

PRESENTATION DU LABEL TOURISME ET HANDICAP



Le label tourisme et handicap : Pourquoi, pour qui et comment ?

Pour un accueil efficace et adapté à tous

Le label national Tourisme & Handicap a été créé en 2001 par le Ministère du tourisme. Il vise à améliorer et rendre visible de manière fiable et efficace l'accueil et l'accessibilité des personnes en situation de handicap (moteur, mental, auditif et visuel) dans les hébergements (Hôtels-restaurants, chambres d'hôtes, meublés, villages de vacances,...) et les sites touristiques (musées, parc de loisirs, offices de tourisme, activités nautiques ou de pêche, ...).

Sa mise en œuvre résulte d'un travail partenarial entre les différentes institutions, les professionnels du tourisme et les associations représentant les personnes en situation de handicap.

Une démarche volontaire des professionnels

Pour les professionnels du tourisme il est un moyen de valoriser les efforts en matière d'accueil des clientèles à besoins spécifiques et garantit un avantage concurrentiel supplémentaire. C'est une démarche volontaire du professionnel qui souhaite accueillir tout type de clientèle dans les meilleures conditions et être reconnu pour cela.

Il concerne :

- les hébergements : hôtels, villages de vacances, maisons familiales, chambres d'hôtes, centres d'accueil de jeunes, auberges de jeunesse, résidences de tourisme, locations de meublés et de gîtes, campings,...
- la restauration : restaurants, bars, brasseries, fermes auberges, ...
- les sites touristiques : monuments, musées, salles d'exposition, châteaux, sites remarquables, jardins...
- les sites de loisirs : parcs à thèmes, salles de spectacles, équipements sportifs et récréatifs, piscines et équipements balnéaires, bases de loisirs, salle de sports...
- les offices de tourisme
- les itinéraires de promenade et de randonnées, les pontons de pêche

En réponse à des besoins multiples

Pour les personnes présentant des déficiences, le label apporte une information fiable et descriptive sur l'accessibilité des sites et équipements.

Il assure également un confort supplémentaire pour les clientèles confrontées à des besoins multiples, notamment des difficultés de déplacement : handicaps temporaires, maladies invalidantes, familles avec un enfant en poussette, seniors...

Les logos apposés à l'entrée des sites labellisés et sur les documents de promotion renseignent sur l'accessibilité par type de handicap.

Véritable référence nationale, le label « Tourisme & Handicap » est accordé pour une, deux, trois ou quatre familles de handicap: moteur, mental, auditif, visuel et pour une durée de 5 ans après signature de la charte d'engagement.

Télécharger la plaquette du label

LE LABEL ET LA RÉGLEMENTATION

Les cahiers des charges du label Tourisme & Handicap sont à intégrer bien en amont des travaux d'investissement.

Synthétisés dans le document « Critères incontournables » et complété par le lexique, ils sont téléchargeables ou disponibles sur simple demande auprès du Comité Départemental du Tourisme.

Télécharger les critères incontournables

Télécharger le lexique

Les critères du label national « Tourisme & Handicap » sont antérieurs à la **loi du 11 février 2005** et ses décrets applicables depuis 2007, définissant les règles en matière d'accessibilité des Etablissement Recevant du Public.

D'où l'importance de prendre en compte les normes conforme à la réglementation pour un projet (création ou rénovation) et voir également **la rubrique « Accessibilité »** présentant la loi de 2005

Précision sur le label

LA DÉMARCHE DE LABELLISATION

Vous vous êtes informé et pensez être suffisamment sensibilisé pour demander la labellisation Tourisme et Handicap : comment procéder ?

La demande de label

La démarche de labellisation est une démarche volontaire. Le prestataire remplit une fiche d'auto-évaluation, questionnaire lui permettant de se rendre compte de son degré d'accessibilité.

Télécharger la demande de labellisation/auto-diagnostic

Si l'auto-diagnostic met en lumière la nécessité de réaliser des améliorations, le prestataire peut se rapprocher du Comité Départemental du Tourisme, du CAUE et d'associations de personnes handicapées pour bénéficier de conseils. Si votre établissement répond aux critères de labellisation pour au moins 1 déficience, Nous vous invitons à envoyer votre auto-diagnostic au

Comité Départemental du Tourisme 17 rue A. Briand BP 231 12008 RODEZ Cedex ou ariane.wursteisen@tourisme-aveyron.com

La visite d'évaluation

Une fois les aménagements réalisés et constatés, la visite de labellisation de l'établissement est organisée. Cette visite est effectuée par deux évaluateurs. Ils constatent les aménagements proposés et remplissent le cahier des charges.

La commission regionale de labellisation tourisme et handicap

Elle est composée de collectivités, des Comités Départementaux du Tourisme, de représentants des Professionnels du Tourisme et d'associations de personnes handicapées.

Elle émet un avis sur les dossiers.

Les dossiers ayant reçu un avis favorable sont transmis à la commission nationale. Dans le cas d'évaluation défavorable du site, le professionnel peut s'engager dans une démarche d'adaptation de son équipement avec l'aide et les conseils de services compétents et des associations spécialisées, pour améliorer son offre en vue d'une labellisation future.

La commission nationale de labellisation tourisme et handicap

Elle est composée de représentants du monde du tourisme et de représentants du monde du handicap.

C'est la seule instance habilitée à attribuer le label. Elle assure l'uniformité de l'application des dispositions du label et statue sur les propositions de la commission régionale.

En cas de décision favorable, elle envoie par courrier directement au prestataire la charte du labellisé : cette charte est un contrat garantissant l'accueil et la préservation de l'accessibilité permanente du site. Elle spécifie la durée d'attribution du label pour une période maximale de 5 ans, renouvelable par avenant après contrôle du maintien des critères d'accueil et d'accessibilité.

En cas de non-respect des obligations définies dans la charte d'engagement du labellisé, le label peut être retiré. La charte est à retourner signée à l'Association Tourisme et Handicaps. Elle officialise la labellisation de l'équipement.

Une plaque signalétique : elle est à apposer sur le site labellisé après signature de la charte. Elle est louée pour un montant de 150 € pour 5 ans soit 30€/an.

Les engagements du prestataire labellisé tourisme & handicap

* **Afficher** le label en bonne place, de préférence à l'extérieur du site ou de l'équipement, et dans toutes les publications ou supports d'information assurant la promotion de l'offre touristique.

* **Garantir** une disponibilité optimale et durable des équipements et espaces adaptés à la clientèle handicapée, en toute période de l'année.

* **Inform**, sur simple demande, des caractéristiques de l'offre touristique adaptée et proposée à la clientèle, sans en oublier les limites, de façon objective et fiable.

* **Favoriser** la qualité de l'accueil par des actions de formation ou de sensibilisation adaptées de ses personnels.

* **Maintenir**, par un entretien régulier, les équipements et services qui ont permis l'obtention du label.

* **Inform** l'organisme gestionnaire du label de tout changement susceptible de modifier les conditions d'accueil et d'accessibilité.

* **Inciter** conjointement avec le gestionnaire du label, les autres partenaires locaux à promouvoir l'accessibilité de l'environnement extérieur de l'équipement ou de l'établissement dans une démarche de territoire touristique.

(Source : extrait de la charte du labellisé)