

TOURISME ET HANDICAP

POLITIQUE « TOURISME ET HANDICAP »

L'accès aux vacances pour tous constitue un des objectifs prioritaires de la politique du tourisme depuis plusieurs années déjà.

Pour répondre à la préoccupation forte de l'Etat sur l'amélioration de la situation des personnes handicapées dont le Président de la République a rappelé la priorité nationale, l'action du ministère chargé du tourisme s'est traduite par l'intensification de la sensibilisation à l'accueil des personnes handicapées sur les lieux de vacances et de loisirs, au travers de campagne nationale « Tourisme et Handicap », de colloques et de salons sur l'accessibilité.

Plus particulièrement, 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 et la mise en œuvre dans les régions du label national « Tourisme et Handicap », identifiant de l'accessibilité des lieux de vacances et des activités de loisirs.

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

Malgré l'intérêt grandissant des professionnels du tourisme envers ce label (plus de 1 400 répartis dans 22 régions) des efforts sont encore à faire en matière de développement de l'accès aux vacances pour tous.

C'est pourquoi le ministère chargé du tourisme développe son action :

- dans le domaine de la formation des techniciens du tourisme, en particulier le BTS tourisme-loisirs ;
- par des aides financières de l'Etat et de l'Agence nationale pour les chèques vacances (ANCV), pour la rénovation des équipements de tourisme social, conditionnée à une mise en accessibilité des sites pour l'obtention du label ;
- en renforçant la sensibilisation de certaines catégories d'opérateurs indispensables à la chaîne de l'accessibilité ;
- en renforçant la labellisation à des secteurs peu ou pas sensibilisés à l'accueil et à l'accessibilité, par une collaboration interministérielle plus étroite, notamment dans le domaine fluvial et maritime et le domaine de la culture ;
- en renforçant les appuis techniques et les conseils auprès des professionnels (guides de savoir-faire) ;

L'obtention du label Tourisme et Handicaps nécessite une démarche volontaire des professionnels du tourisme. Aussi, la diffusion de l'information sur les outils mis à leur disposition constitue une action prioritaire.

Pour aider les professionnels du tourisme, un guide de savoir-faire « Tourisme et Handicap, réussir l'accueil », a été édité par ODIT France (Observation, Développement et ingénierie touristiques France) en juin 2005. Il leur apporte une connaissance et des conseils pratiques sur les besoins particuliers des clientèles en situation de handicap. Il intègre notamment les critères d'accessibilité pour l'obtention du label.

- en favorisant l'accès à l'information (campagne de communication, assises, site internet ;
- avec l'AFNOR, dans la prise en compte de l'accessibilité dans les normes, en particulier pour ce qui concerne les activités sportives, culturelles et de loisirs au travers de l'analyse des besoins en normes, normalisation ou encore révisions des normes existantes visant à guider les concepteurs ;
- sur la prise en compte des besoins d'accompagnement ou les services à destination des personnes à besoins spécifiques dans le domaine des loisirs, qui nécessitent la formation et la qualification de personnel accompagnateur ;
- en s'engageant dans la voie de la coopération européenne pour favoriser, harmoniser, les bonnes pratiques et les normes ;

LABEL « TOURISME ET HANDICAP »

Le caractère peu fiable de l'information relative à l'accessibilité des sites et équipements touristiques et l'offre insuffisante des produits touristiques adaptés explique largement la réticence des personnes handicapées à partir en vacances ou à voyager.

Le label national « Tourisme et Handicap » est l'aboutissement d'une longue et fructueuse collaboration entre les associations des différents handicaps, les professionnels et l'administration.

Suite au Comité Interministériel du Tourisme du 9 septembre 2003 une réflexion a été engagée sur l'évolution du label et sa pérennisation. Une enquête menée auprès des acteurs locaux a permis de constater que le dispositif s'est mis progressivement en place avec une bonne implication des Régions et des Départements. En effet, 22 régions sur le territoire métropolitain ont mis en œuvre ou sont entrées dans la démarche de labellisation et la majorité des départements se sont impliqués. Fin 2005, plus de 1 400 labels ont été attribués.

• Un label pour les touristes handicapés et pour les professionnels

Pour la clientèle handicapée, il apporte une information fiable, homogène et objective sur l'accessibilité des sites et équipements touristiques, leur permettant un maximum d'autonomie, et ce pour les quatre principaux types de handicap (moteur, visuel, auditif et

mental). Cette information est identifiée par un logo, décliné en quatre pictogrammes, apposé à l'entrée des lieux et équipements de tourisme et intégrée à tout document d'offre généraliste mis à disposition du public.

Le label favorise l'émergence de produits et de services touristiques adaptés et réellement ouverts à tous.

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

La labellisation est ouverte à tous les professionnels souhaitant recevoir du public ; aujourd'hui quatre grandes catégories ont été retenues : tous les types d'hébergement, la restauration, les sites de loisir (parcs à thème, équipements sportifs et récréatifs, salles de spectacles...) et les sites touristiques (sites naturels, monuments, musées...).

Le label est la reconnaissance qui valorise les efforts des professionnels du tourisme en matière d'accessibilité et d'accueil des clientèles spécifiques et leur donne avantage concurrentiel supplémentaire sur le plan européen.

Les professionnels du tourisme labellisés sont à la fois des acteurs et des ambassadeurs de l'accueil du public handicapé.

- **La démarche de labellisation étape par étape**

- *La demande*

La première étape pour tout professionnel désireux d'obtenir le label est sa demande auprès des autorités compétentes régionales, les DRT (délégués régionaux au tourisme).

- *Le questionnaire*

Un questionnaire d'auto évaluation lui est envoyé et permet d'apprécier l'état d'accessibilité de l'équipement pour les quatre types de handicap (moteur, visuel, auditif, mental). Ce questionnaire décrit quelques critères de base d'accessibilité et d'accueil, essentiels et nécessaires à l'autonomie des personnes handicapées et ce dans chaque domaine de handicap.

- *L'évaluation du site*

Le questionnaire est positif : un diagnostic de l'établissement est réalisé par un binôme d'évaluateurs formés spécifiquement, qui recense à l'aide d'un cahier des charges et d'une grille, l'ensemble des critères d'accessibilité, d'accueil et de prestations, pour les quatre types de handicap. Certains critères sont obligatoires, d'autres conseillés ou recommandés dans le cadre d'une démarche qualité. Ces critères ont pour objectif, une utilisation des prestations le plus en autonomie possible par la clientèle handicapée et non d'identifier des situations idéales.

- *La commission régionale*

Le dossier d'évaluation ainsi réalisé est examiné par la commission régionale de labellisation, mise en place par chaque délégué régional au tourisme, en partenariat et à parité avec les professionnels du secteur et les associations de personnes handicapées.

Cette commission émet un avis suivant une approche humaine et de bon sens, en tenant compte de situations spécifiques dans un environnement donné, d'éventuels services ou accompagnements substitutifs qui garantissent une certaine autonomie pour l'utilisateur.

- *L'attribution du label*

La **commission nationale** de labellisation qui assure l'uniformité de l'application des dispositions du label, statue sur proposition de la commission régionale.

Le label peut être accordé pour un, deux, trois ou quatre handicaps (moteur, visuel, auditif, mental) auquel est associé un pictogramme particulier.

- *Le nouveau labellisé*

L'association « Tourisme et Handicaps » remet une plaque signalétique à apposer sur le site labellisé, après signature par le prestataire, de la charte d'engagement du labellisé.

Cette charte est un contrat d'obligations 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 cinq 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.

Dans les 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.

PERSPECTIVES

Relayant la volonté exprimée par le Président de la République de lutter contre les discriminations liées au handicap et de favoriser l'insertion des personnes handicapées, le ministre délégué au Tourisme entend poursuivre sa politique en matière d'accessibilité aux vacances, aux loisirs et à la culture et continuera donc, à travers la campagne « Tourisme et handicap », la valorisation du label et la sensibilisation de tous les publics concernés. En particulier, le développement de l'intégration des clientèles spécifiques dans le domaine du tourisme, est inhérent à l'inscription du label dans le cadre d'une politique plus globale d'accessibilité au territoire au travers d'une meilleure connaissance des prestataires et l'émergence d'une offre d'ensemble.