnels et parcours de formation
- Priorité au recrutement interne : Publication systématique des offres d'emploi en interne avant diffusion externe
- Promotion des services civiques : Accueil annuel d'une brigade de volontaires du tourisme (jeunes de 18 à 25 ans sans prérequis de diplôme)

*Favoriser l'inclusion

- Partenariat avec un ESAT : Collaboration depuis 2011 avec une personne mise à disposition dans nos locaux (46h/mois) et missions régulières de mise sous plis
- Participation au programme DuoDay : Accueil d'une journée de personnes en situation de handicap pour découvrir un métier
- Sensibilisation interne : Organisation d'événements avec intervention de Cap Emploi et petit-déjeuner inclusif avec le Café Joyeux (événement réalisé le 19/11/2024)

- Accueil de stagiaires étrangers : Partenariats avec des écoles et dispositifs comme les PMSMP (Périodes de Mise en Situation en Milieu Professionnel)
- Accueil de stagiaires de 3e : Stages de découverte pour élèves scolarisés en établissement du Réseau d'Éducation Prioritaire
- Programme de stages et alternances : Accueil régulier de jeunes en formation

*Décliner la diversité dans nos communications et nos offres de services

- Équité dans nos parutions et reportages photo : Respect de la diversité dans nos éditions, portraits et couvertures (notamment magazines "À la Lyonnaise")
 - Accessibilité de nos outils digitaux** : Formation des équipes contenues à l'accessibilité web
 - Documentation FALC (Facile À Lire et à Comprendre) : Adaptation des supports d'information
 - Adhésions solidaires : Tarification spéciale créée en 2022 pour les associations et structures de l'économie sociale et solidaire (ESS) ou détentrices d'un agrément ESUS
 - Parcours Handicaps : Pages web dédiées "Lyon Accessible" avec parcours de découverte adaptés
- Tarifs solidaires :
- Organisation de la "Journée Visitez Lyon"
 - Tarifs préférentiels pour la Lyon City Card et les visites guidées
 - Adhésion à Culture pour Tous et dons de visites guidées

*Promouvoir notre démarche DEI

- Formation des managers : Journée complète de formation dispensée par FACE Grand Lyon (9 managers formés en septembre 2023)
- Formation des collaborateurs : Demi-journée de sensibilisation pour l'ensemble du personnel (60 salariés formés en novembre 2023)
- Dialogue avec le CSE : Réunions mensuelles et points intermédiaires selon les besoins
- Sensibilisation des adhérents : Organisation d'un webinar de 1h30 (octobre 2023)
- Communication interne: Publication régulière via la Gazette EcoRSE (première parution en juin 2023)
- Communication externe : Articles dans la newsletter professionnelle et publications sur les réseaux sociaux

*Évaluer et piloter la politique DEI

- Pilotage par la Direction des Ressources Humaines
- Suivi régulier des actions : Tableau de bord actualisé annuellement
- Définition d'indicateurs précis pour chaque action
- Plan d'actions correctives établi sur la base des résultats annuels

5. Indicateurs de performance et résultats

Notre politique DEI est suivie à travers un tableau de bord complet d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs. Voici les principaux résultats pour l'année 2024 :

*Recrutement et inclusion professionnelle

- Partenariat "Je ne suis pas un CV" : Plusieurs adhérents participants directs (Lavorel, Ninkasi, etc.)
- Services civiques : Programme national arrivé à son terme, mais engagement maintenu via d'autres dispositifs d'inclusion
- DuoDay : 4 volontaires internes et 2 participants externes en 2024
- Accueil de stagiaires : 3 stagiaires internationaux, 5 élèves de 3e issus de REP et 5 alternants
- Promotion interne: 1 promotion réalisée en 2024

*Formation et sensibilisation

- Formation managers et collaborateurs : Sessions réalisées en 2023 avec renouvellement prévu
- Événement de sensibilisation au handicap : Réalisé le 19 novembre 2024 avec Cap Emploi et Café Joyeux
- Communication interne : Déploiement du canal Teams "Tous RSEponsible"

***Accessibilité et services inclusifs**

- Collaboration ESAT: Maintien des 46h/mois de prestation intégrée
- Documentation accessible : Formation continue des équipes marketing

***Indicateurs de suivi**

Pour chaque action, des indicateurs spécifiques ont été définis et sont suivis régulièrement :

- Indicateurs quantitatifs** : Nombre de participants, nombre d'heures de formation, nombre de personnes accueillies, etc.
- Indicateurs qualitatifs** : Satisfaction des équipes, retours des partenaires, évaluation des actions, etc.

6. Objectifs 2025-2026

Sur la base des résultats 2024, nous avons défini les objectifs suivants pour 2025 :

- Poursuite et renforcement du partenariat "#jenesuispasunhandicap"
- Renouvellement du Festival RHEVE avec un accent mis sur l'inclusion
- Maintien des dispositifs d'accueil de personnes en situation de handicap
- Renouvellement des formations pour l'ensemble du personnel
- Renforcement de la communication interne et externe sur nos initiatives DEI

Perspectives et objectifs futurs

Fort des résultats obtenus et des enseignements tirés de nos actions passées, ONLYLYON Tourisme et Congrès s'engage à renforcer sa politique DEI pour les années à venir. Nos perspectives s'articulent autour de plusieurs axes prioritaires :

Consolidation et développement des initiatives existantes

- Partenariats inclusifs: Renforcement du partenariat "#jenesuispasunhandicap" et poursuite des collaborations avec les acteurs de l'inclusion comme les ESAT, MMIE, associations locale
- Festival RHEVE : Pérennisation de l'événement avec une 3ème édition prévue en 2025
- Événements de sensibilisation interne: Organisation de nouveaux temps forts sur la diversité et l'inclusion

Nouveaux objectifs pour 2025-2026

- Formation continue : Mise en place d'un plan de formation pluriannuel sur les thématiques DEI pour l'ensemble des collaborateurs
- Communication inclusive : Développement d'une charte de communication inclusive applicable à tous nos supports

Innovation dans nos offres de services

- Parcours touristiques inclusifs : Développement de nouveaux parcours de visite adaptés aux différents types de handicap ou partenariat avec des spécialistes du sujet
- Outils numériques accessibles : Renforcement de l'accessibilité numérique de nos plateformes et applications
- Médiation culturelle inclusive : Conception de médiations spécifiques pour les publics éloignés du tourisme

Mesure d'impact et évaluation

- Tableau de bord enrichi : Développement de nouveaux indicateurs quantitatifs et qualitatifs pour mesurer l'impact de notre politique DEI
- Enquête annuelle : Mise en place d'une enquête annuelle auprès des collaborateurs et des partenaires pour évaluer la perception et l'efficacité de nos actions
- Reporting transparent: Publication régulière des résultats et des progrès réalisés en matière de DEI

Engagement territorial renforcé

- Sensibilisation des acteurs du tourisme : Déploiement d'une stratégie de sensibilisation plus large auprès des professionnels du tourisme de la Métropole
- Partenariats stratégiques** : Développement de nouveaux partenariats avec des acteurs spécialisés dans l'inclusion et la diversité
- Influence positive : Partage de nos bonnes pratiques et promotion de la DEI comme facteur d'attractivité territoriale

7. Conclusion

La politique Diversité, Équité et Inclusion d'ONLYLYON Tourisme et Congrès, initiée en mai 2023 et constamment enrichie depuis, constitue un pilier essentiel de notre engagement RSE. Au-delà d'une obligation légale, elle représente pour nous un levier de performance, d'innovation et d'attractivité pour notre organisation et pour l'ensemble de la destination Lyon.

Les résultats de notre plan d'actions 2024 démontrent notre capacité à transformer nos engagements en réalisations concrètes, avec notamment :

- Une large sensibilisation interne (formations managers et collaborateurs)
- Des partenariats durables avec les acteurs de l'inclusion (ESAT, Café Joyeux, Cap Emploi, MMIE...)
- Des initiatives visibles auprès de nos adhérents et du grand public (Festival RHEVE, "Journée Visitez Lyon")
- Une gouvernance dédiée pour suivre et évaluer nos actions

Nos perspectives pour 2025 témoignent de notre volonté d'aller plus loin dans cette démarche, en renforçant les dispositifs existants et en développant de nouvelles initiatives toujours plus ambitieuses.

En plaçant la diversité, l'équité et l'inclusion au cœur de notre fonctionnement et de nos services, nous contribuons à faire de Lyon une destination touristique véritablement accueillante pour tous, reflétant les valeurs d'ouverture et de respect qui nous animent.

Notre politique DEI s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue. Elle fera l'objet d'une évaluation régulière et sera adaptée en fonction des résultats obtenus et des nouveaux enjeux identifiés, pour répondre toujours mieux aux attentes de nos collaborateurs, de nos partenaires et de nos visiteurs.

Document établi en mai 2025

ONLYLYON Tourisme et Congrès
Suivi par : Camille B. & Virginie C.