

# LE LABEL NATIONAL TOURISME ET HANDICAP



Région Basse-Normandie  
Service du Développement Touristique  
Emilie HALBOUT  
02.31.06.96.93



Préfecture de région Basse-Normandie  
Préfecture du Calvados  
DIRECCTE  
Olivier VILLA : 02.31.47.73.16

## LA CLIENTELE HANDICAPEE

L'accès aux vacances pour tous constitue un des objectifs prioritaires de la politique du tourisme depuis plusieurs années déjà. Outre son caractère favorisant l'insertion des personnes handicapées, il a également un impact économique important au regard du nombre de personnes concernées.

*Source : Etude de Marché de la population handicapée face à l'offre touristique française – Les Cahiers de l'AFIT – 2001*

### **Une clientèle nationale**

22 millions de personnes déclarent en France métropolitaine souffrir d'une déficience ou d'une difficulté dans la vie quotidienne, soit plus de 30% de la population.

- ⇒ 13% de la population souffrent d'une déficience motrice
- ⇒ 5% d'une déficience visuelle
- ⇒ 7% d'une déficience auditive
- ⇒ 5% d'une déficience intellectuelle ou mentale

Tous ne sont pas déclarés handicapés mais sont gênés dans leur vie de tous les jours en raison de problèmes de santé.

### **Une clientèle solvable**

43% déclarent entre 1000 et 2000€ de revenus, et 31% plus de 2000€ par mois (y compris pensions et allocations).

52% des personnes handicapées dépensent au minimum 610€ pendant leurs vacances (transport compris).

### **Une clientèle européenne importante**

36 millions de touristes en situation de handicap en Europe sont susceptibles de voyager et 5 millions voyagent déjà. En outre, les personnes handicapées voyagent rarement seules et sont le plus souvent accompagnées de leur famille ou, à défaut, d'un accompagnateur, ami ou soignant.

### **Une clientèle en situation de handicap**

Aux personnes handicapées, s'ajoutent le nombre important de personnes en situation de handicap. Par exemple, près de 75% des personnes âgées de plus de 60 ans déclarent une déficience ou une difficulté.

Par conséquent, les aménagements pensés pour les personnes handicapées sont largement utiles et assurent un confort à un public beaucoup plus important.

Les personnes en situation de handicap peuvent également être

- ⇒ Des femmes enceintes
- ⇒ Des personnes temporairement immobilisées (chute de ski, entorse, etc.)
- ⇒ Des personnes se promenant avec un enfant en poussette, portant des charges (valises) etc.

# LE LABEL NATIONAL TOURISME & HANDICAP

La prise en compte réelle des besoins et des aspirations de la personne handicapée, dans le domaine du tourisme s'est concrétisée par la création du label national « **TOURISME & HANDICAP** » et sa mise en œuvre dans les régions. Il identifie les lieux de vacances et les activités de loisirs réellement accessibles.

## LA CREATION DU LABEL NATIONAL

Compte tenu du manque de fiabilité de l'information touristique transmise aux personnes handicapées, le ministère délégué au tourisme a lancé en 2001 le label national Tourisme & Handicap. Il a pour objectif d'identifier les établissements touristiques et de loisirs réellement accessibles aux personnes handicapées et de prendre en compte les quatre types de handicap : moteur, visuel, auditif et mental.

En 2001, l'Association Tourisme et Handicaps (ATH) se crée. Elle est constituée de professionnels du tourisme et d'associations de personnes handicapées et remplit deux objectifs :

- Sensibiliser les professionnels du tourisme et le grand public à l'accueil des personnes en situation de handicap dans les équipements de tourisme et de loisirs
- Mettre en œuvre et gérer les dispositifs permettant la promotion des politiques favorisant cet accueil

La mise en œuvre du label est confiée en région aux Délégations Régionales au Tourisme (DRT).

Depuis février 2004, le Conseil Régional et la DIRECCTE (ex- Délégation Régionale au Tourisme) mettent en œuvre, en Basse-Normandie, la démarche Tourisme & Handicap.

Les objectifs poursuivis sont

- ⇒ Sensibiliser les acteurs du tourisme aux quatre types de handicap
- ⇒ Développer le label national Tourisme & Handicap en Région
- ⇒ Accompagner les prestataires touristiques et de loisirs dans leur projet de mise en accessibilité
- ⇒ Soutenir financièrement les porteurs de projets souhaitant rendre accessible leur équipement touristique.

## LES CARACTERISTIQUES DU LABEL TOURISME & HANDICAP

Le label n'est pas une réglementation, il est basé sur le volontariat du prestataire.

Une démarche volontaire : Le prestataire s'engage volontairement dans la démarche de labellisation Tourisme & Handicap. Quatre types de prestations peuvent demander le label : l'hébergement, la restauration, les lieux de visite et les activités de loisirs.

Un label national : L'ensemble des cahiers des charges utilisés sur le terrain pour labelliser les équipements de tourisme et de loisirs sont rédigés au niveau national par les membres de l'Association Tourisme et Handicaps (associations de personnes handicapées et les professionnels du tourisme). Ils sont validés par la Direction au Tourisme.

Les commissions régionales de pré-labellisation Tourisme & Handicap transmettent leurs dossiers à la commission nationale tourisme et handicap qui attribue le label aux prestataires après examen.

Une information fiable : Les établissements labellisés Tourisme & Handicap sont des établissements qui ont été visités sur la base d'un cahier des charges national. Les visites sont effectuées par un binôme d'évaluateurs (un professionnel du tourisme et un membre d'association de personnes handicapées) qui ont suivi une formation spécifique. Les évaluateurs sont indépendants de l'établissement qu'ils évaluent.

Un label pour les quatre types de handicaps : La réglementation oblige le prestataire à intégrer un certain nombre de normes d'accessibilité dans ses projets de construction et de rénovation. Elle n'intègre aujourd'hui que le handicap moteur.

Le label Tourisme & Handicap prend en compte les quatre types de handicap : moteur, visuel, auditif et mental. L'établissement peut obtenir le label pour plusieurs types de handicap (au minimum 2) Aussi, si le site ne peut pas se rendre accessible au handicap moteur (Monuments Historiques, ...), il peut étudier la possibilité de s'adapter à d'autres handicaps.

Exemples ci-contre :



Un atout commercial : Le label garantit aux clients handicapés l'accessibilité du site. C'est une assurance de qualité.

Le label joue également un rôle de distinction commerciale. En effet, peu de sites sont actuellement réellement accessibles. La clientèle handicapée est, quant à elle, en attente de lieux adaptés.

Le label national tourisme et handicaps devient **la seule référence de l'accessibilité** d'un équipement dans les documents de promotion touristique.

Le label permet d'offrir aujourd'hui, par sa qualité et sa fiabilité, un éventail de produits touristiques accessibles et ouverts à tous, qui contribue à l'intégration du touriste handicapé, quelque soit son handicap (moteur, sensoriel, ou mental). Il apporte à la clientèle handicapée une garantie sur les prestations et les services offerts par les professionnels du tourisme, leur assurant un maximum d'autonomie.

## LE PROCESSUS DE VALIDATION EN BASSE-NORMANDIE

### 1 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.

### 2 LA VISITE DE DIAGNOSTIC

La visite est effectuée par un correspondant Tourisme et Handicap. Elle permet de faire le point sur les aménagements existants et les améliorations à apporter pour obtenir le label. Les informations sont reprises dans le rapport de visite envoyé au prestataire.

### 3 LA VISITE DE LABELLISATION

Une fois les aménagements réalisés et constatés, la **visite de labellisation** de l'établissement est organisée. Cette visite est effectuée par deux évaluateurs, un représentant d'associations de personnes handicapées et un représentant du monde du tourisme. Ils constatent les aménagements proposés et remplissent le cahier des charges.

### 4 LA COMMISSION REGIONALE DE PRE LABELLISATION TOURISME & HANDICAP

Elle est composée de :

↳ Collectivités publiques : Un représentant de l'Etat et un représentant de la Région qui co-président la commission.

↳ Institutionnels du tourisme : les Comités Départementaux du Tourisme du Calvados, de la Manche et de l'Orne

↳ Professionnels du tourisme : la Fédération de l'Hôtellerie de Plein Air, l'Union des Métiers et de l'Industrie Hôtelière, l'Union Régionale des Gîtes de France et l'Union Nationale des Associations de Tourisme

↳ 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. La commission régionale lui propose un suivi et une aide avec, éventuellement le soutien et les conseils de services compétents et des associations spécialisées, pour améliorer son offre en vue d'une labellisation future.

### 5 LA COMMISSION NATIONALE DE LABELLISATION TOURISME & 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 : La plaque 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 EVALUATEURS TOURISME & HANDICAP**

Les évaluateurs Tourisme & Handicap sont des professionnels du tourisme et des membres d'associations de personnes handicapées qui ont volontairement et bénévolement suivi une formation de trois jours sur le handicap et les grilles d'évaluation du label.

Ils constituent un maillon essentiel dans la mise en œuvre et le développement du label national en Basse Normandie.

En effet, les visites de labellisation sont effectuées par un binôme d'évaluateurs systématiquement composé d'un professionnel du tourisme et d'une personne handicapée. L'accessibilité de l'établissement est alors clairement constatée.

Les évaluateurs Tourisme & Handicap participent également à la sensibilisation des professionnels du tourisme en accompagnant, à la demande du Conseil Régional, le coordinateur Tourisme & Handicap sur le terrain dans sa mission de conseil aux porteurs de projets.

## **UN DISPOSITIF CONCU POUR ET AVEC LES PERSONNES HANDICAPEES**

Les associations de personnes handicapées, membres du réseau, participent à toutes les étapes de la labellisation du début à la fin. Elles garantissent le respect d'un des critères fondamentaux du label national : l'autonomie de la personne handicapée.